



*Rapport du comité
sectoriel sur l'alarme
et la serrurerie*

RAPPORT AU MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE
SEPTEMBRE 2004

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES	2
INTRODUCTION.....	3
1.1- LE MANDAT ET LE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ.....	3
1.2- LA DÉFINITION DU SECTEUR D'ACTIVITÉS	4
1.3- LES ACTIVITÉS ASSUJETTIES	4
DISCUSSIONS SUR LES GRANDS ENJEUX.....	6
2.1- LA FORMATION	6
2.2- LE PARTAGE DES RESPONSABILITÉS	8
2.3- LE MÉCANISME DE RÉGULATION	11
2.4- L'IDENTIFICATION DES AGENTS, DES UNIFORMES, DES VÉHICULES ET DES ÉQUIPEMENTS	13
2.5- LE FINANCEMENT DU SYSTÈME	14
2.6- LES AUTRES CONSIDÉRATIONS PROPRES AU SECTEUR DE L'ALARME ET DE LA SERRURERIE.....	15
CONCLUSION GÉNÉRALE	18
ANNEXES	I

Les représentants de l'industrie de la sécurité privée favorisent, depuis plusieurs années, une modernisation du cadre législatif entourant leur secteur d'activités. Ces derniers ont d'ailleurs interpellé le gouvernement du Québec à plusieurs reprises sur le sujet. La *Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité* (L.R.Q., c. A-8), adoptée en 1962, n'a du reste fait l'objet d'aucun exercice de révision substantiel avant le milieu des années 1990. Le ministre de la Sécurité publique avait alors créé le *Comité consultatif sur la sécurité privée au Québec* dont le mandat consistait à dresser un portrait du domaine de la sécurité privée, en exposer les problèmes et proposer des avenues de solution en vue d'un éventuel renouvellement des dispositions législatives. Le comité consultatif a déposé son rapport en février 2000. En réponse aux constats issus de ces travaux, le ministère de la Sécurité publique a publié, à la fin de 2003, un livre blanc sur la sécurité privée au Québec. Au terme des audiences de la commission parlementaire suivant le dépôt du livre blanc, le ministre de la Sécurité publique s'est engagé à consulter de nouveau l'industrie et a créé, à cette fin, cinq comités sectoriels dont l'un devait s'intéresser spécifiquement aux préoccupations des secteurs de « l'alarme et de la serrurerie ».

1.1- LE MANDAT ET LE FONCTIONNEMENT DU COMITÉ

Le comité sectoriel sur l'alarme et la serrurerie s'est réuni quatre jours¹ au cours des mois d'août et septembre 2004. Le mandat du comité consistait essentiellement à examiner les enjeux propres à ce secteur selon cinq grands thèmes communs à l'ensemble de l'industrie. Ces thèmes sont :

- La formation
- Le partage des responsabilités
- Le mécanisme de régulation de l'industrie
- L'identification des agents, des véhicules et de l'équipement
- Le financement du système

À partir de fiches d'information préparées par le ministère de la Sécurité publique (MSP) sur chacun de ces thèmes, le comité devait se positionner face à certaines propositions, formuler des recommandations ou suggérer des orientations alternatives que pourrait comporter un éventuel projet de loi. Par ailleurs, d'autres considérations propres au secteur de l'alarme et de la serrurerie ont également fait l'objet d'une attention toute particulière de la part des membres du comité. C'est notamment le cas de l'assujettissement au secteur de la construction, susceptible de poser des problèmes de compatibilité de régimes, la question de la « réponse-alarme », des fausses alarmes ainsi que toutes autres situations susceptibles de compromettre la tranquillité ou la sécurité du public. Si plusieurs de ces considérations ne seront vraisemblablement pas résolues au terme de la réforme législative envisagée, leur traitement en marge de l'adoption d'un éventuel projet de loi n'en demeure pas moins essentielle pour atteindre les objectifs poursuivis par la réforme.

Ce rapport présente donc l'essentiel des positions et des recommandations adoptées par les membres du comité sectoriel. Pour chacun des thèmes, on présente une brève mise en contexte du problème ainsi que les principaux éléments sur lesquelles le comité désire sensibiliser le ministre. Le comité propose ensuite des avenues de solutions prenant parfois la forme de recommandations lorsqu'elles concernent le projet de loi proprement dit et de commentaires ou d'observations lorsque la question sera vraisemblablement résolue en marge de la réforme législative.

¹ Le compte rendu des discussions de chacune des rencontres est disponible en annexe de ce rapport

1.2- LA DÉFINITION DU SECTEUR D'ACTIVITÉS

Les membres du comité de travail sur la sécurité électronique et la serrurerie ont jugé opportun de proposer une définition générale de l'industrie de la sécurité privée et de leur secteur en particulier. Ces définitions seraient, de l'avis du comité, plus conformes à la réalité de l'industrie.

Concernant la sécurité privée dans son ensemble, les membres du groupe de travail proposent la définition suivante :

« La sécurité privée correspond à l'ensemble des activités, des services, des mesures et des dispositifs destinés à la protection des biens et des personnes et qui sont offerts dans le cadre d'un marché privé, de façon complémentaire ou supplétive aux activités policières. »

Quant au secteur de la sécurité électronique et de la serrurerie, le groupe de travail propose la définition suivante :

« L'ensemble des dispositifs mécaniques ou électroniques destinés à la surveillance ou visant à dissuader, empêcher, limiter ou détecter l'intrusion illégale, la perpétration d'un crime ainsi que toute autre situation susceptible de compromettre la sécurité des biens et des personnes. »

Étant donné l'évolution technologique et la diversification des produits, les membres de l'industrie proposent d'utiliser l'appellation générique « systèmes de sécurité électronique » pour désigner leurs produits en remplacement de l'expression « système d'alarme » qui ne reflète, selon eux, qu'une facette des nombreux produits désormais disponibles sur le marché.

1.3- LES ACTIVITÉS ASSUJETTIES

L'une des premières tâches du comité a d'abord été de tenter de définir précisément la portée que devrait avoir la future loi sur les secteurs d'activités de la sécurité électronique et de la serrurerie. Le défi consiste à définir les activités dont le caractère sensible commande des mesures destinées à la protection du public, soit des garanties raisonnables de probité et d'intégrité chez ceux qui les pratiquent.

1. Dans le cas des systèmes de sécurité électronique, devraient être assujettis :

Les personnes et les entreprises qui, à des fins commerciales, procèdent à la vente (excluant la vente au détail), la location, l'installation, la réparation et l'entretien des systèmes suivants :

- *Systèmes de surveillance vidéo*
- *Systèmes d'alarme contre le vol ou l'intrusion*
- *Systèmes de contrôle d'accès*

Les personnes et les entreprises qui, à des fins commerciales, procèdent à la télésurveillance des systèmes suivants :

- *Systèmes de surveillance vidéo*
- *Systèmes d'alarme contre le vol ou l'intrusion*
- *Systèmes de contrôle d'accès*
- *Systèmes d'alarme contre l'incendie*

En somme, on recommande que tout le commerce lié aux systèmes de sécurité électronique au Québec soit réservé aux seuls détenteurs d'un permis, en excluant toutefois la vente au détail de ces biens, c'est à dire la vente à un acheteur à des fins de consommation ou d'usage. En conséquence, la vente et la distribution de ces systèmes par des grossistes à des fins de revente seraient également des activités assujetties tout comme l'entretien ou la télésurveillance de ces systèmes.

Les entreprises qui procèdent à la télésurveillance des alarmes devront donc également détenir un permis d'agence. Le personnel des centraux d'alarme devra conséquemment détenir un permis d'agent dès le moment où il pourrait :

- être appelé à intervenir lors de situations d'urgence;
- disposer du pouvoir de réarmer un système de sécurité à distance;
- consulter à distance des images de surveillance vidéo.

2. *Dans le cas de la serrurerie, devraient être assujettis :*

Les personnes et les entreprises qui, à des fins commerciales, procèdent à la vente, la location, l'installation, la réparation et l'entretien des systèmes suivants :

- *Systèmes de clés contrôlées*
- *Systèmes de chartes de clés maîtresses*
- *Systèmes de coffres-forts et de coffrets de sûreté*

Les personnes et les entreprises qui, à des fins commerciales, fournissent le service suivant :

- *Le déverrouillage ou la modification d'une serrure de bâtiment*

Quelques activités propres au domaine de la serrurerie et susceptibles de mettre en cause la sécurité du public seraient assujetties. C'est notamment le cas de la pose de serrures à clés contrôlées, le changement de combinaison d'un coffre-fort ou l'ouverture des portes d'un bâtiment. Notons également que selon cette définition, toute activité liée au commerce de coffres-forts ou de coffrets de sûreté serait désormais assujettie. À l'inverse, le duplicata de clés dans une quincaillerie ou la pose d'une simple serrure sur une porte ne seraient pas des activités assujetties.

Par ailleurs, les représentants du secteur de la serrurerie **suggèrent au ministre de réserver la possession et la vente « d'outils de crochetage » de serrure aux seuls détenteurs d'un permis de serrurier**. Ces derniers proposent également d'envisager l'inclusion de l'entretien des barres-panique et autres éléments de quincaillerie des portes d'urgence de type coupe-feu au nombre des tâches assujetties. Précisons que cette fonction, traditionnellement exercée par des serruriers, n'a pas cette fois pour objet de protéger l'accès à un lieu mais plutôt d'en faciliter la sortie en assurant le bon fonctionnement des équipements advenant le déclenchement d'un incendie.

2.1- LA FORMATION

Mise en contexte

Un consensus existe sur la nécessité d'établir des standards de base en matière de formation dans le domaine de la sécurité privée. Ces standards seraient nécessaires à l'obtention du permis d'agent et permettraient ainsi d'appuyer les efforts de professionnalisation de l'industrie.

Les tâches et les interventions des secteurs de la sécurité électronique et de la serrurerie se distinguent nettement des autres domaines de la sécurité privée :

- **La sécurité électronique** : Les principales responsabilités et tâches des techniciens de systèmes de sécurité sont d'effectuer l'installation des systèmes et d'en assurer l'entretien et la réparation. Étant donné la multitude de systèmes disponibles sur le marché et le progrès continu des technologies, ces tâches sont à la fois complexes, variées et spécialisées. Les principales compétences attendues sont essentiellement d'ordre technique : électronique, informatique, domaine du bâtiment.
- **La serrurerie** : En ce qui a trait au domaine de la serrurerie, la structure des tâches est relativement similaire dans la mesure où il s'agit d'installer, modifier, entretenir, réparer et parfois même produire des dispositifs mécaniques ou électroniques de sécurité visant spécifiquement le contrôle d'accès et la prévention des intrusions. La nature des interventions est également complexe et susceptible de varier considérablement en fonction des systèmes de verrouillage et des progrès technologiques. Les principales compétences attendues sont également d'ordre technique : notions de mécanique et d'électronique, domaine du bâtiment.

Des programmes de formation menant à l'obtention d'un *Diplôme d'études professionnelles* (D.E.P) existent présentement tant dans le domaine de la sécurité électronique que de la serrurerie.

Programmes	Diplômes	Durée totale	Commissions scolaires
<i>Installation et entretien de systèmes de sécurité (depuis 2000)</i>	<i>D.E.P.</i>	<i>1485 heures</i>	◦ <i>De la Capitale (Québec)</i> ◦ <i>Des Grandes seigneuries (Montréal)</i>
<i>Serrurerie (depuis 1994)</i>	<i>D.E.P.</i>	<i>1290 heures</i>	◦ <i>Des Grandes seigneuries (Montréal)</i>

Par ailleurs, un programme pilote de formation d'agents de centres de télésurveillance a été développé à la Commission scolaire Marguerite Bourgeoys de Lasalle dans l'ouest de l'île de Montréal en collaboration avec l'Association Canadienne de sécurité (CANASA). Cette formation de 759 heures prépare les candidats à la réception, la reconnaissance et le traitement de signaux d'alarmes selon les instructions prescrites ainsi que la communication rapide avec les services d'urgences appropriés le cas échéant.

