



BÂTISSONS ENSEMBLE
UNE INDUSTRIE
DE CONFIANCE

RAPPORT ANNUEL 2011-2012

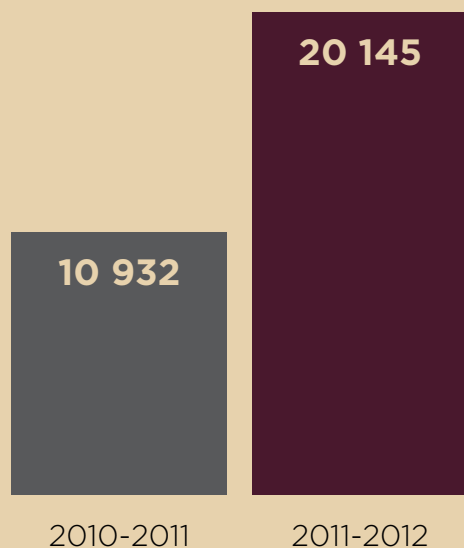


Quelques faits saillants

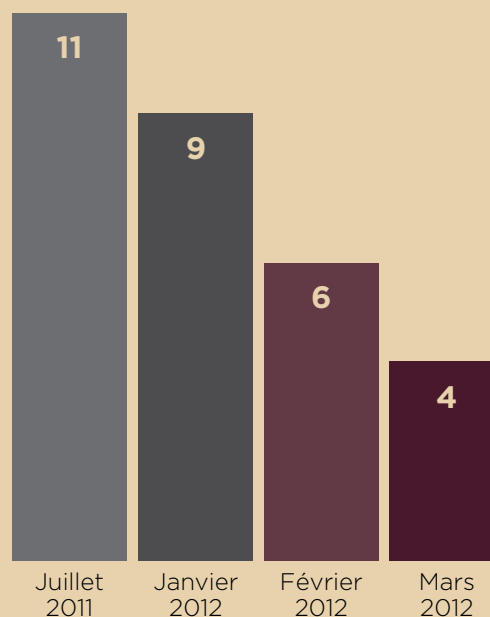
À CE JOUR, PLUS DE **31 000** PERMIS D'AGENTS ONT ÉTÉ DÉLIVRÉS PAR LE BSP.

972 PERMIS D'AGENCE ONT ÉTÉ DÉLIVRÉS À 838 AGENCES DIFFÉRENTES.

Permis d'agent délivrés



Délai d'émission des permis (en semaines)



POUR PLUS D'EFFICACITÉ ET D'EFFICACITÉ, LE BSP A ADOPTÉ CETTE ANNÉE UN SYSTÈME INFORMATIQUE BAPTISÉ « JACCOE ».

986 DEMANDES DE PERMIS D'AGENTS ONT DÛ ÊTRE REFUSÉES, 712 POUR DES RAISONS LIÉES AUX EXIGENCES DE FORMATION, **274** POUR DES QUESTIONS DE BONNES MŒURS OU D'ANTÉCÉDENTS CRIMINELS. PARMI CES DÉCISIONS DE REFUS, **44** ONT ÉTÉ CONTESTÉES DEVANT LE TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC.

LE BSP A REÇU ENTRE 3 000 ET 4 000 APPELS PAR MOIS.

Monsieur **Louis Laframboise** a été nommé Vice-président du Conseil d'administration, en remplacement de **Madame Lynda Vachon** que nous remercions chaleureusement pour sa contribution des **4 dernières années**.

20 PERSONNES ONT REJOINT EN 2011-2012 L'ÉQUIPE DU BSP, QUI COMPTE AUJOURD'HUI 40 EMPLOYÉS.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION S'EST RÉUNI À 13 REPRISES CETTE ANNÉE.



LA PROTECTION DU
PUBLIC, LA MISSION
PREMIÈRE DU BUREAU.

Monsieur Stéphane Bergeron
Ministre de la Sécurité publique
2525, boulevard Laurier, 5^e étage
Québec (Québec) G1V 2L2

Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel du Bureau de la sécurité privée pour la période du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012. Il est le fruit du travail de l'ensemble des membres du personnel qui ont pris part à la réalisation des activités durant l'année.

À ma connaissance et compte tenu des outils dont dispose le Bureau de la sécurité privée pour valider ses données, le rapport annuel :

- > décrit fidèlement sa mission, ses valeurs organisationnelles et ses orientations;
- > présente une synthèse de ses réalisations;
- > contient des données conformes et fiables.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont été utilisées pour produire ce rapport.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président du conseil d'administration,



Pierre C. Ricard
Montréal, le 24 septembre 2012

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel 2011-2012 du Bureau de la sécurité privée.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre de la Sécurité publique,

Original signé

Stéphane Bergeron
Québec, octobre 2012



LE BUREAU VEILLE
SUR L'INDUSTRIE
DE LA SÉCURITÉ.



LE BUREAU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE, DONT LA MISSION EST D'ASSURER LA PROTECTION DU PUBLIC, EST UN ORGANISME PRIVÉ D'AUTORÉGULATION DE L'INDUSTRIE, CRÉÉ PAR LA *LOI SUR LA SÉCURITÉ PRIVÉE*.

MISSION

La mission du Bureau de la sécurité privée est de veiller à la protection du public, en vue d'offrir à tous les citoyens la tranquillité d'esprit et la confiance dans la qualité des services et le professionnalisme des intervenants en sécurité privée.

Pour se faire, le Bureau se charge de :

- > Voir à l'application de la *Loi sur la sécurité privée* et de ses règlements.
- > Délivrer des permis d'agence et des permis d'agent dans les six catégories prévues par la Loi :
 - Gardiennage
 - Investigation
 - Serrurerie
 - Systèmes électroniques de sécurité
 - Convoyage de biens de valeur
 - Service-conseil en sécurité
- > Traiter les plaintes qu'il reçoit contre les titulaires de permis.
- > Dispenser de la formation aux représentants des titulaires de permis d'agence.
- > Favoriser la cohérence des actions des intervenants de la sécurité privée avec celles des intervenants de la sécurité publique.
- > Donner son avis au ministre sur toute question que celui-ci peut lui soumettre en matière de sécurité privée.

LA LOI EN BREF

La *Loi sur la sécurité privée*, adoptée par l'Assemblée nationale du Québec en 1996, est entrée en vigueur dans son intégralité le 22 juillet 2010. Beaucoup plus adaptée à la réalité actuelle, cette nouvelle loi vient remplacer la Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité qui datait de 1962. Elle permet un meilleur encadrement de l'industrie et rend possible le renforcement, indispensable, du cadre législatif, des règles déontologiques, des formations et des contrôles applicables aux entreprises œuvrant dans ce domaine particulièrement sensible.

Réforme majeure pour l'industrie de la sécurité privée, la Loi est le résultat d'une longue période de réflexion et d'échanges entre les acteurs du milieu et le ministère de la Sécurité publique (MSP). Son entrée en vigueur, en juillet 2010, a été saluée par l'industrie qui s'est réjouie de l'impact positif que la Loi aurait sur la protection du public et la reconnaissance des emplois du domaine de la sécurité. Un secteur qui représente aujourd'hui plus de 30 000 travailleurs.



