



Enquête de contrôle quant à l'exercice, par les services de sécurité des sociétés de transports en commun, plus particulièrement le service de sécurité de la SNCB (Securail) et le service de sécurité de la STIB, des compétences qui leur sont octroyées

Comité permanent de contrôle des services de police

Enquête de contrôle

Photo aérienne : WIM ROBBERECHTS & Co

Source : Chambre des représentants, photo réalisée avec la collaboration de la Direction Appui aérien de la police fédérale.

CONTENU

1. ANALYSE DU PROBLÈME	1
2. MÉTHODOLOGIE	2
2.1 Questionnaire	2
2.2 Groupes de discussion	3
2.3 Résultat : une enquête en plein développement entre 2018 et 2021	5
3. ANALYSE	6
3.1 Exposé préalable	6
3.2 Identité visuelle/identification des agents de sécurité	7
3.3 Contrôle d'identité	9
3.4 Droit de rétention	15
3.5 Contrôle de sécurité	20
3.6 Utilisation de menottes	23
3.7 Utilisation du spray lacrymogène	27
3.8 Formulaire et registre des actions	29
3.9 Utilisation de chiens	34
3.10 Formation - instruction (complémentaire à la formation d'agent de sécurité)	38
3.11 Collaboration entre les services de sécurité et les services de police	42
3.12 Gestion des plaintes	46
3.13 Connaissance des modifications de la Loi sur la Sécurité Privée et Particulière	48
4. CONCLUSIONS	50
4.1 Identité/identification	50
4.2 Exercice des compétences d'agent de sécurité	50
4.3 Utilisation de chiens	54
4.4 Collaboration entre les services de sécurité et la police régulière	54
4.5 Gestion des plaintes	55
4.6 Connaissance des modifications de la Loi sur la Sécurité Privée et Particulière	56
5. RECOMMANDATIONS	56
6. LISTE DES ABRÉVIATIONS UTILISÉES	59

1. Analyse du problème

1. Alors que le droit d'utiliser la contrainte et la violence a, à l'origine, été confié aux pouvoirs publics, plus particulièrement aux services de police réguliers, ce monopole a été rompu lors de la constitution de services de sécurité des sociétés de transports en commun. Ces services disposent en effet de compétences étendues qui entravent - peuvent entraver - les droits et libertés individuels des citoyens.

Contrairement à la police régulière qui, en application des dispositions de la loi du 18 juillet 1991 organique du contrôle des services de police et de renseignements et de l'Organe de coordination pour l'analyse de la menace¹, est soumise au contrôle du Comité P, les services de sécurité ne sont pas un service visé par l'article 3, 1° à 4° de cette loi.

Pourtant, en octroyant des compétences aux membres des services de sécurité, le législateur a clairement eu l'intention d'organiser le contrôle de leur exercice. Tant par l'insertion, par la loi-programme du 27 décembre 2004², du chapitre IIIbis précisant les conditions particulières d'exercice pour l'organisation de services de sécurité au sein d'une société publique de transports en commun dans l'ancienne loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et particulière³ que par les dispositions de l'actuelle loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière⁴ (ci-après : LSPP), un rôle a été octroyé au Comité P^{5 6}.

Il est ressorti d'une première vérification préalable à la présente enquête que peu d'informations étaient disponibles à propos d'éventuelles plaintes des citoyens relatives à l'intervention des services/agents de sécurité.

Dans l'exercice de sa mission de contrôle, et compte tenu des résultats de cette vérification préalable, le Comité P a décidé de lancer une enquête de contrôle quant à la manière dont les services de sécurité exercent les compétences qui leur sont octroyées - en tout cas en ce qui concerne celles qui règlent l'usage de la contrainte et de la violence - et de relever la manière dont d'éventuelles plaintes qui peuvent en découler sont gérées/traitées.

.....

¹ Loi du 18 juillet 1991, MB du 26 juillet 1991.

² Loi-programme du 27 décembre 2004, MB du 31 décembre 2004.

³ Loi du 10 avril 1990, MB du 29 mai 1990.

⁴ Loi du 2 octobre 2017, MB du 31 octobre 2017.

⁵ Loi du 10 avril 1990, Art. 13.16 : Les fonctionnaires et agents désignés par le Roi, visés à l'article 16 et le Comité permanent de contrôle des services de police, tel qu'instauré par la loi du 18 juillet 1991 organique du contrôle des services de police et de renseignements, sont habilités à exercer une surveillance sur les services et les agents de sécurité qui travaillent pour une société publique de transports en commun dans le cadre de cet emploi ou de ces missions.

⁶ Loi du 2 octobre 2017, Art. 212 : Le Comité permanent de contrôle des services de police, instauré par la loi du 18 juillet 1991 organique du contrôle des services de police et de renseignements, est habilité à exercer une surveillance sur les services et les agents de sécurité dans le cadre de leurs activités.

Alors qu'actuellement quatre services de sécurité sont actifs⁷, il ressort d'une enquête préliminaire du Comité P que ce sont principalement Securail et le service de sécurité de la STIB qui utilisent les compétences et moyens qui leur sont octroyés par la LSPP tels que, notamment, l'exercice du droit de rétention et le fait de pouvoir disposer de menottes et de spray lacrymogène. De ce fait, on a donc choisi d'impliquer ces deux services dans la présente enquête.

Le but de l'enquête n'était pas tant de porter un jugement sur les actes posés par ces services mais plutôt de broser le tableau de la manière dont ils exercent leurs compétences en pratique et des problèmes/difficultés qui se posent, ainsi que de vérifier si les libertés et droits individuels des citoyens sont menacés.

2. Méthodologie

2. Afin d'obtenir une image la plus complète possible de tous les aspects évoqués ci-avant, un questionnement des collaborateurs des services de sécurité a été organisé et ceci à deux niveaux : stratégique et opérationnel.

Pour le questionnement du niveau stratégique, il a été fait usage d'un questionnaire élaboré à cette fin alors que pour le niveau opérationnel, on a travaillé avec des groupes de discussion.

2.1 Questionnaire

3. Le questionnaire destiné au niveau stratégique prévoyait dans un premier volet des questions relatives à l'utilisation des compétences et moyens attribués aux agents de sécurité par la LSPP, à savoir le contrôle d'identité, le droit de rétention, le contrôle de sécurité, l'utilisation de menottes, l'usage de spray lacrymogène et l'utilisation du formulaire et l'enregistrement des actes posés.

Dans un second volet, des questions ont été posées sur un certain nombre de sujets - dont quelques-uns qui ne découlent pas directement des dispositions de la LSPP - qui sont d'importance pour assurer un fonctionnement correct des services de sécurité ainsi que pour garantir aux citoyens un traitement correct de leurs éventuelles plaintes relatives à ces services :

- l'utilisation de chiens dans l'exercice de leurs missions comme services de sécurité. De possibles 'interventions' avec un chien ne sont, contrairement à l'exercice des compétences comme agent de sécurité, pas soumises à l'usage du formulaire relatif aux actes posés dont il est question dans la LSPP. La question se pose de savoir comment d'éventuels incidents sont enregistrés et quelle suite y sera donnée ;
- la collaboration entre les services de sécurité et la police régulière : l'intervention de la police est requise en cas de rétention et en cas d'usage de menottes par les services de sécurité. Il importe donc de savoir

.....

⁷ 'Lijncontrole' de DE LIJN, 'Securail' de la SNCB, les services 'RTS' ('Real Time Security'), 'ITS' ('Infrastructure Ticket Service') et 'ASS' ('Agents Sécurité Stations') de la STIB et le service de sécurité des TEC Charleroi.

de quelle manière cette collaboration est organisée et se déroule en pratique ;

- traitement interne des plaintes : existe-t-il une procédure de traitement interne des plaintes et comment celle-ci est-elle, le cas échéant, appliquée ?
- notification des plaintes au Comité permanent P : la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière prévoit en son article 233 : « *En cas d'infraction relative à un service de sécurité ou agent de sécurité, un rapport d'information est transmis au Comité permanent de contrôle des services de police* ». Il s'agit d'une nouveauté à laquelle les services de sécurité doivent satisfaire depuis l'entrée en vigueur, le 10 novembre 2017, de la loi du 2 octobre 2017 précitée et on ne sait pas comment les services concernés vont mettre cela en pratique.

2.2 Groupes de discussion

4. Ensuite, un canevas a été élaboré afin d'interroger les membres du personnel du niveau opérationnel. Ce faisant, on a porté une attention particulière à vérifier la transmission des informations du niveau stratégique vers le niveau opérationnel et de l'impact de cela sur le fonctionnement/les pratiques quotidiennes des services de sécurité. Contrairement au niveau stratégique, où les questionnaires remplis par les services respectifs ont été transmis au Comité P, on a choisi, au niveau opérationnel, de fonctionner avec des groupes de discussion. L'avantage de cette méthode est de collecter de manière efficace des opinions diverses dans une partie du groupe-cible et de permettre aux participants de participer activement à la réflexion à propos du fonctionnement de leur service. Lors des entretiens menés dans le cadre de ces groupes de discussion, les personnes interrogées ont cité à plusieurs reprises des exemples concrets - qui sont détaillés plus loin dans ce rapport - de situations perçues comme problématiques par les services de sécurité. Comme indiqué ci-avant, le but n'est nullement d'évaluer ces situations mais de viser à cartographier les difficultés que rencontrent les agents de sécurité lors de l'application de la LSPP dans la pratique.

5. Le fonctionnement opérationnel de **Securail** est basé sur cinq districts, à savoir Anvers, Bruxelles, Charleroi, Gand et Liège, qui sont chacun divisés en diverses brigades⁸. Pour chacun de ces districts, un groupe de discussion a été constitué, à chaque fois de six personnes, en prévoyant un représentant de

.....

⁸ Anvers : Anvers-Central, Hasselt, Louvain et Malines ;

Bruxelles : Bruxelles-Midi, Zaventem aéroport ;

Charleroi : Mons, Charleroi Sud, Tournai, Ottignies ;

Gand : Bruges-Côte, Denderleeuw, Gand, Courtrai ;

Liège : Arlon, Liège-Guillemins, Namur.

chaque brigade au sein du groupe. La réunion des groupes de discussion de Securail a eu lieu durant la période du 16 avril au 8 mai 2018, à chaque fois au siège principal de chaque district.

Dans le cadre du principe du contradictoire (voir plus à ce sujet sous le numéro 11), Securail indique qu'un processus d'optimisation de l'encadrement opérationnel sera mis en place, qui reposera sur 3 piliers :

- un déploiement dynamique des agents et des moyens sur le terrain en fonction des besoins réels au lieu du cloisonnement actuel des membres du personnel dans chaque brigade. Il s'agirait, entre autres, d'une répartition équilibrée des effectifs entre les régions ;
- une réduction du cadre administratif au profit d'un renforcement de l'encadrement des agents sur le terrain (teamleaders) ;
- une amélioration des compétences des agents par la centralisation du rôle du coaching individuel dans une nouvelle cellule 'Learning & Development', le suivi des interventions et leur intégration dans les formations internes permanentes, etc.

Le district de Bruxelles, actuellement dirigé par un seul responsable opérationnel, sera divisé en 3 zones (autrefois 2 brigades) avec un dirigeant chacune : zone Midi (gare Bruxelles-Midi), zone Nord (gares de Bruxelles-Nord, Bruxelles-Central et Bruxelles-Aéroport) et zone Trafic international.

6. Au sein du service de sécurité de la STIB, il faut distinguer trois services distincts : 'Real Time Security' (RTS)⁹, 'Infrastructure Ticket Service' (ITS)¹⁰ et 'Agents Sécurité Stations' (ASS)¹¹. Malgré leurs tâches différentes, tous les membres de ces services sont des agents de sécurité reconnus ayant les mêmes compétences. Le but était de prévoir six groupes de discussion : un groupe par rôle linguistique pour chaque division, composé de six personnes par groupe. En pratique, il est toutefois apparu qu'il n'était pas possible de constituer un groupe de six personnes néerlandophones dans les services RTS et ASS en raison du manque de membres du personnel néerlandophones. Il a donc été décidé de réunir les représentants des deux services dans un seul groupe de discussion de quatre personnes. Finalement, le jour prévu - pour des motifs inconnus de nous-mêmes et du répondant - seul une des quatre personnes annoncées s'est

⁹ Le RTS est le service d'intervention. Ce service, établi à Haren et comportant 72 agents de sécurité, peut être appelé en assistance par d'autres services de la STIB sur l'ensemble du réseau de transport de la STIB et ceci principalement en vue d'assurer la sécurité des voyageurs et du personnel de la STIB et pour garantir une circulation fluide sur le réseau.

¹⁰ L'ITS a pour mission principale de contrôler les titres de transport. Leur poste est situé dans le complexe « DEMETS » de la STIB à Anderlecht.

¹¹ L'ASS est le service le plus récent à avoir été créé et ceci suite à l'attentat terroriste du 22 mars 2016 dans la station de métro Maelbeek. Les membres de ce service sont également des agents de sécurité ayant quasiment les mêmes tâches que leurs collègues du RTS. Ils sont toutefois liés à une station, ne travaillent que dans cette station et ne sont pas déployés de manière mobile sur le reste du réseau de transport. L'ASS est divisée en neuf stations : Bourse, Rogier, Simonis, Beekkant, Gare de l'Ouest, Louise, Montgomery et Gare centrale.

présentée. Questionnée quant à la nécessité d'un cadre linguistique en ce qui concerne le service de sécurité de la STIB, la direction de ce service nous indique qu'un cadre linguistique spécifique n'est pas prévu.

Les réunions des groupes de discussion de la STIB ont eu lieu dans les bureaux du Comité P.

7. Pour avoir des groupes les plus hétérogènes possible, il a été tenu compte, lors de la composition des groupes de discussion, de l'âge, du sexe et de l'ancienneté des agents sur la base des données provenant des listes du personnel qui nous ont été transmises par les services concernés.

2.3 Résultat : une enquête en plein développement entre 2018 et 2021

8. Les constatations citées dans ce rapport - principalement en ce qui concerne le niveau opérationnel - ne sont pas toujours rapportables à des faits objectivement constatables, mais sont surtout l'expression de perceptions/impressions existant chez les agents de sécurité sur le terrain - en tout cas pour les participants à la présente enquête - et qui peuvent avoir une influence sur leur fonctionnement quotidien. Ces perceptions/impressions ont été présentées à la direction des services concernés.

9. Ce rapport est le résultat du traitement des questionnements au niveau stratégique et opérationnel, ainsi que de leur feed-back aux services concernés et des réactions que Securail et la STIB ont transmis au Comité P, dans le cadre du principe du contradictoire. Ces réactions, qui montrent à plusieurs reprises une évolution à la suite de la communication des résultats intermédiaires en prélecture, ont été intégrées dans le présent rapport.

10. Afin qu'un état des lieux actuel puisse être établi, il a été demandé, en janvier 2021, à la STIB et à Securail d'informer le Comité P des modifications qui se seraient produites depuis les questionnements et qui sont de nature à changer la situation telle que constatée alors par le Comité P.

11. Au cours du mois d'août 2021, plusieurs articles de presse ont fait état d'une restructuration de Securail. Compte tenu de l'impact possible que cette restructuration pourrait avoir sur les constatations reprises dans ce rapport, Securail a été invité à faire un dernier état des lieux, plus particulièrement en ce qui concerne la réforme du service, et un rapport intermédiaire de juillet 2021 lui a été soumis dans le cadre du principe du contradictoire.

Dans sa réponse, Securail déclare que, contrairement à ce qui a été annoncé dans la presse, aucune réorganisation complète n'a été mise en œuvre. Il s'agit seulement de mettre en place des améliorations qui étaient déjà en préparation depuis plusieurs mois.

En raison de l'augmentation du nombre d'accidents du travail chez les agents de Securail, une analyse des risques des interventions a été réalisée. Dans ce cadre,

Securail souhaite également engager une réflexion plus large avec les autorités compétentes sur les procédures d'intervention, les formations, les moyens et compétences des agents de Securail, mais aussi sur la répartition des tâches opérationnelles entre la police et Securail.

Les remarques ponctuelles que Securail a formulées concernant le rapport qui lui a été soumis ont été intégrées dans l'analyse ci-dessous.

12. L'enquête portant uniquement sur le fonctionnement des services de sécurité, bien que ces services soient tenus de coopérer avec les services de police dans l'exercice de leurs compétences, la coopération des services de police à cette enquête n'a pas été sollicitée. Néanmoins, le rapport, tel qu'il a été soumis à Securail, a également été transmis au commissaire général de la police fédérale - la police fédérale des chemins de fer étant un acteur important dans le domaine de la coopération avec Securail - lui demandant si la réforme actuelle de la SPC peut de prime abord influencer sur les conclusions telles que reprises dans ce rapport afin que cet aspect puisse éventuellement être pris en compte dans sa version finale.

Dans sa réponse du 20 septembre 2021, le commissaire général indique que la préfecture n'entraîne pas de considérations supplémentaires de la part de ses services.

3. Analyse

3.1 Exposé préalable

13. Lors du lancement de l'enquête, le fonctionnement des services de sécurité des sociétés de transports en commun était réglé par la loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et particulière, en particulier par le chapitre IIIbis de cette loi. Cette loi a été abrogée et remplacée par la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière. Là où certains documents, annexes, ... dont il est question dans la présente analyse se réfèrent encore à la loi du 10 avril 1990, il faut donc lire la loi du 2 octobre 2017.

14. Dans leur réaction au questionnement dont il est question ci-avant, la direction des services de sécurité concernés a fait connaître la manière dont les compétences octroyées à ces services par la LSPP étaient mises en pratique. Ceci se retrouve principalement dans les cours qui sont donnés à travers les formations internes et les directives qui sont diffusées aux collaborateurs via les canaux internes.

Les cours, qui ont été rédigés tant en interne que par des partenaires externes (par exemple, la firme G4S), sont donnés par leur propre personnel, mais aussi par des experts en la matière provenant d'entreprises privées, mais aussi du personnel de la police.

3.2 Identité visuelle/identification des agents de sécurité

15. Au début de chaque groupe de discussion, on a clairement indiqué le but et l'objectif de l'enquête. Ceci a donné lieu, avant de passer aux thèmes spécifiques qui ont été traités lors des divers entretiens, à un certain nombre de réactions spontanées de chaque groupe. Un fait maintes fois évoqué et source de contrariété pour les personnes interrogées, peu importe la société de transports pour laquelle ils travaillent, est l'identification par le grand public - ou le défaut d'identification - des services de sécurité sur la base de leur uniforme.

16. Les agents de sécurité estiment leur uniforme inadéquat. À cet égard, en particulier par les membres de **Securail**, la couleur rouge de l'uniforme et l'emblème Vigilis sont cités. Ni l'un, ni l'autre ne contribuerait, selon les agents de sécurité, à faire reconnaître du grand public leur qualité d'agent de sécurité et les compétences qui y sont liées. Ils seraient souvent vus comme des agents de gardiennage¹², de sorte qu'ils doivent justifier à de nombreuses reprises leur intervention auprès des voyageurs en les informant de leurs compétences spécifiques. Les agents de sécurité y voient une cause de démotivation.

17. Les groupes de discussion ont plaidé à plusieurs reprises pour un logo, remplaçant l'emblème Vigilis, propre aux services de sécurité des transports en commun, qui ne peut être confondu à tort avec les services de gardiennage et dont les compétences y attachées seraient connues du grand public, éventuellement au moyen de campagnes d'information.



