



# RAPPORT ANNUEL

2012-2013



Bureau de la  
Sécurité privée

ON VEILLE SUR L'INDUSTRIE DE LA SÉCURITÉ.

Le contenu de cette publication a été produit par la Direction générale avec la participation de toutes les directions du Bureau de sécurité privée. 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.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser au :

Bureau de la sécurité privée  
6363, route Transcanadienne, bureau 201  
Saint-Laurent (Québec) H4T 1Z9  
Téléphone : 514 748-7480  
Ligne sans frais : 1 877 748-7483  
Télécopieur : 514 748-0002  
Site Web : [www.bureausecuriteprivee.qc.ca](http://www.bureausecuriteprivee.qc.ca)  
Courriel : [info@bureausecuriteprivee.qc.ca](mailto:info@bureausecuriteprivee.qc.ca)

Il est possible de consulter ce rapport sur le site Web du Bureau.  
Dépôt légal - 2013  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
Bibliothèque et Archives du Canada

ISSN: 1927-0763 (version imprimée)  
ISSN: 1927-0771 (version PDF)

ISBN: 978-2-9813415-2-5 (version imprimée)  
ISBN: 978-2-9813415-3-2 (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 partielle, sont interdites sans l'autorisation du Bureau de la sécurité privée.

Coordination : Geneviève Fournier, Bureau de la sécurité privée  
Conception graphique : Geneviève Fournier, Bureau de la sécurité privée  
Impression : Kwik Kopy Pointe-Claire

**Monsieur Jacques Chagnon**  
**Président de l'Assemblée nationale**  
**Hôtel du Parlement**  
**1045, rue des Parlementaires**  
**1<sup>er</sup> étage, Bureau 1.30**  
**Québec (Québec) G1A 1A4**

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel 2012-2013 du Bureau de la sécurité privée.

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

Le ministre de la Sécurité publique.

*Original signé*

Stéphane Bergeron  
Québec, septembre 2013

**Monsieur Stéphane Bergeron**  
**Ministre de la Sécurité publique**  
**2525, boulevard Laurier, 5<sup>e</sup> étage**  
**Québec (Québec) G1V 2L2**

Monsieur le Ministre,

Conformément à la Loi sur la sécurité privée, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel du Bureau de la sécurité privée pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013. Les activités décrites sont le fruit du travail exécuté par l'ensemble du personnel tout au long de l'année écoulée.

À ma connaissance, le présent rapport décrit fidèlement la mission, les valeurs organisationnelles et les orientations du Bureau. Il présente une synthèse de ses réalisations et 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, juillet 2013

---

La protection du public,  
la mission première du Bureau.

---

# TABLE DES MATIÈRES

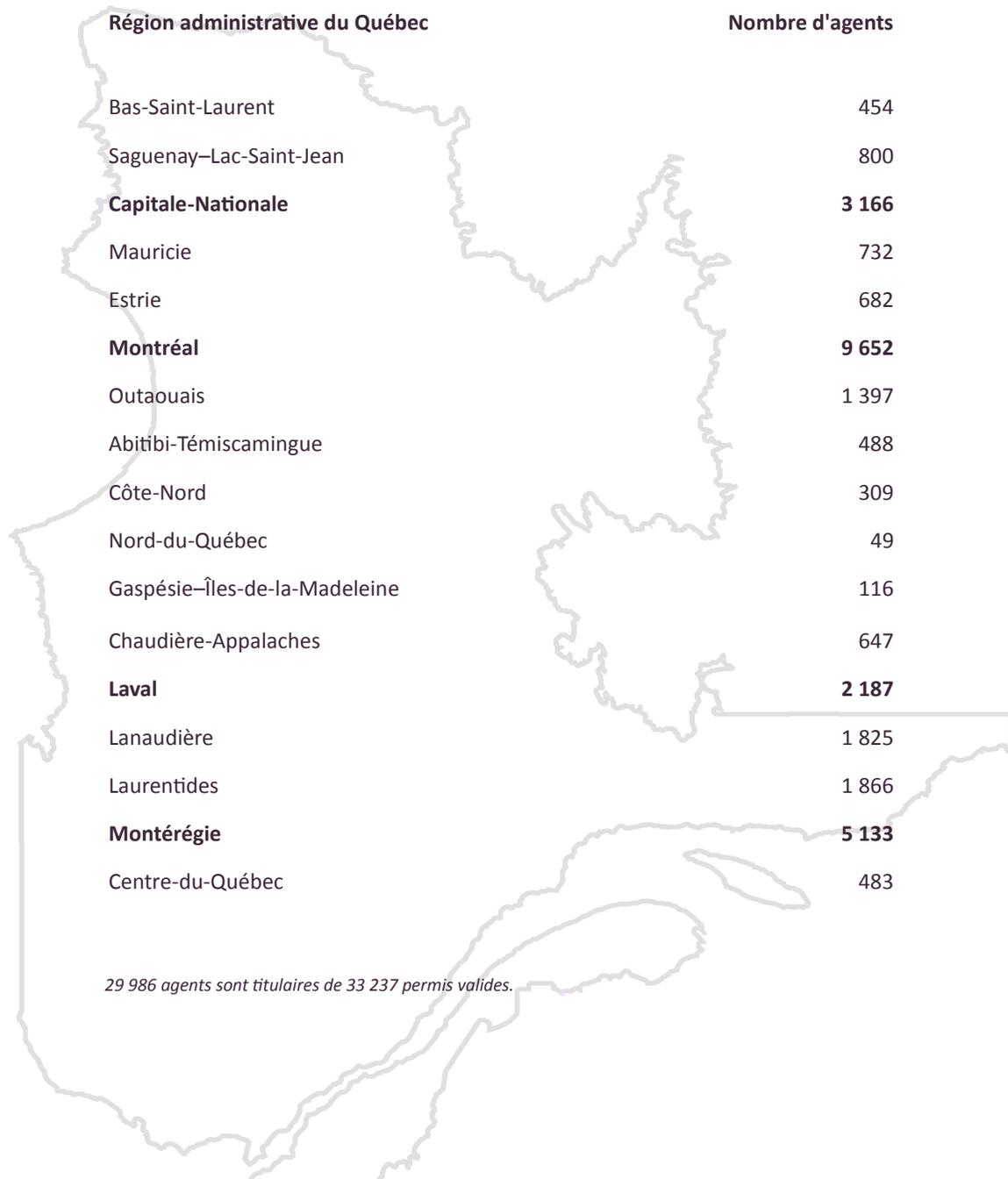
Le message du président.....	6
Le message du directeur général .....	7
Le conseil d'administration .....	8
<b>1. LA PRÉSENTATION DU BUREAU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE.....</b>	<b>9</b>
1.1. La mission du BSP.....	9
1.2. Les personnes assujetties à la Loi .....	9
1.3. Le contexte.....	9
1.4. La réglementation .....	10
1.5. La vision .....	10
1.6. Les valeurs organisationnelles .....	10
1.7. L'organisation administrative .....	11
<b>2. LES RÉALISATIONS DU BUREAU EN 2012-2013.....</b>	<b>13</b>
2.1 La gestion administrative.....	13
2.2 Le Service à la clientèle .....	13
2.3 La délivrance des permis.....	14
2.4 Les enquêtes et l'inspection .....	17
2.5 Les affaires juridiques .....	19
2.6 La communication.....	20
<b>3. LES DOSSIERS-CLÉS POUR 2013-2014 .....</b>	<b>23</b>
<b>4. LES ÉTATS FINANCIERS .....</b>	<b>26</b>
<b>ANNEXE 1 .....</b>	<b>42</b>
<b>ANNEXE 2 .....</b>	<b>43</b>

## LA LISTE DES TABLEAUX

<b>Tableau 1</b> – ACTIVITÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE EN 2012-2013 .....	14
<b>Tableau 2</b> – DÉLIVRANCE DE PERMIS EN 2012-2013 .....	15
<b>Tableau 3</b> – PERMIS DÉLIVRÉS PAR LE BUREAU EN 2012-2013 SELON LES CATÉGORIES D’ACTIVITÉS.....	42
<b>Tableau 4</b> – DÉLAI DE TRAITEMENT APRÈS LA RÉCEPTION DES DEMANDES DE PERMIS.....	42
<b>Tableau 5</b> – ENQUÊTES ET INSPECTIONS EFFECTUÉES EN 2012-2013 .....	17
<b>Tableau 6</b> – TRAITEMENT DES INFRACTIONS À LA LOI ET À SES RÈGLEMENTS .....	17
<b>Tableau 7</b> – DÉCISIONS DU BUREAU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE DÉFAVORABLES À L’OCTROI DE PERMIS .....	43
<b>Tableau 8</b> – CONTESTATIONS AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC (TAQ).....	43

# LA SÉCURITÉ PRIVÉE, PARTOUT AU QUÉBEC!

**29 986 agents qualifiés en sécurité privée  
dans les 17 régions du Québec**



## LE MESSAGE DU PRÉSIDENT

Au nom du conseil d'administration, j'ai l'honneur de vous présenter le troisième rapport annuel du Bureau de la sécurité privée, lequel rend compte des activités réalisées du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013.

Je suis heureux de le dire : tous les membres du conseil sont fiers de notre courte histoire. Depuis trois ans, nous travaillons très fort pour devenir le point de repère en matière de sécurité privée au Québec. C'est pourquoi nous nous réjouissons du fait que le Bureau ait délivré son 40 000<sup>e</sup> permis d'agent et son 1 000<sup>e</sup> permis d'agence en 2012-2013. C'est ainsi qu'il professionnalise le métier d'agent de sécurité privée et qu'il valorise toute l'industrie.