En adoptant la *Loi sur la sécurité privée*, le gouvernement visait les objectifs suivants :

- > Renforcer la protection du public;
- > Élargir l'assujettissement de la loi à six secteurs plutôt que deux;
- > Encadrer la pratique actuelle dans le respect des responsabilités de chacun;
- > Contribuer à l'amélioration des pratiques de sécurité privée;
- > Moderniser la législation.

2 points majeurs sont à retenir parmi les changements amenés par la Loi.

La Loi sur la sécurité privée exige que :

- > toute personne physique qui exerce une activité de sécurité privée au Québec, soit dorénavant titulaire d'un permis d'agent;
- > toute personne qui exploite une entreprise offrant une activité de sécurité privée au Québec soit titulaire d'un permis d'agence de la catégorie pertinente à l'activité offerte.

La Loi sur la sécurité privée s'applique aux six secteurs d'activités suivants :

Gardiennage, Investigation, Serrurerie, Systèmes électroniques de sécurité, Convoyage de biens de valeur, Service-conseil en sécurité.

Au regard de la Loi, le Bureau de la sécurité privé s'est vu confier plusieurs responsabilités et pouvoirs réglementaires. Il voit notamment à l'application de la nouvelle Loi et de ses règlements, il peut délivrer, suspendre, révoquer ou refuser de renouveler le permis d'un agent ou d'une agence, il tient un registre des titulaires de permis d'agence et de permis d'agent et il traite les plaintes contre les titulaires de permis dans les six secteurs de l'industrie.

Message du président

C'EST AVEC PLAISIR ET FIERTÉ QUE NOUS VOUS PRÉSENTONS LE SECOND RAPPORT ANNUEL DU BUREAU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉ QUI COUVRE LA PÉRIODE DU 1^{er} AVRIL 2011 AU 31 MARS 2012.

Tout d'abord, je tiens, au nom de tous les membres du Conseil d'administration, à remercier chaleureusement le ministre de la Sécurité publique et son équipe pour leur précieuse collaboration dans l'étude du projet de Loi no 9. Nous sommes heureux d'avoir pu accompagner le ministre en commission parlementaire et contribuer ainsi à l'adoption, le 28 septembre 2011 de la *Loi resserrant l'encadrement des vérifications en matière de permis et apportant d'autres modifications à la Loi sur la sécurité privée*.

Si la première année d'activités du BSP a été consacrée à jeter les bases de fonctionnement de l'organisme, à bâtir une équipe solide et à amorcer les opérations, en 2011-2012 la période de rodages et d'ajustements s'est poursuivie, mais nous avons aussi pu voir des résultats notables commencer à se matérialiser. Cette année, nous nous sommes dotés de nouveaux outils de travail et nous avons adopté des processus de fonctionnement plus efficaces.

Il a fallu et il faudra d'ailleurs continuer à apporter des améliorations, toutefois nous sommes fiers d'avoir véritablement consolidé notre position, d'avoir suscité l'intérêt de l'industrie et su répondre à ses besoins.

Maintenant que plus de 30 000 agents détiennent leur permis, nous poursuivrons nos efforts afin de nous assurer que l'ensemble de l'industrie évolue dans le respect de la Loi. Je tiens à remercier toute l'équipe du BSP qui s'est mobilisée cette année et dont le travail est essentiel pour mener à bien notre mission première : la protection du public.



Pierre C. Ricard
Président du conseil d'administration

Membres du conseil d'administration

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION A TENU 13 SÉANCES DE TRAVAIL DURANT L'ANNÉE 2011-2012. AU TOTAL, 52 RÉUNIONS ONT EU LIEU ENTRE LE 13 MARS 2008 ET LE 31 MARS 2012. NOUS REMERCIONS CHALEUREUSEMENT LES MEMBRES DU CONSEIL POUR LEUR IMPLICATION SOUTENUE ET LEUR GRANDE DISPONIBILITÉ.

MEMBRES NOMMÉS PAR LE MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Monsieur Sylvain Ayotte
Ministère de la sécurité publique

Monsieur Jean Brisebois
École de criminologie – Université de Montréal

Monsieur Freddy Foley
Sûreté du Québec

Maître Gaston Lafleur
Conseil québécois du commerce de détail

MEMBRES NOMMÉS PAR DES ASSOCIATIONS REPRÉSENTATIVES DU MILIEU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE RECONNUES PAR LE MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Monsieur Pierre C. Ricard
Président du Conseil
Association provinciale des agences de sécurité

Monsieur Louis Laframboise
Vice-président du Conseil
Association professionnelle des enquêteurs privés du Québec

Monsieur Normand Fiset
Association canadienne de la sécurité

Monsieur Pierre Dussault
Association des maîtres-serruriers du Québec

Monsieur Stéphane Néron
Syndicat des métallos

Monsieur Robert Champagne
Association des transporteurs de valeurs

Monsieur François Plaisance
Association québécoise de l'industrie de la sécurité



Rapport du directeur général

C'est avec grand plaisir que je m'apprête à vous exposer, dans le cadre du présent rapport annuel, les principales réalisations de 2011-2012. Pour illustrer le chemin parcouru, il m'apparaît important de souligner les actions déployées au niveau des trois grandes orientations stratégiques que nous avons déterminées à l'issue de la première année d'activités. En effet, on retrouve dans la section Perspectives 2011-2012 du dernier Rapport annuel les trois priorités suivantes :

1. Mettre en place une organisation performante et rigoureuse
2. Soutenir l'industrie de la sécurité privée dans le processus de conformité de la Loi
3. Informer la population des mesures d'encadrement en matière de sécurité privée

Concernant le premier point, soit la mise en place d'une organisation performante et rigoureuse, voici les réalisations du BSP pour 2011-2012 :

- Le BSP a mis en place un nouveau système informatique à la fin août 2011. Après une période d'adaptation et d'ajustements, nous avons pu améliorer de façon notable la gestion quotidienne de nos activités. Il faut aussi mentionner que cette mise en place a permis de réunir sous un même toit l'ensemble des employés du BSP. Je profite d'ailleurs de cette occasion pour remercier chaleureusement la Sûreté du Québec pour son étroite collaboration et pour avoir accueilli nos employés dans leurs bureaux durant la période de transition.
- Le BSP a entrepris une révision des processus et exigences, afin de faciliter le travail des agences et du Bureau. Il a fallu se rapprocher des agents et agences afin de mieux comprendre leurs besoins. La révision a notamment mené à une simplification des formulaires et des exigences relativement aux demandes de permis. Cette initiative se poursuivra en 2012-2013.

Concernant le deuxième point, soit le soutien à apporter à l'industrie de la sécurité privée dans le processus de conformité de la Loi, voici les réalisations du BSP pour 2011-2012 :

- > Le BSP a réalisé de nombreuses présentations auprès des associations et regroupements du milieu.
- > Le BSP a participé aux événements et congrès en lieu avec l'industrie.
- > Le BSP a produit des publications, contacté de nombreuses entreprises et réalisé quelques inspections terrain afin de s'assurer et de soutenir l'industrie dans l'application de la nouvelle Loi.
- > Le BSP a accompagné le ministre de la sécurité publique en commission parlementaire dans le cadre du projet de Loi no 9.