Discussions

Sans égard à la question de l'adéquation de ces programmes face aux exigences du marché du travail, la formation dans ces secteurs confère généralement un savoir-faire « technique » nécessaire pour faire carrière dans le domaine. Aux fins poursuivies par le MSP dans sa réforme législative

(professionnalisation de l'industrie et protection du public), associer l'octroi d'un éventuel permis d'agent à un programme de formation technique dans un ou des domaines spécifiques comporterait-il une valeur ajoutée ? Les membres du comité croient que oui. L'imposition d'une formation technique spécifique comme condition d'octroi d'un éventuel permis d'agent comporte toutefois le désavantage d'imposer des contraintes supplémentaires à l'industrie en matière de recrutement de la main-d'œuvre. Cette éventualité devra être sérieusement envisagée lors des discussions futures sur la formation.

Dans tous les cas, l'implantation de standards de formation pourrait avoir des impacts considérables sur l'industrie tandis que plusieurs questions relatives à l'opérationnalisation de ces standards n'ont pas encore trouvé de réponse. Parmi celles-ci, mentionnons : les coûts, la durée et le contenu des programmes, l'entité responsable de développer et de dispenser la formation ainsi que les modalités de la mise en œuvre du système d'équivalence pour l'expérience acquise. Les membres du comité sont particulièrement sensibles à ces considérations.

Recommandations

Compte tenu des impacts que pourrait avoir l'imposition de normes de formation sur l'industrie, des travaux subséquents sont nécessaires afin de bien cerner les besoins des différents secteurs, d'élaborer des programmes adéquats et de proposer des paramètres d'administration d'un éventuel système. Ces travaux pourraient se dérouler en marge de l'adoption d'un projet de loi sur la sécurité privée, les exigences de formation pouvant être déterminées par règlement. Comme il est de l'intention du ministre de la Sécurité publique de déposer un projet de loi dès l'automne 2004, le comité sectoriel sur l'alarme et la serrurerie recommande que :

3. *La future législation devrait conférer au gouvernement le pouvoir de fixer par règlement les normes minimales de formation pour l'obtention des différentes catégories de permis d'agent de sécurité privée. Les exigences prévues dans le règlement devraient tenir compte des contraintes et des besoins de l'industrie. Elles devraient, s'il y a lieu, prévoir un délai suffisant pour obtenir la formation exigée et contenir un mécanisme d'équivalence fondé sur la reconnaissance de l'expérience acquise.*

Commentaires et observations du comité

Le comité appui l'idée du MSP de créer un groupe de travail sur la formation, auquel participeraient des représentants de l'industrie et du gouvernement afin d'entamer sans délais les travaux préparatoires à la rédaction d'un projet de règlement sur la formation. Les membres du comité se disent par ailleurs en accord avec le mandat qui pourrait être confié à ce groupe, soit :

- de déterminer la nature et le niveau de formation requis pour chacun des secteurs de la sécurité;
- d'analyser les situations de travail et d'élaborer des profils de compétences pour chaque secteur;
- de développer ou d'adapter les programmes de formation nécessaires;
- de déterminer la structure administrative à mettre en place.

Outre les compétences techniques propres au domaine des systèmes de sécurité électroniques, le comité soutient l'idée **d'envisager d'imposer aux détenteurs de permis une courte formation complémentaire sur des considérations relatives à la protection du public, notamment aux chapitres des droits de la personne ainsi que des exigences législatives relatives à la vie privée ou à la protection des renseignements personnels.**

2.2- LE PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

2.2.1- Considérations générales

Mise en contexte

L'intervention croissante du milieu de la sécurité privée dans des secteurs d'activités traditionnellement réservés aux policiers s'effectue actuellement dans un vide juridique, en l'absence de tout encadrement. De fait, aucune loi n'autorise ou n'interdit cette forme d'intervention. Aucune disposition ne vient, non plus, baliser les modalités d'exercice de fonctions policières par des agents de sécurité ou d'investigation. Enfin, aucune disposition n'oblige à informer le MSP lorsque des services policiers sont ainsi confiés à des agences de sécurité.

Comme il n'existe aucune obligation de dénoncer une infraction aux autorités policières, les clients de l'industrie privée ont toute la liberté voulue quant au mode de règlement d'un conflit. Il n'est pas certain que les solutions envisagées répondent toujours à la notion d'intérêt public.

Recommandations

Considérant ces éléments, les membres du comité sont en accord avec le principe général d'instaurer l'obligation de dénoncer certaines infractions dont la gravité objective puisse justifier un signalement systématique et ce, indépendamment de la volonté particulière du client. Au nom de la protection du public, le comité appuie également le principe selon lequel il devrait être obligatoire pour un agent de dénoncer toute infraction portée à sa connaissance et pour laquelle une victime désire porter plainte. En conséquence, le comité recommande que :

4. *Il devrait être prévu dans la loi l'obligation pour les agents de dénoncer ou d'informer les autorités policières de certains crimes graves contre la personne ou de crimes contre l'État clairement identifiés qui seraient portés à leur attention dans le cadre de leurs fonctions.*
5. *Il devrait être prévu dans la loi l'obligation pour les agents de dénoncer ou d'informer les autorités policières de toute infraction soumise à leur attention lorsqu'une victime désire porter plainte.*

Au surplus de l'obligation de dénoncer et aux fins de clarifier davantage les limites d'interventions des agents publics et privés ou d'établir des lignes directrices sur la façon dont devraient se gouverner un agent lors d'une situation particulière, le comité recommande que :

6. *La loi confère au ministre le mandat d'émettre des directives en matière d'intervention qui seraient destinées aux agents de sécurité. Ces directives pourraient prendre la forme d'un guide des pratiques en matière de sécurité privée, similaire à celui des pratiques policières.*

Bien que n'ayant pas force de loi, un tel guide pourrait fournir des points de repère aux intervenants quant à l'usage de leur pouvoir discrétionnaire à la suite de la détection d'une infraction. Il pourrait notamment identifier des situations où les autorités policières devraient être saisies des dossiers pour des raisons de sécurité publique.

Enfin, soulignons que les membres du comité reconnaissent l'intérêt pour le ministre de la Sécurité publique d'exiger d'être informé sommairement du nombre d'interventions qui sont menées par les agences de sécurité privée au Québec. Si le comité supporte le principe envisagé d'obliger les agences de sécurité privée à tenir un registre (non-nominatif) des infractions portées à leur attention, lequel ferait état de la nature du traitement donné de même que les décisions prises à l'effet d'informer ou non les services policiers, on suggère d'adapter la nature des informations exigées au secteur d'activité. Le comité formule donc la recommandation suivante :

7. *La future législation devrait comporter l'obligation pour les agences de transmettre annuellement au ministre de la Sécurité publique un rapport d'activités dans lequel seraient compilés, à des fins statistiques, un certain nombre de renseignements d'intérêt pour des considérations de sécurité publique. La nature des renseignements exigés devrait être adaptée au secteur d'activités.*

Commentaires et observations du comité

Si les représentants du groupe de travail se disent en accord avec le principe de la dénonciation obligatoire de certaines infractions graves ou lorsqu'une victime est en cause, ils tiennent toutefois à souligner que la formule telle que proposée actuellement (sections II, II.I et VIII du C.Cr.) est beaucoup trop large et susceptible d'occasionner de nombreux problèmes d'application ainsi que des coûts supplémentaires de formation. En effet, le personnel installateur de systèmes de sécurité devra nécessairement faire montre d'une plus grande attention face à une multitude d'infractions qu'il n'avait pas l'habitude de détecter, mais dont il aura désormais l'obligation de dénoncer s'il en était témoin. Les membres du comité considèrent que cette obligation « d'appliquer la loi » ne cadre pas bien avec les fonctions du personnel dans ce secteur. Par ailleurs, cette obligation est également susceptible d'engendrer des coûts de formation supplémentaires afin que les détenteurs de permis puissent s'acquitter adéquatement de leurs nouvelles obligations. Aussi, les représentants de l'industrie s'attendent-ils à ce que le législateur précise sa pensée et que la liste se limite seulement aux infractions dont la sélection comporte un rationnel qui puisse aisément se justifier.

En ce qui a trait à l'instauration d'un guide de pratiques en matière de sécurité privée, l'industrie est relativement enthousiaste face à cette avenue qui pourrait aider à préciser certaines de leurs interventions. Aussi, les membres du comité **suggèrent que soit produit un guide de pratiques de sécurité privée** aux fins suivantes :

- préciser le protocole d'intervention souhaitable au chapitre de la réponse-alarme;
- établir une procédure d'identification formelle de la clientèle lors d'opération de déverrouillage de serrures sur les lieux et lors de certaines tâches névralgiques effectuées en atelier dans le but d'assurer la sécurité du public.

Enfin, concernant la nature des renseignements dont le ministre de la Sécurité publique pourrait exiger qu'ils soient transmis annuellement sous forme de rapport statistique, **le comité suggère les renseignements suivants** pour le secteur de la sécurité électronique et de la serrurerie :

- le nombre de systèmes d'alarmes reliés à une centrale et faisant l'objet d'un contrat de télésurveillance pour un client localisé au Québec;
- le nombre d'alarmes déclenchées annuellement pour l'ensemble de ces systèmes;
- le nombre d'interventions demandées annuellement suite au déclenchement des systèmes en distinguant si celles-ci sont d'autorité publique ou privée.

2.3.2- La réponse-alarme et la gestion des fausses alarmes

La « réponse-alarme » est le domaine d'intervention qui est susceptible de provoquer la plus grande possibilité de chevauchement entre l'intervention de l'État et celle du privé. Jusqu'où devrait aller le secteur privé dans la réponse-alarme et où devrait commencer celui des services d'urgences publics ? Sur cette question, les avis semblent partagés entre les policiers et l'industrie.

Le nombre élevé d'alarmes non fondées au Québec implique des coûts importants pour les services d'urgence. Plusieurs municipalités imposent des amendes à la suite du déclenchement de fausses alarmes et iraient même jusqu'à interrompre le service de réponse. En conséquence des pressions qu'exercent les municipalités et pour répondre aux besoins de la clientèle, les entreprises d'installation de systèmes de sécurité offrent de plus en plus à leur clientèle un service personnalisé de réponse aux alarmes avant de faire appel aux services d'urgence, se traduisant parfois même par le déplacement physique de patrouilleurs sur les lieux.

Si l'on conçoit aisément l'utilité du recours à un système de pré-vérification ou le déplacement d'une patrouille privée dans le contexte de fausses alarmes, ces procédures peuvent néanmoins avoir pour effet de retarder la réponse des autorités publiques lors de situations où leur présence serait requise sans délais. C'est par ailleurs sans compter les attentes de la clientèle en ce domaine qui pourrait croire à tort que le déclenchement du système occasionne nécessairement une réponse des services publics appropriés.

Afin de limiter leurs coûts, un nombre non-négligeable d'entreprises offriraient apparemment un service de réponse-alarme assuré par des individus qui, bien qu'ils puissent se déplacer rapidement sur les lieux d'une alarme, sont complètement étrangers au domaine de la sécurité. Le manque de qualification présumé de ces individus les expose à des risques inconsidérés et susceptibles d'engendrer des problèmes de sécurité publique.