Pour y parvenir, non seulement le Bureau a-t-il perfectionné ses procédures et politiques de fonctionnement, mais aussi il a réduit grandement tous les délais de traitement des dossiers. Plus encore, pour la première fois cette année, la Direction des enquêtes et de l'inspection a pris des sanctions contre les contrevenants à la *Loi sur la sécurité privée*. Au plan des ressources humaines, c'est par une affectation judicieuse des effectifs que nous avons amélioré la performance d'ensemble du Bureau. Quant aux finances, je suis particulièrement satisfait du premier excédent financier, lequel aidera à éponger le déficit accumulé au cours des premières années de démarrage. Il est donc encourageant de constater qu'en 2012-2013, le Bureau de la sécurité privée a tout mis en œuvre pour atteindre sa vitesse de croisière.

Une vitesse qui a permis au Bureau d'entreprendre une première campagne de publicité visant à sensibiliser le public sur l'importance de faire affaire avec des agents de sécurité détenant un permis en règle, un permis émis par le Bureau de la sécurité privée. Cette première campagne, qui a augmenté la visibilité du Bureau, l'a donc fait connaître comme un organisme voué à la protection du public. D'autres efforts en ce sens seront consentis dans le futur.

Un constat s'impose : le Bureau de la sécurité privée est maintenant prêt à véritablement s'inscrire comme leader dans son domaine. Bien déterminés à y concourir, les membres du conseil d'administration entendent favoriser et faciliter ce parcours.

Je tiens à les remercier pour leur investissement soutenu dans la bonne marche du Bureau de la sécurité privée. Leur disponibilité est gage de succès dans l'accomplissement de notre mission de protection du public. De même, je désire souligner le travail exemplaire de toute l'équipe du Bureau qui n'a de cesse de perfectionner ses interventions dans le plus grand respect du public et de l'industrie de la sécurité privée.



Pierre C. Ricard  
**Président du conseil d'administration**

## LE MOT DU DIRECTEUR GENERAL

Le domaine et l'industrie de la sécurité privée évoluent constamment, en écho aux changements que connaît notre société. En ce sens, si ce troisième rapport annuel fait état des principales réalisations du Bureau de la sécurité privée pour l'année 2012-2013, il illustre également, de par les résultats qui y sont publiés, l'évolution graduelle et profonde que connaît l'industrie.

L'esprit de cette troisième année de fonctionnement en est un de foi en la mission du Bureau, de détermination à l'accomplir. C'est pourquoi toutes les directions ont déployé des efforts créatifs sans précédent pour implanter de nouveaux processus d'affaires augmentant l'efficacité et l'efficience des services, surtout en ce qui concerne les délais de traitement des demandes de permis. Année de transition entre une organisation en démarrage et un organisme déjà constitué, 2012-2013 aura été une année aux défis bien relevés. À preuve :

- l'émission de 40 000<sup>e</sup> permis d'agent ;
- la diminution des délais d'émission d'un permis d'agent à 3 semaines environ ;
- l'émission des premiers constats d'infractions ;
- le premier exercice financier présentant un surplus financier.

C'est pourquoi, à la lecture du présent rapport, il nous est donné de constater le dynamisme des directions et des équipes de travail. À dire vrai, tous et chacun se sont fait un point d'honneur de parfaire le démarrage du Bureau, ce qui s'exprime notamment par :

- l'embauche d'une nouvelle secrétaire du Bureau et directrice des affaires juridiques, Me Isabelle F. LeBlanc;
- l'embauche d'une nouvelle directrice de l'administration, des finances et des opérations, Mme Helen Choy, CPA, CMA ;
- l'intégration de tous les services impliqués dans la délivrance des permis et du Service à la clientèle, en plus de celui de la comptabilité ;
- l'accroissement de l'équipe des enquêteurs sous la direction de M. Stéphane Bénard ;
- la mise en service d'un nouveau site Web accueillant en moyenne plus de 10 000 visiteurs différents par mois;
- la création du registre public des titulaires de permis d'agent et d'agence;
- le lancement d'une campagne de publicité grand public destinée à mieux faire connaître le Bureau.

La prochaine année en sera une de consolidation des acquis. Un rythme régulier et constant dans la délivrance des permis et le dépôt des rapports d'infraction ; l'amélioration des outils en ligne sur notre site Web, pour les requérants et les titulaires de permis ; l'affinement de nos outils de communication : voici quelques-uns des dossiers qui seront au menu du Bureau en 2013-2014.

Par la suite, il nous sera alors possible de passer à une autre étape, accompagnant de manière encore plus soutenue l'industrie de la sécurité privée dans son objectif de professionnalisation.

En terminant, je désire remercier chaleureusement tous les employés du Bureau ainsi que tous les membres du conseil d'administration. En synergie les uns avec les autres, leur travail à lui seul constitue une réalisation remarquable qu'ils ont su décliner sous différentes formes, comme en rend d'ailleurs compte le présent rapport annuel.



Denis Lévesque  
**Directeur général**

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BUREAU EST COMPOSÉ DE ONZE MEMBRES, QUATRE NOMMÉS PAR LE MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC DONT UN DOIT PROVENIR DU MILIEU POLICIER, ET SEPT NOMMÉS PAR LES ASSOCIATIONS REPRÉSENTATIVES DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE RECONNUES PAR LE MINISTRE. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU BUREAU S'EST RÉUNI ONZE FOIS AU COURS DE 2012-2013. AU 31 MARS 2013, IL COMPTAIT DIX MEMBRES SUR ONZE.

### LES 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

**Monsieur Gaston Lafleur** (Poste vacant depuis le 20 décembre 2012)

CONSEIL QUÉBÉCOIS DU COMMERCE DE DÉTAIL

### LES MEMBRES NOMMÉS PAR LES ASSOCIATIONS REPRÉSENTATIVES DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE RECONNUES PAR LE MINISTRE

**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**

Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec

**Monsieur Robert Champagne**

Association des transporteurs de valeurs

**Monsieur François Plaisance**

Association québécoise de l'industrie de la sécurité

# 1. LA PRÉSENTATION DU BUREAU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE

INSTITUÉ EN VERTU DE LA *LOI SUR LA SÉCURITÉ PRIVÉE* ADOPTÉE EN JUIN 2006 PAR L'ASSEMBLÉE NATIONALE, ET ENTRÉE EN VIGUEUR DANS SON INTÉGRALITÉ LE 22 JUILLET 2010, LE BUREAU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE A UNE JEUNE EXISTENCE. IL A ENTREPRIS SES ACTIVITÉS IL Y A TROIS ANS, S'EMPLOYANT À METTRE EN ŒUVRE LA RÉFORME MAJEURE DE L'INDUSTRIE DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE QUE LA LOI FAVORISE. IL EST D'AILLEURS IMPORTANT DE RAPPELER QUE CETTE LOI A ÉTÉ ADOPTÉE À LA SUITE D'UNE LONGUE PÉRIODE DE RÉFLEXION ET D'ÉCHANGES ENTRE LES ACTEURS DU MILIEU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE ET LE MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC.

## 1.1. La mission du BSP

Tel qu'édictee par la loi instituant le Bureau de la sécurité privée, la mission du Bureau est de veiller à la protection du public et à cette fin :

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

## 1.2. Les personnes assujetties à la Loi

Les mandats confiés au Bureau par la *Loi sur la sécurité privée* touchent l'ensemble des Québécois car ils visent la protection du public. Ils concernent plus particulièrement les agences et les agents exerçant les activités de sécurité privée suivantes :

- le gardiennage,
- l'investigation,
- la serrurerie,
- les systèmes électroniques de sécurité, pour l'un ou plusieurs des secteurs d'activité suivants :  
installation, réparation et entretien, surveillance continue à distance, conseil technique,
- le convoyage de biens de valeur,
- le service-conseil en sécurité.

## 1.3. Le contexte

L'industrie de la sécurité privée connaît un essor remarquable depuis plusieurs années; ses champs d'application de même que ses pratiques évoluent au rythme des transformations sociales, économiques et technologiques de notre société. Le Bureau de la sécurité privée doit suivre, voire même anticiper cette évolution de manière à encadrer et à améliorer ces pratiques. C'est en ce sens que, par une surveillance active et vigilante de l'industrie de la sécurité privée, le Bureau contribue à protéger la société.

La *Loi sur la sécurité privée* accorde au Bureau des pouvoirs conséquents avec sa mission de protection du public. Moderne, cette loi favorise l'autonomisation du domaine de la sécurité privée au Québec. Avec un cadre législatif contraignant, des règles de déontologie ainsi que des exigences en matière de qualification et de formation, le Bureau peut exercer un meilleur contrôle de l'industrie de la sécurité privée.

Gage de son respect, la *Loi sur la sécurité privée* concrétise une réforme que les acteurs du milieu sollicitaient depuis quelque temps déjà. Son entrée en vigueur marque le début d'une structuration visant à renforcer l'intégrité, la légitimité et la crédibilité de l'industrie de la sécurité privée au Québec, avec pour conséquence la reconnaissance des emplois qui y sont reliés ; près de 30 000 travailleurs. C'est au Bureau de la sécurité privée qu'incombe la réalisation de ce projet de société.

#### **1.4. La réglementation**

Aujourd'hui, nul ne peut exercer une activité de sécurité privée sans au préalable avoir obtenu du Bureau de la sécurité privée un permis en bonne et due forme. Tout le personnel travaillant dans le domaine doit donc avoir les qualifications requises et il doit aussi satisfaire aux règles de conduite édictées par la loi et par le Bureau. C'est ainsi que depuis sa toute récente création en 2010, et en conformité avec les pouvoirs réglementaires que la loi lui confère, le Bureau prescrit des règles de pratique et voit à leur application. Il est possible de prendre connaissance des règlements suivants sur le site Web du Bureau :

- Règlement d'application de la Loi sur la sécurité privée ;
- Règlement sur la formation exigée pour l'obtention d'un permis d'agent pour l'exercice d'une activité de sécurité privée ;
- Règlement sur les normes de comportement des titulaires de permis d'agent qui exercent une activité de sécurité privée.