Concernant le troisième point, soit la mission d'information auprès du public, voici les réalisations du BSP pour 2011-2012 :

- > Le BSP a fait appel à une agence afin de réaliser une campagne de publicité qui sera lancée au mois de mai et qui se déploiera sur la grande chaîne nationale de télévision, en imprimé et sur le Web. Pour se démarquer de toutes les campagnes d'intérêt public, nous avons choisi une approche humoristique de manière à marquer les esprits et capter véritablement l'attention du public. Pour atteindre notre objectif de notoriété, nous passerons donc par l'humour puisque, dans le cadre d'un premier message, l'émotion ne serait pas prise au sérieux et le ton officiel et pédagogique passerait inaperçu. Ainsi, autour du thème « Savez-vous vraiment à qui vous avez affaire? », la campagne mettra en scène des personnages improbables présentés comme des travailleurs en sécurité privée... peu crédibles. Le ton et les situations comiques montreront bien qu'il ne s'agit pas de l'état actuel de la profession. La campagne illustrera qu'il est important de faire appel à de véritables professionnels et que le permis du BSP est un moyen efficace de s'en assurer.

- > Le BSP s'est lancé aussi dans le développement d'un nouveau site Web avec une personnalité forte correspondant à la nouvelle image de marque du Bureau. La nouvelle version apportera entre autres plusieurs améliorations au niveau de l'ergonomie et de la navigation du site.

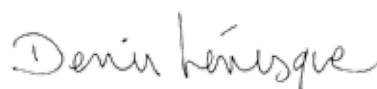
Finalement, on ne peut parler des réalisations du BSP, sans rappeler l'importance pour notre organisation de travailler en collaboration avec un ensemble d'intervenants afin de mener à bien notre mission.

- > Dans cette optique, le BSP a travaillé de concert avec les intervenants de la sécurité privée, de la sécurité publique et parapublique afin de favoriser les échanges.
- > Le BSP a également eu l'occasion cette année de travailler avec les registraires canadiens de manière à favoriser la mobilité de la main-d'œuvre.

Je terminerais, bien sûr, en remerciant le Conseil d'administration pour son précieux appui ainsi que tout le personnel du Bureau, sans qui les progrès réalisés cette année n'auraient pas été possibles. Nous avons pu compter sur la compétence et la mobilisation des différentes équipes, qui ont su s'adapter rapidement aux ajustements nécessaires et à l'accélération de nos activités.

Fier du chemin parcouru, j'espère relever avec vous les défis qui nous attendent dans les années à venir, afin de mener toujours plus loin notre mandat de protection du public et d'encadrement de l'industrie.

Cordialement,



Denis Lévesque
Directeur général

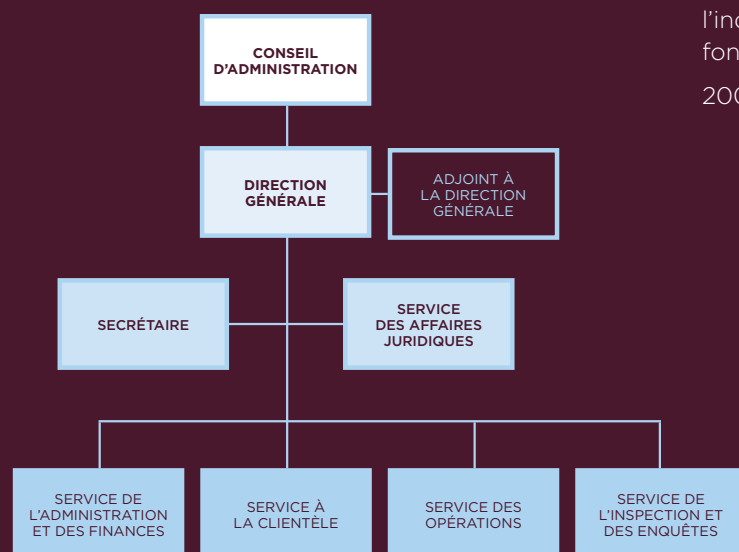


LA SÉCURITÉ PRIVÉE
EST UN BIEN ESSENTIEL
POUR TOUS.

Activités 2011-2012

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La structure organisationnelle du Bureau de la sécurité privée permet de remplir les obligations déterminées par la Loi. Comme l'illustre l'organigramme, tous les gestionnaires relèvent directement du directeur général.



LA DIRECTION GÉNÉRALE

Le directeur général est responsable de l'administration et de la direction du Bureau dans le cadre de ses règlements et de ses orientations. Il exerce ses fonctions à temps plein.

2006, c. 23, a. 55.

Le Bureau peut, par écrit et dans la mesure où il l'indique, déléguer au directeur général l'exercice des fonctions et pouvoirs qui lui sont attribués par la loi.

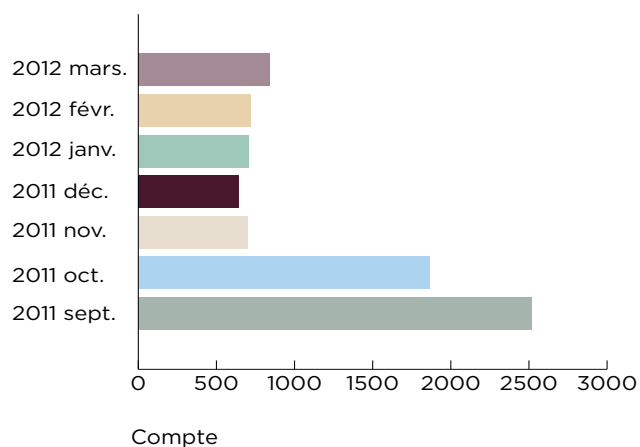
2006, c. 23, a. 56.

Le service des opérations

LE BILAN DES ACTIVITÉS 2011-2012 MONTRE QUE LE BUREAU COMPLÈTE SA PHASE DE DÉMARRAGE ET QUE SES INVESTISSEMENTS ONT PORTÉ FRUIT, COMME EN TÉMOIGNENT LE NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS PAR LE SERVICE DES OPÉRATIONS. AU 31 MARS 2012, LE BSP A DÉLIVRÉ AU TOTAL PLUS DE 31 000 PERMIS D'AGENTS ET PRÈS DE 1 000 PERMIS D'AGENCE, DES RÉSULTATS PRESQUE DEUX FOIS SUPÉRIEURS À CEUX DE L'ANNÉE 2010-2011.

Sous la direction de madame Catherine Paquin, l'équipe du service des opérations, composée de 16 personnes, est responsable du traitement des demandes et de l'émission de permis d'agents et d'agences. À cette fin, les analystes étudient les dossiers, veillent à l'application des conditions prévues par la *Loi sur la sécurité privée* et contactent, si nécessaire, les requérants.