En matière de réponse alarme, l'industrie souligne également la difficulté de joindre les services d'urgence appropriés lorsque la centrale est située dans une autre région que le lieu où s'est déclenché l'alarme et que la municipalité est dotée d'un système local d'urgence 9-1-1. Étant situé à l'extérieur du périmètre, la centrale éprouve parfois des difficultés à joindre les services d'urgence appropriés, une situation susceptible de retarder indûment l'intervention des services publics appropriés.

Recommandations

Dans un contexte où les organismes publics eux-mêmes admettent ne plus être en mesure d'offrir de services aussi particuliers, l'enjeu principal réside dans la capacité de pouvoir trouver le compromis acceptable qui consacrerait le rôle complémentaire que jouent les entreprises privées en matière de protection des biens et des personnes.

S'il est admis que la majorité des déplacements effectués par les services publics sont bien souvent le résultat de fausses alertes, la sécurité du public et l'efficacité des systèmes reposent néanmoins presque entièrement sur la qualité et l'adéquation de la réponse apportée lors d'une véritable situation d'urgence. Dans la situation actuelle, nul ne peut garantir que les personnes dépêchées sur les lieux possèdent les qualités et aptitudes requises pour faire face à une urgence de façon appropriée si elle ne dispose pas des numéros appropriés alternatifs. En conséquence, le comité recommande :

- | |
|---|
| <p>8. <i>Outre les services d'urgence publique, la loi devrait prévoir que la tâche de réponse-alarme soit réservée exclusivement à des détenteurs de permis d'agents de sécurité..</i></p> |
|---|

Commentaires et observations du comité

En plus de la **rédaction d'une « pratique de sécurité privée » sur la réponse-alarme** en concertation avec le Ministère, les milieux policiers et l'industrie, conformément au processus qui sera retenu dans le cadre de la présente réforme, **un comité sur la question des fausses alarmes pourrait être instauré en marge de la réforme**. Ce comité, qui pourrait comprendre des représentants de l'industrie, des services d'urgences, des municipalités et du Ministère aurait pour principal mandat d'étudier la question de la gestion des fausses alarmes au regard de la tranquillité et de la sécurité publique et proposer des pistes de solution qui en diminueraient le nombre ou en limiteraient le désagrément.

Par ailleurs, l'industrie souligne que des aménagements sont à la fois possibles et souhaitables avec les services d'urgence publique au chapitre de la transmission des alarmes. En effet, il serait apparemment possible d'établir des ententes entre les services publics et privés afin que ces derniers puissent transmettre le maximum d'information dont ils disposent à partir de leurs systèmes, tant sur la situation en cours que celles disponibles au dossier du client afin de faciliter ou accélérer l'intervention. Ces aménagements possibles pourraient faire l'objet de discussions au sein de comités formés sur cette question.

Notons enfin que le MSP a reçu, du Conseil des ministres, le mandat de prévoir un encadrement légal des centres d'urgence 9-1-1 et d'élaborer, conjointement avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, des mécanismes de contrôle de la qualité. Un comité travaillerait présentement à déterminer les standards minimaux qu'un centre d'urgence 9-1-1 devrait respecter ainsi que les modes de gouvernance qui pourraient être proposés. Concernant la difficulté de joindre certains services 9-1-1 locaux lorsque la centrale d'alarme est située à l'extérieur du territoire couvert, **il serait certainement souhaitable d'orienter cette question vers le comité sur le 9-1-1 piloté par le MSP, voire même à inscrire cette question à l'agenda des travaux**.

2.3- LE MÉCANISME DE RÉGULATION

Mise en contexte

Dans la foulée des objectifs de favoriser l'intégrité et le professionnalisme de l'industrie, l'élaboration d'un mécanisme de régulation constitue un élément crucial de la réforme législative. Le ministère de la Sécurité publique a proposé aux membres du comité sectoriel la création d'un « *Bureau de la sécurité privée*² » dont la principale mission serait la protection du public par l'encadrement des activités des agents de sécurité privée au Québec. Le *Bureau* serait financé à même les droits des diverses catégories de permis et pourrait s'adjoindre le personnel nécessaire pour s'acquitter de ses tâches, notamment l'octroi et le retrait des permis d'agents ainsi que la réception et le traitement des plaintes relatives à toute infraction d'un agent aux dispositions de la loi, de ses règlements et des règles déontologiques applicables. Le *Bureau* serait dirigé par un conseil d'administration (C.A.) composé de neuf membres nommés par le ministre sur consultation du milieu, dont trois membres représentant le public et six membres choisis parmi des personnes provenant de l'industrie de la sécurité privée. Le C.A. serait alimenté dans ses réflexions par six comités consultatifs (un par industrie), lesquels seraient également prévus par la loi.

La structure proposée prévoit par ailleurs la création d'une division chargée de l'émission et du retrait des permis. Une division des enquêtes aurait également pour mandat d'enquêter, de sa propre initiative ou sur plainte, toute inconduite d'un agent et soumettrait ses conclusions à un comité d'éthique et de déontologie. Celui-ci statuerait sur l'inconduite alléguée et la sanctionnerait le cas échéant. Un service conseil pourrait également être créé afin de conseiller le bureau ou de formuler des avis sur l'application de la loi et de ses règlements.

² Pour une description détaillée de la structure voir la *Fiche 5 : Structure de régulation et d'encadrement*

Le ministre de la Sécurité publique disposerait en outre des pouvoirs nécessaires d'inspection et d'enquêtes sur les activités du *Bureau* ainsi qu'un pouvoir de révision des décisions administratives concernant le permis d'agent. Notons enfin que le ministre de la Sécurité publique serait toujours chargé de l'émission des permis aux agences de sécurité et disposerait des pouvoirs d'inspection ou d'enquêtes à leur égard. La Sûreté du Québec serait toujours l'organisme responsable de mener à bien les enquêtes de probité et de sécurité tant sur les détenteurs de permis d'agence que les détenteurs de permis d'agent.

Recommandations

Les membres du comité sectoriel voient d'un œil favorable la création d'un bureau contrôlé par l'industrie et chargé d'encadrer la sécurité privée au Québec. Toutefois, ces derniers ont eu tôt fait de souligner que dans les domaines de la sécurité électronique et de la serrurerie, c'est davantage les pratiques douteuses de certaines entreprises qui posent problème plutôt que la qualité des relations qu'entretiennent les agents à l'égard du public. Aussi, les membres du comité suggèrent que le bureau soit également investi du mandat d'encadrer les agences de sécurité privée. Cet encadrement pourrait se traduire en une responsabilité partagée entre le *Bureau* et le ministre.

Le *Bureau* pourrait émettre les permis conformément aux conditions fixées par la loi sans toutefois disposer du pouvoir de les retirer, ce privilège demeurant au Ministre. Le *Bureau* pourrait néanmoins, à son initiative ou à la suite de la réception d'une plainte, ouvrir une enquête concernant toute allégation d'infraction à la loi ou à ses règlements d'application commise par une agence et soumettre les résultats de l'enquête au ministre de la Sécurité publique, qui prendrait alors les mesures appropriées, sur recommandation du bureau. Cette séparation des tâches éviterait notamment la possibilité de conflits d'intérêt.

De l'avis du comité, les entreprises doivent être encadrées avec le même niveau de rigueur que les employés sans quoi nous risquerions simplement de faire porter à l'employé le blâme qui serait autrement destiné à l'entreprise. L'administration des permis d'agences permettrait aussi de générer des revenus supplémentaires au *Bureau*, ce qui pourrait permettre d'abaisser les droits exigés aux entreprises. Cette plus grande autonomie de l'industrie permettrait, d'après les membres du comité, d'établir une réelle dynamique de partenariat où l'on confierait au secteur privé la responsabilité et le financement d'une infrastructure destinée à la protection du public. En conséquence le comité recommande :

9. *Au surplus de son mandat et de sa structure actuelle, le Bureau de la sécurité privée devrait être investi de la tâche d'émettre les permis aux agences de sécurité, d'en collecter les droits et d'en surveiller l'exploitation, notamment par un système d'enquête et de traitement des plaintes.*

Les membres du comité sectoriel sont également d'avis que certaines responsabilités en matière de formation puissent être dévolues au *Bureau*, notamment en ce qui a trait à la formation continue. En conséquence, on recommande que :

10. *Au surplus de son mandat et de sa structure actuelle, le Bureau de la sécurité privée devrait être investi du mandat de développer des programmes de formation continue visant la professionnalisation de l'industrie ou la protection du public.*

Commentaires et observations du comité

Par ailleurs, les membres du comité sectoriel désirent porter à l'attention du ministre les quelques remarques suivantes concernant l'encadrement de l'industrie :

- La structure actuelle laisse peu de place aux associations représentatives. Le nouveau fardeau monétaire que devront dorénavant assumer les entreprises est susceptible de compromettre leur adhésion à une association volontaire comme le sont la *CANASA* ou les *Maîtres serruriers du Québec*. La structure d'encadrement devrait **favoriser un rôle actif aux associations représentatives** ou à tout le moins, formaliser leur présence.
- Il est présumé que les motifs de suspension ou de révocation du permis d'agence actuellement en vigueur ainsi que les qualités requises à son émission seront reconduites sans modifications majeures sinon au niveau de la portée qui sera vraisemblablement élargie aux administrateurs et propriétaires des agences plutôt qu'à leurs seuls représentants. Le comité tient néanmoins à souligner que les motifs de refus de délivrance ou de révocation d'un permis d'agence devraient **s'appuyer sur des paramètres clairs, prévus par la loi et qui ne laisseraient place ni à l'arbitraire, ni à quelque forme d'interprétation** comme semblait le prévoir le Livre blanc.
- L'industrie suggère de plus que la composition du conseil d'administration du *Bureau de la sécurité privée* ne soit pas effectuée au pro-rata du nombre d'agents sans quoi leurs intérêts ou préoccupations seraient constamment noyés dans ceux des industries plus volumineuses.

Enfin, les membres du comité ont tenu à préciser qu'ils ne désiraient pas que leur assujettissement à une nouvelle loi sur la sécurité privée ait pour effet de venir fixer de quelque façon les salaires ou les conditions de travail en vigueur dans leur secteur.

2.4- L'IDENTIFICATION DES AGENTS, DES UNIFORMES, DES VÉHICULES ET DES ÉQUIPEMENTS

Mise en contexte

La réforme de la législation sur la sécurité privée prévoira vraisemblablement l'établissement d'un certain nombre de paramètres concernant l'approbation des uniformes, des insignes ainsi que les caractéristiques et les normes d'identification des véhicules utilisés par les agences et agents de sécurité privée. Le principal enjeu consiste en la capacité du public de différencier aisément un policier et un agent de sécurité privée. L'imposition de plusieurs éléments relatifs à l'identification des agents sont actuellement envisagés, notamment le port obligatoire du permis sous la forme d'une carte d'identité émise par le ministère de la Sécurité publique et sur lequel seraient bien visibles le nom et le numéro de matricule du titulaire de permis. On envisage également l'inscription obligatoire du mot SÉCURITÉ sur les uniformes d'agents, la standardisation de l'identification des véhicules et la proscription de l'utilisation « d'insignes » de type policier. Les normes d'identification pourraient être fixées par règlement au terme d'une révision concurrente de celles applicables aux corps policiers du Québec. Une période de transition de trois ans afin de laisser à l'industrie le temps de s'adapter est également envisagée.