#### **1.5. La vision**

Par son expertise et son engagement en faveur de la protection du public, le Bureau de la sécurité privée entend devenir l'organisme de référence pour toute question relative à la sécurité privée au Québec, jouant ainsi un rôle de leader dans le domaine. Il souhaite valoriser les métiers de sécurité privée en assurant l'intégrité et la compétence des travailleurs de ce secteur.

#### **1.6. Les valeurs organisationnelles**

Les valeurs qui fondent l'action du Bureau de la sécurité privée sont l'équité, la transparence, la justice, l'humanisme et la confiance.

## 1.7. L'organisation administrative

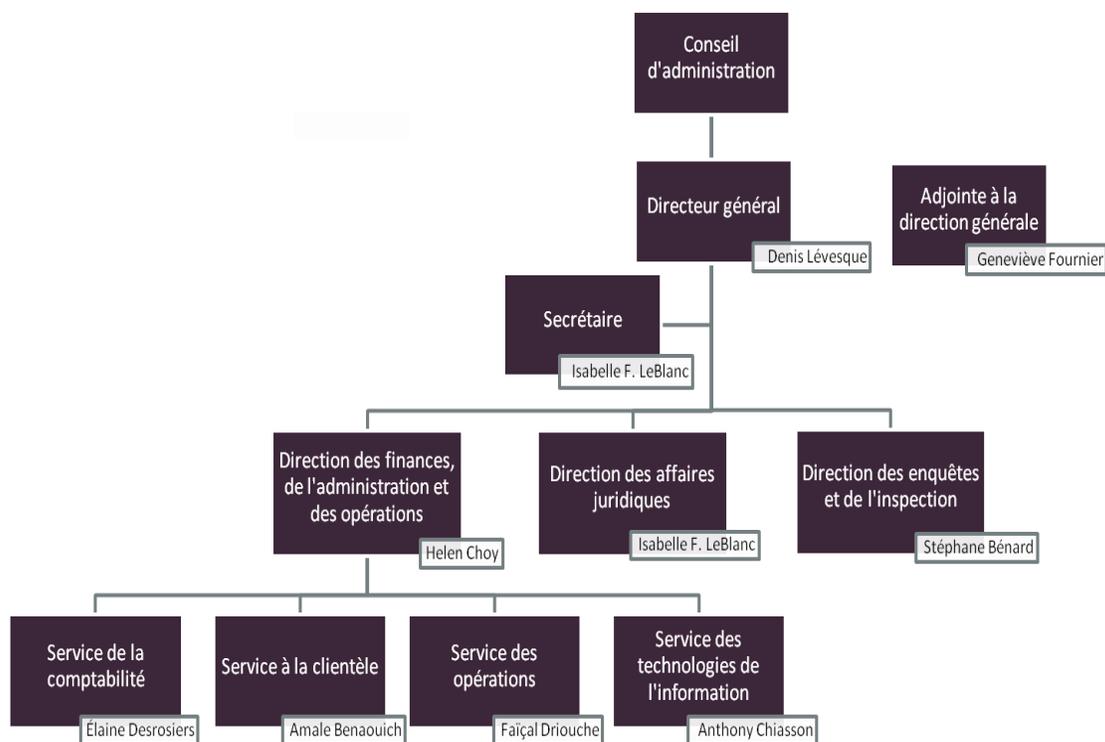
Ainsi que le prévoit la loi, le Bureau de la sécurité privée est administré par un conseil d'administration de 11 membres composé de la manière indiquée plus haut. La durée du mandat des membres du conseil est de trois ans à compter de la date où tous les membres sont nommés. Une association peut demander d'être reconnue comme association représentative de la sécurité privée au moyen d'un avis écrit adressé au ministre en la manière prévue par la loi.

Le Bureau nomme un directeur général. Celui-ci 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.

L'équipe de direction du Bureau est composée de Madame Helen Choy, CPA, CMA, à la Direction des finances, de l'administration et des opérations ; de Me Isabelle F. LeBlanc à la Direction des services juridiques, aussi secrétaire du Bureau, et de Monsieur Stéphane Bénéard à la Direction des enquêtes et de l'inspection.

L'adjointe à la direction, Madame Geneviève Fournier, ainsi que les chefs de service complètent la structure administrative du Bureau. Au 31 mars 2013, les postes de chef de service sont occupés par Madame Élane Desrosiers, au Service de la comptabilité ; Madame Amale Benaouich, au Service à la clientèle ; Monsieur Faïçal Driouche, au Service des opérations, et par Monsieur Anthony Chiasson, au Service des technologies de l'information.

### L'organigramme du Bureau au 31 mars 2013





## **2. LES RÉALISATIONS DU BUREAU EN 2012-2013**

RESTRUCTURATION INTERNE, CONTRÔLE DE LA QUALITÉ, NOUVELLE STRATÉGIE DE GESTION AU SERVICE À LA CLIENTÈLE, AUGMENTATION DES DEMANDES DE PERMIS ET DIMINUTION MAJEURE DU TEMPS DE TRAITEMENT, CROISSANCE DE LA DIRECTION DES ENQUÊTES ET DE L'INSPECTION ET DÉBUT DU PROCESSUS D'ÉMISSION DE SANCTIONS, APPLICATION RENFORCÉE DE LA *LOI SUR LA SÉCURITÉ PRIVÉE* ET DE SES RÈGLEMENTS, HARMONISATION DES PRATIQUES ET PROCESSUS DU BUREAU, COMMUNICATION ACCRUE AVEC LE PUBLIC ET AVEC LES PERSONNES ASSUJETTIES AU BUREAU : TELS SONT LES FAITS MARQUANTS DE CETTE TROISIÈME ANNÉE DE FONCTIONNEMENT VENUE PARACHEVER UNE PHASE DE DÉMARRAGE DYNAMIQUE ET PLEINE DE DÉFIS. DES DÉFIS RELEVÉS AVEC BRIO PAR TOUTE L'ÉQUIPE DU BUREAU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE, UNE ÉQUIPE DE 36 EMPLOYÉS.

### **2.1. La gestion administrative**

**Fertile en accomplissement, telle est l'année de fonctionnement 2012-2013 pour la Direction de l'administration, des finances et des opérations. Restructuration interne et dotation du personnel oblige, l'effort porte donc sur l'amélioration de l'expérience de l'utilisateur des services du Bureau. Sous la direction de madame Helen Choy à la gestion administrative depuis le 3 décembre 2012, le Bureau s'est doté d'outils favorisant la collecte et le partage d'informations, les échanges ainsi que la prise de décisions.**

C'est ainsi qu'à la faveur d'une nouvelle répartition du personnel, des postes de chef de service ont été créés pour le Service à la clientèle, le Service des technologies de l'information, le Service des opérations et le Service de la comptabilité et des finances. Chacun d'eux veille à l'exécution du mandat de son service et à l'atteinte des buts fixés. L'objectif premier : exercer un meilleur suivi et un contrôle de la qualité à chaque étape du traitement d'un permis.

**Le Service de la comptabilité et des finances** – Avec l'implantation d'un système comptable complètement opérationnel en 2012, le Bureau est maintenant en mesure de produire des états financiers mensuels avec des analyses d'écarts. Il est ainsi possible d'évaluer adéquatement l'état de la situation financière du Bureau de même que la qualité du service offert. Grâce à l'information fournie par des tableaux de bord et à l'application des nouveaux procédés de traitement, l'efficacité du travail augmente, le service s'améliore.

### **2.2. Le Service à la clientèle**

**Le Service à la clientèle fournit renseignements et assistance au public et aux professionnels de l'industrie de la sécurité privée. Sous la supervision de Madame Amale Benaouich, sa préoccupation constante demeure l'accessibilité, la qualité et la rapidité de traitement des demandes qui lui sont adressées.**

Travaillant en première ligne, les six agents du Service à la clientèle sont responsables de l'accueil sur place des demandeurs de permis, des appels téléphoniques ainsi que du traitement initial des demandes reçues par courrier. Si leur travail est essentiel à la bonne transmission des informations, il l'est tout autant pour l'identification et la résolution des problèmes survenant entre autres dans le suivi des dossiers. Aussi ce service accorde-t-il une attention particulière au caractère juridique de l'information transmise, travaillant de pair avec la Direction des affaires juridiques.

**Une nouvelle approche** – En 2012-2013, le Service à la clientèle a implanté une nouvelle stratégie de gestion adoptant une approche fondée sur des principes d’écoute et d’accompagnement dans la transmission de l’information. Un changement aux résultats concluants sur lesquels capitaliser pour l’avenir, particulièrement :

- la présentation de rapports hebdomadaires chiffrés favorisant la transparence quant aux activités du service ;
- la mise en place de deux files d’attente distinctes, l’une française et l’autre anglaise, auxquelles des agents sont spécifiquement assignés de manière à faciliter un meilleur service dans les deux langues officielles;
- les procédures de suivi visant à soutenir, au quotidien, l’équipe du Service à la clientèle.
- la cohérence et la constance dans les délais de traitement ainsi que dans les réponses données aux clients, que ce soit au comptoir ou par téléphone, par courriel ou par la poste.

Pour apprécier le travail du Service à la clientèle, voici quelques données statistiques recueillies entre le 1<sup>er</sup> avril 2012 et le 31 mars 2013.