Nombre de nouvelles demandes de permis d'agents



En collaboration avec le service des affaires juridiques, l'équipe des Opérations participe au processus décisionnel régissant la délivrance des permis. Installé pendant plus d'un an dans les locaux de la Sûreté du Québec, le service des Opérations a déménagé cette année pour rejoindre le reste de l'équipe au siège administratif du BSP sur la route Transcanadienne à Saint-Laurent.

Le Bureau a mis en place en septembre 2011 un nouveau système informatique baptisé JACCOE, en vue d'assurer un meilleur suivi des dossiers et un meilleur rendement dans le traitement des demandes. Dès lors, le défi principal, pour toute l'équipe du BSP mais plus particulièrement pour le service des opérations, fut de s'adapter rapidement, d'apprendre à utiliser et à maîtriser le nouveau système. Le mois de septembre 2011 a été consacré principalement à la formation des analystes sur le contrôle des applications, l'utilisation de JACCOE et la gestion du système de numérisation des documents (formulaires, correspondance, photos, etc.).

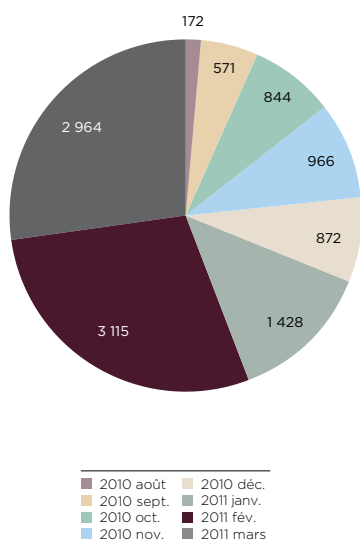


Le second défi majeur relevé cette année par le service des opérations fut de réduire les délais d'analyse et de traitement des demandes, en revoyant l'ensemble des procédures. Déjà, à la fin de l'exercice 2010-2011, le service avait réussi à diminuer considérablement les délais d'émission pour les permis d'agents. Souhaitant améliorer davantage le rendement, tant pour les permis d'agents que d'agences, le service a redoublé d'efforts suite à l'implantation du nouveau système informatique, ce qui a permis de réduire au maximum l'impact du transfert des données et les inévitables retards, imprévus et problèmes informatiques inhérents à toutes implantations de ce genre.

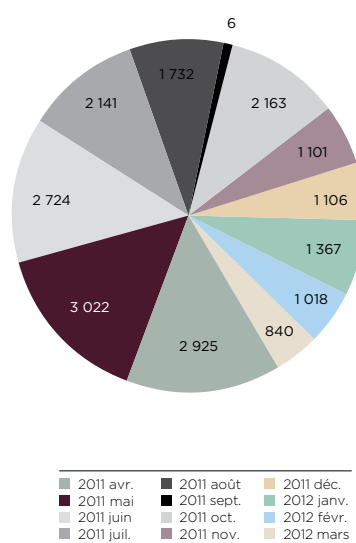
Avec l'arrivée de JACCOE et la possibilité d'avoir un portrait de la situation en temps réel, des données plus précises et nombreuses, des statistiques mises à jour automatiquement, le service a pu facilement prioriser ses interventions et valider étape par étape les besoins exacts, au niveau des ressources humaines comme des ressources matérielles.

Dès le mois d'octobre 2012, les analystes du département des opérations maîtrisaient suffisamment JACCOE pour que le Bureau soit en mesure de traiter, analyser et délivrer les permis demandés. Naturellement, des améliorations du système informatique ont été nécessaires au cours premiers mois. Mais, petit à petit, les efforts déployés ont porté fruit, puisque les délais d'émission sont passés, en moyenne, de 11 semaines en juillet 2011 à 9 semaines en janvier 2012, 6 semaines en février 2012 et 4 semaines en mars 2012.

Statistiques 2010-2011



Statistiques 2011-2012



Le service des affaires juridiques

LE SERVICE DES AFFAIRES JURIDIQUES VEILLE À CE QUE LE BUREAU REMPLISSE PLEINEMENT SA MISSION DE PROTECTION DU PUBLIC, EN S'ASSURANT NOTAMMENT D'UN SUIVI RIGOREUX QUANT À L'APPLICATION DE LA LOI ET DE SES RÈGLEMENTS, FAVORISANT AINSI LA CRÉATION DE VALEUR AU SEIN DE L'INDUSTRIE.

Monsieur Jérôme Dussault, également secrétaire du Bureau, est directeur du service des affaires juridiques qui compte aussi une avocate, deux parajuristes et une adjointe. Ce service a pour mandat de conseiller adéquatement la direction générale et les différentes instances de l'organisme, qu'il soutient dans l'exercice de leurs activités. Il voit à l'application de la loi et de ses règlements ainsi qu'à l'harmonisation des pratiques et processus du Bureau. Par ailleurs, le service est responsable du processus et du suivi des demandes de permis non conformes. Il analyse donc les demandes problématiques, rend et motive les décisions de refus de délivrance, de non-renouvellement, de suspension ou de révocation de permis et il assure le suivi des accusations et condamnations pour des infractions criminelles touchant des titulaires de permis. Finalement, le service des affaires juridiques contribue au renforcement du cadre législatif et réglementaire de l'industrie de la sécurité privée puisqu'il joue un rôle de premier plan auprès du Ministère de la Sécurité publique dans le développement et la mise à jour de la Loi et de ses règlements.

Tout en continuant à travailler à l'élaboration de politiques et procédures d'encadrement juridique propres à la nouvelle législation, le service des affaires juridiques a dû, cette année, renforcer son soutien auprès du service des opérations, afin de répondre au volume croissant des demandes de permis déposées au BSP.

Des processus opérationnels ont été instaurés de manière à faire face à l'augmentation du nombre de dossiers à traiter et le service des affaires juridiques a également fait appel à des experts externes pour déléguer certaines responsabilités et se concentrer sur les priorités. Ainsi, un consultant expert a été mandaté pour analyser le contenu de formations en sécurité privée et d'autres professionnels externes sont intervenus à titre de représentants du BSP au Tribunal administratif du Québec.

Durant l'exercice 2011-2012, 712 demandes de permis d'agents ont dû être refusées, car elles ne répondaient pas aux exigences de formation prévues par la loi et ses règlements. Cette problématique a touché principalement le secteur du gardiennage. Quant aux refus relatifs à un problème de bonnes mœurs ou d'antécédents criminels, le service en a émis 274. Parmi ces refus, 44 ont été contestés devant le Tribunal administratif du Québec, lequel a rendu 18 décisions. Sur ce chiffre, 14 ont maintenu la décision initiale du Bureau tandis que 4 l'ont infirmée. 26 dossiers sont toujours en traitement au Tribunal.

Tribunal administratif du Québec

Demandes de révision	44
Décisions du BSP maintenues	14
Décisions du BSP infirmées	4
Causes pendantes	26

BSP – Décisions défavorables

Décisions reliées à la formation	712
Décisions reliées aux antécédents	274
Total	986

Le service de l'administration et des finances

LE SERVICE DE L'ADMINISTRATION ET DES FINANCES FOURNIT LE SOUTIEN REQUIS POUR LE TRAITEMENT ADÉQUAT DE TOUTES LES QUESTIONS FINANCIÈRES, FISCALES ET BUDGÉTAIRES, EN PLUS D'ÊTRE RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES, DONT LA BONNE GESTION EST ESSENTIELLE À LA CONSOLIDATION DE NOTRE ORGANISATION.