Recommandations

Si les membres du comité comprennent l'intérêt pour le ministre de s'assurer que le public soit en mesure de distinguer policiers et agents de sécurité privée, ils voient cependant peu d'enjeux relatifs à l'établissement de normes d'identification visuelle dans leur secteur. Bien loin de ressembler à des

policiers, il n'existe à peu près pas de confusion tant au niveau de l'identification visuelle de l'agent (qui ressemble généralement à tout autre technicien) que des véhicules de service. Aussi, le comité appuie-t-il la recommandation suivante :

11. La future législation devrait conférer au gouvernement le pouvoir de fixer par règlement certaines normes relatives à l'identification des agents, des uniformes et des équipements dans le domaine de la sécurité.

Commentaires et observations du comité

Outre le besoin que la future réglementation fasse preuve d'une certaine souplesse face aux réalités des différents secteurs, l'industrie demande que l'on **définisse prioritairement les éléments d'identification et les couleurs réservés aux policiers et que l'on laisse par la suite toute la latitude au secteur privé** dans le choix de ses uniformes et autres éléments visuels. L'industrie de la sécurité est un marché en concurrence et l'uniforme est un élément de « marketing » important qui contribue à forger l'image de l'entreprise. À ce titre, seules les normes dont l'imposition se justifie par la nécessité de protéger le public devraient être retenues dans chacun des secteurs.

2.5- LE FINANCEMENT DU SYSTÈME

Mise en contexte

Afin d'évaluer la viabilité du mécanisme d'encadrement proposé, une hypothèse de financement du futur *Bureau de la sécurité privée* a été préparée par le ministère de la Sécurité publique et soumise au comité. Les revenus provenant des permis ont été évalués à 2,7 M \$ dans l'éventualité où le coût du permis serait fixé à ± 100 \$. Les dépenses du *Bureau* ont par ailleurs été fixées à un peu moins de 2 M \$, incluant les frais d'enquêtes payables à la Sûreté du Québec (809 K \$) et l'octroi d'une subvention de 250 K \$ aux associations. De cette hypothèse il ressort que les activités du *Bureau* pourraient s'autofinancer même si l'on abaissait davantage le coût du permis.

Recommandations

Le comité a fait remarquer que des frais annuels de 100 \$ pour le permis d'agent seraient beaucoup trop élevés et devraient certainement être abaissés si le bureau dégagait des surplus. En outre, le bureau devrait disposer des leviers nécessaires afin de s'assurer que les coûts de permis soient réduits au minimum. En conséquence, les membres du comité seraient favorables à ce que :

12. Le conseil d'administration du Bureau devrait disposer d'un pouvoir réglementaire lui permettant de fixer le prix des permis d'agents et, advenant le cas où on lui en confiait le mandat, le pouvoir de fixer également le tarif des permis d'agences.

En outre, les membres du comité suggèrent que **le prix du permis d'agence puissent être modulé en fonction de la taille de l'entreprise** (chiffre d'affaire, nombre d'employés) afin d'éviter l'imposition d'un fardeau financier trop important aux petites entreprises. On suggère de plus d'établir **différents tarifs de permis d'agences selon la réalité propre à chacun des secteurs** d'activités. À titre d'exemple, une entreprise qui œuvre dans le domaine de la sécurité électronique doit également disposer des différents

permis d'entrepreneurs émis par la *Régie du bâtiment*, une obligation financière à laquelle ne sont pas soumis les autres secteurs.

2.6- LES AUTRES CONSIDÉRATIONS PROPRES AU SECTEUR DE L'ALARME ET DE LA SERRURERIE

2.6.1- L'Assujettissement au secteur de la construction

Depuis le 1^{er} janvier 1995, les travaux d'installation de systèmes de sécurité sont assujettis à la *Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* (L.R.Q., c. R-20). Un certificat de compétence d'*électricien* ou d'*installateur de systèmes de sécurité* est en effet nécessaire pour exécuter des travaux d'installation, de réfection, de modification, de réparation et d'entretien de systèmes de sécurité sur les chantiers de construction du Québec. L'installation de systèmes de sécurité ne fait pas partie des 26 métiers de la construction définis par règlement, mais constitue plutôt une sous-catégorie du métier d'électricien.

L'assujettissement est partiel dans la mesure où la loi R-20 prévoit l'exclusion d'un certain nombre de travaux de son champ d'application, notamment les travaux exécutés sur un logement directement pour le compte de la personne qui l'habite. Dans ce cas particulier, les travaux n'ont pas à être réalisés par des travailleurs détenant une carte de compétence, créant ainsi deux régimes : les entrepreneurs qui exécutent des travaux sur les chantiers de construction au sens de la loi et ceux qui oeuvrent dans ce qu'il est convenu d'appeler « le secteur résidentiel habité ».

L'assujettissement a introduit une série de contraintes à l'industrie, notamment aux chapitres des coûts de main d'œuvre, des conditions de travail, de la gestion, de la formation et des qualifications, du recrutement et de l'affectation de la main-d'œuvre. C'est sans compter l'obligation pour les entrepreneurs d'être titulaire d'une licence d'entrepreneur spécialisé délivrée par la *Régie du bâtiment du Québec* (RBQ). Le tableau suivant résume les principales conséquences de l'assujettissement des travaux d'installation de système de sécurité :

Nature	Description
Coûts de main-d'œuvre	° Le salaire est fixé d'après les conventions collectives en vigueur. Il varie en fonction du certificat de compétence du travailleur (apprenti / compagnon) et des périodes d'apprentissage. Un apprenti en première période d'apprentissage peut espérer gagner 13,34 \$ tandis que le salaire d'un compagnon est de 22,23 \$. De l'avis de l'industrie, ces salaires sont plus élevés que ce qui est généralement consenti dans le secteur résidentiel habité et servent par ailleurs de barèmes aux autres catégories d'emploi dans ce secteur (vente, comptabilité, marketing) induisant ainsi une pression à la hausse. En contrepartie, les employés qui ont une formation collégiale ou universitaire acceptent difficilement de travailler aux taux horaires consentis à un apprenti dans le domaine de la construction.
Formation et qualification	° Une formation préalable menant à l'obtention d'un D.E.P. d'installateur de systèmes de sécurité est obligatoire afin d'obtenir le certificat de compétence d'apprenti. Parce que le métier d'installateur de systèmes de sécurité est une sous-catégorie du métier d'électricien, ces derniers peuvent d'office procéder à l'installation d'un système de sécurité bien qu'ils n'aient pas été formés spécifiquement dans ce domaine. Par ailleurs, un diplômé collégial ou même universitaire devrait nécessairement posséder un D.E.P. pour œuvrer sur un chantier de construction.
Conditions de travail	° Les travailleurs sont obligatoirement syndiqués. À ce titre, les conditions de travail prévues aux conventions collectives s'appliquent, notamment en ce qui a trait aux horaires de travail et au paiement du temps supplémentaire. L'industrie considère que ces conditions sont trop souvent mal adaptées aux besoins de l'industrie.

Coûts de gestion	° Les employeurs sont tenus de produire mensuellement un rapport d'activités détaillé à la C.C.Q. et de verser à cet organisme diverses cotisations, notamment des contributions au fond spécial d'indemnisation et de formation.
Recrutement et affectation	° Les modalités de recrutement et d'affectation de la main-d'œuvre sont réglementées à plusieurs égards : la proportion d'apprentis et de compagnons chez un employeur doit être de un pour un. Tout employeur qui recourt aux services d'un apprenti sur un chantier doit recourir à un nombre au moins égal de compagnons du même métier. La gestion de la main-d'œuvre s'effectue à partir de bassins correspondant aux métiers selon les régions. L'industrie considère que ces contraintes posent de sérieux problèmes de recrutement et de mobilité de la main d'œuvre, susceptibles de limiter l'industrie dans sa capacité de répondre à la demande.
Licences d'entrepreneur	° L'assujettissement a eu comme résultat la création de six nouvelles catégories de licences d'entrepreneur délivrées par la RBQ, dont trois se rapportant spécifiquement à l'industrie des systèmes de sécurité électroniques. L'obtention d'une licence nécessite des débours et l'obtention de la note de passage aux examens appropriés.

Des représentants de la C.C.Q. et du ministère du Travail ont été invités à l'une des séances du comité sectoriel afin de discuter de la cohabitation probable des deux régimes et aux principaux irritants découlant de l'application de la loi R-20 pour l'industrie. Désormais sensibilisés aux diverses problématiques, le représentant de la C.C.Q. a confirmé qu'il entendait, en collaboration avec ses collègues du ministère du Travail, trouver les aménagements souhaitables pour tenter de soulager l'industrie de certains des irritants. Ces aménagements peuvent notamment se faire par le biais des conventions collectives ou par voie administrative. Bien que des modifications législatives ou réglementaires ne soient pas envisagées à l'heure actuelle, cette possibilité n'est pas exclue dans la mesure où des éléments le justifieraient. Le représentant de la C.C.Q. a par ailleurs confirmé aux serruriers que le domaine de la construction ne revendiquait pas ce secteur et qu'en conséquence toute contravention ou autres entraves à leur travail devraient être signalés à la C.C.Q. qui fera alors les démarches appropriées pour éviter que ces situations ne se reproduisent dans l'avenir.

Notons enfin qu'une première rencontre de suivi a eu lieu au tout début du mois de septembre entre les représentants de la sécurité électronique et la C.C.Q. Si l'on se dit ouvert à la négociation de part et d'autre, l'objectif avoué de CANASA n'en demeure pas moins de se soustraire complètement à la portée de R-20. Dans tous les cas, le comité suggère au ministre de la Sécurité publique de **porter une attention particulière aux discussions qui devront s'amorcer entre les représentants des systèmes de sécurité électronique et l'industrie de la construction afin que les deux régimes s'harmonisent aisément** et que l'adoption d'un projet de loi sur la sécurité privée ne crée pas de situation d'impasse où le nouveau régime rendrait encore plus complexe l'exploitation d'une entreprise œuvrant dans ce secteur.

2.6.2- L'établissement de normes minimales d'exploitation des centrales d'alarme

Les membres du comité ont souligné que plusieurs signaux d'alarme au Québec étaient présentement acheminés vers des centrales dont la qualité est douteuse. Le Laboratoire des assureurs du Canada (ULC) prévoit pourtant certaines normes (CAN/ ULC-S301-M88) visant à protéger les centrales contre les bris de sécurité ou toute autre situation qui compromettrait la réception des signaux d'alarme. Des exigences sur le personnel d'exploitation ou relatives au bâtiment sont également dictées. Ces normes sont toutefois volontaires tandis que l'évaluation de la conformité nécessite le débours de sommes additionnelles. Néanmoins, le comité considère que l'établissement de certains standards de qualité en ce domaine serait souhaitable dans le but de mieux protéger le public et rehausser le professionnalisme. Aussi, on suggère que soit rédigé un guide de pratiques relatives à l'opération d'une centrale d'alarme dans lequel seraient notamment précisées les attentes du Ministère en ce domaine.

2.6.3- Le filtrage sécuritaire des employés de bureau

Les membres du comité croient qu'il serait nécessaire, étant donné l'information sensible emmagasinée dans leurs systèmes, d'exiger que tous les employés, incluant les employés de bureau qui ne seront pas des agents de sécurité au sens de la loi, **fassent au moins l'objet d'une vérification obligatoire des antécédents judiciaire** auprès de leur service de police local avant l'embauche.

2.6.3- L'harmonisation du permis d'agences aux exigences de la Régie du bâtiment du Québec

La *Loi sur le bâtiment* stipule que nul ne peut exercer les fonctions d'entrepreneur de construction, en prendre le titre, ni donner lieu de croire qu'il est entrepreneur de construction, s'il ne détient une licence en vigueur à cette fin. La *Régie du bâtiment du Québec* (RBQ) est chargée de délivrer la licence d'entrepreneur de construction, qui atteste la qualification de celui-ci. La Régie délivre une licence seulement après s'être assurée que l'entrepreneur possède les connaissances nécessaires en ce qui concerne l'administration, la sécurité et l'aspect technique des travaux visés par sa licence. La Régie vérifie également la solvabilité de l'entreprise.