<b>Tableau 1 – ACTIVITÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE EN 2012-2013</b>	
<b>Activité</b>	<b>Mesure</b>
Nombre moyen d’appels téléphonique reçus et traités par mois	3 153
% des appels téléphoniques reçus et répondus	93 %
Temps d’attente moyen pour les appels téléphoniques	0,84 min.
Durée moyenne de conversation	4 min.
Délai de réponse aux questions des clients (courriels et demandes nécessitant un suivi)	de 24 à 48 h

### **2.3. La délivrance des permis**

**Au Québec, pour être un agent en sécurité privée ou, dans certaines circonstances, pour être le supérieur immédiat d’un ou de plusieurs agents en sécurité privée, il faut avoir un permis. C’est au Service des opérations qu’incombe la responsabilité de délivrer ces permis; il l’exerce en accord avec les règles régissant ce pouvoir accordé au Bureau par le législateur. Sous la supervision de monsieur Faïçal Driouche, de nouveaux processus d’affaires instaurés en 2012-2013 ont mené à une meilleure gestion opérationnelle.**

Les six analystes du Service des opérations sont responsables de l’analyse des demandes de permis, qu’elles proviennent des agents ou des agences en sécurité privée. Analyse faite en fonction d’un encadrement législatif et réglementaire précis, lequel précise les conditions à remplir pour pouvoir obtenir un permis, celles relatives à la formation comme celles concernant les antécédents criminels. Il en est de même des exigences requises à l’égard des agences de sécurité privée, notamment celles en rapport avec les bonnes mœurs, la solvabilité, le cautionnement et l’obligation de détenir une assurance. Il est important de noter que le Service des opérations travaille en étroite collaboration avec la Sûreté du Québec à qui il fournit les renseignements nécessaires pour la vérification des conditions prévues par la loi en matière de bonnes mœurs et d’antécédents criminels.

**Une année active** – L'équipe d'analystes s'est affairée en 2012-2013, puisque sur les 9 872 nouvelles demandes de permis reçues, 8 959 ont conduit à la délivrance de permis. Par ailleurs, 3 663 permis ont été suspendus pour non-paiement des frais annuels, et 2 233 ont été révoqués. Le tableau 2, ci-après, fournit de plus amples détails.

<b>Tableau 2 – DÉLIVRANCE DE PERMIS EN 2012-2013</b>	
<b>PERMIS D'AGENT</b>	
<b>Type de permis</b>	<b>Nombre</b>
Nouvelle demande reçue	9 872
Permis régulier délivré	8 959
Permis temporaire délivré	623
Décision défavorable	507
<b>Permis suspendu</b>	
Non-paiement des frais	3 663
À la demande du titulaire	51
Par le Bureau de la sécurité privée	41
<b>Permis révoqué</b>	
Non-paiement des frais	2 180
À la demande du titulaire	47
Par le Bureau de la sécurité privée	6
<b>PERMIS D'AGENCE</b>	
Nouvelle demande reçue	472
Permis délivré	385
Décision défavorable	7

**Une industrie en croissance** – Pour chacune des catégories d'activités de la sécurité privée, qu'il s'agisse de permis d'agent ou de permis d'agence, l'année 2012-2013 aura été prolifique. Au 31 mars 2013, 40 911 permis d'agent auront été délivrés par le Bureau; 33 237 sont valides pour les 29 986 travailleurs de l'industrie. Le secteur du gardiennage représente 81 % de la totalité de ces permis. Pour ce qui est des permis d'agence, sur les 1 408 délivrés, ceux du secteur des systèmes électroniques comptent pour 56 %, et ceux du secteur du convoyage de valeur, 0,4 %. Ce nombre de permis nous décrit une industrie en croissance, mais il témoigne aussi de l'action de plus en plus efficace et dynamique du Bureau. Le tableau 3, en annexe, présente un portrait d'ensemble.

**L'accélération dans le traitement des demandes** – En 2012-2013, comme l'indique le tableau 4, en annexe, l'équipe a su réduire de façon significative les délais de traitement. Pour y parvenir, le Service des opérations s'est attardé sur deux éléments importants du processus:

1. une coordination quotidienne, efficace et adéquate avec les différents services du Bureau;
2. l'application de nouvelles règles et procédures pour l'analyse des demandes visant à réduire grandement le délai de traitement des dossiers.



## 2.4. Les enquêtes et l'inspection

Pour le Bureau de la sécurité privée, assurer la sécurité du public exige qu'il garantisse l'intégrité et la compétence des travailleurs du secteur de la sécurité privée. C'est à la Direction des enquêtes et de l'inspection que revient en premier lieu cette responsabilité et celle-ci s'en acquitte d'abord en aidant l'industrie à se conformer à la *Loi sur la sécurité privée*. Sous la direction de monsieur Stéphane Bénéard, en 2012-2013 l'équipe a poursuivi sa croissance et a multiplié ses interventions si bien que pour la toute première fois le Bureau a pu sanctionner des contrevenants à la loi.

**Les enquêtes se multiplient** – La Direction des enquêtes et de l'inspection a embauché deux nouveaux inspecteurs en tout début d'année. Un coordonnateur-analyste s'est joint à l'équipe à la suite du nombre croissant de plaintes et de dénonciations portées à l'attention du Bureau. Et en octobre dernier, un nouvel inspecteur s'ajoutait aux autres. Dès lors, les inspections se sont multipliées et les résultats ont suivi. Sur les 853 enquêtes effectuées en 2012-2013, 72 % des dossiers traités ont été résolus alors que 28 % ont été reportés en 2013-2014. La majeure partie des dossiers traités concernent les agents ou agences qui travaillent sans permis. Le tableau 5, ci-après, détaille cette information.

<b>Tableau 5 – ENQUÊTES ET INSPECTIONS EFFECTUÉES EN 2012-2013</b>	
<b>Dossier</b>	<b>Nombre</b>
Plainte reçue de l'externe	481
Dossier ouvert à l'interne	372
<b>Total</b>	<b>853</b>
<b>Pourcentage de résolution des dossiers : 72 %</b>	
Total de dossiers résolus	<b>617</b>
Total de dossiers reportés en 2013-2014	<b>236</b>
<b>Nature des dossiers gérés</b>	
Agence sans permis	208
Agent sans permis	230
Agence et agent sans permis	310
Normes de comportement	41
Permis refusé ou sanctionné	50
Autre	14

Contre ceux qui agissent à l'encontre de la loi et de ses règlements, la direction a été en mesure de présenter un total de 115 rapports d'infraction générale au *Directeur des poursuites criminelles et pénales* afin d'obtenir son approbation pour l'émission de constats d'infraction émanant de sa part. Et pour la première fois, des assujettis à la loi ont reçu des constats d'infraction. De plus, grâce à la persévérance et au bon travail de toute l'équipe, 119 entreprises et 18 individus se sont conformés à la Loi en demandant leur permis.

<b>Tableau 6 – TRAITEMENT DES INFRACTIONS À LA LOI ET À SES RÈGLEMENTS</b>	
<b>Dossier</b>	<b>Nombre</b>
Dossier soumis au DPCP*	115
Dossier accepté par le DPCP	36
Constat d'infraction émis par le DPCP	34
* Direction des poursuites criminelles et pénales	

*Note : les dossiers soumis par le BSP au DPCP passent divers stades de traitement avant l'émission d'un constat d'infraction au contrevenant. Les dossiers peuvent se cumuler d'une année fiscale à l'autre. Les chiffres présentés ici sont le reflet réel du statut des dossiers en date du 31 mars 2013.*

**Présence dans l'industrie** – Par ailleurs, toujours dans le but d'encadrer la pratique et d'aider chacun à se conformer aux prescriptions de la loi et à assumer ses responsabilités, la Direction des enquêtes et de l'inspection s'est fait un point d'honneur d'assister à diverses rencontres rassemblant des acteurs de l'industrie de la sécurité privée. Par sa présence, le Bureau a pu répondre à leurs questions et continuer à les sensibiliser au respect de la loi qui, en bout de ligne, contribue à façonner l'image d'une industrie intègre et unifiée.

**Avantages du permis d'exercice délivré par le Bureau** – Ce travail de sensibilisation s'est poursuivi auprès de ceux – entreprises, organismes, institutions publiques ou privées – qui font appel à des agents ou à des agences de sécurité privée. L'équipe s'est employé à leur faire valoir les avantages et les bienfaits de faire affaire avec des entreprises détenant des permis délivrés par le Bureau de la sécurité privée. Sans oublier de s'assurer que chaque agent de sécurité qu'ils embauchent, de quelque catégorie qu'il soit, détienne un permis valide délivré par le Bureau.

**Les résultats d'un travail rigoureux** – C'est ainsi que dans la poursuite d'un des objectifs du Bureau, celui d'accompagner et d'aider les assujettis à se conformer à la Loi, la Direction des enquêtes et de l'inspection sévit contre ceux qui dérogent aux règles mises en place ou qui persévèrent dans leur refus de se conformer à la loi.

## 2.5. Les affaires juridiques

La Direction des affaires juridiques veille à ce que le Bureau de la sécurité privée remplisse pleinement sa mission de protection du public. Il s'assure notamment d'un suivi rigoureux quant à l'application de la loi et de ses règlements, ce qui donne valeur et crédibilité à l'industrie de la sécurité privée. Sous la direction de M<sup>e</sup> Isabelle F. LeBlanc depuis le 4 juin 2012, également secrétaire du Bureau de la sécurité privée, l'équipe conseille la direction générale et les différentes instances de l'organisme dans l'exercice de leur mandat.

Composée de deux avocates, d'une technicienne juridique et d'une adjointe, l'équipe de la Direction des affaires juridiques voit à l'interprétation et à l'application de la *Loi sur la sécurité privée* et de ses règlements ainsi qu'à l'harmonisation juridique des pratiques et des processus d'affaires du Bureau. Cette année encore, la direction a dû affermir son soutien au Service à la clientèle et au Service des opérations afin de les aider à répondre à un volume croissant des demandes de permis et des questions d'information des assujettis. Des politiques et des procédures d'encadrement juridique ont été instaurées et peaufinées afin de soutenir l'application de la *Loi sur la sécurité privée* et surtout afin d'améliorer l'efficacité du traitement des dossiers. Résultat : rapidité d'exécution, précision et transparence dans l'information véhiculée.

La Direction des services juridiques est aussi responsable du traitement des demandes de permis non-conformes. Celle-ci analyse les demandes problématiques et le cas échéant, rend et motive les décisions de refus de délivrance, de non-renouvellement, de suspension ou de révocation de permis. De plus, elle assure le suivi des accusations ou des condamnations criminelles qui ont été portées contre les titulaires de permis.