Sept personnes travaillent sous la direction de madame Hélène Dabrowski au service de l'administration et des Finances. Ce service est responsable de la gestion financière du Bureau, de la perception des droits des titulaires de permis*, de l'administration et de la gestion des ressources humaines ainsi que du développement informatique et de la gestion des bases de données.

Suite à une première année de démarrage, l'augmentation du volume de dossiers à traiter a également touché le service de l'administration et des finances, qui a su, comme les autres départements, s'adapter aux besoins (demandes de permis, facturation, etc.). En plus de gérer l'embauche et la rétention du personnel, l'une des priorités du service pour 2011-2012 fût d'assurer l'intégrité des processus d'affaires et mettre en place des contrôles comptables efficaces.

Plusieurs actions concrètes ont été posées afin de relever les défis, comprenant l'implantation d'un système comptable et de conversion des données à partir de multiples sources non structurées ainsi que l'adoption de nouvelles politiques d'achat et un resserrement des contrôles de l'encaisse. Au niveau des ressources humaines, le service s'est assuré d'une meilleure utilisation de la main d'œuvre en informatisant plusieurs tâches répétitives à tous les niveaux de l'organisation. Il a aussi géré l'implantation d'un programme d'avantages sociaux incluant un nouveau régime de retraite simplifié.

* Notons que l'article 82 de la *Loi sur la sécurité privée* mentionne que les activités du Bureau sont financées à même les droits que doivent lui verser les titulaires de permis et les autres revenus découlant de l'administration de la loi.

A man in a white shirt and tie is shown in profile, talking on a mobile phone. He is in an office environment with several computer monitors visible in the background. The image has a blue tint. The text "BÂTISSONS ENSEMBLE UNE INDUSTRIE DE CONFIANCE." is overlaid in white, centered, and framed by two dark horizontal bars.

BÂTISSONS ENSEMBLE
UNE INDUSTRIE
DE CONFIANCE.

A woman with dark hair, wearing a dark blazer over a white collared shirt, is shown in profile from the chest up. She is looking out over a city with a dense grid of windows, which is visible in the background. The entire image has a light blue tint. Two dark red horizontal bars are positioned above and below the text.

UNE INDUSTRIE QUI
PREND À CŒUR LA
SÉCURITÉ DU PUBLIC.

Le service à la clientèle

LE SERVICE À LA CLIENTÈLE, QUI FOURNIT RENSEIGNEMENTS ET ASSISTANCE AU PUBLIC ET AUX PROFESSIONNELS DE L'INDUSTRIE, JOUE UN RÔLE DE PREMIER PLAN ET SE DOIT DONC D'AMÉLIORER CONTINUUELLEMENT L'ACCESSIBILITÉ, LA QUALITÉ ET LA RAPIDITÉ DE TRAITEMENT DES DEMANDES QUI LUI SONT ADRESSÉES.

Monsieur Raymond Legault, directeur du service à la clientèle supervise un groupe composé d'un chef d'équipe et de six agents. Le service à la clientèle a pour mandat de gérer les demandes des clients, par téléphone, courriel et au comptoir du service à la clientèle du siège social. Il assure donc la réception des demandes de nouveaux permis, de même que toutes les autres demandes de la clientèle. Équipe de première ligne pour la transmission d'informations au public, les membres du service à la clientèle se doivent de posséder un certain nombre de connaissances, notamment d'ordre juridique, de même qu'une grande capacité de communication et de vulgarisation.

Le département s'est appliqué tout au long de 2011-2012 à améliorer constamment la qualité de son service à la clientèle et à simplifier les processus afin de répondre aux demandes dans les meilleurs délais. Le service s'est fixé comme objectifs de bâtir une équipe cohérente et performante, de mettre en place un système efficace de gestion des appels et de veiller de manière constante et quotidienne à la qualité des réponses données aux clients.

L'organisation et l'installation d'un système téléphonique efficace, comprenant la création et l'application de grilles d'évaluation des appels, ainsi que la simplification des processus pour un temps plus court de traitement ont permis d'améliorer le taux global de réponse aux appels reçus et de traiter un volume important de dossiers en attente et de cas problématiques en suspens.

En plus de s'être doté de deux nouveaux employés, le service a revu la distribution des tâches et des horaires de chacun des membres de l'équipe, ce qui a permis par exemple d'instaurer un service continu du matin au soir pour les demandes au comptoir comme au téléphone.

Au total, le service à la clientèle a traité en 2011-2012 entre 3 000 et 4 000 appels par mois.

Achalandage du site Web (2011-2012)

Mois	Visiteurs différents	Visites	Pages
janv-11	8 697	16 541	58 198
févr-11	7 897	15 354	78 094
mars-11	8 693	16 402	78 873
avr-11	7 940	14 455	65 754
mai-11	8 355	15 690	74 749
juin-11	7 294	13 499	56 617
juil-11	6 428	11 124	42 046
août-11	6 812	11 671	43 699
sept-11	6 761	11 396	41 986
oct-11	6 775	10 968	41 308
nov-11	7 663	12 368	48 773
déc-11	6 299	9 969	38 783
janv-12	8 040	12 925	50 783
févr-12	8 409	13 505	51 249
mars-12	8 605	13 513	51 265

Le service des enquêtes et de l'inspection

LE SERVICE DES ENQUÊTES ET DE L'INSPECTION S'ASSURE QUE LA LOI SUR LA SÉCURITÉ PRIVÉE EST RESPECTÉE PAR LES AGENTS ET AGENCES DE L'INDUSTRIE ET TRAITE LES PLAINTES DIRIGÉES AU BUREAU CONCERNANT DES INDIVIDUS OU DES ENTREPRISES QUI CONTREVIENDRAIENT À LA LOI OU À L'UN DE SES RÈGLEMENTS.

Afin de renforcer les effectifs de ce département, le BSP a accueilli cette année deux inspecteurs qui travaillent sous la supervision de Monsieur Stéphane Bénard, directeur du service des enquêtes et de l'inspection. Le mandat de ce service consiste à traiter les plaintes venant de l'externe, à effectuer les inspections d'agences et à mener des enquêtes sur les infractions commises au regard de la Loi et de ses règlements. Le service joue aussi un rôle préventif en apportant conseils et soutien aux agences afin qu'elles satisfassent aux obligations prévues par la Loi.

Le service a continué tout au long de l'année son travail d'accompagnement, en vue d'aider le plus d'agences possible à se conformer à la législation et, vers la fin de l'exercice 2011-2012, les premières inspections « terrain » ont été réalisées. En plus du traitement d'un important volume de dossiers, le service avait comme défi de faire connaître davantage le Bureau au sein de l'industrie de la sécurité privée et plus particulièrement dans les secteurs d'activités nouvellement assujettis par la Loi.