18. En ce qui concerne spécifiquement le service de sécurité de la **STIB**, il ne semble pas inhabituel que lors de discussions au sujet de leurs compétences, les agents de sécurité montrent leur carte de service qui indique qu'ils sont revêtus de la qualité d'agent de police judiciaire. Cette carte de service mentionne la 'désignation à la police judiciaire' de son titulaire ainsi que le fait que cette qualité sert à la recherche et à la constatation d'infractions à l'arrêté royal du 15 septembre 1976¹³ et à l'article 3, 12° du Code de la route¹⁴ et n'a rien à voir avec la carte d'identification délivrée par le ministre de l'Intérieur dont il est question à l'article 76 LSPP. Cette compétence d'agent de police judiciaire à

.....

¹² La différence entre les agents de gardiennage et les agents de sécurité consiste en ce que les agents de sécurité font partie, spécifiquement, du service de sécurité (tout service interne qui, pour une société de transports en commun, assure la sécurité du transport public) et bénéficient, par rapport aux agents de gardiennage, de compétences supplémentaires telles que prévues aux articles 168 à 184 LSPP qui sont davantage commentées plus loin dans ce rapport.

¹³ Arrêté royal du 15 septembre 1976 portant règlement sur la police des transports de personnes par tram, pré-métro, métro, autobus et autocar, *MB* du 18 septembre 1976.

¹⁴ Arrêté royal du 1^{er} décembre 1975 portant règlement général sur la police de la circulation routière et de l'usage de la voie publique, *MB* du 9 décembre 1975.

compétence limitée est toutefois indépendante de leurs compétences d'agent de sécurité.

En ce qui concerne **Securail**, à ce sujet, sa direction indique que l'identification des personnes par des agents de sécurité de Securail cadre dans leur qualité d'agent constatateur découlant de la loi sur la police des chemins de fer¹⁵. Cette loi octroie aux agents de sécurité de Securail une compétence limitée d'agent de police judiciaire et leur impose - selon la direction de Securail - de s'identifier à l'aide de leur carte de légitimation telle que prévue par cette loi. L'article 25, § 1 de cette loi dit à ce sujet : « *Les agents constatateurs s'identifient au moyen d'une carte de légitimation dont le Roi fixe le modèle en ce qui concerne les agents constatateurs. L'agent constatateur doit en permanence et de manière visible être identifiable par un numéro unique de cinq chiffres au maximum* ». À l'origine, il était prévu que l'agent constatateur devait pouvoir être identifié nommément. Ceci a été modifié par la loi du 13 avril 2019¹⁶.

Les mentions obligatoires sur cette carte ont été fixées par l'arrêté royal du 9 octobre 2018¹⁷ et visent le nom et le prénom avec une photo du titulaire, le nom de l'entreprise dont dépend l'agent constatateur et la fonction de l'agent constatateur conformément à la loi. Il semble qu'une contradiction ait vu le jour en ce qui concerne les mentions sur la carte de légitimation entre les dispositions de la loi (numéro unique de cinq chiffres au maximum) et celles de l'arrêté royal (nom et prénom). Il n'y a pas eu de modèle de carte de légitimation qui ait été fixé par arrêté ministériel. En raison des nécessités opérationnelles, un modèle a toutefois été élaboré sur lequel, en pratique, figurent au recto les mentions 'Agent van gerechtelijke politie - agent de police judiciaire', 'nom et prénom' (actuellement un numéro unique de cinq chiffres) et 'Vaststellende beambte veiligheidsdienst - Agent constatateur service de sécurité', ainsi que la photo du titulaire. Le verso mentionne : « *le titulaire de cette carte a la compétence d'agent constatateur comme mentionné à l'article 25 de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer* », et ceci dans les trois langues nationales.

Alors que les agents constatateurs, selon la direction de Securail, sont tenus de s'identifier à l'aide de leur carte de légitimation dont il est question dans la loi sur la police des chemins de fer, nous remarquons que cette obligation ne vise que le fait de pouvoir être en tout temps identifié sur la base de leur numéro unique de cinq chiffres, et non sur la communication de leur qualité (agent de police judiciaire).

En outre, il convient de remarquer que les compétences spécifiques des agents de sécurité telles que reprises dans la LSPP (qui vont plus loin sur le plan tant du champ d'application, des compétences et des moyens que celles des agents constatateurs dont il est question dans la loi du 27 avril 2018) ne peuvent être

¹⁵ Loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer, MB du 29 mai 2018.

¹⁶ Loi du 13 avril 2019 modifiant l'article 25, § 1, de la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer, MB du 6 mai 2019.

¹⁷ Arrêté royal du 9 octobre 2018 fixant les conditions de sélection, de recrutement, de qualification et de formation de l'agent constatateur en exécution de la loi sur la police des chemins de fer, MB du 17 octobre 2018.

exercées que par des personnes agréées en tant que telles au service d'un service de sécurité et à condition qu'elles portent lisiblement leur carte d'identification dans l'exercice de leurs activités.

On peut affirmer avec certitude que chaque agent de Securail est également agent constatateur au sens de la loi sur la police des chemins de fer, mais que le raisonnement contraire ne vaut pas. Chaque agent constatateur n'est pas agent de sécurité.

Il ne semble donc pas suffisant de s'identifier comme agent constatateur pour pouvoir exercer les compétences spécifiques d'agent de sécurité. D'autre part, il n'y a pas d'obstacle à ce que les agents de sécurité s'identifient comme agent constatateur aussi longtemps qu'ils répondent aux dispositions de la LSPP (le port visible de leur carte d'identification) et ne créent ce faisant pas l'impression que les titulaires de la carte de légitimation, comme agents constatateurs, aient une compétence générale d'agent de police judiciaire.

19. En guise d'observation quant à l'explication indiquée sous le numéro 18, Securail cite dans sa réponse que la mention '*Agent van gerechtelijke politie - agent de police judiciaire*' a été apposée sur la carte d'identification de l'agent constatateur afin d'informer les contrevenants qu'un agent constatateur a des compétences judiciaires lui permettant de rédiger un procès-verbal et d'exiger la présentation d'une pièce d'identité. Il est en outre posé que cette mention ne dissipe pas les faits de rébellion de plus en plus importants, mais on espère qu'elle réduira le nombre de faits et évitera ainsi que les agents doivent avoir recours à leurs compétences d'agent de sécurité (rétention, menottes, spray lacrymogène).

Il convient toutefois de remarquer que la simple présentation d'une carte d'identification portant la mention de 'police judiciaire' pourrait donner à tort l'impression d'une compétence d'enquête générale.

3.3 Contrôle d'identité

- *Cadre légal*

20. Les agents de sécurité peuvent, dans certaines circonstances et selon des conditions strictes, procéder au contrôle d'identité de personnes. Cette compétence est régie par les articles 174 à 176 LSPP¹⁸.

.....

¹⁸ LSPP, Art. 174 : Par dérogation à l'article 106, les agents de sécurité peuvent demander à des personnes de présenter ou transmettre des documents d'identité, les contrôler, les copier ou les retenir, dans les cas suivants :

1° après que l'intéressé a commis un délit ou un crime ou s'il a ou a eu un comportement mettant gravement en danger la sécurité de tiers ou la sienne ;

2° afin de vérifier le respect de la réglementation en vigueur en matière de transports en commun ou en cas d'infraction à la réglementation précitée.

LSPP, Art. 175 : L'agent de sécurité avertit l'intéressé qu'il peut faire l'objet d'une rétention s'il refuse de

- *Du point de vue stratégique*

21. Les deux services de sécurité ayant fait l'objet de l'enquête semblent avoir une vision claire de l'aspect 'contrôle d'identité'. Cette vision a fait l'objet de directives et de procédures à suivre en la matière.

22. D'après la directive de **Securail**, il faut travailler selon le système en cascade suivant :

1. La personne dispose d'une carte d'identité et veut s'identifier : l'identification a lieu en utilisant le lecteur de carte d'identité.

2. La personne n'a pas de carte d'identité avec elle, mais bien un document officiel avec photo, par exemple un permis de conduire : l'identification a lieu à l'aide de ce document officiel avec photo, en portant attention lors de l'identification à la comparaison entre la personne et la photo sur le document officiel. En cas de doute sur l'authenticité du document, un service de police doit être appelé.

3. La personne n'a aucun document avec elle, mais souhaite collaborer à l'identification : consultation en temps réel du Registre national via le Security Operations Center (SOC) à l'aide de questions fixes et variables.

4. Si la personne refuse de collaborer ou si l'identité fournie semble fautive sur la base des réponses aux questions posées : appeler le service de police.

Ensuite, **Securail** prévoit un commentaire indiquant les problèmes potentiels qui peuvent survenir lors d'un contrôle d'identité et les moyens/contacts qui doivent alors être utilisés¹⁹.

.....
s'identifier ou donne une identité qui s'avère fautive.

LSP, Art. 176 : L'agent de sécurité peut uniquement contrôler, copier ou retenir le document d'identité pendant le temps nécessaire à la vérification de l'identité et doit ensuite restituer immédiatement ce document à l'intéressé.

¹⁹ « Conditions pour l'identification des auteurs d'infractions à la police des chemins de fer (Circulaire COL 14/2003 du Collège des Procureurs généraux près les Cours d'appel). Il est possible que les constatations de défaut de titre de transport valable commis par des passagers ou d'autres infractions (graffitis, empêcher la fermeture des portes du train, refus de s'identifier, certaines voies de fait sur les quais ou dans les trains, etc.) ne soient pas effectuées par des agents de police, mais bien par des agents assermentés de la S.N.C.B. (accompagnateurs de train, contrôleurs ou autre personnel compétent comme les agents du gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire) ou par les agents de sécurité assermentés de Securail. La personne doit s'identifier au moyen d'un document officiel avec une photo. Il est possible qu'une personne ne puisse s'identifier au moyen d'un document officiel avec photo (la personne n'a, par exemple, qu'une carte SIS sur elle), il faut alors l'identifier avec certitude pour éviter qu'un procès-verbal soit établi pour la mauvaise personne (voir procédure de consultation du registre national). Un problème peut aussi se poser lorsque le suspect refuse de se faire identifier, dans ce cas, il est fait appel aux services de police (soit la police locale,

23. À la STIB, une directive a également été rédigée à propos du contrôle d'identité²⁰. Les agents de la STIB du 'dispatching sécurité' et les employés du 'Bureau de gestion des infractions' ont accès au Registre national via un login, sur la base de leur propre carte d'identité. On songe actuellement à donner un accès direct au Registre national pour les agents de sécurité via leur PC-tablette, conformément aux possibilités offertes à cette fin par l'Autorité de protection des données.

Alors que dans cette directive, il est question de 'durée nécessaire à l'identification', ce délai est décrit par l' 'Operations manager' comme le délai nécessaire, en cas de présentation d'une carte d'identité, pour la lire dans un PC-tablette. La carte d'identité doit ensuite immédiatement être restituée à l'intéressé.

24. En cas de difficultés d'identification - soit l'impossibilité pour l'intéressé de s'identifier en ne pouvant pas présenter un quelconque document officiel, soit le refus d'identification - les deux services font appel à la police régulière pour identifier le contrevenant et se faire remettre les données d'identification par

.....
soit la police des chemins de fer via le Security Operations Center (SOC) de Securail. Il faut admettre que les services de police portent assistance à la S.N.C.B., ou plus spécifiquement aux agents assermentés précités lorsque le suspect ne veut pas se faire identifier. Cette assistance de la police consiste alors à communiquer ces données d'identité, auxquelles les agents assermentés de la S.N.C.B. ont légalement accès, afin de permettre à ces derniers d'exercer leurs missions légales. Les fonctionnaires assermentés de la SNCB peuvent effectuer des contrôles d'identité conformément à l'article 34 §1 et §4, 1^{er} et 3^{ème} alinéa de la loi sur la fonction de police et ils doivent même contrôler l'identité de quiconque a commis un délit (le fait de circuler sans titre de transport valable est, comme il a été dit, un délit) ; Pour cette raison, en cas de constatation d'infractions par le personnel compétent de la SNCB et où la police porte assistance en vue de l'identification du suspect, après réception d'une demande qui sera adressée à la police par l'agent assermenté précité ou le service compétent de la SNCB le service de police requis à cet effet communiquera par écrit l'identité et l'adresse de ces suspects. Cette communication se fera en principe dans les 5 jours ouvrables. »

²⁰ « Les agents de sécurité peuvent exiger des personnes de présenter ou transmettre des documents d'identité. Ils peuvent les contrôler, les copier ou les retenir, dans les cas suivants :

- après que l'intéressé ait commis un délit de droit commun ou un crime, le temps nécessaire pour identifier l'auteur des faits
- le temps nécessaire pour identifier des personnes ayant commis des infractions à la réglementation en vigueur en matière de transports en commun
- ces contrôles d'identité sont soumis à la condition préalable que l'intéressé y ait consenti de son plein gré. L'agent de sécurité est obligé de se légitimer lors de l'effectuation de contrôles en présentant sa carte d'identification ou son insigne.

En cas de doute (déclaration verbale d'identité par exemple), ils pourront procéder à la vérification de l'identité déclarée auprès des autorités compétentes, via la centrale DFS-S ('Dispatch Field Support Security'). Le DFS-S peut consulter la banque de données du Registre National afin d'obtenir de plus amples informations. L'identification par le DFS-S ne présente toutefois pas de force probante. »

la police. Ils se basent à cette fin sur la COL 14/2003, revue le 11 mai 2010²¹. Le problème qui se pose est le fait que dans cette COL, qui traite de trois sujets, il n'est nulle part question de la communication par la police des données d'identité à d'autres sociétés de transports que la SNCB. Il s'agit des trois sujets suivants : 1) communication par la police de données d'identité des victimes d'actes présumés de désespoir à la SNCB, 2) communication par la police des données d'identité des auteurs présumés de certains délits à la SNCB et 3) communication par la police de données d'identité à la SNCB dans d'autres cas.

25. Dans son commentaire, la direction de **Securail** affirme que la loi sur la police des chemins de fer constitue une base juridique pour la communication de données d'identité par les services de police aux membres de Securail. Les dispositions de cette loi, conformément à l'article 2, 17°²² de celle-ci, sont d'application aux agents de sécurité.

L'article 25, § 5 de la même loi dispose : « *Les agents constatateurs peuvent procéder à des contrôles d'identité afin de vérifier le respect des conditions de transport de l'entreprise ferroviaire et des dispositions de la présente loi. Si les personnes à qui il est demandé de s'identifier à l'aide de tout document officiel comprenant une photographie et pouvant établir leur identité refusent, ou communiquent une identité douteuse, les agents constatateurs peuvent demander l'aide des services de police.*

Dans un délai raisonnable, les services de police communiquent aux agents constatateurs les données d'identification nécessaires à la rédaction de leur procès-verbal ».

À cet égard, on affirme clairement que les contrôles d'identité et les données d'identification que les agents constatateurs (en l'espèce, les agents de sécurité de **Securail**) peuvent, le cas échéant, obtenir des services de police concernent le contrôle du respect des conditions de transport de l'entreprise ferroviaire et des dispositions de la loi sur la police des chemins de fer, et non les autres crimes ou délits de droit commun.

Sur le plan des contrôles d'identité, la LSPP dispose en son article 174 : « *Par dérogation à l'article 106, les agents de sécurité peuvent demander à des personnes de présenter ou transmettre des documents d'identité, les contrôler, les copier ou les retenir, dans les cas suivants :*

1° après que l'intéressé a commis un délit ou un crime ou s'il a ou a eu un comportement mettant gravement en danger la sécurité de tiers ou la sienne ;

.....
²¹ Circulaire COL 14/2003 du Collège des procureurs généraux près les Cours d'appel relative à la communication à la SNCB par les services de police de l'identité des victimes d'actes présumés de désespoir et de l'identité des auteurs présumés de certains délits commis sur le domaine du chemin de fer.

²² Loi du 27 avril 2018, art. 2, 17 : « *Agents constatateurs : les membres du personnel du gestionnaire de la gare, du gestionnaire de l'infrastructure, des entreprises ferroviaires et du service de sécurité, désignés par le Roi et assermentés à cette fin ».* Il convient de remarquer que, par conséquent, tout agent de sécurité de Securail est agent constatateur mais que tout agent constatateur n'est pas agent de sécurité.

2° afin de vérifier le respect de la réglementation en vigueur en matière de transports en commun ou en cas d'infraction à la réglementation précitée ».

Il semble donc, sur la base d'une lecture littérale des dispositions concernées, que l'autorisation dont il est question dans la loi du 27 avril 2018 porterait bien sur les cas visés à l'article 174, 2° LSPP, mais pas immédiatement sur les cas énumérés au 1° de cet article, puisque dans l'article 25, § 5 de la loi du 27 avril 2018, il n'est pas question de communiquer les données d'identité suite à la constatation d'un délit ou d'un crime.

Cette autorisation ne peut donc être considérée comme une autorisation générale pour les services de police de fournir des données d'identité aux membres de Securail et doit se limiter aux cas prévus par la loi du 27 avril 2018.

26. **Securail** confirme que la police ne communique des données d'identité que dans le cadre de la loi du 27 avril 2018. Selon ce courrier, les agents de Securail ont reçu la directive de ne pas identifier les auteurs d'autres infractions (infractions non reprises dans la loi sur la police des chemins de fer) car cela relève de la compétence de la police.

27. Les deux services de sécurité prévoient un système de contrôle du respect par leur personnel des directives en vigueur et de la législation relative aux contrôles d'identité. À cette fin, on utilise tant le registre des actions prévu par la loi qu'un système de rapportage propre.

En ce qui concerne **Securail**, ce système comprend le suivi par les dirigeants des signalements au SOC et via les rapports journaliers à rédiger par les agents de sécurité.

La **STIB** prévoit la présence systématique d'un manager durant les missions. En outre, la **STIB** dispose d'une base de données propre 'Iris', dans laquelle les membres du dispatching conservent les enregistrements des actes posés par les agents de sécurité.

- *Du point de vue opérationnel*

28. Les contrôles d'identité font partie des activités quotidiennes des agents de sécurité et concernent souvent la verbalisation de voyageurs qui ne sont pas en possession d'un titre de transport valable. Les membres de **Securail** se limitent ici à identifier le contrevenant et à transmettre son identité à l'accompagnateur de train qui se chargera de l'aspect verbalisation. D'autres occasions de procéder à un contrôle d'identité peuvent consister, d'après les répondants, à constater des infractions à la législation interne de la société de transports pour laquelle les agents de sécurité sont compétents, ainsi que pour d'autres délits commis par les voyageurs. Dans de tels cas, Securail procède lui-même à la verbalisation. Peu importe le motif d'identification, on tente d'identifier les auteurs des faits de la même manière et l'identification est enregistrée de la même manière. La législation à propos du contrôle d'identité semble généralement bien connue des agents de sécurité.

29. Il ressort de ce qui est indiqué par les groupes de discussion qu'en pratique, les services étudiés donnent un contenu différent à la manière dont les contrôles d'identité sont effectués.

30. Les agents de sécurité de **Securail** peuvent, lors de la présentation de la carte d'identité, effectuer la vérification de manière autonome, l'identité n'étant pas vérifiée au Registre national. Lorsque le contrevenant n'est pas en possession d'une carte d'identité ou refuse de la donner, mais, dans les deux cas, s'identifie toutefois verbalement, les données d'identité communiquées sont alors vérifiées via le SOC qui a accès au Registre national. Les agents de sécurité sur le terrain n'y ont pas eux-mêmes d'accès direct. La vérification a lieu en posant un certain nombre de questions, comme le nom du père, le nom de la mère, une éventuelle ancienne adresse, ... Les questions à poser sont fixées par le SOC. Il est également permis aux voyageurs de s'identifier à l'aide d'un autre document, comme une carte de bibliothèque, un journal de classe, ... Dans ces cas, une même procédure est appliquée que lorsque quelqu'un s'identifie verbalement, à savoir la vérification des données via le SOC. L'identité sera aussi vérifiée, toujours dans le cadre d'une infraction, lorsqu'il y a un doute à propos de la santé physique ou mentale de l'intéressé, en cas de présomption de fugue, en cas de doute sur la preuve d'identité, etc. Si l'identité de l'intéressé ne peut être vérifiée par le contrôle au Registre national, la police est contactée.