**Un apport notable au renforcement du cadre législatif** – Forte de son expérience et respectueuse de l'évolution jurisprudentielle du Tribunal administratif du Québec dans l'application de la *Loi sur la sécurité privée*, la Direction des affaires juridiques a su parfaire certaines interprétations que nous devons donner à l'intention du législateur en pareille matière. Celle-ci joue d'ailleurs 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. C'est pourquoi il convient de souligner l'apport notable de la Direction des affaires juridiques au renforcement du cadre législatif et réglementaire de l'industrie de la sécurité privée.

**Décisions défavorables rendues par le Bureau de la sécurité privée** – Comme l'indique le tableau 7, en annexe, 507 demandes de permis d'agents ont dû être refusées au cours de l'exercice 2012-2013. Parmi celles-ci, 403 l'ont été parce qu'elles ne satisfaisaient pas aux exigences de formation prévues à la loi et à ses règlements, et 104 en raison des critères de bonnes mœurs ou des antécédents criminels des demandeurs. De plus, huit décisions de suspension de permis et 25 autres de révocation ont été rendues. Quant aux permis d'agences, sept demandes ont été refusées pour cause d'antécédents criminels et deux permis ont été révoqués pour cette même raison.

Quant au tableau 8, en annexe, il fait état des recours déposés au Tribunal administratif du Québec. Parmi les 507 décisions défavorables à l'octroi de permis, 69 ont été contestées devant ce tribunal. Au cours de la période 2012-2013, quinze décisions du Tribunal ont maintenu la décision initiale du Bureau, alors que six l'ont infirmée. Par ailleurs, 22 requérants se sont désistés de leur recours en contestation et sept ententes sont intervenues entre les parties, lesquelles ont été entérinées par le Tribunal. Cinq demandes en sursis ont été déposées devant le Tribunal dont quatre ont été accordées et une refusée. Enfin, 43 dossiers sont toujours en traitement au Tribunal administratif du Québec.

## 2.6. La communication

À la troisième année de son fonctionnement, bien qu'encore tout jeune, le Bureau de la sécurité privée compte des réalisations d'importance au plan de la communication. Soucieux de fournir au public comme aux acteurs de l'industrie des informations justes et pertinentes sur les mesures d'encadrement en matière de sécurité privée, en 2012-2013 le Bureau a pu mesurer la pertinence et l'efficacité des outils de communication déjà créés. Il a également entrepris une première campagne de publicité.

### L'information au public

Parce qu'il est primordial qu'une relation de confiance s'établisse entre la population et l'industrie de la sécurité privée, parce que la protection du public est une partie intégrante de la mission du Bureau, il lui appartient de s'y employer. Pour ce faire, le Bureau compte sur certains outils qui ont fait leur preuve en 2012-2013.

- **Le site Web** – Une moyenne de 10 000 visiteurs par mois fréquente le site du Bureau, la page la plus en demande étant celle relative à la demande de permis d'agent. On y a même compté jusqu'à 7 100 visiteurs en un mois.
- **Le registre public des titulaires de permis** – Tel que prescrit par la *Loi sur la sécurité privée*, Le Bureau a institué un registre des titulaires de permis, un registre public. À cet égard le Bureau se réjouit du fait qu'à chaque mois, près de 5 000 personnes consultent le registre en ligne. Preuve que tranquillement, trois ans après la création du Bureau, le public utilise ce moyen de protection que lui donne la loi.
- **La présence dans les médias** – La relation avec les médias relève essentiellement de la Direction générale. Bien que certaines des interviews accordées puissent être planifiées à l'avance, il s'agit le plus souvent d'interventions ponctuelles rendues nécessaires à la suite d'événements ou d'annonces particulières.

Qu'il soit question de télé, de radio ou de médias écrits couvrant la nouvelle, le Bureau se doit de répondre aux demandes des médias et de saisir toute bonne occasion d'informer correctement le public. De l'informer, mais aussi de le rassurer, car quelquefois le Bureau est appelé à agir un peu comme un ombudsman, entre autres quand des comportements injustifiés ou inadéquats de personnes assujetties à la loi deviennent des sujets d'actualité et font l'objet de couverture par les médias. Ce qui fut le cas à quelques reprises en 2012-2013. Et toujours le Bureau a répondu PRÉSENT.

- **Les conférences et les rencontres d'information** – Tout au long de l'année, le Bureau intervient régulièrement auprès d'organismes faisant affaire avec les assujettis à la Loi. Ces causeries et ces rencontres ont pour but de présenter les avantages et les bienfaits de faire appel à des agences et à des agents détenant des permis en règle. C'est aussi un moment privilégié pour écouter ces groupes et connaître leurs préoccupations en rapport avec toute la question de la sécurité privée.
- **Une première campagne de publicité** – Lancée en mai 2012, le Bureau a mené une campagne de publicité d'une durée de quatre mois se déployant sur la grande chaîne nationale de télévision, via l'imprimé et sur le Web. Sous le thème « Savez-vous vraiment à qui vous avez affaire? » et misant sur une approche humoristique, l'objectif de cette campagne d'intérêt public était de dire à la population combien il est important de faire appel à des agents et à des agences de sécurité privée qui soient qualifiés et munis du permis du Bureau, le véritable moyen de s'en assurer.

Bien que la campagne ait attiré l'attention du grand public, elle n'a pas connu le succès escompté auprès de l'industrie de la sécurité privée. À l'évidence il nous faudra marteler le message sous d'autres variations, en empruntant d'autres chemins.

## L'information aux personnes assujetties à la *Loi sur la sécurité privée*

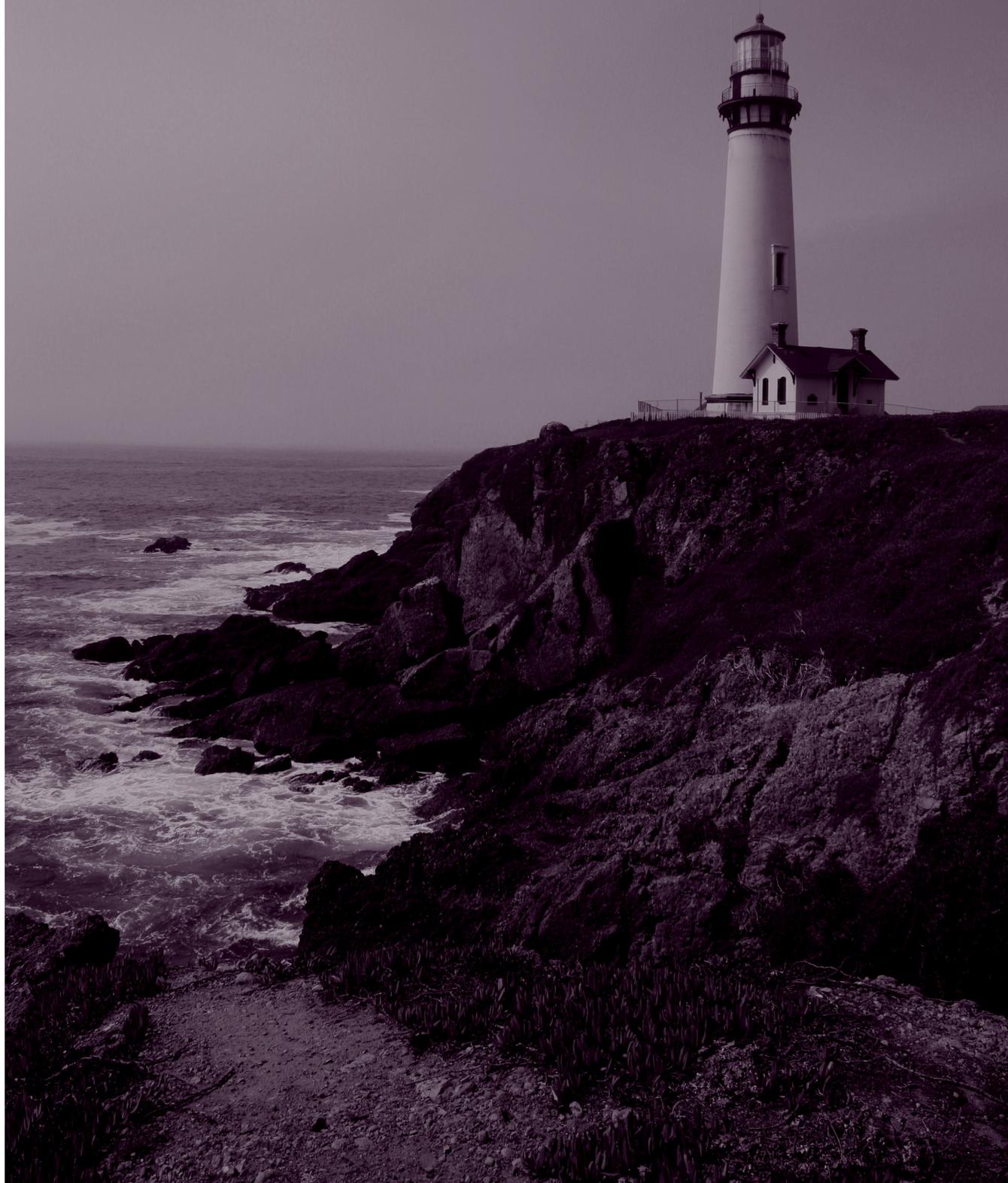
Autant il est important d'informer le public de l'existence et du rôle du Bureau de la sécurité privée, autant il importe de diffuser l'information auprès des premiers concernés : les agents et les agences exerçant des activités de sécurité privée visées par la loi, soit : le gardiennage, l'investigation, la serrurerie, les systèmes électroniques de sécurité, le convoyage de biens de valeur et le service-conseil en sécurité. Le Bureau s'y applique par son site Web, mais aussi par des publications et des activités de relations publiques.