Comme la plupart des départements du Bureau, le service des enquêtes et de l'inspection a instauré un système d'informatisation des processus, pour gagner en efficacité.

Par ailleurs, des envois massifs de communications ont permis d'informer de nombreuses entreprises de l'industrie en matière d'assujettissement à la Loi.

Le Bureau a pu constater que l'approche d'aide et d'accompagnement auprès des agences a largement contribué à l'augmentation du nombre de demandes de permis déposées au BSP. De même, le travail de communication du service des enquêtes et de l'inspection a suscité dans l'industrie une augmentation du nombre de plaintes et de questionnements relatifs au respect de la Loi. Finalement au niveau de la notoriété du BSP, la direction de l'organisation bénéficie dorénavant dans le milieu d'une forte crédibilité. Le département prévoit à nouveau une augmentation de ses effectifs pour 2012-2013.

Nombre de plaintes

Nombre de dossiers ouverts à l'interne :	150
Nombre de plaintes envoyées de l'externe :	253
Nombre total de dossiers traités :	403

Nature des plaintes

Agence sans permis :	134
Agent sans permis :	69
Agence et agent sans permis :	166
Normes de comportements :	9
Autres :	25



LE BSP, UNE RÉFÉRENCE
AU QUÉBEC, TANT POUR
LA POPULATION QUE
LES ORGANISATIONS.

Perspectives 2012-2013

Si l'année de démarrage du Bureau a servi à poser des bases solides pour assurer le déploiement de nos activités, l'exercice 2011-2012 nous a permis d'atteindre une bonne vitesse de croisière. Comme vous avez pu le constater, à la lecture de mon rapport présenté en page 11, nous avons réussi à atteindre tous les objectifs fixés dans le cadre des trois grandes orientations identifiées l'année dernière.

Ces trois orientations – qui consistaient à mettre en place une organisation performante et rigoureuse, à soutenir l'industrie de la sécurité privée dans le processus de conformité de la Loi et à informer la population des mesures d'encadrement en matière de sécurité privée – restent pertinentes, mais seront dorénavant arrimées aux trois grandes priorités qui guideront nos actions en 2012-2013.

Ainsi, au regard des succès obtenus et des nouveaux défis à relever, nous concentrerons nos efforts l'année prochaine sur les trois points suivants :

- Renforcer la protection du public
- Améliorer le service à la clientèle
- Favoriser les échanges entre les milieux de la sécurité publique, parapublique et privée

RENFORCER LA PROTECTION DU PUBLIC

S'il nous a fallu, au cours des deux premières années, nous consacrer prioritairement à la transmission de l'information et l'accompagnement des demandeurs de permis, nous sommes maintenant prêts à passer à une autre étape. En effet, à présent que le Bureau a rejoint la majorité des agents et agences œuvrant dans l'industrie de la sécurité privée, nous pouvons diriger nos actions vers d'autres activités destinées à assurer la protection du public.

À ce jour, plus de 30 000 permis d'agents ont été délivrés par le BSP. L'industrie a eu le temps nécessaire pour se conformer à la loi et nous pouvons donc resserrer encore davantage le contrôle. Par exemple, ceux qui, au 31 mars 2012, ne respectent pas la loi vont commencer à recevoir de constats d'infraction qui mèneront, s'il y a lieu, à des poursuites pénales. Afin de s'assurer que tous les artisans de l'industrie détiennent un permis approprié et exercent leur métier légalement, le Bureau prévoit donc cette année une bonification des ressources du service des enquêtes et des inspections, chargé de monter les dossiers de plainte et de les soumettre à la direction des poursuites criminelles et pénales du ministère de la Justice.

Par ailleurs, le BSP va lancer en 2012-2013 la première phase d'une campagne publicitaire qui sera suivie en 2013-2014 d'une seconde phase, avec des objectifs spécifiques chaque fois. Dans le cadre de ce premier volet, nous chercherons à atteindre deux objectifs. Le premier sera d'informer et sensibiliser la population à l'importance d'exiger le permis du BSP pour s'assurer de faire affaire avec des professionnels certifiés. Le deuxième consistera à exercer une pression sur ceux qui n'ont pas encore demandé leur permis en réduisant les possibilités de travailler dans le milieu sans permis.



Afin de renforcer la protection du public, le BSP prévoit aussi lancer son nouveau site Internet comprenant un registre complet des agences et des agents détenant un permis et permettant de déposer des plaintes en ligne. De cette manière, le Bureau mettra au service de la population un outil simple et pratique pour cibler les professionnels certifiés et porter plainte contre des individus ou organisations ne possédant pas de permis.

AMÉLIORER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

En vue d'améliorer le service à la clientèle, le nouveau site Internet, mentionné précédemment, devra également s'adapter au fil du temps aux besoins de l'industrie. Ainsi, le Bureau compte notamment développer un système d'extranet pour permettre aux titulaires de permis de gérer leur dossier en ligne.

Si plusieurs actions ont déjà été posées en ce sens, nous continuerons en 2012-2013 à revoir nos processus et formulaires de manière à faciliter le travail des intervenants du milieu, par exemple en offrant une flexibilité dans le paiement des sommes dues au Bureau.

L'amélioration du service à la clientèle passera également par l'application de mesures à l'interne visant l'adaptation continue de l'organisation à sa mission. Dans cette optique, le Bureau souhaite, d'une part, maintenir une équipe flexible dont la disponibilité est adaptée aux besoins, autant pour les demandes de nouveaux permis qu'au niveau du service à la clientèle.

D'autre part, le BSP compte réduire au cours de la prochaine année le travail administratif, en poursuivant l'informatisation des opérations routinières et en permettant aux titulaires de permis de gérer eux-mêmes les changements à apporter à leur dossier.

FAVORISER LES ÉCHANGES ENTRE LES MILIEUX DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE, PARAPUBLIQUE ET PRIVÉE

Dans le contexte économique actuel, il est important d'alimenter la discussion sur la place de la sécurité privée dans la protection des personnes, des biens et des lieux au Québec. De même, il faut s'assurer de la cohérence des actions posées par les intervenants des différents milieux de la sécurité. Depuis le début de nos activités, nous avons pu constater l'importance cruciale de la collaboration pour mener à bien notre mission. En travaillant de concert avec le ministère de la Sécurité publique, nous avons pu d'ailleurs, cette année, contribuer à l'élaboration et la mise en place de la Loi no 9. Le Bureau, qui souhaite poursuivre en ce sens, s'est donc fixé, pour 2012-2013, de soutenir les efforts de concertation et de jouer un rôle de catalyseur, en favorisant les échanges et en renforçant la collaboration du milieu de la sécurité privée avec les milieux de la sécurité publique et parapublique. De cette manière, le BSP sera en mesure de poser des actions conséquentes et cohérentes avec l'ensemble des interventions visant la protection et la sécurité du public.