Des licences d'entrepreneurs spécialisés en systèmes d'alarme contre le vol (4252.1), en système d'alarme contre l'incendie (4252.2) ou en systèmes de surveillance (4250.3) sont nécessaires pour poser l'un ou l'autre de ces systèmes actuellement. Par souci d'harmonisation et de cohérence avec le régime actuel, les membres du comité sont d'avis que l'octroi d'un permis d'agence devrait comporter l'obligation de détenir une licence délivrée par le R.B.Q., garantissant ainsi que les personnes qui effectuent les travaux sont en règle et possèdent les compétences requises pour faire le travail. Une curieuse exception existe toutefois dans le domaine de l'alarme contre le vol : « L'installation d'un système d'alarme contre le vol dans un bâtiment résidentiel unifamilial ne nécessite pas de licence d'entrepreneur de construction ». Ce régime d'exception favoriserait apparemment la multiplication des travaux effectués au noir par des compagnies qui se spécialisent uniquement dans le résidentiel habité et devrait être aboli selon les membres du comité.

En somme, le comité suggère **d'entamer des pourparlers avec la R.B.Q. en vue d'harmoniser les deux régimes** et voir si les exigences du permis de l'un ne viennent pas simplement compléter celles de l'autre, auquel cas les deux permis deviendraient alors pratiquement indissociables.

Par ailleurs, bien qu'il n'existe pas de licence d'entrepreneur en serrurerie délivrée par la R.B.Q., les représentants du milieu de la serrurerie sont d'avis que la professionnalisation de ce domaine passerait par la création d'une licence d'entrepreneur de la R.B.Q., tandis que l'intégrité serait assurée par les exigences de la nouvelle loi sur la sécurité privée.

Si les membres du comité sur l'alarme et la serrurerie demeurent plutôt enthousiastes face à l'éventualité d'une réforme législative sur la sécurité privée qui viendrait encadrer leur industrie, l'assujettissement de ce secteur comporte néanmoins une série de défis à relever.

Le premier consiste à définir les paramètres de cet assujettissement afin qu'il réponde à l'impératif de protection du public sans pour autant interférer indûment dans l'exercice du libre marché. Les représentants du comité sur la sécurité électronique et la serrurerie considèrent que les paramètres proposés dans ce document atteignent cet équilibre.

Le deuxième défi est sans aucun doute celui de pouvoir harmoniser les nouvelles conditions d'exercice de la profession avec celles qui sont déjà en vigueur actuellement, notamment dans les domaines de la construction et du bâtiment. L'adoption d'une nouvelle loi sur la sécurité privée constitue, de l'avis des membres du comité, l'occasion de revoir le régime dans lequel évolue ce secteur présentement. Les travaux de ce comité auront certainement permis à cette industrie de sensibiliser les divers intervenants aux problèmes que comportait l'assujettissement de leur secteur à la loi R-20 qui encadre le domaine de la construction. Les discussions qui se sont amorcées en marge de la réforme législative actuelle sont un premier pas encourageant. D'autres discussions sont cependant à prévoir, mais les membres du comité sectoriel sont néanmoins très satisfaits des progrès qui ont été accomplis dans le cadre de ces travaux.

Le troisième et dernier défi concerne les conditions actuelles de la réforme, qui devront parfois être adaptées au domaine. Contrairement aux autres secteurs de l'industrie, le marché de la sécurité électronique et de la serrurerie est davantage axé sur la vente et l'installation de dispositifs de sécurité et moins sur la prestation de services de sécurité ou d'investigation au sens classique du terme. Cette situation crée nécessairement des besoins différents, que se soit au chapitre de la formation, de la déontologie, des uniformes ou de l'équipement. Les membres du comité sur l'alarme et la serrurerie souscrivent néanmoins aux principaux paramètres envisagés de la réforme et ont cru bon suggérer au ministre quelques propositions d'adaptation à leur secteur lorsque cela s'avérait nécessaire.

Le secteur de la sécurité électronique et la serrurerie désire cependant réitérer son désir que le *Bureau de la sécurité privée* soit également investi du mandat d'encadrer les agences de sécurité au Québec, tout en laissant les pouvoirs d'intervention nécessaires au ministre de la Sécurité publique. Les membres du comité sont toutefois d'avis que la décision de suspendre ou de retirer un permis d'agence devrait continuer de relever du ministre, qui pourrait agir sur recommandation du conseil d'administration du *Bureau* ou d'un corps de police selon le cas. Le *Bureau* pourrait également se voir confier le mandat de la formation continue. Les membres du comité souhaiteraient enfin que le projet de loi favorise un rôle actif des associations représentatives dans cette structure puisque ces dernières connaissent mieux que quiconque les besoins de leur industrie.

Par ailleurs, représentants des secteurs de la sécurité électronique et la serrurerie sont conscients que plusieurs des problèmes soulevés dans leur secteur ne seront pas réglés par l'adoption d'une loi. Les travaux de ce comité auront toutefois eu le mérite d'en porter plusieurs à l'attention du ministre et de permettre à l'industrie de lui suggérer certaines avenues de solution. D'autres questions qui seront vraisemblablement traitées dans le projet de loi, n'ont cependant pas encore trouvé réponse suite aux travaux du comité, que ce soit les coûts et les conditions d'octroi des divers permis, l'encadrement des agences ou même les exigences au niveau de la formation et des uniformes qui seront fixés ultérieurement par règlement. Si le milieu souscrit aux grandes orientations de la réforme telle qu'envisagée actuellement,

il n'en demeure pas moins préoccupé sur la façon dont elle se concrétisera et souhaite ardemment pouvoir se prononcer de nouveau, en temps opportun, lorsque certaines des questions laissées en suspens trouveront réponse.

Ceci étant dit, les membres du comité sectoriel tiennent à remercier vivement le ministre de la Sécurité publique pour leur avoir fourni l'opportunité de participer aux travaux de ce comité et leur avoir fourni à nouveau l'occasion de se prononcer sur les grands enjeux propres à leur industrie. Ils ont en outre apprécié ce processus de consultation et la façon dont les travaux ont été structurés. Ils tiennent donc à féliciter le ministre pour cette initiative et espèrent que le projet de loi qui en découlera reflétera l'essence de leurs préoccupations.

ANNEXES

Annexe A

Composition du comité sectoriel alarme et serrurerie

MEMBRES DU COMITÉ

Nom	Organisation
M. Mario Lacroix, Responsable du comité	Sûreté du Québec
M. Clément Robitaille, Secrétaire du comité	Ministère de la Sécurité publique
M. Pierre Dussault	Maîtres serruriers du Québec
M. Robert Robillard	Maîtres serruriers du Québec
M. Normand Fiset	CANASA-Québec
M. Robert Branchaud	CANASA-Québec
M. Daniel Ladouceur	CANASA-Québec
M. Denis Bouchard	ADT Sécurité
M. Alain Noreau	Protectron inc.

EXPERTS INVITÉS

Nom	Organisation
Mme Ginette Villemure	Ministère du Travail du Québec
M. Patrice Roy	Commission de la construction du Québec

Annexe B

Liste des recommandations et suggestions formulées par le comité sectoriel

Recommandations eu égard au projet de loi

1. *Dans le cas des systèmes de sécurité électronique, devraient être assujettis :*

Les personnes et les entreprises qui, à des fins commerciales, procèdent à la vente (excluant la vente au détail), la location, l'installation, la réparation et l'entretien des systèmes suivants :

- *Systèmes de surveillance vidéo*
- *Systèmes d'alarme contre le vol ou l'intrusion*
- *Systèmes de contrôle d'accès*

Les personnes et les entreprises qui, à des fins commerciales, procèdent à la télésurveillance des systèmes suivants :

- *Systèmes de surveillance vidéo*
- *Systèmes d'alarme contre le vol ou l'intrusion*
- *Systèmes de contrôle d'accès*
- *Systèmes d'alarme contre l'incendie*

2. *Dans le cas de la serrurerie, devraient être assujettis :*

Les personnes et les entreprises qui, à des fins commerciales, procèdent à la vente, la location, l'installation, la réparation et l'entretien des systèmes suivants :

- *Systèmes de clés contrôlées*
- *Systèmes de chartes de clés maîtresses*
- *Systèmes de coffres-forts et de coffrets de sûreté*

Les personnes et les entreprises, qui, à des fins commerciales, fournissent le service suivant :

- *Le déverrouillage ou la modification d'une serrure de bâtiment*

3. *La future législation devrait conférer au gouvernement le pouvoir de fixer par règlement les normes minimales de formation pour l'obtention des différentes catégories de permis d'agent de sécurité privée. Les exigences prévues dans le règlement devraient tenir compte des contraintes et des besoins de l'industrie. Elles devraient, s'il y a lieu, prévoir un délai suffisant pour obtenir la formation exigée et contenir un mécanisme d'équivalence fondé sur la reconnaissance de l'expérience acquise.*
4. *Il devrait être prévu dans la loi l'obligation pour les agents de dénoncer ou d'informer les autorités policières de certains crimes graves contre la personne ou de crimes contre l'État clairement identifiés qui seraient portés à leur attention dans le cadre de leurs fonctions.*
5. *Il devrait être prévu dans la loi l'obligation pour les agents de dénoncer ou d'informer les autorités policières de toute infraction soumise à leur attention lorsqu'une victime désire porter plainte.*
6. *La loi confère au ministre le mandat d'émettre des directives en matière d'intervention qui seraient destinées aux agents de sécurité. Ces directives pourraient prendre la forme d'un guide des pratiques en matière de sécurité privée, similaire à celui des pratiques policières.*

-
7. *La future législation devrait comporter l'obligation pour les agences de transmettre annuellement au ministre de la Sécurité publique un rapport d'activités dans lequel seraient compilés, à des fins statistiques, un certain nombre de renseignements d'intérêt pour des considérations de sécurité publique. La nature des renseignements exigés devrait être adaptée au secteur d'activités.*
 8. *Outre les services d'urgence publique, la loi devrait prévoir que la tâche de réponse-alarme soit réservée exclusivement à des détenteurs de permis d'agents de sécurité.*
 9. *Au surplus de son mandat et de sa structure actuelle, le Bureau de la sécurité privée devrait être investi de la tâche d'émettre les permis aux agences de sécurité, d'en collecter les droits et d'en surveiller l'exploitation, notamment par un système d'enquête et de traitement des plaintes.*
 10. *Au surplus de son mandat et de sa structure actuelle, le Bureau de la sécurité privée devrait être investi du mandat de développer des programmes de formation continue visant la professionnalisation de l'industrie ou la protection du public.*
 11. *La future législation devrait conférer au gouvernement le pouvoir de fixer par règlement certaines normes relatives à l'identification des agents, des uniformes et des équipements dans le domaine de la sécurité.*
 12. *Le conseil d'administration du Bureau devrait disposer d'un pouvoir réglementaire lui permettant de fixer le prix des permis d'agents et, advenant le cas où on lui en confiait le mandat, le pouvoir de fixer également le tarif des permis d'agences.*