- **Des publications, disponibles sur le site Web** – Ces publications, actuellement au nombre de deux, traitent des métiers de l'industrie de la sécurité privée et de leur aspect légal; elles s'intitulent :
  1. Le module La sécurité privée : l'aspect légal de la profession,
  2. Guide pour les représentants d'agence.
  
- **Des activités de relations publiques** – La Direction générale et la Direction des enquêtes et de l'inspection accordent une attention particulière aux activités leur permettant de faire connaître davantage le Bureau aux gens de l'industrie.

À cet égard, la présence du Bureau dans les réunions rassemblant les acteurs de l'industrie de la sécurité privée est particulièrement féconde, surtout quand il est question de s'adresser aux membres des associations reconnues par le ministre puisque celles-ci délèguent un des leurs au conseil d'administration du Bureau. Une bonne occasion de les sensibiliser à l'obligation et à l'importance de se conformer à la *Loi sur la sécurité privée*. Les échanges qui en découlent sont toujours éclairants pour tous les acteurs concernés.

« Depuis trois ans, nous travaillons très fort  
pour devenir le point de repère en matière de  
sécurité privée au Québec. »

Le président  
Pierre C. Ricard



### 3. LES DOSSIERS-CLÉS POUR 2013-2014

NUL DOUTE QU'EN 2013-2014, D'IMPORTANTES DOSSIERS EXIGENT L'ATTENTION SOUTENUE DU BUREAU, LEQUEL PREND TRANQUILLEMENT MAIS SÛREMENT SA PLACE DANS L'ESPACE SOCIAL DU QUÉBEC. IL EST PERMIS D'ESPÉRER QU'IL SERA BIENTÔT CONFIRMÉ DANS SON RÔLE, TANT PAR LE PUBLIC QUE PAR L'INDUSTRIE DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE. CAR SI D'UNE PART LE PUBLIC A BESOIN DE S'APPUYER SUR L'EXPERTISE DU BUREAU POUR ACCORDER OU NON SA CONFIANCE À L'INDUSTRIE, À SON TOUR CELLE-CI RECONNAÎT DÉSORMAIS LE BUREAU COMME L'AUTORITÉ EFFECTIVE DANS CE DOMAINE D'ACTIVITÉ.

**D'autres pas restent à faire dans l'application de la Loi de la sécurité privée** – À commencer par celui du paragraphe 5, article 41, lequel donne comme mission au Bureau de favoriser la cohérence des actions des intervenants de la sécurité privée avec celle des intervenants de la sécurité publique. Il en est de même des obligations découlant des paragraphes 2 et 4 de l'article 111. Le gouvernement, après consultation du Bureau, devra donc déterminer les normes applicables aux insignes et aux pièces d'identité ainsi que les caractéristiques des uniformes des titulaires de permis d'agent que le Bureau devra implanter. Il devra également déterminer les normes d'identification des véhicules utilisés en sécurité privée.

**La formation** – Le Bureau s'investira dans le dossier de la formation des personnes travaillant en sécurité privée. En vertu d'une modification réglementaire à venir, le Bureau pourra faire des recommandations au ministre en vue de reconnaître certains programmes de formation autres que ceux dispensés par les commissions scolaires et les cégeps qui, eux, sont déjà prévus au règlement.

**Le Service à la clientèle** – L'objectif principal de 2013-2014 demeure l'excellence du service donné aux clients. La formation continue du personnel du Service à la clientèle, l'élaboration d'un guide à leur intention et l'automatisation des processus de travail seront privilégiées. Il en est de même des objectifs concernant les délais, à savoir : diminuer le taux d'abandon des appels en réduisant le temps d'attente ; maintenir un temps de conversation moyen de quatre minutes ; effectuer le traitement initial des demandes dans un délai de 24 à 48 heures.

**Le Service des opérations** – Pour mieux servir les clients, qu'il s'agisse du public ou des acteurs de l'industrie de la sécurité privée, le Service des opérations s'est donné comme priorités en 2013-2014 : la formation continue des analystes; l'automatisation des processus de travail; l'implantation d'un système de contrôle de la qualité; l'optimisation du temps de traitement des dossiers.

**La Direction des enquêtes et de l'inspection** – La direction continuera à se développer en 2013-2014, entre autres en procédant à l'embauche de nouveaux inspecteurs et d'une personne qui poursuivra l'effort de sensibilisation auprès des assujettis à la loi. Une planification stratégique sera aussi entreprise afin de répondre adéquatement aux besoins d'inspection dans l'ensemble du Québec. De plus, du temps et de l'énergie seront investis pour assurer un temps de réponse adéquat aux plaintes et dénonciations émanant autant de l'industrie, que de la part du public en général.

**La conférence annuelle de l'International Association of Security and Investigative Regulators (L'IASIR)** – Le Bureau de la sécurité privée sera l'hôte de la conférence annuelle de l'International Association of Security and Investigative Regulators (IASIR) qui aura lieu à Québec du 13 au 15 novembre 2013. Le thème du congrès « *Améliorer la sécurité publique à l'aide de la sécurité privée; Les grandes tendances internationales* » est d'un grand intérêt pour le Bureau.



\$ 685

24,490

7 728,866

4,454

1,043

63,324

728

8,162

\$ 8,841

**LES ÉTATS FINANCIERS**

**DE L'EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2013**

**LE BUREAU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE**

## 4. LES 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.

Raymond Chabot Grant Thornton 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 Ricard  
**Président du conseil d'administration**



Helen Choy, CPA, CMA  
**Directrice des finances, de l'administration et des opérations**

# RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT

Aux administrateurs de  
Bureau de la sécurité privée

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints de l'organisme Bureau de la sécurité privée, qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2013 et les états des résultats, du déficit accumulé lié aux activités, de la variation de la dette nette et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, 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 de l'organisme Bureau de la sécurité privée au 31 mars 2013 ainsi que des résultats de ses activités, de la variation de sa dette nette et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

## Autre point

Les états financiers de l'organisme Bureau de la sécurité privée pour l'exercice terminé le 31 mars 2012 ont été audités par un autre auditeur qui a exprimé sur ces états une opinion non modifiée en date du 24 septembre 2012.

*Raymond Chabot Grant Thornton S.E. N.C. R. L.* <sup>(1)</sup>

Montréal  
Le 27 juin 2013

CPA auditeur, CA permis de comptabilité publique n° A115050 <sup>(1)</sup>

## RÉSULTATS

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2013

	2013 Budget	2013 Réal	2012 Réal
	\$	\$	\$
<b>Produits</b>			
Permis agences	1 988 525	1 946 709	1 039 749
Permis agents	2 839 822	2 820 489	2 960 347
Autres		46 590	10 873
	<u>4 828 347</u>	<u>4 813 788</u>	<u>4 010 969</u>
<b>Charges</b>			
Salaires et charges sociales	1 863 533	1 933 397	1 803 334
Formation	20 000	14 924	854
Cotisations et associations professionnelles	10 000	10 400	5 320
Vérifications sécuritaires	1 381 361	1 179 814	1 476 500
Frais d'émission de permis	174 000	139 292	108 663
Services professionnels	254 995	305 947	290 998
Communications et informations	449 139	416 118	238 878
Charges locatives	250 082	242 237	240 920
Amortissement des immobilisations corporelles	257 600	203 411	157 634
Fournitures de bureau	15 000	12 220	17 691
Frais de démarrage			22 430
Assurances	37 000	31 688	36 225
Frais bancaires et financiers	38 000	48 655	32 563
Frais de déplacements et de représentation	50 000	32 754	31 464
Location et entretien des équipements	20 000	31 284	17 644
Créances douteuses		135	
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles			752
	<u>4 820 710</u>	<u>4 602 276</u>	<u>4 481 870</u>
<b>Excédent (déficit) lié aux activités de l'exercice</b>	<u>7 637</u>	<u>211 512</u>	<u>(470 901)</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## DÉFICIT ACCUMULÉ LIÉS AUX ACTIVITÉS

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2013

	<u>Budget</u>	<u>2013</u> Réal	<u>2012</u> Réal
	\$	\$	\$
Solde au début	(1 304 023)	(1 304 023)	(833 122)
Excédent (déficit) lié aux activités de l'exercice	<u>7 637</u>	<u>211 512</u>	<u>(470 901)</u>
Solde à la fin	<u>(1 296 386)</u>	<u>(1 092 511)</u>	<u>(1 304 023)</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## VARIATION DE LA DETTE NETTE

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2013

	2013		2012
	Budget	Réel	Réel
	\$	\$	\$
Excédent (déficit) lié aux activités de l'exercice	<u>7 637</u>	<u>211 512</u>	(470 901)
Acquisition d'immobilisations corporelles		(226 159)	(451 622)
Amortissement des immobilisations corporelles	257 600	203 411	157 634
Produit de l'aliénation d'immobilisations corporelles			750
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles			752
	<u>257 600</u>	<u>(22 748)</u>	<u>(292 486)</u>
Acquisition de stocks de fournitures		(17 626)	(34 070)
Consommation de stock de fournitures		20 860	91 981
Augmentation de dépôt et charges payées d'avance		(82 453)	(118 274)
Utilisation de dépôt et charges payées d'avance		115 555	67 686
	<u>—</u>	<u>36 336</u>	<u>7 323</u>
Augmentation (diminution) des actifs financiers nets	265 237	225 100	(756 064)
Dettes nettes au début	<u>(1 940 206)</u>	<u>(1 940 206)</u>	<u>(1 184 142)</u>
Dettes nettes à la fin	<u>(1 674 969)</u>	<u>(1 715 106)</u>	<u>(1 940 206)</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## FLUX DE TÉSorerIE