Lors de chaque contrôle d'identité via le SOC, il faut toujours indiquer le motif du contrôle, ainsi que le lieu du contrôle et le numéro de train dans lequel le voyageur se trouve/se trouvait. On tente aussi, ce faisant, de se trouver autant que possible dans le champ d'une caméra de surveillance, de sorte que le SOC puisse suivre la situation de manière visuelle.

31. En ce qui concerne les agents de la **STIB**, lorsque l'intéressé ne veut ou ne peut produire aucun document d'identité, il est demandé à celui-ci d'écrire ses données d'identité de sa propre main. Dans les deux cas - en cas de présentation d'un autre document d'identité que la carte d'identité ou lorsque l'identité est notée de sa propre main - les données d'identité sont contrôlées via le service 'Dispatch Field Support Security' (DFS-S) qui, à cette fin, a accès au Registre national. Les agents sur le terrain n'y ont, eux, pas directement accès. Les contacts avec DFS-S ont exclusivement pour but de contrôler les données d'identité obtenues et d'obtenir les données manquantes. Les données correctes sont confirmées par DFS-S. Si les données semblent toutefois incorrectes, ce seul fait est, en tant que tel, communiqué à l'agent sans que - pour autant que ce soit possible - les données exactes ne soient communiquées. Ceci est également le cas lorsque l'intéressé refuse de donner son adresse. Le grand problème à ce propos est, d'après les agents de la STIB, qu'il arrive que l'intéressé donne l'identité d'une autre personne dont il connaît les données. Ces données apparaîtront donc comme correctes dans le Registre national, mais on ne sait pas pour autant si ces données lui correspondent. De cette manière, il est possible qu'une infraction soit mise à charge de quelqu'un d'autre que le véritable contrevenant. D'après ce que les répondants ont communiqué, il ne leur est

toutefois pas permis, d'après leur direction, de poser à l'intéressé des questions qui permettraient de vérifier l'exactitude de l'identité indiquée. Cela impliquerait qu'ils effectuent une 'enquête', et l'exécution d'une telle enquête serait réservée à la police régulière. De cette manière, il n'est pas non plus possible, d'après les agents de la STIB, de constater qu'une identité indiquée est 'fausse'.

Lors de chaque contrôle d'identité via DFS-S, le motif du contrôle doit être indiqué et chaque contrôle se voit automatiquement attribuer un numéro de dossier. Ensuite, l'agent de la STIB en question doit compléter le dossier avec les données relatives à l'intervention effectuée.

32. Le problème qui se pose ici - d'après les répondants - est le fait que leur qualité d'agent de sécurité n'est pas toujours connue, ni reconnue, par la personne à charge de laquelle ils interviennent, de sorte qu'il y a souvent de la résistance à l'identification à l'égard des agents de sécurité. Comme déjà indiqué ci-avant sous le numéro 18, les **agents de la STIB** utiliseraient dans de tels cas leur carte de service 'désignation à la police judiciaire'. Lorsque les contrevenants refusent de faire connaître leur identité de quelque manière que ce soit, ou si l'identité indiquée semble incorrecte, il est fait appel aux services de police.

33. Les membres d'ITS de la **STIB** effectuent régulièrement des actions de contrôle en collaboration avec la police locale. Dans ces circonstances, il n'y a évidemment aucun problème à obtenir l'assistance de la police en cas d'identification ou d'autres difficultés. Il semble en être autrement lorsque la police doit venir sur place. Il ne serait alors pas rare que la police indique ne pas pouvoir venir sur place. La manière de collaborer entre la **STIB** et les services de police - s'ils viennent sur place - et l'obtention ou non de l'identité du contrevenant, d'après les agents de la STIB, ne dépend pas seulement du service de police concerné, mais aussi des personnes. Le résultat peut varier selon le fonctionnaire de police qui vient sur place. Tel semble surtout être le cas pour la SPC. Certains membres de la SPC fournissent l'identité du contrevenant, d'autres pas, et ce, sans que les répondants ne voient clairement sur quel motif ils se basent pour communiquer ou non l'identité.

3.4 Droit de rétention

- *Cadre légal*

34. Les agents de sécurité peuvent retenir des personnes s'il est répondu cumulativement à un certain nombre de conditions. Ces conditions sont énumérées aux articles 177 à 179 LSPP²³.

.....

²³ LSPP, Art. 177 : Les agents de sécurité peuvent retenir des personnes si les conditions suivantes sont remplies cumulativement :

- *Du point de vue stratégique*

35. Les deux services de sécurité ont élaboré des directives relatives au droit de rétention de leurs agents de sécurité. On y reprend principalement les dispositions légales selon lesquelles ce droit peut être exercé.

36. En outre, dans les directives de **Securail**, il est indiqué spécifiquement qu'une rétention ne peut être effectuée que par les membres de Securail, pas par d'autres employés de la SNCB comme les agents d'Infrabel, les accompagnateurs de train, ... Les directives indiquent ensuite que chaque rétention par un agent de sécurité effectuée en dehors du cadre de la LSPP sera considérée comme une privation de liberté arbitraire.

37. La **STIB** fournit dans le document '*Vade-Mecum Contrôle titres de transport*' des explications complémentaires d'un certain nombre de dispositions légales. Il est ainsi indiqué que la rétention doit avoir lieu immédiatement après que les faits qui y ont donné lieu ont été commis et constatés, ce qui diffère clairement

.....
1° l'intéressé a :

- a) soit commis un délit ou un crime ou, s'il est mineur, un fait qualifié de délit ou de crime ;
 - b) soit commis une infraction à la réglementation en vigueur sur les transports en commun, mettant ainsi gravement en danger la sécurité de tiers ou la sienne ;
 - c) soit, après l'avertissement visé à l'article 175, refusé manifestement de s'identifier par tous moyens ou a donné une identité qui, après un contact avec les services compétents, s'est avérée fausse ;
- 2° l'agent de sécurité chargé de la rétention ou un membre du personnel de la société publique de transports en commun ou cinq personnes dont les identités sont relevées immédiatement par l'agent de sécurité ou un membre du personnel de la société de transports ont été témoins oculaires de cette infraction ou de ce fait ;
- 3° la rétention se produit immédiatement après que les faits visés au 1° ont été commis et constatés ;
- 4° immédiatement après la rétention, un service de police est informé. Si la rétention a lieu dans un véhicule en mouvement, l'avertissement doit se faire au plus tard au moment où l'intéressé est éloigné du véhicule ;
- 5° l'intéressé est soustrait le plus rapidement possible à la vue du public.

LSPP, Art. 178 : Jusqu'à l'arrivée des fonctionnaires de police, la personne retenue reste en permanence sous la surveillance directe des agents de sécurité. Il est interdit d'enfermer l'intéressé ou de l'attacher à un endroit par quelque moyen que ce soit.

LSPP, Art. 179 : Il est immédiatement mis fin à la rétention :

- 1° si le service de police averti fait savoir qu'il ne viendra pas sur place ;
- 2° si le service de police averti signale ultérieurement qu'il ne viendra pas sur place :
 - a) dans les deux heures à compter de l'avertissement en cas de délit ou de crime ou de comportement mettant gravement en danger la sécurité des tiers ou celle de l'intéressé ;
 - b) dans les trente minutes à compter de l'avertissement en cas de refus manifeste de s'identifier ou de la communication d'une identité qui, après un contact avec le service compétent, s'est avérée fausse ;
- 3° si le service de police averti signale qu'il arrivera sur place, mais que les fonctionnaires de police appelés ne sont pas sur place ultérieurement dans les délais établis au 2°.

La rétention ne peut durer plus longtemps que les circonstances le justifient. En tout cas, la rétention ne peut pas durer plus de deux heures dans le cas visé au 2°, a) et trente minutes dans le cas visé au 2°, b), sans préjudice de l'article 34, § 4 de la loi du 5 août 1992 sur la fonction de police.

de la compétence d'un fonctionnaire de police. Ce dernier peut en effet toujours, d'après la note, intervenir sur la base de la clameur publique ou si le suspect est trouvé porteur d'objets ayant servi à commettre ou étant le résultat d'un crime ou d'un délit.

Il est ensuite indiqué que le moment où a lieu l'appel à la police - obligatoire en cas de rétention d'après la LSPP - est important puisqu'il s'agit du moment où le délai de 48 heures de la détention préventive prend cours.

Enfin, on souligne également le fait que, alors que la LSPP indique que l'intéressé doit être soustrait le plus rapidement possible à la vue du public, ceci peut se faire en amenant l'intéressé dans un local séparé. Puisque ceci n'est pas toujours possible, il faut alors essayer d'isoler 'l'auteur' de la présence des autres voyageurs en le soustrayant à la vue du public.

38. En ce qui concerne le contrôle du respect par les agents de sécurité des directives et de la législation en vigueur en matière de rétention, on peut se référer à ce qui a été repris à ce sujet dans le présent rapport en ce qui concerne les contrôles d'identité (voir le numéro 27). Les mêmes mécanismes de contrôle interne s'appliquent également à l'exercice par les agents de sécurité des compétences qui seront discutées plus loin dans ce rapport.

- *Du point de vue opérationnel*

39. Les dispositions relatives au droit de rétention, à l'exception de la modification de la disposition 'délict de droit commun' en 'délict' (voir à ce sujet sous le numéro 40), semblent suffisamment connues des répondants. Tant les faits qui peuvent donner lieu à la rétention d'une personne que les durées maximales y afférentes peuvent généralement être citées rapidement. Néanmoins, à plusieurs reprises, l'exercice du droit de rétention semble poser problème en pratique (voir plus loin sous les numéros 41 et 43). Il y a seulement discussion à propos du moment du début de la rétention. Alors que certains agents de sécurité affirment que la rétention commence déjà lorsqu'une personne doit rester sur place pour la vérification d'une identité indiquée, d'autres estiment que les délais de rétention commencent à courir au moment où l'assistance des services de police est demandée.

En ce qui concerne la STIB, une directive interne indique à ce sujet que : « *le moment de l'appel à la police lorsque la situation le permet est important car c'est à partir de là que commence à courir le délai des 24 heures de la détention préventive* ».

40. Alors que dans la loi abrogée du 10 avril 1990, il était question d'un 'délict de droit commun' comme motif de rétention d'une personne par un agent de sécurité, ce terme a été remplacé dans la loi du 2 octobre 2017 par le terme 'délict'. Il ne semblait pas possible aux répondants d'indiquer la différence entre

un délit²⁴ et un délit de droit commun et ils ne savent donc pas davantage ce que cette modification implique/peut impliquer sur le terrain. Le fait que l'aspect 'de droit commun' n'est plus repris dans la LSPP comme critère pour procéder à la rétention de personnes par un agent de sécurité implique que *de facto*, les compétences des services de sécurité sont sur ce point étendues à tous les délits possibles. Pour être complets, il faut signaler que pratiquement aucun répondant n'avait déjà, au moment de la participation à l'enquête, suivi de formation relative à l'actuelle LSPP.

41. Tout comme pour les contrôles d'identité, les compétences des agents de sécurité dans les cas où ils procèdent à la rétention d'une personne sont, d'après les répondants, souvent remises en question par les intéressés. Il semble que, par le passé, l'attitude des services de police intervenant ait encore renforcé ce doute. D'après les **agents de Securail**, par le passé, les compétences de Securail étaient mises en doute par la police elle-même, allant même jusqu'à ce que la police demandât à la personne retenue si elle ne voulait pas déposer plainte à l'encontre des agents de sécurité. Le mode de collaboration entre Securail et les services de police semble lié tant au service qu'aux personnes. Alors que certains répondants indiquent que le déroulement de l'intervention dépend en grande partie de la disposition individuelle de chaque fonctionnaire de police à l'égard de Securail, on peut déduire des diverses discussions de groupe que d'après eux, la collaboration avec la police locale se déroule généralement mieux qu'avec les membres de la SPC.

Indépendamment de cela, la police ne serait souvent pas au courant des compétences des agents de sécurité, ce qui contribue à une sorte de méfiance de la police envers ces services, ce qui n'améliorerait pas la collaboration.

Une meilleure connaissance de leurs compétences par la police pourrait, d'après les agents de sécurité, améliorer la collaboration. Dans ses remarques du 3 juin 2021, la direction de **Securail** confirme que ce problème est toujours très actuel, surtout à propos du contrôle des mesures Covid.

42. Dans la lettre d'accompagnement à ses remarques du 3 juin 2021, la direction de **Securail** indique à ce sujet ce qui suit : « *Le gouvernement fédéral a demandé à la SNCB de contrôler le respect du port du masque dans les installations ferroviaires. L'arrêté ministériel Covid du 28 octobre 2020 va jusqu'à imposer à la SNCB une obligation de résultat par rapport au respect des mesures de prévention (art. 19bis). Nous recevons par ailleurs de nombreuses plaintes quant au non port du masque, aussi bien du personnel que de voyageurs qui se sentent en insécurité et exigent de la SNCB de prendre des mesures.*

Vu les conflits que ce contrôle peut susciter, la SNCB a tout de suite décidé que les accompagnateurs de train et les sous-chefs de gare se limiteraient à un

.....

²⁴ Alors qu'un délit est une infraction passible d'une peine de prison de huit jours au minimum et de cinq ans au plus ou d'une amende d'au moins 26 euros, un 'délict de droit commun' est un délict puni de la même manière, étant entendu qu'il s'agit de faits pour lesquels les dispositions sont reprises au Livre II du Code pénal, par opposition aux infractions qui résultent de dispositions formulées dans des lois spéciales.

rappel à la norme et que seuls les agents de Securail dresseraient des procès-verbaux en cas d'infraction. A ce jour, plus de 5.000 procès-verbaux ont été rédigés.

Dans un premier temps, nous avons tout comme les services de police opté pour une approche préventive, le personnel se limitant à rappeler les règles aux personnes ne portant pas (adéquatement) de masque. Ensuite, dans une phase intermédiaire, les agents de Securail n'ont dressé de procès-verbaux que vis-à-vis des gens qui refusaient de suivre leurs injonctions. A la demande expresse des autorités et en concertation avec les services de police, nous leur avons ensuite demandé de dresser un procès-verbal dès qu'ils constataient que des voyageurs ne portaient pas (adéquatement) le masque. Constatant que cette approche plus répressive provoquait un accroissement des incidents et accidents de travail mais également des risques pour la sécurité juridique et professionnelle de nos agents, nous avons estimé qu'il était de notre devoir, en tant que bon père de famille, de conseiller à nos agents de revenir à la phase intermédiaire.

Les agents de Securail effectuent leur travail dans un climat très difficile. Aux risques quotidiens d'agressions (allant du crachat à la menace par arme blanche ou à feu), de plaintes intempestives, de diffusions d'interventions sur les réseaux sociaux, de contaminations à des maladies telles que le VIH et l'hépatite, s'ajoutent désormais les risques de contamination au Covid. De nombreux agents ont d'ailleurs contracté le virus, certains d'entre eux de manière très sévère. Cette situation touche également les services de police, à tel point que le crachat lié à une contamination (au Covid) est devenu une infraction en soi.

A ces conditions de travail plus que difficiles s'ajoute un manque de plus en plus prononcé de la présence de la police dans certaines gares, ce qui augmente l'insécurité objective et subjective de nos agents.

Si la plupart des interventions se déroulent bien, de plus en plus de personnes n'acceptent plus les rappels à la norme et les faits de rébellion se multiplient, surtout lorsqu'il s'agit de faire respecter une règle qui suscite encore des controverses parmi la population. Ces personnes ont vite tendance à se plaindre au service de police intervenant sur place et/ou porter plainte, soit parce qu'ils ne connaissent pas les compétences de Securail, soit parce qu'ils considèrent qu'une rétention pour le non port du masque est disproportionnée.

Les conséquences sont multiples : accidents de travail suite à une agression pendant une intervention, auditions automatiquement en Salduz 3 mais également parfois ouverture immédiate d'une procédure de retrait de cartes d'identification par le SPF Intérieur, basée sur un seul fait, en l'occurrence lié à une infraction Covid. A cet égard, nous avons en outre constaté que certaines procédures administratives étaient basées uniquement sur la version des auteurs des infractions et/ou que le rapport MFO4 des services de police n'était pas complet, les images transmises aux services de police n'ayant pas été exploitées ni les agents auditionnés. Jusqu'à présent, ces procédures n'ont pas eu d'issues

négligentes pour les agents. Il n'en ressort pas moins que cela entraîne une insécurité supplémentaire parmi les agents ».

43. Un problème supplémentaire lorsqu'une personne est retenue est le fait que cette personne doit être soustraite à la vue des tiers, ce qui, en pratique, ne semble simple pour aucun des services de sécurité. À cet effet, on utilise autant que possible l'infrastructure de la société de transports comme un local séparé (dont la porte - selon ce qui nous est communiqué - est laissée ouverte), une aubette de bus, ... S'il n'y a aucune possibilité de soustraire la personne à la vue de tiers, elle est simplement maintenue sous la surveillance de plusieurs agents de sécurité, et, si possible, sous surveillance caméra.

Divers **agents de Securail** indiquent ne pas bien savoir dans quelle mesure ils peuvent déplacer une personne retenue pour la soustraire à la vue du public et certainement pas dans quelle mesure ils peuvent utiliser la contrainte à cette fin. Si une personne s'oppose à un déplacement, on n'y réagira en principe pas et la personne sera simplement maintenue sur place, ceci aussi pour éviter des situations potentiellement dangereuses comme des déplacements à côté des voies d'une personne agitée. La situation devient tout à fait complexe lorsque la personne retenue indique devoir se rendre aux toilettes. Ni la législation, ni sa mise en pratique ne semblent avoir pensé à cela.

44. En ce qui concerne les directives internes, celles-ci se limitent, d'après les répondants de **Securail**, à l'application des dispositions légales et il n'y a pas de mise en pratique pour offrir des solutions aux difficultés sur le terrain. La direction de Securail contredit cela dans sa réplique. Elle y indique qu'il existe bel et bien des directives internes à propos du moment du début de la rétention, directives qui seront rappelées aux personnes sur le terrain.

45. D'après les **agents de la STIB** qui ont participé, des directives internes ne sont pas immédiatement disponibles. Contrairement à leur hiérarchie, personne ne se réfère au document '*Vade-mecum Contrôle titres de transport*', ce qui n'est d'ailleurs le cas pour aucun des points discutés ci-dessous dans ce rapport. Ce document, pas plus que tout autre document qui nous a été fourni par la STIB, n'a été évoqué par les participants dans aucun groupe de discussion. Ils se basent en pratique, d'après leurs dires, sur ce que la LSPP prescrit à ce sujet.

3.5 Contrôle de sécurité

- *Cadre légal*

46. Les agents de sécurité peuvent, aux conditions fixées par l'article 180²⁵ LSPP, procéder à un contrôle de sécurité.

.....