Autres suggestions du comité sectoriel

- *Réserver la possession et la vente « d'outils de crochetage » de serrure aux seuls détenteurs d'un permis de serrurier.*
- *Envisager d'imposer aux détenteurs de permis une courte formation complémentaire sur certaines considérations relatives à la protection du public, notamment aux chapitres des exigences législatives relatives à la vie privée et à la protection des renseignements personnels.*
- *Produire un guide de pratiques de sécurité privée aux fins suivantes :*
 - *préciser le protocole d'intervention souhaitable au chapitre de la réponse-alarme;*
 - *établir une procédure d'identification formelle de la clientèle lors d'opération de déverrouillage de serrures sur les lieux et lors de certaines tâches névralgiques effectuées en atelier dans le but d'assurer la sécurité du public.*
- *Envisager que les renseignements suivants soient transmis annuellement sous forme de rapport statistique pour le secteur de l'alarme et de la serrurerie :*
 - *le nombre de systèmes d'alarmes liés à une centrale et faisant l'objet d'un contrat de télésurveillance pour un client localisé au Québec;*
 - *le nombre d'alarmes déclenchées annuellement pour l'ensemble de ces systèmes;*
 - *le nombre d'interventions demandées annuellement suite au déclenchement des systèmes en distinguant si celles-ci sont d'autorité publique ou privée.*
- *Créer en marge de la réforme un comité sur la question des fausses alarmes.*
- *Orienter la question de la difficulté à rejoindre certains services 9-1-1 locaux lorsque la centrale d'alarme est situé à l'extérieur du territoire vers le comité sur le 9-1-1 piloté par le MSP, voire même à insérer cette question à l'agenda des travaux.*

-
- *Favoriser un rôle plus actif des associations représentatives ou formaliser leur présence au sein du Bureau de la sécurité privée.*
 - *Appuyer les motifs de refus de délivrance ou de révocation d'un permis d'agence sur des paramètres clairs, prévus par la loi et qui ne laisseraient place ni à l'arbitraire, ni à quelque forme d'interprétation comme semblait le prévoir le Livre Blanc.*
 - *S'assurer que la composition du conseil d'administration du Bureau de la sécurité privée ne soit pas effectuée au pro-rata du nombre d'agents.*
 - *Définir prioritairement les éléments d'identification et couleurs réservés aux policiers et que l'on laisse par la suite toute la latitude au secteur privé dans le choix de ses uniformes.*
 - *S'assurer que le prix du permis d'agence soit modulé en fonction de la taille de l'entreprise ou prévoir différents tarifs de permis d'agences selon le secteur.*
 - *Porter une attention particulière aux discussions qui devront s'amorcer entre les représentants des systèmes de sécurité électronique et l'industrie de la construction afin que les deux régimes s'harmonisent aisément*
 - *Rédiger un guide de pratiques relatives à l'opération d'une centrale d'alarme dans lequel seraient notamment précisées les attentes du ministère de la Sécurité publique en ce domaine.*
 - *Exiger que tous les employés des entreprises assujetties, incluant les employés de bureau fasse l'objet d'une vérification obligatoire des antécédents judiciaires auprès de leur service de police local avant l'embauche.*
 - *Entamer des pourparlers avec la R.B.Q. en vue d'harmoniser les deux régimes d'émission de permis et voir si l'octroi d'un permis d'agence devrait comporter l'obligation de détenir une licence délivrée par le R.B.Q.*

Annexe C

Comptes rendus des réunions du comité sectoriel alarme et serrurerie

COMPTE RENDU DE LA 1^{ère} RENCONTRE DU COMITÉ ALARME ET SERRURERIE

TENUE LE 11 AOUT 2004, DE 13H30 À 16H30

Salle 8.20, Ministère de la Sécurité publique

Étaient présents:

M. Pierre Dussault, Maîtres serruriers du Québec
M. Normand Fiset, CANASA-Québec
M. Robert Robillard, Maîtres serruriers du Québec
M. Robert Branchaud, CANASA-Québec
M. Daniel Ladouceur, CANASA-Québec
M. Denis Bouchard, ADT Sécurité
M. Alain Noreau, Protectron inc.
M. Mario Lacroix, Sûreté du Québec
M. Clément Robitaille, Ministère de la Sécurité publique

Mot de bienvenue

M. Lacroix préside les travaux du comité. Il tient tout d'abord à remercier les participants d'avoir accepté l'invitation du ministre de la Sécurité publique de s'impliquer au sein du comité sur l'alarme et la serrurerie. Il rappelle que le but des travaux est de tenter de dégager certains consensus sur différents thèmes qui pourraient faire l'objet de la législation projetée; tant ceux concernant l'industrie de la sécurité privée en général que ceux propres aux secteurs de l'alarme et la serrurerie. M. Lacroix souligne au passage la grande qualité des mémoires déposés lors de la commission parlementaire entourant le dépôt du Livre blanc et indique que leur contenu contribuera certainement à orienter les travaux du comité.

Présentation des participants

Les participants se présentent à tour de rôle et indiquent aux autres membres leur expérience respective de ce dossier et le rôle qu'ils ont été appelés à y jouer jusqu'à maintenant.

Rappel historique des travaux concernant la réforme de la sécurité privée

Le responsable du comité fait un bref retour en arrière sur les différentes étapes qui ont marqué les travaux entourant la réforme de la sécurité privée au Québec. Il rappelle notamment que les représentants de l'industrie de la sécurité privée sont, depuis longtemps, en faveur d'une modernisation du cadre législatif entourant ce secteur et ont interpellé le gouvernement à plusieurs reprises sur ce sujet. Outre une tentative avortée en 1978, la *Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité* (L.R.Q., c. A-8) n'avait fait l'objet d'aucun exercice de révision substantiel avant le milieu des années 1990.

Le ministre de la Sécurité publique avait en effet créé le *Comité consultatif sur la sécurité privée au Québec* au printemps 1996 dont le mandat consistait à dresser un portrait du domaine de la sécurité privée, en exposer les problèmes et proposer des avenues de solution. M. Lacroix rappelle d'ailleurs que plusieurs

participants autour de la table, dont lui-même, ont participé aux travaux du comité consultatif qui a déposé son rapport en février 2000. Pour diverses raisons, dont la mise en chantier d'autres réformes d'envergure au ministère de la Sécurité publique, les travaux sur la sécurité privée n'ont véritablement repris qu'avec la publication du livre blanc sur la sécurité privée à la fin de 2003, qui constituait une première tentative de réponse du Ministère face aux constats exposés au cours des travaux antérieurs. Suite aux nombreuses critiques formulés à l'endroit du Livre blanc lors des audiences en commission parlementaire, le ministre de la Sécurité publique s'est engagé à consulter de nouveau l'industrie sur le sujet.

Présentation des comités de travail créés par le ministre de la Sécurité publique

M. Lacroix signale la création de quatre autres comités sectoriels par le ministre de la Sécurité publique afin de discuter des considérations propres aux autres secteurs de l'industrie : le gardiennage, le transport de valeurs, l'investigation et la sécurité interne. Un comité directeur chapeaute les travaux de l'ensemble des comités, eux-même assistés par un comité de soutien chargé d'alimenter la réflexion. Une liste des membres des autres comités est remise aux participants pour leur information.

Réactions et commentaires des participants

Les représentants de l'industrie de l'alarme et de la serrurerie sont invités à ce moment de la rencontre à faire part de réactions et commentaires sur ce qui a été dit jusqu'à maintenant. On souligne alors une certaine incompréhension de ce qui a pu se passer entre la fin des travaux du comité consultatif et la publication du Livre blanc. Les représentants de l'industrie des systèmes de sécurité électroniques mentionnent que le Livre blanc, en plus d'adopter un ton relativement sévère envers leur industrie, leur impose un encadrement auquel ils n'étaient pas soumis auparavant, des frais qu'ils n'avaient pas à déboursier auparavant, sans que ne soient pour autant réglés en contrepartie les principaux irritants identifiés auparavant. Le secteur de la serrurerie s'est dit quant à lui surpris de constater qu'il pourrait être exclu d'une éventuelle réforme de la sécurité privée après avoir participé à l'ensemble des travaux et souligné à maintes reprises le rôle important que joue ce secteur dans la protection des biens et des personnes. Aussi tous sont relativement satisfaits de pouvoir s'exprimer à nouveau sur les principales orientations que devrait comprendre le futur projet de loi.

Présentation de la méthode de travail du comité et du matériel informatif servant de base de discussion (fiches)

On présente brièvement la façon dont se dérouleront les travaux du comité. Des fiches sur divers thèmes seront préparées et soumises au comité afin d'alimenter la discussion et favoriser l'atteinte d'un consensus sur certains thèmes d'intérêt.

Aussi, pour chacun des sujets abordés, il y a lieu de garder à l'esprit les trois questions suivantes :

- Le problème en cause fait-il déjà l'objet d'un encadrement législatif quelconque ? Dans un tel cas, quel en est la nature ?
- Sagit-il d'un problème de sécurité publique ?
- Le problème peut-il résolu autrement que par l'adoption d'une loi?

Il s'agit en fait que le comité se positionne un à un sur les différents thèmes d'intérêt qui ont été soulignés tant à l'issu travaux du comité consultatif que dans les mémoires des organismes ou dans le Livre blanc.

Identification des principaux thèmes et établissement de l'ordre du jour de la rencontre du lendemain

Un plan de travail pour l'ensemble des travaux du comité accompagne l'ordre du jour de la réunion. Les membres du groupe de travail sont invités à se prononcer sur la pertinence et l'exhaustivité de la liste. Outre certains thèmes qu'on ne retrouve cités explicitement dans la liste, mais dont on donne l'assurance qu'ils seront traités à l'intérieur de catégories plus générales, les participants approuvent le plan de travail qui est adopté tel quel. Il est de plus convenu que les thèmes seront abordés tout simplement dans l'ordre.

Définition de la sécurité privée

Le temps le permettant, les participants décident d'aborder le premier thème du plan de travail concernant la définition de la sécurité privée. Les participants soulignent que la définition de la sécurité privée devrait refléter la diversité des secteurs, ne pas limiter son champ d'action à la prévention comme le préconise le Livre blanc et souligner son caractère complémentaire aux forces de l'ordre. Il est recommandé de proposer une définition générale de la sécurité privée qui serait la combinaison de certains passages du Livre blanc et de voir si les tâches identifiées dans les permis d'entrepreneurs de la *Régie du bâtiment du Québec* pourrait servir de base afin de circonscrire le secteur de l'alarme.

Prochaine rencontre

D'un commun accord, les participants conviennent de se rencontrer de nouveau le lendemain à 9h00 au ministère de la Sécurité publique.

COMPTE RENDU DE LA 2^e RENCONTRE DU COMITÉ ALARME ET SERRURERIE

TENUE LE 11 AOUT 2004, DE 9H00 À 16H30

Salle 8.20, Ministère de la Sécurité publique

Étaient présents:

M. Pierre Dussault, Maîtres serruriers du Québec
M. Normand Fiset, CANASA-Québec
M. Robert Branchaud, CANASA-Québec
M. Daniel Ladouceur, CANASA-Québec
M. Denis Bouchard, ADT Sécurité
M. Alain Noreau, Protectron inc.
M. Robert Robillard, Maîtres serruriers du Québec
M. Mario Lacroix, Sûreté du Québec
M. Clément Robitaille, Ministère de la Sécurité publique

Définition de la sécurité privée et des secteurs assujettis à la loi

Le responsable du groupe de travail propose de reprendre les travaux là où il s'étaient terminés la veille. Le MSP dépose une proposition de définitions de la sécurité privée et du secteur d'assujettissement dans le domaine de l'alarme et de la serrurerie qui tenteraient de capter l'essentiel des discussions tenues à ce sujet. Les propositions sont débattues par les membres du comité. Concernant la sécurité privée dans son ensemble, les membres du groupe de travail proposent la définition suivante :

« La sécurité privée correspond à l'ensemble des activités, des services, des mesures et des dispositifs destinés à la protection des biens et des personnes et qui sont offerts dans le cadre d'un marché privé, de façon supplémentaire ou supplétive aux activités policières. »

Quant au secteur de l'alarme et de la serrurerie, le groupe de travail propose la définition suivante :

« L'ensemble des dispositifs mécaniques ou électroniques destinés à surveiller ou visant à dissuader, empêcher, limiter ou détecter l'intrusion illégale, la perpétration d'un crime ainsi que toute autre situation susceptible de compromettre la sécurité des biens et des personnes. »

Étant donné l'évolution des technologies, la CANASA propose d'utiliser désormais les termes « systèmes de sécurité électronique » en remplacement de l'expression « système d'alarme ». Cette proposition sera prise en compte dans la rédaction du rapport final.