États financiers



RAPPORT DE LA DIRECTION

Le Bureau de la sécurité privée est responsable de la préparation et de la présentation de ses états financiers, y compris les estimations et les jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend les choix de méthodes comptables appropriées qui respectent les normes comptables canadiennes pour le secteur public. L'information financière contenue dans le rapport annuel est conforme aux présents états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçus pour fournir une assurance raisonnable que les biens sont protégés, que les opérations sont comptabilisées correctement en temps voulu et qu'elles sont dûment approuvées de manière à produire des états financiers fiables.

Le Bureau de la sécurité privée reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le conseil d'administration est chargé de surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière financière et d'approuver les états financiers. Pour ce faire, le conseil rencontre la direction et l'auditeur indépendant et examine les états financiers afin de pouvoir en faire l'approbation.

Samson Bélair/Deloitte & Touche s.e.n.c.r.l. a procédé à l'audit de ces états financiers conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada. Leur rapport expose la nature et l'étendue de leur travail ainsi que l'expression de leur opinion. Ils peuvent rencontrer la direction et le conseil d'administration pour discuter de tout élément qui a rapport à leur audit.

Pierre C. Ricard
Président

Helena Dabrowski CPA, CGA
Directrice Administration et finances

Rapport de l'auditeur indépendant

Samson Bélair/Deloitte & Touche s.e.n.c.r.l.

1, Place Ville Marie, Bureau 3000
Montréal (QC) H3B 4T9
Canada

Tél. : 514 393-7115
Téléc. : 514 390-4111

AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BUREAU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du Bureau de la sécurité privée (le « Bureau »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2012 et les états des résultats, de la variation de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 mars 2012, ainsi qu'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifions et réalisons l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers.

Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion

À notre avis, les états financiers donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière du Bureau au 31 mars 2012, ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé le 31 mars 2012, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.



Samson Bélair/Deloitte & Touche s.e.n.c.r.l.
Le 24 septembre 2012

¹ CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique no A121501

ÉTATS DE LA SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars

	2012	2011
	\$	\$
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse	984 692	2 874 427
Réclamation TPS-TVQ	245 741	—
Autres débiteurs	3 782	1 112
	1 234 215	2 875 539
PASSIFS		
Permis en traitement	1 027 998	2 488 255
Revenus reportés	1 270 309	375 290
Charges à payer et frais courus	433 838	702 234
Dû Sûreté du Québec (note 4)	442 276	493 902
	3 174 421	4 059 681
DETTE NETTE	(1 940 206)	(1 184 142)
ACTIFS NON FINANCIERS		
Immobilisations (note 5)	530 901	238 415
Stocks - fournitures et matériel promotionnel	29 547	87 458
Dépôts et frais payés d'avance (note 6)	75 735	25 147
	636 183	351 020
DÉFICIT ACCUMULÉ	(1 304 023)	(833 122)
Engagements contractuels (note 8)		

ÉTATS DES RÉSULTATS

De l'exercice terminé le 31 mars

	2012	2011
	\$	\$
REVENUS		
Permis agences	1 039 749	557 434
Permis agents	2 960 347	1 256 529
Autres revenus	10 873	2 078
	4 010 969	1 816 041
CHARGES		
Salaires et avantages sociaux	1 798 244	1 058 426
Vérifications sécuritaires	1 562 202	765 623
Services professionnels	222 168	132 185
Communications et informations	310 392	169 508
Charges locatives	240 920	173 567
Amortissements	157 634	31 528
Fournitures de bureau	52 062	59 990
Frais de démarrage	22 430	91 799
Assurances	36 225	23 800
Frais bancaires et financiers	32 563	50 936
Frais de déplacements et de représentation	28 634	25 967
Location et entretien des équipements	17 644	14 131
Perte sur l'aliénation d'immobilisations	752	—
	4 481 870	2 597 410
Déficit de l'exercice	(470 901)	(781 369)
Déficit accumulé au début	(833 122)	(51 753)
Déficit accumulé à la fin	(1 304 023)	(833 122)

ÉTATS DE LA VARIATION DE LA DETTE NETTE

De l'exercice terminé le 31 mars

	2012	2011
	\$	\$
Déficit de l'exercice	(470 901)	(781 369)
Acquisition d'immobilisations	(451 622)	(259 189)
Amortissement des immobilisations	157 634	31 528
Produit de l'aliénation d'immobilisations	750	—
Perte sur l'aliénation d'immobilisations	752	—
	(763 387)	(1 009 030)
Acquisition de stocks de fournitures et matériel promotionnel	(34 070)	(165 297)
Acquisition de frais payés d'avance	(118 274)	(50 199)
Consommation des stocks de fournitures et matériel promotionnel	91 981	77 839
Utilisation de frais payés d'avance	67 686	25 052
	7 323	(112 605)
Augmentation de la dette nette	(756 064)	(1 121 635)
Dette nette au début de l'exercice	(1 184 142)	(62 507)
Dette nette à la fin de l'exercice	(1 940 206)	(1 184 142)

ÉTATS DES FLUX DE TRÉSORERIE

De l'exercice terminé le 31 mars

	2012	2011
	\$	\$
Activités de fonctionnement		
Déficit de l'exercice	(470 901)	(781 369)
Éléments sans effet sur la trésorerie		
Amortissement	157 634	31 528
Perte sur l'aliénation d'immobilisations	752	—
	(312 515)	(749 841)
Variation nette des éléments hors caisse		
Autres débiteurs	(2 670)	(1 112)
Réclamation TPS-TVQ	(245 741)	
Stocks de fournitures et matériel promotionnel	57 911	(87 458)
Frais payés d'avance	(50 588)	(25 147)
Permis en traitement	(1 460 257)	2 014 528
Revenus reportés	895 019	375 290
Charges à payer et frais courus	(268 396)	686 551
Dû Sûreté du Québec	(51 626)	455 686
Flux de trésorerie provenant des activités de fonctionnement	(1 438 863)	2 668 497
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisitions	(451 622)	(259 189)
Produit de l'aliénation d'immobilisations	750	-
Flux de trésorerie affectés aux activités d'investissement en immobilisations	(450 872)	(259 189)
(Diminution) augmentation de la trésorerie et des équivalents de trésorerie	(1 889 735)	2 409 308
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début de l'exercice	2 874 427	465 119
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin de l'exercice	984 692	2 874 427

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont constitués uniquement de l'encaisse.

NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2012

1 - Constitution et mission

Le Bureau de la sécurité privée (le « Bureau ») est un organisme public issu de la *Loi sur la sécurité privée* L.R.Q., chapitre S-3.5 (la « loi »).

Le Bureau a pour mission de veiller à la protection du public et à cette fin :

- il voit à l'application de la présente loi et de ses règlements;
- il délivre des permis d'agence et d'agent;
- il traite les plaintes qu'il reçoit contre les titulaires de permis;
- il dispense la formation aux représentants des titulaires de permis d'agence;
- il favorise la cohérence des actions des intervenants de la sécurité privée avec celles des intervenants de la sécurité publique;
- il donne son avis au ministre sur toute question que celui-ci peut lui soumettre en matière de sécurité privée.