Pour l'exercice terminé le 31 mars 2013

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
	\$	\$
<b>ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT</b>		
Excédent (déficit) lié aux activités de l'exercice	<b>211 512</b>	(470 901)
Éléments hors caisse		
Amortissement des immobilisations corporelles	<b>203 411</b>	157 634
Perte sur aliénation d'immobilisation corporelles		752
Diminution (augmentation) des autres débiteurs	<b>3 367</b>	(2 670)
Diminution (augmentation) de la réclamation de TPS-TVQ	<b>162 088</b>	(245 741)
Diminution du stock de fournitures	<b>3 234</b>	57 911
Diminution (augmentation) des dépôts et charges payées d'avance	<b>33 102</b>	(50 588)
Diminution des permis en traitement	<b>(737 350)</b>	(1 460 257)
Augmentation des produits reportés	<b>242 686</b>	895 019
Diminution des charges à payer et frais courus	<b>(116 548)</b>	(268 396)
Augmentation (diminution) du dû à la Sûreté du Québec	<b>85 432</b>	(51 626)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement (a)	<b>90 934</b>	(1 438 863)
<b>ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS</b>		
Acquisition d'immobilisations corporelles	<b>(226 159)</b>	(451 622)
Produit de l'aliénation d'immobilisations corporelles		750
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	<b>(226 159)</b>	(450 872)
<b>Diminution nette de l'encaisse</b>	<b>(135 225)</b>	(1 889 735)
Encaisse au début	<b>984 692</b>	2 874 427
Encaisse à la fin	<b>849 467</b>	984 692

(a) Les intérêts encaissés au cours de l'exercice s'élèvent à 3 234\$ (10 176\$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2012).

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# SITUATION FINANCIÈRE

Au 31 mars 2013

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
	\$	\$
<b>ACTIFS FINANCIERS</b>		
Encaisse	849 467	984 692
Réclamation TPS-TVQ	83 653	245 741
Autres débiteurs	415	3 782
	<u>933 535</u>	<u>1 234 215</u>
<b>PASSIFS</b>		
Permis en traitement	290 648	1 027 998
Produits reportés	1 512 995	1 270 309
Charges à payer et frais courus	317 290	433 838
Dû à la Sûreté du Québec (note 4)	527 708	442 276
	<u>2 648 641</u>	<u>3 174 421</u>
<b>DETTE NETTE</b>	<u>(1 715 106)</u>	<u>(1 940 206)</u>
<b>ACTIFS NON FINANCIERS</b>		
Dépôt et charges payées d'avance (note 5)	42 633	75 735
Stocks de fournitures	26 313	29 547
Immobilisations corporelles (note 6)	553 649	530 901
	<u>622 595</u>	<u>636 183</u>
<b>DÉFICIT ACCUMULÉ</b>	<u>(1 092 511)</u>	<u>(1 304 023)</u>

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Pour le conseil,



Administrateur

# NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2013

## 1 - STATUTS ET OBJECTIFS DE L'ORGANISME

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

Le Bureau a pour mission de veiller à la protection du public.

Le Bureau est exonéré d'impôts 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.

Les opérations du Bureau 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 - PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

### Base de présentation

La direction est responsable de la préparation des états financiers du Bureau, lesquels sont établis selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public contenues dans le *Manuel de la comptabilité de l'ICCA pour le secteur public*.

### Estimations comptables

Pour dresser les états financiers, la direction du Bureau doit faire des estimations et poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés dans les états financiers et les notes y afférentes. Ces estimations sont fondées sur la connaissance que la direction possède des événements en cours et sur les mesures que le Bureau pourrait prendre à l'avenir. Les résultats réels pourraient être différents de ces estimations.

### Actifs et passifs financiers

Le Bureau a appliqué au cours de l'exercice les recommandations des nouveaux chapitres SP 1201, «Présentation des états financiers» et SP 3450, «Instruments financiers», du *Manuel de comptabilité de l'ICCA pour le secteur public*. Ces nouveaux chapitres prescrivent une application prospective et, en conséquence, les montants comparatifs sont présentés conformément aux méthodes comptables appliquées par le Bureau avant l'adoption de ces nouveaux chapitres.

### Évaluation initiale

Le Bureau comptabilise un actif financier ou un passif financier dans l'état de la situation financière lorsque, et seulement lorsque, il devient parti aux dispositions contractuelles de l'instrument financier. Sauf indication contraire, les actifs et passifs financiers sont initialement évalués au coût.

### Évaluation ultérieure

À chaque date de clôture, les actifs et les passifs financiers du Bureau sont évalués au coût après amortissement (incluant toute dépréciation dans le cas des actifs financiers).

Le Bureau détermine s'il existe une indication objective de dépréciation des actifs financiers qui sont évalués ultérieurement au coût après amortissement. Toute dépréciation des actifs financiers est comptabilisée à l'état des résultats.

# NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2013

## 2 - PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

### Constatation des produits

#### *Produits de permis*

Les produits de permis sont composés des produits liés à la vérification sécuritaire et des produits liés au droit annuel. Les produits de vérification sécuritaire liés à l'émission des permis sont comptabilisés au moment où la demande est reçue dans le cas d'une nouvelle demande de permis et au moment de la réception du paiement dans le cas des anniversaires. Le produit relatif au droit annuel du permis est échelonné sur les douze mois de la durée du permis. La partie non échue du permis est considérée comme produit reporté. Les sommes perçues sont comptabilisées au passif sous la rubrique Permis en traitement.

### Actifs non financiers

De par leur nature, les actifs non financiers du Bureau sont employés normalement pour fournir des services futurs.

#### *Stock de fournitures*

Le stock de fournitures est évalué au plus faible du coût et de la valeur de remplacement. Il consiste principalement en un stock de fournitures nécessaires à l'impression des permis.

#### *Immobilisations corporelles*

Les immobilisations corporelles acquises sont comptabilisées au coût. Lorsque le Bureau reçoit des contributions sous forme d'immobilisations corporelles, le coût de celles-ci correspond à la juste valeur à la date de la contribution.

#### *Amortissement*

Les immobilisations corporelles sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire et les périodes suivantes :

	<u>Périodes</u>
Améliorations locatives	Durée du bail, maximum 10 ans
Équipement informatique, logiciels, équipement de développement et licences	Varie de 1 à 4 ans
Équipements de surveillance et sécurité	5 ans
Kiosque	4 ans
Mobilier de bureau	5 ans

#### *Réduction de valeur*

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité du Bureau de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à une immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation corporelle est réduit pour refléter la baisse de valeur. Toute moins-value sur les immobilisations corporelles est passée en charges à l'état es résultats et aucune reprise de moins-value ne peut être constatée ultérieurement.

# NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2013

## 2 - PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (suite)

### Avantages sociaux futurs

#### Régimes de retraite

En avril 2012, le Bureau a signé une entente avec Standard Life pour la mise en place et la gestion d'un régime de retraite simplifié à cotisations déterminées. Depuis le 2 avril 2012, le Bureau contribue à raison de 1% de plus que la part de l'employé jusqu'à un maximum de 5% du salaire de base de l'employé ayant au moins six mois d'ancienneté (trois mois pour les cadres). Au cours de l'exercice, le Bureau a versé 53 217 \$ à titre de contributions à ce régime.

## 3 - MODIFICATION COMPTABLE

Au cours de l'exercice, le Bureau a choisi de modifier la méthode de constatation des produits relativement aux produits de vérification sécuritaires liés à l'émission des permis. Le Bureau constate maintenant ces produits au moment où la demande est reçue dans le cas d'une nouvelle demande de permis et au moment de la réception du paiement dans le cas des anniversaires. Antérieurement, les produits de vérification sécuritaire liés à l'émission de permis étaient constatés au moment où une décision était rendue sur l'octroi ou non dudit permis. Cette modification comptable a été adoptée puisque la direction juge qu'elle procure une meilleure présentation des événements et des opérations dans les états financiers.

Cette modification comptable a été adoptée de manière prospective et les données financières nécessaires pour l'appliquer rétroactivement ne peuvent être établies au prix d'un effort raisonnable. Cette modification a entraîné une diminution des produits reportés de 205 000 \$ et une augmentation des produits de vérification sécuritaire et de l'excédent lié aux activités de l'exercice du même montant.

## 4 - DÛ SÛRETÉ DU QUÉBEC

Ainsi qu'il est prévu à l'article 27 de la L.s.p., les demandes de vérification sécuritaires sont transmises à la Sûreté du Québec (SQ). La SQ facture le Bureau mensuellement pour ces services. Une provision est comptabilisée au moment où la demande de vérification sécuritaire est retournée et remplie.