Il est de plus proposé que les modalités suivantes servent à définir les secteurs assujettis à la nouvelle loi sur la sécurité privée :

Système de sécurité électronique :

Les personnes et les entreprises qui, à des fins commerciales, procèdent à la vente, l'installation, la réparation la télésurveillance des systèmes suivants :

- *Systèmes de surveillance vidéo*

-
- *Systèmes d'alarme contre le vol ou l'intrusion*
 - *Système d'alarme contre l'incendie*
 - *Systèmes de contrôle d'accès*

On recommande toutefois de prévoir l'exclusion de la vente au détail de cette définition. Par ailleurs, les représentants de ce secteur mentionnent qu'il devrait être envisagé d'inclure également les systèmes de surveillance d'états environnementaux qui détectent notamment les fuites de gaz ou autres situations semblables susceptibles de compromettre la sécurité du public.

Dans le domaine de la serrurerie :

Les personnes et les entreprises qui, à des fins commerciales, fournissent les biens et services suivants :

- *Élaboration d'un système de clés contrôlées*
- *Élaboration d'un système de chartes de clés maîtresses*
- *Déverrouillage ou modification de serrure de bâtiments*
- *Vente, installation, réparation et entretien de coffres-forts et de coffrets de sûreté*

Les représentants du milieu de la serrurerie suggèrent également d'envisager l'inclusion de l'entretien de la quincaillerie associée aux portes coupe-feu.

Les représentants des secteurs concernés suggèrent également de réserver la vente d'outils de crochetage (serrurerie) et de systèmes de sécurité (alarme) aux seuls détenteurs de permis, en excluant encore une fois la vente au détail.

Partage des responsabilités

Les membres du groupe ont étudié la proposition de la fiche 3 laquelle prévoit les mécanismes suivants :

- Obligation, pour les agents, d'informer la police de toute infraction portée à leur attention (peu importe sa nature), lorsque la victime désire porter plainte.
- Émission de lignes directrices par le ministre de la Sécurité publique en matière d'intervention, sous la forme d'un guide de pratiques en sécurité privée, qui seraient destinées aux détenteurs de permis. Un tel guide pourrait notamment fournir des lignes directrices au chapitre de la réponse-alarme.
- À des fins statistiques, il sera aussi recommandé que la future législation comporte une obligation, pour les agences, de transmettre annuellement au ministre un rapport d'activités dans lequel devront être compilées l'ensemble des infractions portées à leur attention, la nature du traitement donné aux infractions et les décisions à l'effet de saisir ou non les corps policiers de l'affaire.

Les représentants du groupe de travail se disent généralement en accord avec le principe de la dénonciation obligatoire de certaines infractions graves, mais soulignent que la formule telle que proposée actuellement (sections II.I et VIII du C.Cr.) est beaucoup trop large et susceptible d'occasionner des coûts supplémentaires de formation. On suggère d'être plus spécifique en fournissant une liste d'infractions que le législateur voudrait qu'elles soient dénoncées de façon systématique. Par ailleurs, on se dit en accord avec le principe de l'obligation de dénoncer lorsque la victime désire porter plainte.

En ce qui a trait à l'instauration d'un guide de pratiques en matière de sécurité privée, l'industrie est relativement enthousiaste face à cette avenue qui pourrait aider à préciser l'établissement de protocoles de réponse-alarme. La secteur de la serrurerie suggère d'emblée l'établissement d'un guide de pratiques de déverrouillage sur les lieux et de procédures d'identification de la clientèle pour assurer la sécurité du public. Quant au rapport statistique d'intervention, l'industrie indiquera au ministère de la Sécurité Publique la nature de l'information qu'elle pourrait divulguer afin de répondre aux exigences de la loi.

La réponse-alarme

La réponse-alarme est l'intervention qui est susceptible de provoquer la plus grande possibilité de chevauchement entre l'intervention de l'État et celle du privé. En ce domaine, plusieurs problématiques) sont soulevées (mieux décrites dans la fiche de travail 4) :

- La problématique du 9-1-1
- La pré-vérification et le transfert des alarmes aux services d'urgences (protocole)
- Le déplacement de patrouilles sur les lieux d'une alarme

Les membres du comité ont reconnu que les problèmes identifiés à ce sujet ne seront vraisemblablement pas réglés dans le cadre de la réforme législative actuelle. S'il a été convenu que le comité recommanderait au ministre de prévoir que la tâche de réponse-alarme soit réservée exclusivement à des détenteurs de permis d'agent de sécurité, il est également souhaité qu'une « pratique de sécurité privée » soit rédigée à cette fin, en concertation avec le Ministère, les milieux policiers et l'industrie, conformément au processus qui sera retenu dans le cadre de la présente réforme.

Les discussions ont également débordé sur la question des fausses alarmes. Il sera notamment recommandé de créer, en marge de la réforme, un comité de travail comprenant des représentants de l'industrie, des services d'urgences, des municipalités et du Ministère qui pourrait être créé afin d'étudier la question de la gestion des fausses alarmes au regard de la tranquillité et de la sécurité publique ainsi que la question des appels d'urgence émanant des centrales.

Mécanismes de contrôle et de régulation

Le comité s'est ensuite penché sur la structure d'encadrement proposée par le ministère de la Sécurité Publique (fiche 5). Certaines réserves ont été exprimées sur le peu de place qui a été accordé aux associations représentatives des divers secteurs. On craint notamment que les futurs agents qui devront déboursier des sommes pour obtenir leur permis décident de ne pas cotiser à une association volontaire afin de limiter leurs coûts. Dans un tel cas, le rôle des associations en tant que dispensateurs de services et d'information serait remis en question.

Bien qu'aucun scénario formel de financement n'ait été déposé, le comité a effleuré la question des coûts de permis, soulignant la capacité limitée de l'industrie à faire face à cette nouvelle obligation, tant pour les agents que pour les agences. On suggère d'étudier la possibilité que le coût du permis d'agence puisse être modulé en fonction du nombre d'employés, du secteur voire même du chiffre d'affaire.

Enfin on souligne que l'industrie serait vraisemblablement en mesure d'être encadré par une structure qui laisserait davantage d'espace à l'autorégulation. On évoque également la possibilité que les permis d'agences soient émis par une structure d'encadrement contrôlée par l'industrie et que le processus d'autodiscipline des industries elles-mêmes soit prévue. Le responsable du comité prend note de ces commentaires et s'engage à les soumettre aux personnes appropriées. Une proposition alternative pourrait être déposée lors d'une rencontre subséquente.

Assujettissement partiel au secteur de la construction

L'assujettissement du secteur de l'alarme à la loi R-20 du secteur de la construction a introduit une série de contraintes à l'industrie, notamment aux chapitres des coûts de main d'œuvre, des conditions de travail, de la gestion, de la formation et des qualifications, du recrutement et de l'affectation de la main-d'œuvre. En prévision de rencontres subséquentes avec des représentants du ministère du Travail et de la Commission construction du Québec, les représentants de l'industrie de l'alarme ont fait un résumé des problèmes auxquels sont confrontés leur industrie ainsi que les impacts potentiels d'une nouvelle loi sur la sécurité privée pourrait avoir dans ce contexte.

Prochaine rencontre

Le comité convient de la tenue d'une rencontre de suivi le 18 août 2004 au ministère de la Sécurité publique.

COMPTE RENDU DE LA 3^e RENCONTRE DU COMITÉ ALARME ET SERRURERIE

TENUE LE 18 AOÛT 2004, DE 9H00 À 16H30

Salle 8.20, Ministère de la Sécurité publique

Étaient présents:

M. Pierre Dussault, Maîtres serruriers du Québec
M. Normand Fiset, CANASA-Québec
M. Robert Branchaud, CANASA-Québec
M. Daniel Ladouceur, CANASA-Québec
M. Denis Bouchard, ADT Sécurité
M. Alain Noreau, Protectron inc.
M. Robert Robillard, Maîtres serruriers du Québec
M. Mario Lacroix, Sûreté du Québec
M. Clément Robitaille, Ministère de la Sécurité publique

Étaient invités :

Mme Ginette Villemure, Ministère du travail
M. Patrice Roy, Commission de la construction du Québec

Mot de bienvenue

M. Lacroix préside la séance et souhaite la bienvenue aux membres du comité sectoriel. Un retour est effectué sur le mécanisme d'encadrement proposé lors de la dernière rencontre. On mentionne que les préoccupations des membres du comité sectoriel sur l'alarme et serrurerie ont été soulignées lors de la dernière réunion du comité directeur, mais que ces dernières, notamment l'intégration des associations dans le processus d'encadrement ou l'émission des permis d'agences par l'industrie ne sont pas nécessairement partagées par tous les secteurs. Les membres du comité tiennent par ailleurs à signaler aux représentants du ministère de la Sécurité publique que la nomination du conseil d'administration d'un futur *Bureau de la sécurité privée* au pro-rata du nombre d'agents titulaires de permis serait plutôt mal accueilli par les secteurs de l'alarme et de la serrurerie. Une contre-proposition pourrait être présentée le cas échéant lors d'une prochaine rencontre à la lumière des réactions recueillies sur l'ensemble des comités.

Présentation des intervenants des secteurs du travail et de la construction

Le responsable du comité invite à se joindre à la rencontre Mme Ginette Villemure, Conseillère en développement de politique au ministère du Travail et M. Patrice Roy, Chef de section aux relations de travail à la *Commission de la construction du Québec*.

Discussions sur l'assujettissement au secteur de la construction

Suite aux présentations d'usage, les représentants du secteur de l'alarme suivi des représentants de la serrurerie exposent un certain nombre d'irritants liés au secteur de la construction. Depuis le 1^{er} janvier 1995, les travaux d'installation de systèmes de sécurité sont en effet assujettis à la *Loi sur les relations de travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction* (L.R.Q., c. R-20). Un certificat de compétence d'*électricien* ou d'*installateur de systèmes de sécurité* est en effet nécessaire pour exécuter des travaux d'installation, de réfection, de modification, de réparation et d'entretien de systèmes de sécurité sur les chantiers de construction du Québec. L'installation de systèmes

de sécurité ne fait pas partie des 26 métiers de la construction définis par règlement, mais constitue plutôt une sous-catégorie du métier d'électricien. L'assujettissement a introduit une série de contraintes à l'industrie, notamment aux chapitres des coûts de main d'œuvre, des conditions de travail, de la gestion, de la formation et des qualifications, du recrutement et de l'affectation de la main-d'œuvre. Après avoir exposé longuement la situation et appuyé par de nombreux exemples les difficultés liées à l'assujettissement au secteur de la construction, les représentants du secteur de l'alarme concluent leur exposé en mentionnant que les règles qui régissent le domaine de la construction sont mal adaptées à la réalité de l'industrie, nuisent à sa capacité de répondre aux demandes de la clientèle et obligent les entrepreneurs à se plier à des règles qui ont parfois peu à voir avec les besoins du marché. En somme, on déplore qu'un rapport de force avec le secteur de la construction ait scellé le sort de l'industrie de l'alarme et lui en ait dicté les règles. La CANASA cherche prioritairement à se retirer de la portée de R-20. Dans la mesure où ce retrait s'avèrerait impossible, le secteur de l'alarme s'attend à tout le moins à ce que le métier « d'installateur de systèmes de sécurité » se distingue complètement de celui d'électricien, soit reconnu comme un métier à part entière et que le domaine puisse y négocier ses propres conditions de travail, lesquelles seraient adaptées aux réalités de ce marché.