Le Bureau est exonéré d'impôt sur le revenu des sociétés selon le paragraphe 149(1)(c) de la Loi de l'impôt sur le revenu et selon l'article 984 de la Loi sur les impôts du Québec

Le Bureau est actuellement en phase de démarrage considérant que les opérations ont débuté partiellement en mars 2010. La loi stipule que le Bureau doit se financer à même ses cotisations. La direction prévoit selon ses meilleures estimations qu'elle sera en mesure de rétablir son déficit à même ses cotisations au fil des prochaines années.

2 - Début des opérations et exercices financiers

Le Bureau a commencé ses opérations partiellement le 3 mars 2010 en ce qui a trait aux permis d'agences. Tous les articles de la *Loi sur la sécurité privée* sont entrés pleinement en vigueur le 22 juillet 2010.

3 - Principale méthodes comptables

Aux fins de la préparation de ses états financiers, le Bureau utilise prioritairement le Manuel de comptabilité de l'Institut Canadien des Comptables Agréés pour le secteur public. L'utilisation de toutes autres sources de principes comptables est cohérente avec ce dernier. Conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, la préparation des états financiers exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses.

Ces dernières ont une incidence sur la comptabilisation des actifs et des passifs, de la présentation des actifs et des passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des erreurs et charges au cours de la période visée par les présents états financiers. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimation sont la durée de vie utile des immobilisations et la comptabilisation des revenus et charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels pourraient différer des estimations faites par la direction.

a) Méthode de comptabilité

La comptabilisation des transactions aux livres du Bureau s'effectue selon la méthode de la comptabilité d'exercice. En vertu de cette méthode, les éléments présentés à titre d'actifs, de passifs, de revenus et de charges sont constatés au cours de l'exercice où ont lieu les faits et les transactions.

b) Revenus de permis, vérifications sécuritaires et revenus reportés

Les revenus de vérifications sécuritaires liés à l'émission des permis sont comptabilisés comme revenu au moment où une décision est rendue sur l'octroi ou non dudit permis. Le revenu du droit est échelonné sur les 12 mois de la durée du permis. La partie non échue du permis est considérée comme revenu reporté. Les sommes perçues sont comptabilisées au passif sous la rubrique Permis en traitement.

c) Stocks de fournitures et matériel promotionnel

Les stocks de fournitures et matériel promotionnel sont évalués au moindre du coût et de la valeur de remplacement. Ils consistent principalement en un inventaire de papeterie et de fournitures nécessaires à l'impression des permis.

d) Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées à leur coût d'origine. Elles sont amorties selon la méthode linéaire et selon leur durée estimative de vie utile :

	Taux
Améliorations locatives	Durée du bail, max 10 ans
Équipement informatique, logiciels, développement et licences	Varie de 1 à 4 ans
Équipements de surveillance et sécurité	5 ans
Kiosque	4 ans
Mobilier de bureau	5 ans

e) Frais de démarrage

Les coûts liés au démarrage du Bureau ont été passés en charges au moment où ils ont été encourus. La majorité de ces coûts représente des frais de sous-traitants qui ont été facturés par la Sûreté du Québec sous le volet « Coûts unité mixte ».

4 - Dû Sûreté du Québec

Tel qu'il est prévu à l'article 27 de la L.s.p., les demandes de vérifications sécuritaires sont transmises à la Sûreté du Québec (SQ). La SQ facture le Bureau trimestriellement pour ses services. Une provision est comptabilisée au moment où la vérification sécuritaire nous est retournée complétée. Les frais de démarrage ont été remboursés en totalité durant l'exercice terminé au 31 mars 2012.

	2012	2011
	\$	\$
Vérifications sécuritaires	442 276	415 456
Coûts unité mixte	-	78 446
	<u>442 276</u>	<u>493 902</u>

5 - Immobilisations

Des acquisitions d'immobilisations de 451 622 \$ ont eu lieu en 2012 et de 259 189 \$ en 2011 et le Bureau a disposé de mobilier de bureau ayant un coût d'origine de 1 700 \$

	2012			2011
	Coût (\$)	Amortissement accumulé (\$)	Valeur nette (\$)	Valeur nette (\$)
Améliorations locatives	26 050	2 119	23 931	6 910
Équipement informatique, logiciels, développement et licences	434 356	121 876	312 480	57 036
Équipement de surveillance et de sécurité	29 537	10 119	19 418	25 326
Kiosque	11 964	-	11 964	-
Mobilier de bureau	217 958	54 850	163 108	149 143
Amortissement	719 865	188 964	530 901	238 415

6 - Dépôts et frais payés d'avance

	2012	2011
	\$	\$
Assurances payées d'avance	14 632	19 359
Dépôt développement site Web	43 513	-
Autres	17 590	5 788
	<u>75 735</u>	<u>25 147</u>

7 - Facilités de crédit

La marge de crédit a été résiliée en octobre 2011. Aucun crédit n'avait été utilisé depuis son obtention en 2010.

8 - Engagements contractuels

Le Bureau s'est engagé en vertu de contrats de location échéant à différentes dates jusqu'en 2020 pour la location de ses bureaux, l'impartition informatique, la téléphonie et télécommunications et certains équipements de bureautique pour un montant total 2 513 989 \$. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à :

	\$
2013	286 366
2014	268 380
2015	251 169
2016	240 101
2017	231 448

9 - Événement postérieur à la date du bilan

En avril 2012, le Bureau a signé une entente avec la Standard Life pour la mise en place et la gestion d'un régime de retraite simplifié à cotisations déterminées. Au 31 mars 2012, le Bureau a créé une provision qui sera versée au personnel éligible sur les deux prochaines années. À compter du 2 avril 2012, le Bureau contribuera au 1 % de plus que la part de l'employé jusqu'à un maximum 5 % du salaire de base de l'employé ayant au moins 6 mois d'ancienneté (3 mois pour les cadres).

Dépôt légal - 2012

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISSN : 1927-0763 (version imprimée)

ISSN : 1927-0771 (version PDF)

ISBN : 978-2-9813415-0-1 (version imprimée)

ISBN : 978-2-9813415-1-8 (version PDF)

© Bureau de la sécurité privée. Tous droits réservés pour tous les pays.

La reproduction, par quelque procédé que ce soit, et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation du Bureau de la sécurité privée.

Le Bureau de la sécurité privée tient à remercier toutes les personnes qui ont participé de près ou de loin à la réalisation du rapport 2011-2012.

Coordination du projet, recherche, rédaction,
conception visuelle et révision linguistique :
Zoom Armada

Ce rapport est disponible sur le site Internet
du Bureau de la sécurité privée à l'adresse suivante :
www.bureausecuriteprivee.qc.ca

Le masculin générique est parfois utilisé dans le but d'alléger le texte et désigne, selon le contexte, aussi bien les femmes que les hommes.



Bureau de la sécurité privée

6363 route Transcanadienne Ouest, bureau 201
Saint-Laurent (Québec) H4T 1Z9

Téléphone : 514 748-7480

Sans frais : 1 877 748-7483

Télécopieur : 514 748-0002

info@bureausecuriteprivee.qc.ca
www.bureausecuriteprivee.qc.ca