²⁵ LSPP, Art. 180 : Dans le cadre d'une rétention, les agents de sécurité peuvent procéder à un contrôle de sécurité, moyennant le respect des conditions suivantes :

1° le contrôle est uniquement réalisé en vue de détecter des armes ou objets dangereux pouvant mettre en

- *Du point de vue stratégique*

47. Dans leurs directives en la matière, **Securail et la STIB** citent principalement les dispositions légales.

48. Bien que ceci ne soit pas applicable à ses membres du personnel, **Securail** fait mention de l'article 28 de la loi sur la fonction de police²⁶ (LFP), qui explique les divers types de fouille. On indique toutefois clairement, à ce propos, que les agents de sécurité ne peuvent procéder à un contrôle de sécurité qu'en cas de rétention et ne sont en aucune manière compétents pour effectuer des 'contrôles de personnes' (au sens des divers types de fouilles que les fonctionnaires de police peuvent effectuer durant leurs missions de police administrative ou judiciaire).

Suite à l'abrogation de l'«ancienne» LSPP (loi du 10 avril 1990) et à son remplacement par la LSPP 'actuelle' (loi du 2 octobre 2017), **Securail** a communiqué par un e-mail à son personnel : « *La condition, durant la fouille, d'être du même sexe que la personne qui est soumise à un contrôle de sécurité, a également été abrogée* ». Or, dans l'exposé des motifs de la loi du 2 octobre 2017, on indique : « *En ce qui concerne le contrôle de sécurité lors d'une rétention, la disposition selon laquelle ce contrôle ne peut être effectué que par des agents de sécurité du même sexe que la personne concernée, a été supprimée. Néanmoins, un tel contrôle devra encore toujours être effectué, si cela s'avère possible, par un agent de sécurité du même sexe* »²⁷. Nous ne voyons pas cette nuance, formulée dans les travaux préparatoires de la LSPP, dans le mail précité.

Selon la direction de **Securail**, des sessions d'information seraient encore organisées au sein de Securail pour expliquer plus en profondeur la nouvelle LSPP.

49. Dans le '*Vade-mecum Contrôle titres de transport*' de la **STIB**, on indique : « *Le consentement, dans ce cas précis, n'est pas nécessaire pour effectuer la palpation* ». Le texte du vade-mecum est clairement basé sur l'ancienne LSPP puisqu'on y prévoit que le contrôle ne peut être effectué que par des agents de sécurité du même sexe. Selon l'«Operations manager», les contrôles de sécurité, au sein du service de sécurité de la **STIB**, sont encore toujours effectués par des agents de sécurité du même sexe que la personne concernée. À cette fin, on veille à la présence des deux sexes dans les équipes d'agents de sécurité sur le

.....

péril la sécurité des personnes ou pouvant endommager le matériel de la société publique de transports en commun ;

2° il consiste exclusivement en une palpation superficielle des vêtements de la personne et en un contrôle de ses bagages à main.

²⁶ Loi du 5 août 1992 sur la fonction de police, *MB* du 22 décembre 1992.

²⁷ Doc. Parl. Chambre 2016-17, n° 2388/1, 72.

réseau de la STIB. Encore selon l'«Operations manager», il y a très peu de contrôles de sécurité par la STIB.

- *Du point de vue opérationnel*

50. L'accomplissement de contrôles de sécurité ne semble certainement pas constituer une procédure standard. Au contraire, selon les répondants des groupes de discussion, ils sont réduits au strict minimum. La plupart d'entre eux ne semblent pas pouvoir immédiatement indiquer dans quels cas il est décidé de procéder à un contrôle de sécurité. On fait à ce sujet plutôt état d'un 'sentiment' plutôt que de circonstances ou d'éléments concrets qui sont à la base d'un contrôle de sécurité.

Un certain nombre de répondants de la STIB indiquent à ce sujet ne pas savoir clairement dans quels cas ils peuvent procéder à un contrôle de sécurité, ni quels actes ils peuvent poser à ce sujet. Les contrôles de sécurité seraient d'ailleurs fortement déconseillés par la hiérarchie, certainement dans les cas où le voyage au noir serait à la base de la procédure qui y donnerait lieu.

51. Plusieurs causes possibles sont avancées quant à la retenue à propos des contrôles de sécurité. Il y a tout d'abord le même problème qui a déjà été cité à propos des contrôles d'identité et de la rétention, à savoir l'ignorance des tiers quant aux compétences des agents de sécurité, et la résistance qui en découle par rapport aux actes posés. Il n'est pas agréable, pour les personnes en question, de devoir subir un contrôle de sécurité, ni que ce contrôle soit effectué par quelqu'un dont on pense qu'il n'est pas compétent pour poser un tel acte. Il n'est en outre pas du tout évident pour eux de savoir comment ils doivent mettre cette compétence en œuvre en pratique. Les agents de sécurité sont d'avis - de manière unanime - qu'il n'est pas permis de sortir eux-mêmes des vêtements des objets dont on peut présumer qu'ils sont dangereux pour leur sécurité ou pour la sécurité des personnes présentes.

52. Divers répondants nous indiquent que lors d'une rétention ou lorsqu'on trouve des objets présumés dangereux, il est souvent demandé à l'intéressé de vider ses poches, mais les réponses ne sont pas les mêmes parmi les divers répondants. Certains pensent qu'il est préférable qu'un objet potentiellement dangereux reste dans les vêtements de l'intéressé, plutôt que de lui demander de l'en sortir, et de risquer que l'objet soit effectivement utilisé contre l'agent de sécurité. Aussi, ils ne voient pas du tout clairement ce qui doit être fait des objets trouvés/montrés et comment il faut agir avec certains objets - par exemple une arme à feu. Ils ne sont, selon leurs propres dires, pas formés à cette fin. Rien non plus n'est prévu pour ranger ces objets. La situation devient tout à fait ambiguë lorsque la police n'arrive pas ou n'arrive pas à temps ou ne veut pas venir sur place, de sorte qu'il doit être mis fin à la rétention et que les objets doivent être restitués. Les répondants se posent ainsi la question de savoir si le

but est alors qu'on restitue des objets dangereux (parmi lesquels éventuellement des armes à feu ou des armes blanches²⁸).

53. Certains répondants indiquent que lors d'une rétention, ils vont menotter la personne en question si celle-ci s'oppose à un contrôle de sécurité ou si, durant le contrôle, des objets qui peuvent être dangereux sont vus ou sentis. De même, un refus de l'intéressé de sortir l'objet trouvé de ses vêtements est cité comme raison de menotter cette personne. Tous les répondants ne sont pas d'accord avec cette façon de procéder, sans pouvoir immédiatement proposer une alternative. En ce qui concerne le fait de menotter les personnes, voir plus loin sous le numéro 60 du présent rapport.

54. Un autre problème se pose, d'après les répondants, lorsqu'un contrôle de sécurité d'une personne de sexe féminin doit avoir lieu, et ceci vu le faible nombre d'agents de sécurité féminins.

À part quelques agents de Securail, les répondants ne semblent pas informés du fait que depuis l'entrée en vigueur de la loi du 2 octobre 2017, la limitation selon laquelle un contrôle de sécurité peut être effectué exclusivement par des agents de sécurité du même sexe que la personne concernée n'est plus d'application.

55. Sur le plan des directives internes relatives au contrôle de sécurité, force est de constater que celles-ci, tout comme en ce qui concerne l'aspect 'rétention', se limitent à reproduire la disposition légale sans prévoir des modalités d'application concrètes. La plupart des répondants se sentent insuffisamment formés pour aborder correctement les problèmes qui peuvent survenir en effectuant un contrôle de sécurité.

Pour éviter un contrôle de sécurité, en pratique, en tout cas d'après ce que certains **agents de Securail** nous indiquent, il est souvent demandé aux personnes retenues de sortir les mains des poches, ceci pour réduire la chance qu'un objet dangereux soit saisi.

Dans sa réplique à cette problématique, la direction de **Securail** indique que les modalités d'exécution des contrôles de sécurité ont été abordées lors de formations externes. Il sera demandé au centre de formation d'exposer à nouveau ces techniques lors des prochaines formations.

3.6 Utilisation de menottes

- *Cadre légal*

56. Les agents de sécurité peuvent faire usage de menottes lors de la rétention d'une personne aux conditions cumulatives énumérées à l'article 181 LSPP²⁹. Le

.....

²⁸ Loi du 8 juin 2006 réglant des activités économiques et individuelles avec des armes, article 2, 13° « Arme blanche » : toute arme munie d'une ou plusieurs lames et comportant un ou plusieurs tranchants.

²⁹ LSPP, Art. 181 : L'utilisation de menottes n'est autorisée que dans le cadre de la rétention et si les conditions suivantes sont cumulativement remplies :

modèle et la manière de porter les menottes sont réglementés par l'arrêté royal du 10 juin 2006³⁰.

- *Du point de vue stratégique*

57. Tout comme pour les thèmes cités ci-avant, les directives indiquent principalement les dispositions légales. En complément des règles en vigueur, Securail indique dans un de ses documents : « *Le principe général est que les menottes sont posées par les agents de Securail, celles-ci ne peuvent être retirées que par les fonctionnaires de police venus sur place. En pratique, les services de police viennent sur place et retirent les menottes après que l'agent de Securail ait remis la clé. Dans des cas exceptionnels, prévus par la loi, celles-ci doivent être retirées par les agents de Securail, par exemple si l'état de santé de l'intéressé l'exige* ».

Il est remarquable que Securail consacre relativement peu d'attention à ce sujet, d'autant plus qu'il est apparu du benchmarking que ce service a dû rédiger, en 2012, une note interne à propos de l'usage des menottes, et ceci parce qu'il est apparu par le passé que certains agents de Securail faisaient trop rapidement usage des menottes. Il aurait peut-être été utile de reprendre le contenu de cette note dans des cours plus récents.

58. Securail contredit le fait que relativement peu d'attention est accordée à l'utilisation des menottes. Selon Securail, cet aspect est toujours évoqué lors de la formation permanente annuelle de deux jours 'Techniques d'intervention' à travers des jeux de rôle, dont les scénarios sont basés sur des expériences réelles. On veille à ce que le contenu du cours et l'attitude des formateurs répondent aux exigences légales ainsi qu'à la réalité des agents sur le terrain. Toute intervention impliquant l'utilisation de menottes est analysée par le SOC, par la ligne hiérarchique et par la cellule juridique. Un rapport administratif est

.....

- 1° l'intéressé a été retenu ;
- 2° l'intéressé est manifestement majeur ;
- 3° l'intéressé a eu recours à la violence physique avant ou pendant la rétention ;
- 4° l'intéressé a été préalablement averti par l'agent de sécurité qu'il serait menotté s'il continuait de recourir à la violence physique ou de se rebeller ;
- 5° malgré cet avertissement, l'intéressé ne peut être maîtrisé que par l'utilisation de menottes.

L'utilisation de menottes doit se limiter aux cas de nécessité absolue et dans les cas où aucune autre méthode, moins radicale, ne permet la rétention.

Les menottes ne peuvent être retirées que par les fonctionnaires de police venus sur place.

Par dérogation à l'alinéa précédent, elles doivent être retirées immédiatement par les agents de sécurité dans les circonstances suivantes :

- 1° dans les circonstances définies à l'article 179 (voir note de bas de page 23) ;
- 2° si l'état de santé de l'intéressé l'exige.

³⁰ Arrêté royal du 10 juin 2006 réglementant le modèle, le contenu, la manière de porter et l'utilisation des sprays et menottes par les membres des services de sécurité des sociétés publiques de transports en commun, MB du 20 juin 2006.

systématiquement dressé et des mesures d'accompagnement ou des sanctions sont prises.

En outre, une note aurait été publiée récemment rappelant les principes de proportionnalité et de subsidiarité en ce qui concerne l'utilisation des menottes.

59. En ce qui concerne la **STIB**, il est étonnant que ne soit pas reprise dans le vade-mecum la disposition qui stipule que : « *L'utilisation de menottes doit se limiter aux cas de nécessité absolue et dans les cas où aucune autre méthode, moins radicale, ne permet la rétention* ». Il s'agit là d'un passage qui n'est pas sans importance en vue de respecter les droits et libertés individuels.

La **STIB** mentionne ensuite : « *L'agent de sécurité remet toujours à la personne un formulaire de renseignement, doit remplir un rapport d'intervention et compléter la feuille d'activité. Si nécessaire, il établit un procès-verbal* ». On ne voit pas clairement ce qu'on entend ici par la rédaction d'un procès-verbal. Ni la LSPP, ni l'arrêté royal précité du 10 juin 2016 ne parlent de la rédaction d'un procès-verbal en cas d'utilisation de menottes. La **STIB** ne fournit pas davantage d'explications à ce sujet dans sa réplique.

- *Du point de vue opérationnel*

60. Divers motifs sont cités pour l'utilisation de menottes, comme le danger que constitue l'intéressé pour lui-même ou pour les tiers en présentant un comportement agressif. Les personnes qui s'apprêtent à se suicider sont également menottées. Il est remarquable, à ce propos, que les répondants n'indiquent pas ou peu que les menottes ne peuvent être utilisées que dans le cadre d'une rétention. Lorsqu'on leur demande les prescriptions légales en la matière, les répondants ne peuvent généralement fournir que des réponses peu précises. Outre l'utilisation de la violence physique par l'intéressé - qui ne constitue qu'un seul des éléments auquel il doit être satisfait, de manière cumulative, lors d'une rétention, pour pouvoir procéder à l'usage de menottes - on cite régulièrement d'autres aspects pour menotter des personnes : comme par exemple, les agressions verbales.

Comme il ressort du point 'contrôle de sécurité', dont il est question au numéro 53 du présent rapport, il semble, d'après certains répondants, que les personnes qui s'opposent à un contrôle de sécurité, les personnes chez lesquelles, lors d'un contrôle de sécurité, sont vus ou palpés des objets qui peuvent être dangereux et les personnes qui refusent de sortir l'objet vu ou palpé de leurs vêtements, peuvent également être menottées.

Contrairement à cette tendance générale où il apparaît être question d'usage abusif des menottes, il semble qu'au sein de la **STIB**, bien des répondants sont très prudents quant à leur utilisation. Ils indiquent que le fait de menotter les personnes mène dans de nombreux cas à des discussions et difficultés, avec d'éventuelles plaintes pour conséquence. Par crainte de perdre leur reconnaissance comme agent de sécurité par le SPF Intérieur, et l'éventuelle perte de leur emploi qui s'ensuit, ils limiteront l'usage des menottes au strict

minimum. Il semble que ceux-ci, avec en arrière-plan la crainte de la perte d'emploi, ne les utiliseront même pas lorsque ceci est légalement admis.

61. Il semble que **des agents tant de Securail que de la STIB** soient attentifs au fait qu'on ne peut menotter que des personnes manifestement majeures. On y ajoute toutefois d'emblée qu'il n'est pas évident de savoir si quelqu'un est ou non majeur, les personnes âgées de 16-17 ans peuvent sembler très adultes et donner l'impression d'être majeures. L'aspect 'manifestement majeur' est d'après eux une donnée subjective sujette à interprétation et qui pourrait donner lieu à de mauvaises décisions conduisant à ce que des mineurs soient menottés.

62. Les **agents de Securail** indiquent que les menottes posées ne peuvent - sauf exception - être enlevées que par un service de police, de sorte qu'une intervention policière est nécessaire lors de l'usage de menottes. D'après les répondants, encore plus que lors d'interventions suite à une rétention, les compétences de Securail de menotter des personnes sont mises en doute par les services de police. D'autre part, et en totale contradiction avec la mise en doute de leurs compétences, il apparaît qu'il est déjà arrivé que la police, avant même son arrivée sur place, demande aux agents de sécurité de menotter la personne retenue, et ceci sans que - du moins du point de vue des agents de sécurité - il n'y ait immédiatement une raison pour ce faire.

63. Une remarque récurrente des deux services est le fait que le modèle des menottes n'est pas idéal. Il s'agit de très petites menottes qui, selon le modèle, sont en partie en matière plastique. L'utilisation de trop petites menottes en compliquerait la pose et donnerait plus facilement lieu à des blessures. Certains modèles ne s'ouvrent aussi que d'un seul côté, ce qui n'améliore pas la facilité d'utilisation.

Selon la direction de **Securail**, le modèle des menottes a été choisi en concertation avec et après leur test par les agents sur le terrain.

64. Les répondants **tant de Securail que de la STIB** estiment qu'il n'y a pas de vraies directives en ce qui concerne l'usage des menottes. La formation à l'utilisation qui en est faite, selon ce qui nous est communiqué, est donnée par des policiers. D'après la plupart des répondants, cette formation est insuffisante (principalement en ce qui concerne la durée consacrée à cette formation) pour se familiariser suffisamment à leur usage. La formation est aussi très orientée sur la police, les formateurs n'étant pas toujours au courant des limitations et prescriptions concernant l'usage des menottes qui s'appliquent aux agents de sécurité ou n'en tiennent en tout cas pas toujours compte.

En réaction à ceci, la direction de **Securail** indique que le profil des formateurs est déterminé par le SPF Intérieur. Ils veillent également avec les formateurs du centre de formation à ce que les scénarios autour desquels on travaillera correspondent à des situations réelles. À ce sujet, la direction doit rappeler régulièrement au centre de formation que leurs formateurs (le plus souvent des

policiers) doivent être conscients des compétences limitées de Securail. Il semble qu'ils n'en soient pas toujours conscients.

3.7 Utilisation du spray lacrymogène

- *Cadre légal*

65. Les agents de sécurité peuvent être équipés d'un spray lacrymogène. La base légale de cela se retrouve dans les articles 163 et 164 LSPP³¹. Le modèle, le contenu, la manière de porter et d'utiliser les sprays sont réglés par l'arrêté royal du 10 juin 2006 déjà cité.

- *Du point de vue stratégique*

66. Parmi les services de sécurité étudiés, seuls les agents de sécurité de **Securail** sont équipés de spray lacrymogène. Le motif pour lequel la **STIB** a décidé de ne pas faire usage de ce moyen est que, d'après la direction du service de sécurité, le cadre légal n'est pas adapté à l'usage utile qu'il pourrait en être fait (interdiction d'utilisation dans les véhicules ou sur les quais lorsqu'il y a un risque que la personne contre laquelle le spray est utilisé se retrouve sur les voies). Son utilisation pourrait également donner une image négative de l'entreprise.

67. **Securail** indique clairement dans ses directives que l'usage d'un spray lacrymogène n'est autorisé que dans les cas de 'légitime défense' et lorsqu'il n'y a pas d'autre possibilité de stopper l'attaque. En outre, les agents de sécurité doivent d'abord avertir l'intéressé et montrer le spray. On insiste ensuite sur le fait que les agents de sécurité doivent être conscients du fait qu'il s'agit d'une arme - une arme de défense - et que cette arme de défense ne peut être utilisée qu'en cas de stricte nécessité. Pour paraphraser les directives internes, les moyens neutralisants ne peuvent être utilisés que selon les règles de 'légalité, d'opportunité et de proportionnalité'.

On relève également les dispositions légales en matière d'usage d'un spray lacrymogène, telles que reprises dans l'arrêté royal du 10 juin 2006. Conformément à cet arrêté royal, un registre est tenu des sprays dont dispose le service.

68. Les agents de sécurité de **Securail** semblent, d'après la réponse du niveau stratégique, partie demanderesse pour disposer d'une matraque au lieu d'un spray lacrymogène. La raison en serait les possibilités très limitées de faire usage d'un tel spray lorsqu'il est nécessaire de se défendre. Le spray ne peut en effet

³¹ LSPP, Art. 163 : Par dérogation à l'article 3, § 1^{er}, 10°, de la loi sur les armes, les agents de sécurité peuvent être munis d'un spray de petite capacité, qui contient un produit non gazeux neutralisant ne causant aucun dommage corporel ou matériel permanent.