Quant au domaine de la serrurerie, il ne jouit d'aucune reconnaissance officielle, que se soit en vertu de R-20, de ses règlements d'application ou de la part de la *Régie du bâtiment*. L'installation des portes et de leur quincaillerie serait l'apanage des menuisiers sur les chantiers. Résultat, les serruriers éprouvent des difficultés à exercer leur métier lorsque vient le temps de poser des serrures particulières, notamment celles liées aux systèmes de clés contrôlées. Les serruriers doivent soit attendre que le chantier soit terminé pour y poser leurs dispositifs, soit risquer d'être mis à l'amende. Les serruriers ne désirent pas être assujettis au secteur de la construction, mais s'attendraient à un peu plus de souplesse de ce secteur afin que l'on puisse leur laisser la chance d'exercer leur métier.

Désormais sensibilisés aux diverses problématiques, le représentant de la C.C.Q. a confirmé qu'il entendait, en collaboration avec ses collègues du ministère du Travail, trouver les aménagements souhaitables pour tenter de soulager l'industrie de certains des irritants. Ces aménagements peuvent notamment se faire par le biais des conventions collectives ou par voie administrative. Bien que des modifications législatives ou réglementaires ne soient pas envisagées à l'heure actuelle, cette possibilité n'est pas exclue dans la mesure où des éléments le justifieraient. Le représentant de la C.C.Q. a par ailleurs confirmé aux serruriers que le domaine de la construction ne revendiquait pas ce secteur et qu'en conséquence toute contravention ou autres entraves à leur travail devraient être signalés à la C.C.Q. qui fera alors les démarches appropriées pour éviter que ces situations ne se reproduisent dans l'avenir.

Exigences en matière de formation

Le comité appuie l'idée du MSP de conférer au gouvernement le pouvoir de fixer par règlement les normes minimales de formation pour l'obtention des différentes catégories de permis d'agent de sécurité privée et de créer un groupe de travail sur la formation, auquel participeraient des représentants de l'industrie et du gouvernement afin d'entamer sans délais les travaux préparatoires à la rédaction d'un projet de règlement. Les membres du comité se disent par ailleurs en accord avec le mandat qui pourrait être confié à ce groupe, soit :

- de déterminer la nature et le niveau de formation requis pour chacun des secteurs de la sécurité;
- d'analyser les situations de travail et d'élaborer des profils de compétences pour chaque secteur;
- de développer ou d'adapter les programmes de formation nécessaires;
- de déterminer la structure administrative à mettre en place.

Normes d'identification visuelle

Les normes d'identification pourraient être fixées par règlement au terme d'une révision concurrente de celles applicables aux corps policiers du Québec. Une période de transition de trois ans afin de laisser à l'industrie le temps de s'adapter est également envisagée. Le règlement prévoirait vraisemblablement l'établissement d'un certain nombre de paramètres concernant l'approbation des uniformes, des insignes ainsi que les caractéristiques et les normes d'identification des véhicules utilisés par les agences et agents de sécurité privée. Le principal enjeu consiste en la capacité du public de différencier aisément un policier et un agent de sécurité privée.

Si les membres du comité comprennent l'intérêt pour le ministre de s'assurer que le public soit en mesure de distinguer policiers et agents de sécurité privée, ils voient cependant peu d'enjeux relatifs à l'établissement de normes d'identification visuelle dans leur secteur. On suggère que l'on définisse prioritairement les éléments d'identification et les couleurs réservés aux policiers et que l'on laisse par la suite toute la latitude au secteur privé dans le choix de ses uniformes et autres éléments visuels. L'industrie de la sécurité est un marché en concurrence et l'uniforme est un élément de « marketing » important qui contribue à forger l'image de l'entreprise.

Autres considérations propres au secteur

Normes ULC

Les membres du comité ont souligné que plusieurs signaux d'alarme au Québec étaient présentement acheminés vers des centrales dont la qualité est douteuse. Le Laboratoire des assureurs du Canada (ULC) prévoit pourtant certaines normes visant à protéger les centrales contre les bris de sécurité ou toute autre situation qui compromettrait la réception des signaux d'alarme. Néanmoins, le comité considère que l'établissement de certains standards de qualité en ce domaine serait souhaitable dans le but de mieux protéger le public et rehausser le professionnalisme. Les représentants du secteur de la sécurité électronique fourniront un exemplaire de ces normes pour information.

Conclusion et suite des travaux

Le comité convient de la tenue d'une rencontre de suivi le jeudi 2 septembre 2004 aux bureaux de *Protectron inc.* à Montréal. Il est également convenu qu'une copie d'une première ébauche de rapport sera acheminée aux membres du comité en prévision de leur prochaine rencontre.

COMPTE RENDU DE LA 4^e RENCONTRE DU COMITÉ ALARME ET SERRURERIE

TENUE LE 2 SEPTEMBRE 2004, DE 9H00 À 16H30

Protectron Inc, Montréal

Étaient présents:

M. Pierre Dussault, Maîtres serruriers du Québec
M. Normand Fiset, CANASA-Québec
M. Robert Branchaud, CANASA-Québec
M. Daniel Ladouceur, CANASA-Québec
M. Denis Bouchard, ADT Sécurité
M. Alain Noreau, Protectron inc.
M. Robert Robillard, Maîtres serruriers du Québec
M. Mario Lacroix, Sûreté du Québec
M. Clément Robitaille, Ministère de la Sécurité publique

Était invitée :

Mme Sylvie Laflamme, CANASA Québec

Mot de bienvenue

M. Lacroix souhaite la bienvenue aux membres du comité et rappelle que cette rencontre constitue la dernière du comité et qu'en conséquence, il sera nécessaire d'adopter des positions finales sur l'ensemble des questions qui sont demeurées en suspend en prévision de la rédaction finale et du dépôt du rapport du comité au ministre de la Sécurité publique la semaine suivante.

Discussions sur la structure d'encadrement

M. Lacroix présente une structure d'encadrement amendée qui tiendrait davantage compte des préoccupations du secteur. On y retrouve notamment l'ajout de comités consultatifs dont la composition pourrait être issue des associations représentatives ainsi qu'un service conseil. Les membres du comité de travail rappellent que leur demande était à l'effet que le bureau soit également investi du mandat d'encadrer les agences de sécurité puisque dans le domaine de la sécurité électronique et de la serrurerie, c'est davantage les pratiques douteuses de certaines entreprises qui posent problème plutôt que la qualité des relations qu'entretiennent les agents à l'égard du public. De l'avis du comité, les entreprises doivent être encadrées avec le même niveau de rigueur que les employés sans quoi nous risquerions simplement de faire porter à l'employé le blâme qui serait autrement destiné à l'entreprise. On suggère, à titre de compromis, que le *Bureau* pourrait émettre les permis conformément aux conditions fixées par la loi sans toutefois disposer du pouvoir de les retirer, ce privilège demeurant au Ministre. Le *Bureau* pourrait néanmoins, à son initiative ou à la suite de la réception d'une plainte, ouvrir une enquête concernant toute allégation d'infraction à la loi ou à ses règlements d'application commise par une agence et soumettre les résultats de l'enquête au ministre de la Sécurité publique, qui prendrait alors les mesures appropriées, sur recommandation du bureau. Cette séparation des tâches éviterait notamment la possibilité de conflits d'intérêt. Le responsable du comité accueille l'idée, mais souligne que les avis demeurent toujours partagés sur l'opportunité de confier ce mandat au bureau et que cette décision reviendra au ministre. L'opinion du comité sera néanmoins prise en compte et consignée au rapport destiné au Ministre.

Par ailleurs, les membres du comités se disent préoccupés sur les motifs de suspension ou de révocation du permis d'agence ainsi que les qualités requises à son émission. Les membres du comité s'inquiètent de

la formule proposée dans le Livre blanc et qui semblait laisser trop d'imprécision sur les motifs de refus de délivrance du permis ou de révocation qui pourraient être invoqués. Le comité tient rappeler que le refus de l'octroi ou le retrait des permis d'agence doit s'appuyer sur des paramètres clairs, prévus par la loi et qui ne laisseraient place ni à l'arbitraire, ni à quelconque forme d'interprétation. Il en va de l'avenir des entreprises qui doivent savoir précisément comment se gouverner afin de toujours avoir la certitude qu'elles pourront demeurer en affaire.

Certains membres du comité se sont par ailleurs interrogés sur le processus de transmission d'information prévu entre la Sûreté du Québec et le bureau de la sécurité privée dans le contexte où un permis serait émis pour trois ans. Si une personne était reconnue coupable d'une infraction criminelle ou que cette dernière ne possédait plus les qualités morales pour exercer la profession, comment la division du permis en serait-elle avisée ?

Enfin, les membres du comité s'inquiètent de la portée éventuelle du *Décret sur les agents de sécurité* (c.D-2 r.1) sur les conditions de travail dans leur industrie. Les membres du comité ont en effet tenu à préciser qu'ils ne désiraient pas que leur assujettissement à une nouvelle loi sur la sécurité privée ait pour effet de venir fixer de quelconque façon les salaires ou les conditions de travail en vigueur dans leur secteur. Il est rappelé, d'une part, que le décret ne s'adresse qu'aux tâches associées au gardiennage et d'autre part, que la réforme envisagée par le ministre de la Sécurité publique n'a aucune prétention de fixer de paramètres à l'égard des relations de travail dans l'industrie, le domaine des décrets de convention collective relevant d'une autre loi administré par le ministre du Travail.

Discussions sur la question du financement

Afin d'évaluer la viabilité du mécanisme d'encadrement proposé, une hypothèse de financement du futur *Bureau de la sécurité privée* a été préparée par le ministère de la Sécurité publique et soumise au comité. Le comité a fait remarquer que des frais annuels de 100 \$ pour le permis d'agent seraient beaucoup trop élevés et devraient certainement être abaissés si le bureau dégageait des surplus. En outre, le bureau devrait disposer des leviers nécessaires afin de s'assurer que les coûts de permis soient réduits au minimum. En outre, les membres du comité rappellent que le prix du permis d'agence devrait être modulé en fonction de la taille de l'entreprise et selon la réalité propre à chacun des secteurs d'activités.

Commentaires et suggestions sur la première version du rapport

Des modifications mineures sont suggérées à quelques endroits dans le rapport, notamment dans la section définissant les activités qui devraient être assujetties. On recommande notamment de ne pas inclure la vente, l'installation la réparation et l'entretien des systèmes de sécurité incendie, mais de conserver la télésurveillance de ces systèmes.

Varia

Les représentants de la sécurité électronique ont fait état d'une rencontre de suivi avec la Commission de la construction du Québec où ils ont eu l'occasion d'exprimer à ses dirigeants les conséquences de leur assujettissement à R-20 et réitérer leur position à cet égard. D'autres discussions sont à prévoir.

Suite des travaux et conclusion

Le comité convient qu'une copie amendée du rapport préliminaire comprenant l'essentiel des dernières discussions et une conclusion générale lui sera acheminée pour commentaires au retour du congé de la fête du travail, mais que les membres du comité disposeront de très peu de temps pour y réagir étant donné l'échéancier relativement serré. Une courte conférence téléphonique est envisagée.