## 5 - DÉPÔTS ET FRAIS PAYÉS D'AVANCE

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
	\$	\$
Assurance payée d'avance	<b>14 620</b>	14 632
Dépôt pour le développement du site Web		43 513
Autres	<b>28 013</b>	17 590
	<u><b>42 633</b></u>	<u>75 735</u>

## NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2013

### 6 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	2013				
	Solde au début	Acquisitions	Cessions	Amortissement de l'exercice	Solde à la fin
	\$	\$	\$	\$	\$
<b>Coût</b>					
Améliorations locatives	26 050	1 508			27 558
Équipement informatique, logiciels, équipement de développement et licences	434 356	217 854			652 210
Équipement de surveillance et de sécurité	29 537				29 537
Kiosque	11 964	595			12 559
Mobilier de bureau	217 958	6 202			224 160
	<u>719 865</u>	<u>226 159</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>946 024</u>
<b>Amortissement cumulé</b>					
Améliorations locatives	2 119			2 415	4 534
Équipement informatique, logiciels, équipement de développement et licences	121 876			151 208	273 084
Équipement de surveillance et de sécurité	10 119			5 415	15 534
Kiosque				2 866	2 866
Mobilier de bureau	54 850	—	—	41 507	96 357
	<u>188 964</u>	<u>—</u>	<u>—</u>	<u>203 411</u>	<u>392 375</u>
<b>Valeur comptable nette</b>					
Améliorations locatives	23 931	1 508		2 415	23 024
Équipement informatique, logiciels, équipement de développement et licences	312 480	217 854		151 208	379 126
Équipement de surveillance et de sécurité	19 418			5 415	14 003
Kiosque	11 964	595		2 866	9 693
Mobilier de bureau	163 108	6 202	—	41 507	127 803
	<u>530 901</u>	<u>226 159</u>	<u>—</u>	<u>203 411</u>	<u>553 649</u>

## NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2013

### 6 - IMMOBILISATIONS CORPORELLES (suite)

2012

	Solde au début	Acquisitions	Cessions	Amortissement de l'exercice	Solde à la fin
	\$	\$	\$	\$	\$
Coût					
Améliorations locatives	7 073	18 977			26 050
Équipement informatique, logiciels, équipement de développement et licences	66 891	367 465			434 356
Équipement de surveillance et de sécurité	29 537				29 537
Kiosque		11 964			11 964
Mobilier de bureau	166 442	53 216	1 700		217 958
	<u>269 943</u>	<u>451 622</u>	<u>1 700</u>	<u>—</u>	<u>719 865</u>
Amortissement cumulé					
Améliorations locatives	163			1 956	2 119
Équipement informatique, logiciels, équipement de développement et licences	9 855			112 021	121 876
Équipement de surveillance et de sécurité	4 211			5 908	10 119
Kiosque					
Mobilier de bureau	17 299		198	37 749	54 850
	<u>31 528</u>	<u>—</u>	<u>198</u>	<u>157 634</u>	<u>188 964</u>
Valeur comptable nette					
Améliorations locatives	6 910	18 977		1 956	23 931
Équipement informatique, logiciels, équipement de développement et licences	57 036	367 465		112 021	312 480
Équipement de surveillance et de sécurité	25 326			5 908	19 418
Kiosque		11 964			11 964
Mobilier de bureau	149 143	53 216	1 502	37 749	163 108
	<u>238 415</u>	<u>451 622</u>	<u>1 502</u>	<u>157 634</u>	<u>530 901</u>

# NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2013

## 7 - INSTRUMENTS FINANCIERS

### Objectifs et politiques en matière de gestion des risques financiers

Le Bureau est exposé à divers risques financiers qui résultent de ses activités de fonctionnement. La gestion des risques financiers est effectuée par la direction du Bureau.

Au cours de l'exercice, il n'y a eu aucune modification de politiques, procédures et pratiques de gestion des risques concernant les instruments financiers. Les moyens que le Bureau utilise pour gérer chacun des risques financiers sont décrits dans les paragraphes qui suivent.

### Risques financiers

Les principaux risques financiers auxquels le Bureau est exposé ainsi que les politiques en matière de gestion des risques financiers sont détaillés ci-après.

#### *Risque de crédit*

Le Bureau est exposé au risque de crédit relativement aux actifs financiers comptabilisés à l'état de la situation financière étant donné que le manquement d'une de ces parties à ses obligations pourrait entraîner des pertes financières importantes pour le Bureau.

Le risque de crédit relatif à l'encaisse est considéré comme négligeable puisqu'elle est détenue dans une institution financière reconnue dont la notation externe de crédit est de bonne qualité.

La valeur comptable à l'état de la situation financière des actifs financiers du Bureau exposés au risque de crédit représente le montant maximum du risque de crédit auquel le Bureau est exposé. Le tableau ci-dessous résume l'exposition du Bureau au risque de crédit:

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
	\$	\$
Encaisse	<b>849 467</b>	984 692
Autres débiteurs	<b>415</b>	3 782
	<u><b>849 882</b></u>	<u>988 474</u>

La direction du Bureau estime que la qualité du crédit de tous les actifs financiers décrits ci-dessus, qui ne sont pas dépréciés ou en souffrance, est bonne à la date des états financiers.

Aucun actif financier du Bureau n'est garanti par un instrument de garantie ou une autre forme de rehaussement de crédit.

Il n'y a aucun actif financier déprécié aux 31 mars 2013 et 2012 et aucun actif financier non déprécié n'est en souffrance à la date des états financiers.

#### *Risque de liquidité*

Le risque de liquidité du Bureau est le risque qu'il éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à ses passifs financiers. Le Bureau est donc exposé au risque de liquidité relativement à l'ensemble des passifs financiers comptabilisés à l'état de la situation financière.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2013

### 7 - INSTRUMENTS FINANCIERS (suite)

La gestion du risque de liquidité vise à maintenir un montant suffisant de trésorerie et d'équivalents de trésorerie et à s'assurer que le Bureau dispose de sources de financement de montant autorisé suffisant. Le Bureau établit des prévisions budgétaires et de trésorerie afin de s'assurer qu'il dispose des fonds nécessaires pour acquitter ses obligations.

Au 31 mars 2013, les échéances contractuelles des passifs financiers du Bureau se détaillent comme suit :

	<u>Moins de 6 mois</u>
	\$
Charges à payer et frais courus	317 290
Dû à la Sûreté du Québec	<u>527 708</u>
	<u>844 998</u>

### Valeur comptable des actifs et des passifs financiers par catégories

Les actifs financiers du Bureau, totalisant 849 882 \$ (988 474 \$ au 31 mars 2012), et les passifs financiers du Bureau, totalisant 844 998 \$ (876 114 \$ au 31 mars 2012), ont tous été classés dans la catégorie des instruments financiers évalués au coût après amortissement.

### 8 – ENGAGEMENTS

Le Bureau s'est engagé, en vertu de contrats échéant à différentes dates jusqu'en septembre 2020, à verser une somme de 1 922 385 \$ pour la location de ses bureaux, l'impartition informatique, la téléphonie et les télécommunications et certains équipements de bureautique. Les paiements minimums exigibles pour les cinq prochains exercices s'élèvent à 298 408 \$ en 2014, à 247 841 \$ en 2015, à 251 877 \$ en 2016 et à 250 247 \$ en 2017 et 2018.

### 9 - CHIFFRES DE L'EXERCICE PRÉCÉDENT

Certaines données correspondantes fournies pour l'exercice précédent ont été reclassées en fonction de la présentation adoptée pour le présent exercice.



# ANNEXES

## ANNEXE 1 – TABLEAUX STATISTIQUES SUR LA DÉLIVRANCE DES PERMIS EN 2012-2013

<b>Tableau 3 – PERMIS DÉLIVRÉS PAR LE BUREAU EN 2012-2013 SELON LES CATÉGORIES D'ACTIVITÉS EN SÉCURITÉ PRIVÉE</b>				
<b>Catégorie</b>	<b>Agent</b>	<b>Agent</b>	<b>Agence</b>	<b>Agence</b>
	N <sup>bre</sup> de permis délivrés au 31 mars 2013	N <sup>bre</sup> de permis valides au 31 mars 2013	N <sup>bre</sup> de permis délivrés au 31 mars 2013	N <sup>bre</sup> de permis valides au 31 mars 2013
Gardiennage	32 702	26 472	191	147
Investigation	2 185	1 685	187	119
Serrurerie	806	698	199	195
Systèmes électroniques de sécurité	3 403	2 886	789	765
Convoyage de biens de valeur	1 655	1 351	6	6
Service conseil en sécurité	160	145	36	31
<b>Total</b>	<b>40 911</b>	<b>33 237</b>	<b>1 408</b>	<b>1 263</b>

<b>Tableau 4 – DÉLAI DE TRAITEMENT APRÈS LA RÉCEPTION DES DEMANDES DE PERMIS</b>	
<b>Demande</b>	<b>Délai</b>
1 <sup>re</sup> analyse des demandes de permis d'agents	48 heures, maximum
Analyse finale	48 heures, maximum, après la réception du résultat des vérifications faites par la Sûreté du Québec.
Délai actuel moyen du traitement des demandes de permis d'agent	3 à 4 semaines
Délai actuel moyen de traitement des demandes de permis d'agence	41 jours
<b>DÉLAI DE TRAITEMENT POUR LES DEMANDES DE VÉRIFICATION DES ANTÉCÉDENTS JUDICIAIRES À LA SÛRETÉ DU QUÉBEC</b>	
Vérification d'une demande urgente et prioritaire	1 semaine
Vérification d'une nouvelle demande	3 semaines, maximum

## ANNEXE 2 – TABLEAUX STATISTIQUES SUR LES DÉCISIONS DÉFAVORABLES DU BUREAU EN MATIÈRE DE PERMIS ET LES CONTESTATIONS AU TRIBUNAL

<b>Tableau 7 – DÉCISIONS DU BUREAU DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE DÉFAVORABLES À L'OCTROI OU AU MAINTIEN DE PERMIS</b>	
<b>Décision/Agent</b>	<b>Nombre</b>
<b>Décision défavorable à la l'octroi de permis (agent)</b>	<b>507</b>
Décision reliée à la formation	403
Décision reliée aux antécédents	104
<b>Décision défavorable au maintien de permis d'agent</b>	<b>33</b>
Décision de suspension	8
Décision de révocation	25
<b>Total des décisions défavorables pour les agents</b>	<b>540</b>
<b>Décision/Agence</b>	
Décision défavorable à l'octroi de permis en raison des antécédents	7
Décision défavorable au maintien de permis / Révocation	2
<b>Total des décisions défavorables pour les agences</b>	<b>9</b>

<b>Tableau 8 – CONTESTATIONS AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC (TAQ)</b>	
<b>Décision</b>	<b>Nombre</b>
Décision contestée au TAQ	69
Décision rendue ou entérinée par le TAQ	
Décision du BSP maintenue	15
Décision du BSP infirmée	6
Demande de sursis accordée	4
Demande de sursis refusée	1
Entente hors cour	7
Désistement	22
Causes pendantes	43







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](mailto:info@bureausecuriteprivee.qc.ca)  
[www.bureausecuriteprivee.qc.ca](http://www.bureausecuriteprivee.qc.ca)

Bureau de la sécurité privée