LSPP, Art. 164 : Le modèle et le contenu du spray que les agents de sécurité peuvent porter, ainsi que la manière dont ils doivent le porter et les circonstances dans lesquelles ils peuvent l'utiliser sont déterminés par le Roi dans un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres.

pas être utilisé dans des véhicules ni sur des quais lorsqu'il y a un risque que la personne contre laquelle le spray est utilisé se retrouve sur les voies.

- *Du point de vue opérationnel*

69. Pour la plupart des **agents de Securail** interrogés, le fait de pouvoir disposer d'un spray lacrymogène ne constitue pas une plus-value importante, et ceci - comme déjà indiqué par la direction - parce que les lieux où les personnes contre lesquelles un tel spray peut être utilisé sont limités. Il ne peut entre autres pas être utilisé dans les trains et sur les quais, lieux où **Securail** travaille généralement. Le spray ne peut davantage être utilisé à l'encontre de femmes enceintes, de personnes ayant des problèmes de santé, etc. De même, le fait qu'il faille prévoir les soins nécessaires après utilisation du spray, et que ceci n'est pas possible partout à défaut d'infrastructure à cet effet, est un facteur restrictif supplémentaire. Seul l'effet intimidant d'avoir sur soi, et éventuellement de montrer un spray lacrymogène sont jugés positifs.

Suite à toutes ces limitations, le message (verbal) de la direction de **Securail** serait de ne pas utiliser le spray lacrymogène en pratique.

La direction de Securail contredit tout simplement cette affirmation.

70. La majorité des répondants est favorable à la matraque en remplacement ou en complément du spray lacrymogène. Nonobstant le fait qu'ils soient conscients de la nécessité de suivre une formation avant de pouvoir utiliser une matraque, ainsi que des blessures que son usage peut occasionner, ils estiment qu'une matraque serait plus efficace qu'un spray lacrymogène.

71. Les avis des **agents de la STIB** à propos des avantages et inconvénients d'avoir ou non à disposition un spray lacrymogène sont divergents. Bien que la plupart des répondants soient d'accord que leur terrain de travail (stations, véhicules fermés) ne se prête pas d'emblée à en faire usage, le simple fait qu'un spray lacrymogène soit visible peut, d'après certains, avoir un effet dissuasif sur l'éventuelle résistance de contrevenants à l'intervention des agents de sécurité. D'autre part, cet aspect visuel pourrait provoquer encore plus d'agressivité selon d'autres répondants.

72. Selon ce que signalent les répondants, la **STIB** aurait fait une demande auprès du SPF Intérieur pour permettre aux membres du service de sécurité de porter un spray lacrymogène. Cette demande serait venue suite à l'agression de trois agents de sécurité de la STIB le 23 avril 2018 dans le quartier du Peterbos à Anderlecht. Aucun des répondants ne sait s'ils disposeront ou non à l'avenir d'un spray lacrymogène.

Dans sa réaction de janvier 2019, la STIB indique que son service de sécurité a obtenu, le 30 août 2018, l'autorisation du Ministre de l'Intérieur pour utiliser le spray lacrymogène. La STIB prévoira une formation pour ses agents de sécurité et la logistique nécessaire au stockage des sprays lacrymogènes avant d'implémenter leur utilisation. Il est prévu d'équiper les agents du spray

lacrymogène pour juin 2019.

Dans ses remarques complémentaires de mars 2021, la STIB fait savoir sans plus avoir finalement décidé, malgré l'autorisation ministérielle du 30 août 2018, de ne pas faire usage de spray lacrymogène.

3.8 Formulaire et registre des actions

- *Cadre légal*

73. La LSPP prévoit en son article 182³² que les agents de sécurité, lorsqu'ils posent des actes visés aux articles 164 et 177 à 181 inclus de cette loi, remettent à l'intéressé un formulaire qui lui permet de contester en droit les actions des agents de sécurité.

Selon l'article 183³³ de la même loi, le service de sécurité doit tenir un registre des actions prévues aux articles 164 et 177 à 181 inclus.

- *Du point de vue stratégique*

74. Il apparaît de la réponse de la direction de **Securail** que les directives relatives à l'utilisation d'un registre des actions ont été reprises à la première page du registre concerné. Ces directives sont reprises une fois de plus dans une note interne, adressée à tous les agents de Securail. Cette note indique essentiellement dans quels cas un formulaire doit être remis à l'intéressé³⁴, et dans quels cas le registre doit être complété³⁵. Selon les instructions dans le registre lui-même, le registre doit être complété dans les 24 heures de l'incident.

75. Les dirigeants opérationnels doivent suivre quotidiennement le respect de l'usage du formulaire et du registre des actions, entre autres en signant toute mention faite dans le registre. Chaque registre et chaque formulaire

.....

³² LSPP, Art. 182 : Afin d'éviter que les agents de sécurité n'exercent leurs compétences en dehors des circonstances prévues au présent chapitre et de permettre à l'intéressé de contester en droit les actions des agents de sécurité, ces derniers, qui ont posé les actes visés aux articles 164 et 177 à 181 inclus, remettent à l'intéressé un formulaire qui contient les données nécessaires relatives au lieu des actions, le numéro de la carte d'identification des agents de sécurité concernés, la procédure suivie et les circonstances des actions. Le ministre de l'Intérieur détermine le modèle de ce formulaire.

³³ LSPP, Art. 183 : Afin de permettre à l'autorité judiciaire et aux personnes chargées du contrôle, de contrôler le respect des dispositions visées dans la présente section, le service de sécurité tient un registre à jour concernant les actions prévues aux articles 164 et 177 à 181 inclus. Le ministre de l'Intérieur détermine la forme, le contenu et l'utilisation de ce registre, ainsi que la durée de l'enregistrement des données à mentionner.

³⁴ En cas de rétention, de contrôle de sécurité lors de la rétention, en cas d'usage de menottes et d'usage d'un spray lacrymogène.

³⁵ En cas d'identification, de rétention, en cas de contrôle de sécurité lors d'une rétention, en cas d'usage des menottes et en cas d'usage du spray lacrymogène.

comprennent un numéro ; pour chaque formulaire rempli, il y a automatiquement une copie. La gestion (et le suivi) de tous les registres/formulaires est centralisée au niveau du service juridique du Corporate Security Service (CSS)³⁶. La direction du CSS aurait demandé au SPF Intérieur de pouvoir digitaliser le registre afin de pouvoir le contrôler plus facilement à distance.

Le modèle de ce registre est fixé par l'arrêté ministériel du 3 avril 2006³⁷. Il ressort de l'article 2 de cet arrêté ministériel³⁸ qu'aussi longtemps qu'il n'a pas été donné suite à l'entrée en vigueur du registre automatisé, les services de sécurité sont tenus d'utiliser un registre à feuilles fixes.

Lors d'une concertation avec les responsables de district de Securail à propos de la présente enquête, il nous a été donné accès à ces registres. On a alors pu constater que Securail tenait effectivement, dans chaque brigade, un registre rempli à la main. Ces registres semblent correctement remplis et tenus.

La STIB a laissé consulter un extrait numérique des registres tenus par son service de sécurité. Ceux-ci semblent également utilisés de manière correcte.

76. En ce qui concerne les formulaires à remettre (document qui doit être remis par l'agent de sécurité à la personne à l'égard de laquelle il a posé certains actes (rétention, utilisation des menottes ou du spray lacrymogène)), il semble, d'après la direction, ne pas y avoir de plaintes externes connues de Securail. En interne, les agents de Securail se plaignent de son format (petit, de sorte qu'il est difficile à remplir) et des nombreuses dispositions qui doivent y être mentionnées.

77. La STIB a repris dans son document 'Vade-mecum Contrôle titres de transport' un commentaire relatif à l'utilisation du 'formulaire de renseignements et registre'. En ce qui concerne le formulaire de renseignements, on y reprend ce qui suit : « *Les agents de sécurité qui procèdent à une rétention (avec ou sans menottes), qui effectuent un contrôle de sécurité ou qui font usage des menottes, doivent donner un formulaire de renseignements à la partie concernée. Ce formulaire contient également, à côté* »

³⁶ Le CSS a été constitué au sein du Holding SNCB et gère entre autres, via sa division 'Opérations', les activités de Securail.

³⁷ Arrêté ministériel du 3 avril 2006 relatif au registre contenant des données ayant trait à certains actes posés par les agents de sécurité, MB du 27 avril 2006.

³⁸ Article 2 de l'arrêté ministériel du 3 avril 2006 : « *Chaque fois que les agents du service de sécurité posent un des actes concernés, le service de sécurité mentionne les données, visées à l'article 4, dans un registre. Ce registre est automatisé et accessible aux services de sécurité par le biais du guichet électronique de la Direction Sécurité privée du SPF Intérieur. Le Ministre de l'Intérieur détermine la date d'entrée en vigueur du registre automatisé.* »

Dans l'attente de l'entrée en vigueur du registre automatisé, les services de sécurité notent ces données dans un registre à feuilles fixes aux pages numérotées. Ce registre est tenu à jour, en ce qui concerne le service de sécurité de la STIB, dans la centrale du service de sécurité et, en ce qui concerne le service de sécurité de la SNCB-Holding SA au siège de chaque brigade du service de sécurité ».

des données concernant l'intéressé et des circonstances, un résumé du droit existant. Si l'intéressé pense que l'agent de sécurité a outrepassé les compétences de sa fonction, il trouvera sur le formulaire les coordonnées du service pour l'introduction d'une éventuelle plainte.

Il faut donc remettre un formulaire de renseignements dans les cas suivants :

- Dans le cas d'un contrôle de sécurité
- Dans le cas d'une rétention ».

Il est remarquable qu'à la fin de ce commentaire, seuls le contrôle de sécurité et la rétention sont cités comme cas dans lesquels un formulaire de renseignements doit être remis. La LSPP dispose en effet en son article 182 qu'un formulaire de renseignements doit être remis à l'intéressé si un agent de sécurité pose des actes visés aux articles 164 (utilisation du spray lacrymogène - pas d'application pour la STIB) et 177 à 181 inclus, l'article 181 concernant l'usage des menottes. Lors de l'utilisation des menottes, il faut donc également remettre un formulaire de renseignements à la personne concernée.

78. En ce qui concerne le registre des actions, on indique ce qui suit dans le vademecum : « Afin de permettre aux autorités judiciaires et aux services de contrôle de contrôler le respect des dispositions relatives aux compétences spécifiques, un registre doit être tenu à jour à chaque fois que l'agent de sécurité fait usage de ces compétences. Il s'agit d'un registre automatisé et accessible aux services de sécurité par le biais du guichet électronique de la Direction de la Sécurité privée du SPF Intérieur. En attente de l'entrée en vigueur de celui-ci, la Société utilise un registre tel que déterminé par l'arrêté ministériel.

Quand faut-il remplir ce registre ?

- dans le cas d'un contrôle de sécurité
- dans le cas d'une rétention
- dans le cas de l'utilisation de menottes

Que doit-on y mentionner ?

- si connues : les données relatives à l'identité de(s) la personne(s) qui étai(en)t à l'origine de l'acte concerné
- le nom et numéro de la (des) carte(s) d'identification des agents concernés
- une description détaillée de l'incident
- le lieu
- le moment

- *une description détaillée des actes posés par les agents de sécurité et de la procédure suivie*
- *le service de police appelé et le moment de l'appel*
- *le service de police qui est intervenu et le moment de l'intervention*
- *le moment de la remise du formulaire de renseignements à la personne ou aux personnes concernée(s)*
- *le nom de la personne qui a inscrit les renseignements dans le registre.*

Ces données doivent être notées dans le registre au plus tard dans les 24 heures après que l'acte concerné a été posé, et sont à conserver pour une période de cinq ans ».

79. Contrairement à la directive relative à l'utilisation du formulaire de renseignements, la directive relative à l'utilisation du registre semble complète.

80. Le registre est un livre à feuillets fixes et numérotés qui est complété par le responsable du dispatching, le 'gradé' de service ou le responsable des opérations, et est tenu au dispatching. En outre, un registre électronique est tenu de chaque intervention/chaque incident dans la base de données Iris de la STIB. Le suivi de l'usage correct des formulaires de renseignements et du registre a lieu sur la base de l'obligation de faire rapport au dispatching de toute rétention.

- *Du point de vue opérationnel*

81. Selon les responsables des **deux sociétés de transports**, le formulaire relatif aux actes posés doit être rempli par les agents de sécurité lors d'une rétention, en cas d'usage de menottes et lors de l'utilisation du spray lacrymogène (ceci évidemment seulement chez **Securail**). En pratique, il apparaît toutefois qu'il n'est pas évident de remplir ce document. Il est de petit format, imprimé en très petits caractères et comprend beaucoup de données. De même, les circonstances dans lesquelles ceci doit souvent avoir lieu ne facilitent pas le remplissage (pluie, obscurité, intéressé menotté qui doit signer le document, ...). Le temps nécessaire pour remplir le formulaire implique aussi que l'intéressé est moins surveillé, en tout cas ne peut l'être que par une seule personne.

Comme déjà indiqué au numéro 39 présent rapport, les **agents de la STIB** ont des opinions divergentes à propos du moment où commence une rétention, de sorte qu'ils ne sont pas davantage d'accord sur les circonstances dans lesquelles ce formulaire doit être complété. Selon les répondants, il y a aussi à ce sujet des interprétations divergentes au sein de la direction du service de sécurité de la STIB en ce qui concerne les cas où un problème d'identification est à la source de la rétention : alors que certains dirigeants diraient que si une personne reste près d'eux volontairement, ils ne semblent pas devoir donner de formulaire,

d'autres responsables disent qu'il faut remplir et remettre ce formulaire dans tous les cas, même si la personne reste volontairement sur place. Si une rétention fait suite à un délit, un tel formulaire devrait être complété en tout cas.

82. Le fait de remplir un tel formulaire se heurte **tant chez Securail qu'au sein de la STIB**, à tout le moins à de l'incompréhension chez la plupart des répondants. Ils n'en voient pas l'utilité et considèrent cette obligation comme un signe de méfiance des autorités par rapport aux actes qu'ils posent. Souvent, l'intéressé est retenu précisément parce qu'il ne veut pas ou ne peut pas s'identifier, ou parce qu'il donne une identité qui ne se retrouve pas au Registre national, de sorte que ces données ne peuvent pas être complétées. Aussi, le formulaire, vu ce qu'il mentionne³⁹, pourrait inciter à déposer plainte même dans des circonstances où ceci n'est pas du tout justifié. Aussi, le fait que leurs données personnelles doivent figurer sur ce document ne les rend pas vraiment heureux. Ils se prémunissent d'éventuelles conséquences, par exemple, si, sur la base de ces données, leur domicile pouvait être retrouvé via les médias sociaux. Certains **répondants de Securail** nous indiquent qu'ils ne remplissent ce formulaire que s'il s'agit de mineurs.

83. Chez **Securail**, le registre des actions est rempli par l'agent de sécurité concerné lui-même après chaque intervention. Sauf dans les cas prévus par la loi - utilisation d'un spray lacrymogène, rétention, utilisation de menottes, contrôle de sécurité - celui-ci est également rempli après identification d'une personne. Outre ce registre, il y a, chez Securail, un système informatique, nommé 'Team Z', qui comprend entre autres les mêmes données que le registre. Dans ce système, un bref récit des circonstances dans lesquelles les actes ont été posés est repris, et, via un numéro unique, un lien peut être suivi vers le rapport établi à ce sujet par le SOC et dans lequel on peut retrouver la justification de la demande d'identité via le Registre national.

84. À la **STIB**, le registre des actions n'est pas rempli par l'agent de sécurité lui-même. Les répondants ne sont pas au courant de l'existence de ce registre. Ils supposent qu'un tel registre sera tenu par le dispatching sur la base de doubles des formulaires utilisés en cas de rétention ou d'utilisation de menottes. Ils font également rapport de chaque intervention dans un système informatique, et supposent que ces rapports sont également utilisés pour alimenter le registre des actions.

.....

³⁹ L'exemplaire destiné à l'intéressé mentionne au verso, outre les dispositions légales en matière de rétention, de contrôle de sécurité et d'utilisation des menottes, que si l'intéressé estime que cette réglementation n'a pas été suivie, il peut déposer plainte au SPF Intérieur ou au Comité P.

3.9 Utilisation de chiens

- *Cadre légal*

85. L'utilisation de chiens est une méthode de gardiennage dont les services de gardiennage peuvent faire usage et qui est réglée par l'arrêté royal du 5 janvier 2021 relatif à l'utilisation de chiens lors de l'exercice d'activités de gardiennage telles que visées dans la loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière⁴⁰.

86. Bien que l'utilisation de chiens ne soit pas en tant que telle une compétence du service de sécurité, les services de sécurité utilisent cette méthode durant l'exercice de leurs activités et leur utilisation nécessite l'attention nécessaire puisque l'utilisation de chiens comporte non seulement un risque sur le plan de la sécurité dans le chef des usagers des transports en commun mais nécessite également des adaptations sur le plan de la collaboration entre les agents de sécurité et leur collègue maître-chien. Le Comité P est censé surveiller cela (voir à ce sujet plus loin au numéro 93 de ce rapport).

87. Dans l'arrêté royal du 5 janvier 2021 qui règle actuellement l'utilisation de chiens par, entre autres, les services de sécurité, il est question de l'utilisation de 'chiens de patrouille' et 'chiens pisteurs'. Complémentairement à l'arrêté royal du 15 mars 2010, on reprend, de manière générale que :

- un chien est soit chien de patrouille soit chien pisteur (article 5) ;
- l'utilisation de chiens entraînés à attaquer ou à mordre est interdite (article 7) ;

.....

⁴⁰ Jusqu'au 15 février 2021, les règles suivantes étaient en vigueur, telles que reprises aux articles 16 à 20 de l'arrêté royal du 15 mars 2010 réglant certaines méthodes de gardiennage :

- pour l'exercice d'activités de gardiennage, des chiens peuvent uniquement être utilisés :
 - comme moyen préventif de dissuasion;
 - en vue de la détection de substances explosives ou susceptibles d'être utilisées pour la fabrication de substances explosives, pour l'exercice de l'activité de gardiennage, telle que visée à l'article 1^{er}, § 1^{er}, alinéa premier, 1^o, de la loi.
- Les chiens ne peuvent jamais être utilisés comme arme ou dans le but d'attaquer.
- L'utilisation d'un chien est soumise à l'autorisation préalable du Ministre de l'Intérieur en cas :
 - de première utilisation d'un chien par l'entreprise de gardiennage ou le service interne de gardiennage ;
 - dans des lieux fermés qui sont accessibles au public ;
 - d'utilisation d'un chien, de la manière prévue à l'article 16, 1^o (comme moyen préventif de dissuasion), dans le cadre de l'exercice d'activités telles que visées à l'article 1^{er}, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 5^o, de la loi (surveiller un contrôle de personnes en vue d'assurer la sécurité de lieux accessibles ou non au public).
- comme moyen préventif de dissuasion, seuls des chiens de berger peuvent être utilisés.
- durant l'exercice d'activités comme moyen préventif de dissuasion, le chien doit être en permanence tenu en laisse d'une longueur maximum de deux mètres et porter une muselière de manière à ce qu'il ne puisse pas mordre et que la muselière ne puisse servir d'arme.

- dans la mesure où la société de transports concernée autorise la présence de chiens dans ses véhicules, les agents de gardiennage et de sécurité peuvent se déplacer en compagnie de leur chien pour raisons professionnelles en empruntant les véhicules de passagers des sociétés de transports en commun si le chien est muselé, conformément à l'article 16, et tenu en laisse, conformément à l'article 17. Pendant ces déplacements, ils ne peuvent pas exercer leurs activités de gardiennage (article 8).

88. Vu les compétences et activités des services de sécurité, c'est principalement l'utilisation de chiens de patrouille qui entre en considération dans cette enquête, puisque ceux-ci peuvent entre autres être utilisés pour la surveillance et le contrôle de personnes en vue d'assurer la sécurité de lieux accessibles ou non au public (article 12 de l'arrêté royal du 5 janvier 2021).

Les modifications/ajouts importants, sur le plan du fonctionnement des services de sécurité, par rapport à l'arrêté royal du 15 mars 2010 sont :

- l'agent de gardiennage ou de sécurité qui guide un chien de patrouille lors de l'exercice des activités visées à l'article 12 précité ne peut pas simultanément effectuer un contrôle d'identité, tel que visé aux articles 106 et 174 LSPP, un contrôle des titres de transport dans le cadre des compétences des services de sécurité, tel que prévu par la LSPP et un gardiennage armé (article 14) ;
- l'utilisation ou la présence d'un chien de patrouille n'est pas autorisée en cas de réalisation d'un contrôle de sécurité après rétention tel que visé à l'article 180 LSPP ou en cas d'écartement tel que visé à l'article 173 LSPP (article 15) ;
- si un chien de patrouille :
 - mord ou attaque sans l'ordre de son maître, ce chien ne peut définitivement plus être utilisé pour des activités de gardiennage ;
 - sur ordre de son maître, mord, attaque ou fait fonction d'arme ou de moyen de contrainte, ce chien ne peut définitivement plus être utilisé pour effectuer des activités de gardiennage et l'agent de gardiennage ou de sécurité ne peut définitivement plus effectuer d'activités en tant que maître-chien (article 32) ;
- immédiatement après un incident visé ci-avant, le service de sécurité informe les services de police afin qu'ils puissent apporter leur aide sur place et dresser les constatations nécessaires (article 35).

89. Dans la lettre d'accompagnement à ses remarques du 3 juin 2021, Securail indique brièvement sa vision du nouvel arrêté royal : « *Le département de l'Intérieur a publié en février dernier un arrêté royal réglementant l'utilisation*

des chiens dans le secteur du gardiennage et de la sécurité. Cet arrêté - qui avait reçu un avis négatif de la part de l'ensemble du secteur en phase de concertation - pose de nombreux problèmes opérationnels. (...) Cet arrêté ayant suscité également des réactions négatives très vives de la part du secteur du gardiennage, il semble que l'on s'oriente déjà vers sa modification. Nous espérons une adaptation dans les plus brefs délais mais n'avons encore aucune information quant au contenu de celle-ci ».

- *Du point de vue stratégique*

90. Les **deux services de sécurité** sont autorisés à exercer des activités de surveillance et de contrôle des personnes en vue d'assurer la sécurité de lieux accessibles ou non au public avec un chien, pour autant que ceci ait lieu dans des lieux publics ou dans certains espaces ouverts, lieux publics fermés accessibles au public, plus précisément les halls de gare, les parkings fermés et les allées de liaison. Les chiens sont uniquement utilisés de manière préventive.

91. En ce qui concerne le contrôle interne du respect de la réglementation, chez **Securail**, ce sont les dirigeants opérationnels qui en sont chargés. Selon Securail, il n'y a pas de plaintes externes connues à propos de l'usage de chiens. Il semble bien y avoir des plaintes de la part des agents de Securail eux-mêmes qui souhaitent travailler avec leur chien dans les trains qui s'arrêtent dans les gares. Les agents de Securail travaillent en équipes de deux personnes. Par le passé, un agent de Securail courait un grand danger lors d'une intervention dans un train en gare lorsqu'il travaillait avec un collègue maître-chien. Il devait en effet intervenir seul puisque son collègue avec le chien ne pouvait pas monter dans le train et devait attendre dehors (sur le quai). Ce problème semble toutefois résolu depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 5 janvier 2021, plus précisément suite à l'article 12 de celui-ci. Cet article indique en effet entre autres que les chiens de patrouille peuvent être utilisés lors de la surveillance et du contrôle de personnes en vue d'assurer la sécurité dans des lieux accessibles ou non au public pour autant qu'ils soient exercés par les services de sécurité en des lieux où le service de sécurité peut être exercé et qui ne sont pas un véhicule de passager en marche. Il en découle par conséquent que les services de sécurité peuvent maintenant faire usage de chiens dans des trains à l'arrêt. Néanmoins, l'arrêté royal exclut la possibilité, pour un agent de sécurité, de faire usage en même temps d'un chien et exercer (pleinement) ses compétences d'agent de sécurité. Il ne peut, comme maître-chien, effectuer de contrôles d'identité ou de titres de transport.

92. La **STIB** vérifie le respect de la réglementation relative à l'usage des chiens par 1) la présence de la hiérarchie locale sur le terrain, 2) la constitution d'une fonction de formateur dans le giron de la brigade canine, 3) l'enregistrement des interventions/incidents dans la base de données Iris et 4) l'échange de bonnes pratiques/exercices communs avec les maîtres-chiens de la SNCB (y compris Securail) et/ou des services de police. La STIB a reçu, selon ses propres dires,

une plainte en septembre 2013, relative à un incident de morsure, mais n'a pas connaissance d'autres plaintes depuis lors.

93. En ce qui concerne le contrôle externe de l'utilisation de chiens par les services de sécurité, on peut se référer à une question parlementaire du 10 décembre 2010 au ministre de l'Intérieur, à laquelle le ministre de l'Intérieur de l'époque a répondu que malgré le fait que l'utilisation de chiens n'était pas réglée par la LSPP, le Comité permanent P était censé contrôler cet aspect⁴¹.

- *Du point de vue opérationnel*

94. Pour la plupart des répondants, la présence d'un chien, malgré le fait qu'il doive toujours être muselé, tenu à une laisse de maximum deux mètres, constitue une réelle plus-value. Il crée un effet dissuasif - cet effet serait, selon les répondants, encore plus grand dans certaines cultures que dans d'autres - et sa seule présence créerait déjà des circonstances de travail plus sûres pour les collègues.

95. L'utilisation de chiens a lieu, selon les répondants de **Securail**, de manière différente selon les divers districts/brigades. À Bruxelles-Midi, où beaucoup d'agents de Securail sont actifs, un maître-chien travaille généralement seul et est mobilisé comme 'troisième' collègue. En d'autres termes, il vient en assistance à la demande de collègues dans des situations précaires. Dans d'autres brigades, le maître-chien fait effectivement partie d'une équipe de deux personnes.

96. Sans que nous puissions en faire une généralité, certains maîtres-chiens indiquent que - bien que ceci ne soit pas permis par la réglementation actuelle - ils envisageraient dans certaines circonstances d'enlever la muselière de leur chien. Ils indiquent donner la préférence à assurer leur sécurité et/ou à celle des collègues plutôt qu'à appliquer strictement les règles.

- *Chien de gardiennage versus chien de police*

97. La législation sur l'usage de chiens par les services de gardiennage (précédemment réglé par les articles 16 à 20 de l'arrêté royal du 15 mars 2010 et depuis le 15 février 2021 par l'arrêté royal du 5 janvier 2021) - et donc

⁴¹ « Les chiens qui sont mobilisés dans le cadre de l'exercice d'activités de gardiennage doivent toujours porter une muselière et être tenus en laisse.

1. Les agents et fonctionnaires désignés par le Roi, les services de police et le Comité permanent de contrôle des services de police sont compétents pour contrôler le respect des règles sur le terrain.

2. Ci-dessous figure un aperçu du nombre d'infractions qui ont été constatées ces dernières années en ce qui concerne l'utilisation de chiens dans le secteur de la sécurité privée. (...)

La majorité des infractions concernaient l'absence de muselière chez le chien. En outre, il a été constaté à cinq reprises que des activités de gardiennage avec chien étaient effectuées sans que l'entreprise ne dispose de l'autorisation requise pour ce faire. Dans un autre cas, le chien mobilisé n'était pas un chien de berger. »

également par les services de sécurité - n'est pas applicable à l'usage de chiens par les services de police. Il n'y a pas de réglementation spécifique disponible qui règle l'usage de chiens par les services de police, de sorte qu'il n'y a pas non plus de limitations comme celles qui sont d'application aux services de sécurité. Ici, les dispositions de l'article 37 LFP⁴² s'appliquent également lors de l'utilisation de chiens.

98. Au sein des services de police, ainsi que dans le secteur de la sécurité privée et particulière, les chiens peuvent être classés principalement en deux catégories : les chiens de patrouille et les chiens de recherche. Cette dernière catégorie comporte les chiens-drogues actifs et passifs, les chiens-explosifs, les chiens pisteurs, les chiens de contrôle de migration, les chiens de détection de sources de feu et les chiens entraînés à la recherche de restes humains.

Pour autant qu'il puisse y avoir une comparaison entre l'utilisation de chiens, d'une part par les services de sécurité, et d'autre part, par les services de police, les chiens utilisés par les services de sécurité doivent principalement être vus comme des chiens de patrouille de la police. Cette comparaison tombe toutefois en raison du fait que les services de sécurité ne peuvent utiliser leur chien que comme moyen préventif de dissuasion, alors que les chiens de police peuvent être utilisés en cas de légitime défense, au sens des articles 416 et 417 C.pén. Cette utilisation purement défensive est également possible lorsque, en cas d'absolue nécessité et sur ordre et sous la responsabilité d'un OPA, les fonctionnaires de police ne peuvent défendre autrement les personnes, les postes, le transport de biens dangereux ou les lieux confiés à leur protection⁴³.

3.10 Formation – instruction (complémentaire à la formation d'agent de sécurité)

- *Du point de vue stratégique*

99. Tout agent de sécurité a suivi la formation d'agent de sécurité prévue par la loi afin de pouvoir être totalement opérationnel dans sa fonction. Cette formation est complétée par une formation interne qui vise à préparer les membres du personnel à exercer leurs missions dans leur environnement de travail spécifique.

.....

⁴² LFP, Art. 37 : Dans l'exercice de ses missions de police administrative ou judiciaire tout membre du cadre opérationnel peut, en tenant compte des risques que cela comporte, recourir à la force pour poursuivre un objectif légitime qui ne peut être atteint autrement.

Tout recours à la force doit être raisonnable et proportionné à l'objectif poursuivi.

Tout usage de la force est précédé d'un avertissement, à moins que cela ne rende cet usage inopérant.

⁴³ Circulaire ministérielle OOP 41 du 31 mars 2014 concernant l'opérationnalisation du cadre de référence CP 4 relatif à la gestion négociée de l'espace public relativement aux événements touchant à l'ordre public, MB du 15 mai 2014.

100. Chez **Securail**, outre la formation de base durant 10 semaines (clôturée par un examen), il est question d'une formation permanente dont le programme annuel est déterminé par la cellule formation (entre autres sur la base des souhaits du management et des agents de Securail eux-mêmes, des développements au sein du service ou des changements dans la réglementation, des problèmes constatés comme l'augmentation des incapacités de travail, etc.) et présenté aux comités de prévention et de protection au travail. Outre la formation légalement obligatoire, un certain nombre d'autres formations sont prévues, orientées spécifiquement sur le service :

- recyclage 'agent de sécurité' de trois jours (un jour de législation et deux jours de techniques d'intervention) à suivre dans les deux ans précédant la date d'échéance de la carte d'identification de l'agent de sécurité ;
- formation 'rayons X' de trois jours : 'rayons X' concerne le contrôle des bagages dans une infrastructure vaste, mais pas pourvues en personnel en permanence dans les gares de Zaventem (aéroport), Bruxelles-Midi, Liège et Anvers. On prévoit un protocole avec la SPC pour pourvoir en personnel les installations à rayons X ;
- recyclage 'rayons X' d'un jour ;
- formation nationale permanente de quatre jours par an⁴⁴ :
 - jour 1 : techniques d'intervention (par une firme extérieure) ;
 - jour 2 : nouvelles législations, nouvelles instructions internes et procédures, prescriptions de sécurité SNCB, rédaction de PV, ... ;
 - jour 3 : recyclage annuel premiers secours ;
 - jour 4 : gestion des conflits (par une firme externe) / spécifique pour les opérateurs du SOC & Control Rooms : formation 'Calltaker' (par une firme externe) ;
- formation locale permanente de minimum trois jours par an, répartis sur toute l'année, comprenant : instructions, procédures et particularités locales ;
- une formation complémentaire est possible si la nécessité se présente.

101. Selon **Securail**, ce sont surtout les formations qui sont données par des firmes extérieures qui peuvent être problématiques. Ainsi, le cours donné par G4S contient beaucoup de fautes. La formation relative à l'usage des menottes et du spray lacrymogène est donnée par des membres de la police régulière.

.....

⁴⁴ Selon Securail, cette formation a entre-temps été étendue à un jour de techniques d'intervention.

L'usage enseigné est, selon la direction de Securail, orienté sur la police, et donc de nature trop ferme. Pour cette raison, un suivi constant de leur utilisation par la direction est indispensable.

102. À la **STIB**, la formation légale d'agent de sécurité est complétée par une formation interne visant à préparer les membres du personnel à l'exercice de leurs missions dans l'environnement de la STIB. Il s'agit donc d'une formation orientée sur le fonctionnement de l'agent au sein du service de sécurité et au sein d'une entreprise comme la STIB. À cet égard, des compétences techniques, commerciales et comportementales sont enseignées, et l'aspect judiciaire de la fonction n'est pas perdu de vue.

103. Outre le 'refresh' prévu par la loi, la **STIB** prévoit une formation continue des agents de la STIB. Cette formation interne repose sur la nécessité de rappeler les principales missions de l'agent, l'évolution de ces missions mais aussi les besoins indiqués par la direction opérationnelle du personnel. En outre, une attention spécifique est portée aux techniques de 'self-défense light'. Cette formation, donnée à tous les membres du personnel sur le terrain et orientée vers le travail en équipe, la gestion des conflits et les techniques pour éviter les coups, ainsi que les techniques pour passer les menottes, est donnée par G4S pour être certain qu'il y ait un lien avec la formation de base d'agent de sécurité et que les règles en vigueur soient donc respectées. Le but est d'offrir 16 heures de formation 'self-défense' par an à chaque agent de la STIB. Il s'agit de limiter les risques pour le personnel de la STIB et les conséquences pour les clients.

104. Des formations complémentaires sont prévues sur la base des points problématiques/faibles constatés par le management (sur la base de plaintes ou non). On prévoit également une fonction de 'Proximity Manager Pédagogique' qui doit établir les besoins en matière de formation, si nécessaire, même agent par agent.

- *Du point de vue opérationnel*

105. Bien que des cours de révision soient régulièrement prévus, il semble que bien des **agents de Securail** des groupes de discussion ne se sentent pas suffisamment compétents pour poser certains actes pratiques comme la pose de menottes dans des situations difficiles et effectuer des contrôles de sécurité. La raison serait le fait que ces cours sont souvent trop peu orientés sur la pratique et donnés par des personnes extérieures qui ne connaissent pas suffisamment l'environnement spécifique du transport par rail et les particularités qui y sont liées (danger de l'environnement ferroviaire, manque d'infrastructure pour soustraire les personnes retenues à la vue des personnes présentes, ...). De même, les formateurs, souvent membres de la police régulière, ne sont souvent pas informés des compétences et surtout des limites des agents de sécurité sur ce point, avec comme conséquence un contenu trop orienté sur la police qui n'est pas applicable aux agents de sécurité.

En outre, il semble y avoir une formation permanente annuelle relative à la législation. Sa mise en œuvre est toutefois négligée, ce qui donne lieu à de nombreuses interprétations sur le terrain. Les divers cours sont disponibles via l'application 'SharePoint', mais ce qui s'y trouve ne correspond pas à ce qui est nécessaire dans la pratique quotidienne. D'après les répondants, il n'y a pas non plus de vision unique de la part de la direction. Il n'y aurait pas beaucoup de marge pour proposer d'éventuelles formations complémentaires pour le pilier opérationnel. Or, bien des répondants sont demandeurs pour être mieux formés sur le plan de la communication. Plus spécifiquement, on pense à apprendre comment aborder les sans-abris, les toxicomanes, les situations conflictuelles, ... Les agents de Securail ont le sentiment que Securail limite ses formations au strict nécessaire pour pouvoir satisfaire à sa responsabilité comme employeur. Ceci ne se retrouve dans aucun élément concret et repose uniquement, comme il a été indiqué, sur un ressenti des personnes sur le terrain. Securail réplique à cela en affirmant que la législation ne prévoit qu'un 'refresh' tous les cinq ans, mais que la SNCB va beaucoup plus loin à propos de cette obligation.

106. À ce sujet, **Securail** fait savoir que le rôle de la future cellule 'Learning & Development' consistera à améliorer les compétences des agents en renforçant de manière dynamique les aspects pratiques de la formation, en traduisant les règles légales et la stratégie du service en directives opérationnelles, à travers d'un coaching individuel axé sur la pratique, etc.

107. À la **STIB**, selon les répondants, outre la formation prévue par la loi, ils reçoivent lors de leur entrée en service une formation supplémentaire qui dure trois mois et est principalement consacrée à l'enseignement des procédures habituelles sur le réseau de transport. Les répondants ont, de manière générale, apprécié positivement cette formation, mais estiment qu'il manque un suivi correct des connaissances acquises lors de celle-ci.

108. En ce qui concerne les formations poursuivies à la **STIB**, il est difficile d'établir une constante à partir de ce qui a été communiqué à travers les divers groupes de discussion. D'après certains, c'est il y a deux ans ou plus qu'ils ont encore pu suivre une quelconque formation, alors que d'autres font état d'un 'refresh' annuel. Ces formations ne sont pas seulement purement en rapport avec la STIB ou les matières liées à un service de sécurité, mais peuvent être de nature très diverse : conduire de manière prioritaire, lutte incendie, premiers soins, ...

Un point commun : les cours sont souvent perçus comme étant trop théoriques et pas orientés sur la pratique quotidienne. De même, les formateurs, qui sont généralement liés à l'entreprise G4S, auraient trop peu de contacts avec le terrain.

109. Au moment de la rencontre des divers groupes de discussion de la **STIB** (période du 18 mai au 7 juin 2018), on n'avait pas encore prévu de formation à propos de la nouvelle LSPP.

3.11 Collaboration entre les services de sécurité et les services de police

110. En ce qui concerne la collaboration abordée dans ce point entre les services de sécurité et de police, les termes ‘police’ et ‘services de police’ doivent être compris au sens large du terme, visant la totalité des services de police fédérale et locale. Dans le cas contraire, le service de police concerné sera désigné nominativement.

111. Il faut souligner que **Securail**, dans la lettre d’accompagnement à ses remarques du 3 juin 2021, indique une réforme des services de la SPC qui aurait une influence sur la collaboration entre Securail et la SPC. Securail indique : « *La police fédérale des chemins de fer a préparé un projet de réforme de son organisation qui modifie notamment la répartition des missions de police sur le domaine des chemins de fer. Cette réforme prévoit que la sécurité dans les gares serait désormais de la responsabilité des polices locales, la SPC se concentrant sur la sécurité dans les trains.*

Ce projet de réforme n’a, sauf erreur, pas encore obtenu l’accord de la CPPL ni été traduit par une modification de la circulaire Duquesne de 2002, à ce jour légalement en vigueur. Il est pourtant exécuté depuis plusieurs mois par la SPC. Cette situation crée un déficit de sécurité policière qui nous préoccupe dans les gares dans lesquelles la police locale n’a pas repris les missions de la SPC. Soit il n’y a (pratiquement) plus de surveillance préventive policière, soit les interventions policières n’ont lieu que pour des faits de criminalité graves uniquement, soit encore l’accueil policier prévu par la circulaire dans dix gares à risque n’est plus assuré. Cette situation est avant tout dangereuse pour la sécurité du personnel et du public. Mais elle empêche en outre notre personnel de train et Securail de remplir leur mission de contrôle de la loi sur la police des chemins de fer, lorsque la police n’intervient plus pour identifier les personnes refusant de collaborer.

Notre ministre de tutelle a rappelé à la ministre de l’Intérieur qu’une concertation avec la SNCB était légalement prévue et nous espérons y participer dans les plus brefs délais ».

112. Cette réforme n’était pas connue lorsqu’a été effectuée l’enquête sur laquelle porte le présent rapport et n’a par conséquent pas été plus amplement analysée. Il faut en tenir compte dans la suite de la lecture du point ‘Collaboration entre les services de sécurité et les services de police’, en tout cas en ce qui concerne Securail.

- *Du point de vue stratégique*

113. La transmission de données d’identité de contrevenants par les services de police à **Securail** est réglée par la circulaire COL 14/2003 du Collège des procureurs généraux près les Cours d’appel déjà citée ci-avant. La Loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer règle également un tel échange de

données d'identité (voir à ce sujet le numéro 25 du présent rapport). La **STIB** se fonde également sur le contenu de cette circulaire pour se faire transmettre les données d'identité par les services de police. Pourtant, le Comité P estime, comme déjà indiqué au numéro 24 du présent rapport, que cette circulaire ne s'applique pour le moment qu'aux services de la SNCB.

114. À la SPC, les règles de collaboration entre la SPC et **Securail** ont été fixées dans une note interne de mars 2013 émanant de la Direction générale de la police administrative : « *Partenariat entre la SPC et les services de sécurité du groupe SNCB et de la STIB - attitude sur le terrain* ». Dans son point 2 '*Attitude des membres de la SPC*', cette note décrit entre autres l'intérêt de prêter attention aux partenaires et l'attitude à adopter par les membres de la SPC à l'égard des membres du personnel des partenaires en présence de tiers. On attire en outre l'attention sur la mission de contrôle de la SPC quant au respect des dispositions de la LSPP par les membres des services de sécurité. En résumé, dans le cadre du présent rapport, on peut dire :

- qu'il est demandé d'avoir le plus de contacts possible avec les partenaires (parmi lesquels les agents de sécurité), de les saluer et de repérer d'éventuels problèmes ;
- qu'il convient de prêter l'attention nécessaire aux dénonciations faites par ces partenaires et le cas échéant d'acter leur déclaration ;
- que, lors d'une intervention à l'égard de tiers, il faut adopter une attitude neutre et éviter toute apparence de partialité, entre autres en ne serrant pas la main des agents de sécurité ;
- qu'il faut vérifier si le formulaire de renseignements a été rempli ;
- que les compétences des agents de sécurité doivent être respectées ;
- dans le cadre de la LSPP et de la directive ministérielle MFO-4 relative aux missions fédérales de sécurité, de surveillance et de contrôle par les services de police dans le cadre de la réglementation en matière de sécurité privée⁴⁵, la SPC doit surveiller le fonctionnement des services de sécurité. On insiste sur la sensibilité dont il faut faire preuve, vu les contacts quotidiens entre la SPC et les services de sécurité sur le terrain, en indiquant qu'il faut rechercher un équilibre entre cette mission de contrôle et le partenariat privilégié avec les services de sécurité. Toutefois, en cas d'irrégularités, les constatations nécessaires doivent être effectuées.

En annexe à la note interne précitée, on indique les obligations légales et les compétences des agents de sécurité.

.....

⁴⁵ Directive ministérielle MFO-4 du 4 novembre 2002, MB du 14 novembre 2002.

Dans sa réponse fournie dans le cadre de la prélecture (voir sous le numéro 12), le commissaire général de la police fédérale précise qu'il va de soi qu'une fois achevée l'adaptation de la circulaire ministérielle du 13 février 2002 dans le cadre de la réforme de la police des chemins de fer, il sera veillé à la recommandation de réviser le présent accord de coopération avec les services de sécurité des sociétés de transports en commun (voir la recommandation 6 du présent rapport).

115. **Securail** indique, dans le document '*Procédures spéciales, moyens disponibles & collaboration avec les services de police*' (module P 705 formation CSS - Version 2017), outre un certain nombre de directives à appliquer ponctuellement lors d'une identification, de l'utilisation de menottes ou du spray lacrymogène (déjà discutée ci-avant dans ce rapport à propos des points en question), un certain nombre de directives générales qui s'appliquent lors d'une collaboration entre Securail et la police.

116. De l'ensemble des informations fournies par la direction de **Securail** à propos de la collaboration entre Securail et les services de police, ainsi que des cours qui sont disponibles à ce sujet, on voit de quelle manière le transfert de données doit avoir lieu et quelle attitude est attendue des agents de sécurité lors d'une intervention de police. Dans les directives établies, on prévoit qu'en cas d'intervention des services de police, ce sont ces services qui prennent la direction et décideront donc, par conséquent, ce qu'il adviendra de la personne qui fait l'objet de l'intervention. Il s'ensuit qu'à partir de ce moment, le service de sécurité se pliera à la décision de la police d'emmener ou non la personne pour d'éventuels autres actes d'enquête.

117. Un problème qui apparaît parfois dans la collaboration entre **Securail** et la police est le refus des services de police d'acter des plaintes des agents de Securail. Il arrive d'autre part que la police demande à une personne retenue si elle souhaite déposer plainte contre l'agent de sécurité, même sans que le moindre problème manifeste ne se pose. Une telle attitude, supposée, ne semble pas d'emblée conforme à la note évoquée au numéro 114.

118. La **STIB** dispose, au sein des zones de police bruxelloises, d'un ou plusieurs Single Points Of Contact (SPOC). Il y a en outre, dans le giron du Directeur-coordonateur de Bruxelles, une plateforme d'échange de données entre les sociétés de transports en commun et la police fédérale (SPC) qui se réunit régulièrement.

119. Dans les cas où l'intervention de la police est requise, le dispatching du service de sécurité prend contact avec le Service d'information et de communication de l'arrondissement (SICAD). Lorsque les fonctionnaires de police arrivent sur place, ils sont informés des faits par les agents de sécurité et prennent la personne concernée en charge. Dans les cas où c'est prévu, le

formulaire de renseignements est remis à l'intéressé. Les fonctionnaires de police entreprennent ensuite les actions qu'ils estiment nécessaires.

- *Du point de vue opérationnel*

120. À travers les points discutés ci-avant, la collaboration entre les services de sécurité et la police a déjà été abordée à plusieurs reprises. Il ressort de ce que les agents de sécurité ont communiqué à ce sujet que la collaboration, selon leur perception, ne peut être décrite comme clairement bonne ou mauvaise.

121. La manière de collaborer avec ces services, selon les groupes de discussion de Securail, diffère clairement selon les divers districts et brigades. Une tendance générale est que les interventions de la police locale se passent généralement plus facilement que lorsque l'assistance de la police fédérale est demandée. Une situation très marquée se retrouve à ce propos dans la brigade d'Ottignies. Il semble quasi impossible pour cette brigade de collaborer avec la SPC et ceci parce que la division compétente de la SPC se trouve à Bruxelles - et que toute intervention nécessiterait donc un long déplacement - alors que pour la plupart des autres brigades, une division de la SPC est présente sur place. On sait d'avance que la SPC ne viendra pas sur place, de sorte que dans cette brigade, on fait uniquement appel aux services de la police locale. La collaboration avec la police fédérale serait plutôt mauvaise d'après les répondants. On n'en voit pas immédiatement la raison. Alors que certains répondants exposent que les relations tendues entre Securail et la SPC seraient la conséquence d'une sorte de 'concurrence' sur le plan des tâches de police dans le monde ferroviaire - lorsque, par le passé, on a supposé à plusieurs reprises, en alternance, que ces services reprendraient des missions l'un de l'autre - d'autres estiment qu'un manque de personnel au sein de la police fédérale serait à l'origine de cela.

122. Un autre problème, qui se pose principalement au sein des brigades Securail bruxelloises et dans certaines grandes gares comme Anvers et Liège, encore selon les groupes de discussion, serait l'attitude de certains membres de la SPC à l'égard des agents de sécurité. Il ne serait pas rare que les membres de la SPC remettent ouvertement en question la correction de leurs activités, en ce sens où la personne à propos de laquelle l'intervention a eu lieu est immédiatement interrogée quant à la manière dont elle a été traitée par Securail. Une telle attitude aurait déjà conduit par le passé (d'après eux, à tort, selon ce qui serait apparu par la suite à l'analyse des images des caméras de sécurité) à l'arrestation d'agents de Securail. Tout ceci est aussi lié au fait que tous les policiers ne sont pas informés des compétences des agents de sécurité et supposent qu'elles sont les mêmes que les agents de gardiennage. Ils supposent donc *de facto*, par exemple, que l'usage de menottes est illégal. D'autre part, il ne semble pas évident pour un membre de Securail de déposer plainte contre un particulier. La disponibilité pour acter de telles plaintes n'est

pas toujours grande. Tout ceci est évidemment aussi une question d'attitude personnelle.

123. Les répondants indiquent que le problème est connu de leur hiérarchie et qu'ils ne se sentent pas soutenus par la hiérarchie lorsque des problèmes surgissent entre eux et la police. Dans sa réplique, la direction de Securail indique que les plaintes d'agents de Securail à l'égard des membres de la police sont examinées en interne. En fonction des résultats de cette enquête, la hiérarchie du fonctionnaire de police concerné est informée. S'il le souhaite, l'agent de Securail peut également déposer plainte auprès du Comité P ou d'une autre instance. Si c'est souhaité, un avocat serait mis à disposition.

124. Il ressort de ce qu'indiquent les **agents de la STIB** que sur le réseau du métro, on travaille principalement avec la SPC, alors qu'en 'surface' (réseaux de bus et de tram), c'est la police locale qui apparaît comme service de police dans les interventions. Malgré que selon certains répondants, la collaboration avec la SPC est plus facile qu'avec les zones locales, d'autres sont de l'avis opposé. On indique en outre que la facilité de collaboration ne dépend pas toujours du caractère local ou fédéral du service de police, mais serait plutôt liée à la personne. Un policier fournira plus rapidement et plus facilement sa collaboration qu'un autre. La bonne connaissance - ou non - des compétences des agents de sécurité par les policiers n'y serait pas étrangère, selon les répondants. Un manque de connaissances à ce sujet empêcherait donc une collaboration efficace.

125. Outre les interventions de police qui doivent avoir lieu suite à la rétention d'une personne, il y a régulièrement des actions coordonnées entre ITS et la police locale, la police locale étant plutôt là pour prêter main-forte à ce service que pour participer activement au contrôle. En cas de problèmes d'identification d'un contrevenant, on fait en pratique appel au service de police présent. Ici aussi, selon les agents de sécurité, tous les fonctionnaires de police ne fourniraient pas leur collaboration de la même manière. Certains sont prêts à contrôler l'identité du contrevenant et à la communiquer à l'agent de sécurité, alors que d'autres refusent. (voir à ce sujet le numéro 33 du présent rapport).

3.12 Gestion des plaintes

126. Les plaintes relatives à Securail peuvent être adressées au service des plaintes de la SNCB. Les informations relatives à l'enregistrement des plaintes peuvent être trouvées sur le site web de l'entreprise. En cas de constatation de dysfonctionnements internes, diverses mesures peuvent être prises, allant de la modification des formations à la prise de mesures *ad hoc* et jusqu'à des mesures disciplinaires.

127. En examinant le site web cité par Securail, il semble effectivement possible de déposer plainte en ligne via le lien

<http://www.belgianrail.be/fr/service-clientele/remarques-et-plaintes.aspx> en remplissant un formulaire de contact ou en adressant une lettre au service 'Customer Service' de la SNCB Marketing & Sales. Il semble ensuite, selon le site web, que si, en tant que plaignant, on n'est pas d'accord avec le traitement ou la réaction de la SNCB à la plainte, il est possible de s'adresser à une instance indépendante, à savoir 'l'Ombudsman pour les voyageurs ferroviaires'.

128. Il est apparu de l'examen préalable par le Comité P de la pertinence de la présente enquête qu'il n'y avait pas, sur le site web du médiateur de la SNCB, d'informations relatives à Securail, ni de chiffres quant à l'exercice de compétences entravant les droits et libertés constitutionnels. Cette source ne permet pas d'avoir une image quelconque de la nature et du nombre d'éventuelles plaintes relatives à Securail. D'après la direction de Securail, ceci est dû au fait que les plaintes transmises au médiateur sont adressées à l'origine au service clientèle de la SNCB. Ce dernier est l'interlocuteur privilégié de l'ombudsman, qui ne communique pas directement avec Securail. Lorsqu'une intervention de Securail fait l'objet d'une plainte, le service clientèle interrogera toutefois Securail à ce sujet.

129. Dans sa réplique, **Securail** indique que sur la base des remarques du Comité P (obtenues grâce à la prélecture du présent rapport), les procédures de gestion des plaintes ont été adaptées. Ainsi, la réponse fournie aux plaignants concernant les plaintes à l'égard de Securail devrait être validée par Securail. Les plaintes seraient également davantage centralisées au niveau de la direction du CSS. Un système aurait également été mis en place permettant un suivi des plaintes et de leurs éventuelles conséquences. Securail se dit être en mesure de communiquer le nombre de plaintes reçues et tenter de classer les plaintes par thèmes, afin de répondre à la remarque du Comité P selon laquelle il n'est en mesure de brosser le moindre tableau des plaintes qui lui ont été adressées. Selon Securail, le contrôle interne en ce qui concerne la légalité des interventions serait renforcé. Un processus aurait été élaboré - à la fois préventif et réactif - impliquant la ligne hiérarchique et le management et assurant une veille juridique. Le SOC serait considéré comme le point central pour détecter les problèmes.

130. D'après la **STIB**, des plaintes à propos de son service de sécurité peuvent être formulées via le service clientèle 'Customers Care' ainsi que via le site de la STIB ou via les médias sociaux. Chaque citoyen peut également déposer plainte via la police ou via le Comité P. Comme déjà indiqué dans l'analyse du problème abordée au numéro 1 du présent rapport, peu d'informations sont disponibles quant au nombre de plaintes, en tout cas en ce qui concerne les plaintes introduites via le service clientèle et via la police.

Les conséquences de la constatation d'un dysfonctionnement dans le chef d'un agent de sécurité de la STIB peuvent être diverses : cela dépend du type de dysfonctionnement et peut aller, comme prévu au règlement de travail, d'un simple rappel de la réglementation au licenciement de la personne concernée.

3.13 Connaissance des modifications de la Loi sur la Sécurité Privée et Particulière

- *Du point de vue stratégique*

131. La nouvelle LSPP du 2 octobre 2017 apporte, selon la direction des **divers services de sécurité**, peu de changements quant à leur fonctionnement. Alors que Securail avait d'abord communiqué ces modifications à ses collaborateurs via un e-mail et une présentation PowerPoint annexée, une formation plus poussée aurait eu lieu plus tard.

Depuis plusieurs années, la STIB a un contrat avec G4S Training Services qui l'assiste sur le plan juridique afin d'assurer l'application correcte de la législation. Dans un futur très proche, on prévoira une formation supplémentaire de chaque membre du personnel du service de sécurité ayant une fonction de management.

Dans sa réaction, la STIB indique ce qui suit : « *La STIB veille au respect de la loi. Les managers ont suivi les formations comme prévu par la modification de la réglementation. Ils informent à leur tour les agents de sécurité des modifications inhérentes à leur fonction. Les agents de sécurité suivent évidemment des cours de rafraîchissement comme prévu par le cadre légal. Une note de service a été rédigée et envoyée à tous les agents de sécurité pour donner des explications lors d'une modification légale importante ayant une influence sur le travail, à savoir le port d'une carte ministérielle d'identification* ».

Lorsqu'on leur demande des explications à ce sujet, la STIB indique : « *En ce qui concerne les formations : nos agents de sécurité suivent un cours "agent de gardiennage" de 139 heures chez Securitas et un cours "agent de sécurité" de 36 heures chez G4S. Pour le cadre dirigeant, un cours de 104 heures est prévu.* »

La question portant sur la manière dont les informations sont communiquées aux agents de sécurité n'a pas reçu de réponse.

En ce qui concerne la note de service dont il est fait état dans la réaction du 15 janvier 2019, il est fait référence à une note de service du 5 décembre 2017 dans laquelle on indique l'obligation de porter la carte d'identification du SPF Intérieur de manière visible et lisible (et pas seulement de l'avoir sur soi) lors de l'exercice des activités.

132. La nouvelle LSPP prévoit enfin en son article 233⁴⁶ qu'en cas d'infraction relative à un service de sécurité ou un agent de sécurité, un rapport

.....

⁴⁶ Tout procès-verbal constatant une infraction est transmis :

1° au contrevenant ;

2 au procureur du Roi lorsque les faits constatés peuvent constituer une infraction pénale ou à l'auditeur du travail lorsque les faits constatés peuvent constituer une infraction sociale ;

3° au fonctionnaire sanctionnant visé à l'article 234.

En cas d'infraction relative à un service de sécurité ou agent de sécurité, un rapport d'information est transmis au Comité permanent de contrôle des services de police.

d'information est transmis au Comité permanent P. Jusqu'à présent, le Comité permanent P n'a reçu aucun rapport de ce type.

Alors que **Securail** indique dans sa réaction de novembre 2018 attendre les instructions du ministre de l'Intérieur pour mettre cette disposition en pratique, éventuellement sous forme d'un arrêté ministériel d'exécution, il indique dans ses remarques de juin 2021 que sauf erreur, il suppose que le rapport d'information dont il est question est un rapport qui doit être transmis au Comité P par le SPF Intérieur et donc pas par le service de sécurité.

D'après le chef de la Sécurité Privée du SPF Intérieur, cette disposition est toutefois très claire, de sorte que ni une directive complémentaire, ni un arrêté d'exécution ne sont prévus. Les services de sécurité doivent, encore selon le chef de service Sécurité Privée, mettre cette disposition en pratique sans délai.

133. La **STIB** signale à ce sujet que, tout comme la direction du service de sécurité a l'obligation d'informer le SPF Intérieur des délits commis par ses collaborateurs, elle informera le Comité permanent P des infractions commises par ses collaborateurs. Le service 'Quality' dont dépend le service de sécurité prévoira à ce sujet un formulaire standard.

- *Du point de vue opérationnel*

134. Les répondants de **Securail** indiquent qu'un e-mail a été envoyé (e-mail du 10 novembre 2017) relatif à la nouvelle LSPP. Comme déjà indiqué ci-avant, seule une partie des répondants était informée de cet e-mail et les explications des modifications étaient très limitées dans cet e-mail. La présentation PowerPoint qui était jointe n'a jamais été évoquée par les membres opérationnels. Seul un petit nombre d'entre eux semble avoir connaissance d'une modification relative au fait que le contrôle de sécurité n'est plus lié au sexe. En ce qui concerne la modification selon laquelle un délit permettant de retenir une personne ne doit plus être qualifié de délit de droit commun, ceci ne semblait pas clair et personne ne pouvait expliquer quel en était la signification ni l'impact sur leur compétence. La direction de **Securail** signale que la LSPP a été expliquée verbalement durant des dits 'roadshows' et qu'elle a depuis également été reprise dans la formation permanente.

135. La plupart des **répondants de la STIB** sont au courant que 'quelque chose' a changé sur le plan législatif, mais ces modifications concerneraient, d'après eux, plutôt les agents de gardiennage. La **STIB** n'aurait rien communiqué à ce sujet. Seul un des répondants indique que durant le 'refresh' quinquennal tel que prévu par la LSPP, il a été parlé de la nouvelle LSPP. Tout comme chez **Securail**, aucun répondant de la **STIB** n'a pu indiquer la signification, ni l'impact sur ses compétences, du fait que le délit sur la base duquel une personne peut être retenue ne doit plus être qualifié de délit de droit commun. Le fait que lors d'un contrôle de sécurité, il ne soit plus obligatoire que l'agent de sécurité soit du même sexe que le contrôlé n'était pas non plus connu des répondants.

4. Conclusions

4.1 Identité/identification

136. Il ressort de l'enquête que les services de sécurité, d'après les répondants des groupes de discussion, ont peut-être un problème d'identité. Ils invoquent à ce sujet que le grand public les considère souvent comme agents de gardiennage et non comme agents de sécurité ayant les compétences qui s'y rattachent. C'est principalement l'uniforme qu'ils portent et l'emblème Vigilis qui y est apposé qui serait à l'origine de cette perception.

Il ne semble pas exceptionnel que les agents de sécurité (principalement au sein de la STIB) utilisent d'autres moyens que la carte de service fournie par le SPF Intérieur pour exprimer leurs compétences, comme une carte comportant la mention 'police judiciaire'. De telles cartes sont fournies dans le cadre d'une compétence de recherche limitée des agents de sécurité dans une matière déterminée - en général leur propre législation spécifique - mais n'ont rien à voir avec le fait de poser des actes comme agent de sécurité et le fait de la montrer peut plutôt être considéré comme 'moyen de pression' que comme un acte de légitimation prévu.

Les **agents de Securail** disposent également d'une carte de légitimation avec une telle inscription, mais celle-ci cadre dans les dispositions de la loi sur la police des chemins de fer et doit dans certains cas être utilisée comme légitimation légale pour poser des actes comme agent constatateur.

Le Comité P estime que les agents de sécurité, lorsqu'ils posent des actes en cette qualité, ne peuvent s'identifier que sur la base des moyens légalement prévus à cette fin. Le fait de montrer un quelconque document comportant sans plus la mention 'police judiciaire' laisserait présumer à tort l'existence d'une compétence de recherche générale, certainement vis-à-vis de personnes/voyageurs qui ne connaissent peut-être pas ou peuvent mal évaluer la terminologie et la portée de tout cela.

4.2 Exercice des compétences d'agent de sécurité

137. On peut tout d'abord affirmer que les agents de sécurité, peu importe la société de transports visée par cette enquête pour laquelle ils travaillent, ont signalé un problème en ce qui concerne les directives internes mises à leur disposition. On avance que dans la mesure où des directives sont disponibles ou non pour certaines tâches/compétences, celles-ci sont généralement de nature très théorique et se limitent à énumérer ou à rappeler les prescriptions légales. Les répondants sont clairement demandeurs de directives qui reflètent la vision de leur direction et qui soient de nature pratique et répondent aux problèmes auxquels ils sont confrontés sur le terrain.

En réaction à cela, **Securail** indique que des groupes de travail ont été organisés pour déterminer avec les agents de sécurité la meilleure manière de communiquer. Il a été opté pour de brèves communications via des écrans digitaux dans les brigades. Ces communications sont également transmises par

e-mail aux agents et sont à disposition via 'SharePoint'. Dans un futur proche, les agents pourront disposer d'un smartphone pourvu d'une app sur laquelle ces informations seront également disponibles.

Ensuite, un projet de réorganisation intitulé 'Encadrement sur mesure' a été lancé en vue de transposer les législations, directives et décisions tactiques et stratégiques sur le terrain.

138. Un problème similaire se pose également pour les formations internes. La plupart des répondants estiment que trop peu de temps est consacré au côté pratique de leur job comme l'accomplissement d'un contrôle de sécurité ou le fait de passer les menottes à une personne. Ces formations seraient souvent données par des policiers qui ne sont pas toujours bien informés des compétences limitées d'un agent de sécurité et n'en tiennent donc pas compte lors de la formation. Beaucoup d'agents de sécurité ressentent donc un 'inconfort' en posant de tels actes.

139. Sur le plan de l'exercice des compétences spécifiques d'agent de sécurité, il semble qu'il y ait peu ou pas de problèmes en ce qui concerne les contrôles d'identité et l'usage du spray lacrymogène. En ce qui concerne l'usage du spray lacrymogène par **Securail**, ceci est surtout dû au fait que seuls les agents de **Securail** disposent d'un spray lacrymogène et qu'ils n'en font très peu ou pas du tout usage. Malgré l'autorisation du ministre de l'Intérieur du 30 août 2018 pour ce faire, la **STIB** a décidé de ne pas équiper ses agents de sécurité de spray lacrymogène.

En ce qui concerne les contrôles d'identité, on peut affirmer que les modalités selon lesquelles ceux-ci doivent être effectués sont bien connues. Si des problèmes se posaient sur ce plan, ce serait principalement suite à la problématique relative à la (re)connaissance des agents de sécurité en tant que tels par le citoyen, comme déjà expliqué ci-avant.

Dans sa réaction dans le cadre du principe du contradictoire, **Securail** cite spécifiquement le problème du contrôle du respect des mesures Covid. À cet égard, il semble que les voyageurs soient mis au sol, soient identifiés et obligés de rester sur place suite au refus de respecter ces mesures. Suite à cela, des agents de sécurité sont blessés, dans certains cas auditionnés selon ladite procédure 'Salduz III' et parfois impliqués dans une procédure de retrait de leur agrément comme agent de sécurité par le SPF Intérieur. Ils ne comprennent pas tout cela parce qu'ils estiment qu'ils ne font qu'appliquer la loi, alors que les citoyens, de leur côté, considèrent la mise au sol et éventuellement le menottage de leur personne comme une mesure disproportionnée pour le non-port du masque buccal.

140. Le registre des actions semble également tenu sans difficultés. Les deux services concernés prévoient, en parallèle avec ce registre, une application informatique d'enregistrement des activités des agents de sécurité. Le Comité P ne peut qu'applaudir à un tel enregistrement élargi.

141. Il pourrait y avoir un problème à propos de la légalité du transfert de données d'identité entre services de police et services de sécurité, autres que Securail, et ceci suite au champ d'application de la version révisée du 11 mai 2010 de la COL 14/2003. Ils n'y sont en effet pas spécifiquement mentionnés. Alors que Securail estime que la loi du 27 avril 2018 sur la police des chemins de fer constitue une base juridique pour la transmission des données d'identité par la police à ses services, tel n'est le cas qu'en partie. Cette transmission se limite en effet aux cas prévus par cette loi et ne s'applique pas aux cas plus étendus où les services de sécurité, sur la base de la LSPP, peuvent procéder à un contrôle d'identité. Puisque la loi précitée ne s'applique pas aux services de sécurité, autres que Securail, le constat originaire à propos de la transmission problématique des données d'identité reste en tout cas entièrement valable dans le chef de la STIB.

142. Il en est autrement pour effectuer le droit de rétention, des contrôles de sécurité et l'utilisation de menottes.

Un certain nombre d'exemples cités par les agents de sécurité montrent que la rétention de personnes peut poser de nombreux problèmes dans la pratique. Selon les dispositions de la LSPP, les personnes retenues doivent être soustraites au regard du public dès que possible. Certaines personnes retenues semblent s'y opposer, veulent rester sur place et les agents de sécurité ne savent pas comment gérer cette situation. Ils se demandent dans quelle mesure la contrainte peut être utilisée pour être conforme à cette disposition. Un autre exemple cité est le cas dans lequel une personne retenue indique qu'elle doit aller aux toilettes et on ne sait pas non plus comment cela peut être mis en œuvre dans la pratique.

Force est de constater que ni la LSPP ni aucun arrêté d'exécution ou aucune directive (ministérielle) ne prévoient de modalités/instructions selon lesquelles une rétention doit être effectuée dans la pratique.

Alors que la LSPP prévoit que lors d'une rétention, et moyennant le respect de certaines conditions, on 'peut' procéder à un contrôle de sécurité, la plupart des répondants ne voient pas clairement sur la base de quoi il faut décider de procéder ou non à un tel contrôle. La décision de procéder à un contrôle de sécurité est souvent basée sur le sentiment purement instinctif de l'agent de sécurité ; il est perçu comme une lacune que le législateur *sensu lato* n'ait pas expressément prévu de critères sur la base desquels les agents de sécurité peuvent décider de faire usage ou non de la compétence prévue. La plupart des répondants ne savent pas non plus quels actes ils peuvent précisément poser. Un problème important et cité à maintes reprises se pose à propos de la découverte d'objets potentiellement dangereux comme des armes à feu ou des armes blanches. Ces objets peuvent-ils être retirés des vêtements fouillés par l'agent de sécurité ou peut-il être exigé qu'ils soient retirés de ses poches par la personne concernée elle-même, ou est-il justement recommandé de les laisser en place de manière à ce qu'ils ne puissent être utilisés contre l'agent de sécurité au moment où ils sont enlevés ? Aucun équipement infrastructurel n'est d'ailleurs prévu pour mettre de tels objets en lieu sûr en cas de retrait. La situation est

tout à fait ambiguë lorsque les services de police ne vont pas/peuvent pas venir sur place et qu'il doit être mis fin à la rétention. Aucun des répondants ne sait ce qui doit alors advenir des objets ni s'il faut restituer une arme ou un autre objet dangereux à la personne qui n'est à ce moment-là plus retenue. Les agents de sécurité n'ayant pas de compétence générale d'agent ou d'officier de police judiciaire, il est difficile de parler de saisie par eux de tels objets en vue de dresser un procès-verbal, de sorte que leur restitution semble être la seule option, d'autant plus que dans la législation en question on ne peut lire *expressis verbis* qu'une compétence de retrait pour la durée de la rétention.

143. Aussi en ce qui concerne les menottes, le cadre légal ne semble pas aussi clair pour tous les répondants. Toute une série de circonstances sont citées dans lesquelles on présume, que ce soit dans le cadre d'une rétention ou non, (pouvoir) utiliser légalement les menottes, comme par exemple pour prévenir un suicide, en cas d'agression verbale, en cas d'opposition à un contrôle de sécurité ou encore lorsque des objets dangereux sont trouvés lors d'un contrôle de sécurité.

Le menottage est ainsi plutôt utilisé comme un moyen préventif (pour prévenir une situation potentiellement dangereuse telle que décrite ci-dessus) que comme un moyen réactif (suite à l'utilisation de la force physique avant ou pendant une rétention), également en dehors du contexte d'une rétention, ce qui ne correspond pas à ce qui est prévu dans le cadre légal, comme discuté ci-avant au numéro 56. On ne peut que conclure que tant les prescriptions en matière d'usage que les prescriptions relatives au modèle de menottes doivent ici être respectées. Les considérations et pratiques exprimées par les agents de sécurité concernant l'utilisation des menottes nécessitent toutefois une réflexion plus approfondie. Peut-être que la réglementation actuelle sur l'utilisation des menottes est trop stricte pour permettre la création d'un environnement sûr dans les transports en commun à la fois pour les services de sécurité et les utilisateurs. Alors que l'utilisation des menottes est actuellement strictement limitée aux cas où la violence physique est utilisée par la personne concernée dans le cadre d'une rétention, des situations potentiellement dangereuses peuvent survenir sans qu'il n'y ait préalablement question de violence. Pensons plus particulièrement à la situation dans laquelle la personne retenue dispose d'une arme à feu ou d'une autre arme ou de tout autre objet dangereux. Son utilisation pourrait éventuellement être évitée en menottant la personne, sans que l'objet ne doive être retiré par l'agent de sécurité ou par la personne concernée (avec tous les risques possibles tels que décrits ci-dessus au numéro 142). Une telle extension des circonstances dans lesquelles les menottes pourraient être utilisées comporte de fait un risque de violation possible des libertés et droits individuels. Il faut cependant garder à l'esprit le contrôle par les services de police tel que prévu dans la LSPP, qui prévoit que les menottes ne peuvent être desserrées que par des fonctionnaires de police, et ce dans le but de regarder, à chaque fois, de plus près l'utilisation des menottes par les services de sécurité.

4.3 Utilisation de chiens

144. Les deux services de sécurité concernés par cette enquête font usage de chiens dans l'exercice de leurs activités. Ils ont été autorisés à cette fin par le SPF Intérieur. Les maîtres-chiens sont généralement bien informés des limitations liées à l'utilisation d'un chien, sans qu'ils ne sachent toujours sur quoi se fondent ces limitations. Il semble y avoir peu de difficultés à ce sujet. Sur la base de modifications récentes instaurées par l'arrêté royal du 5 janvier 2021, les chiens peuvent être utilisés d'une manière plus opérationnelle au sens où ils peuvent être utilisés dans des véhicules à l'arrêt. À cet égard, il faut toutefois tenir compte du fait que les maîtres-chiens ne font usage que d'une partie de leurs compétences comme agent de sécurité puisqu'il ne leur est pas permis d'utiliser un chien et d'effectuer en même temps un contrôle d'identité et de titres de transport.

145. Attendu que l'usage de chiens ne fait en aucune manière l'objet d'un enregistrement (obligatoire) (il s'agit d'une occasion manquée dans la rédaction de la législation actuelle), il est indispensable que les limites légales soient respectées sur le terrain et suivies par la direction. Le fait qu'une partie - il est vrai très limitée - des maîtres-chiens indique qu'ils envisageront certainement d'enlever la muselière de leur chien pour garantir leur sécurité ou celle de leurs collègues semble pour le moins inquiétant et confirme la nécessité du contrôle et du suivi des activités sur ce point.

4.4 Collaboration entre les services de sécurité et la police régulière

146. Nous rappelons qu'à la lecture des conclusions relatives à ce sujet, il faut tenir compte de la réforme des services de la SPC dont Securail a fait rapport et qui peut avoir une influence sur la collaboration entre Securail et la police régulière.

147. La LSPP prévoit l'intervention de la police régulière lorsque certains actes sont posés par les services de sécurité. Cette intervention doit être vue comme un premier contrôle de la légalité des actes posés. Il est donc crucial que la collaboration entre eux soit bonne et ait lieu en connaissance de cause. Il apparaît du présent dossier que la collaboration entre les services de sécurité et les services de police ne serait pas toujours aussi facile. La connaissance insuffisante ou la prétendue méconnaissance des compétences des services de sécurité par les services de police est mise en avant par les répondants comme cause de ces frictions. En ce qui concerne Securail, on fait également état d'un certain sentiment de 'concurrence' entre ses services et principalement les membres de la SPC. Le cas échéant, une telle manière de collaborer serait en contraste par rapport à ce qui a été repris à ce sujet dans la note interne de la police fédérale relative au « *Partenariat entre la SPC et les services de sécurité du groupe SNCB et de la STIB - Attitude sur le terrain* ». Il faut ici clairement

mentionner que ce constat se base uniquement sur les contacts avec les services de sécurité et que la police régulière n'a pas été interrogée. La direction de Securail indique clairement dans sa réplique, en demandant de le spécifier explicitement, que la critique à l'égard de la SPC émane des groupes de discussion et non de la direction de Securail.

Il semble au Comité P que la mise en pratique de ce qui est repris dans la note précitée, pour autant que ce ne soit pas encore le cas, pourrait favoriser la collaboration entre les deux services.

148. En réaction à l'affirmation selon laquelle l'intervention de la police régulière doit être considérée comme un premier contrôle de la légalité des actes posés, Securail fait remarquer qu'elle ne tient pas debout pour l'application de la loi sur la police des chemins de fer. Il fait valoir que les deux qualités (agent de sécurité au sens de la LSPP et agent de sécurité au sens d'agent constatateur) sont indissociablement liées et que la LSPP prévoit surtout des moyens pour que les contrôles en tant qu'agent constatateur puissent avoir lieu de manière plus efficace et sûre. La plupart des interventions de Securail s'inscrivent dans le cadre du contrôle du respect des dispositions de la loi sur la police des chemins de fer. La police vient plutôt pour porter assistance (en cas d'agression envers des agents de sécurité ou pour transmettre des données d'identité) que pour contrôler les agents de Securail. Cette double mission de la police rend parfois difficile de trouver l'équilibre entre l'assistance aux et le contrôle des agents de Securail.

Ce point de vue et l'influence réciproque de ces deux législations n'ont pas été examinés plus amplement dans la présente enquête parce que tout ceci tombe en dehors de l'analyse du problème dont il est question au point 1 du présent rapport.

4.5 Gestion des plaintes

149. Aucun des deux services ne semble disposer d'une procédure claire en matière de gestion des plaintes. Les plaintes ne semblent pas gérées par le service lui-même. On peut donc fournir peu ou pas du tout d'informations à propos du nombre de plaintes ou à propos de la nature des plaintes portées à l'encontre de leur service. On ne sait pas davantage de quelle manière ces plaintes sont traitées ni la suite qui leur est donnée.

150. La direction de Securail contredit cette conclusion dans son commentaire du 3 juin 2021 et affirme disposer d'un système de suivi très rigoureux des plaintes. Elle indique elle-même que les plaintes sont centralisées dans le giron de la SNCB parce qu'elles proviennent de diverses origines : l'ombudsman, le service clientèle, le service juridique, ...

En outre, Securail indique dans sa réplique que, sur la base des constatations du Comité P, dont il a pris connaissance via la préfecture du présent rapport, une nouvelle procédure a été élaborée qui devrait permettre à Securail d'avoir une

meilleure vue du nombre et de la nature des plaintes ainsi que d'être davantage impliquée dans leur traitement.

4.6 Connaissance des modifications de la Loi sur la Sécurité Privée et Particulière

151. La loi du 2 octobre 2017 réglementant la sécurité privée et particulière a modifié un certain nombre de compétences des services de sécurité, ceci principalement en ce qui concerne les conditions de rétention de personnes et le contrôle de sécurité. Une connaissance approfondie de ces changements est indispensable pour assurer un fonctionnement correct du service de sécurité. Il ressort des groupes de discussion que les membres opérationnels des services de sécurité concernés, en tout cas au moment des interviews, n'étaient pas vraiment familiarisés avec ces modifications.

D'après les réactions complémentaires des services concernés, des initiatives auraient été prises depuis lors pour porter les modifications à la connaissance des agents de sécurité.

152. Outre les modifications mentionnées ci-avant, la LSPP prévoit qu'en cas d'infraction concernant un service de sécurité ou un agent de sécurité, un rapport d'information doit être transmis au Comité permanent P. Alors que, d'une part, Securail dit attendre les instructions du ministre de l'Intérieur pour mettre cette disposition en œuvre, éventuellement sous forme d'un arrêté d'exécution ministériel, il suppose d'autre part - contrairement à cela - qu'il s'agit d'un rapport qui doit être transmis par le SPF Intérieur au Comité P. Il ressort des contacts avec l'autorité compétente (SPF Intérieur, direction de la Sécurité Privée) qu'en ce qui la concerne, cette disposition est très claire et qu'on ne prévoira par conséquent pas de directive ou d'arrêté d'exécution et que les services de sécurité doivent mettre en œuvre sans délai cette obligation vis-à-vis du Comité permanent P.

153. La direction du service de sécurité de la STIB dit à ce sujet qu'elle informera le Comité permanent P des infractions commises par ses collaborateurs via un document qui doit encore être élaboré.

5. Recommandations

154. Sur la base de sa compétence de contrôle visée à l'article 212 LSPP, d'une part, ainsi que de sa mission de contrôler la protection des droits que la Constitution et les lois confèrent aux personnes, d'autre part, le Comité P estime devoir formuler les recommandations suivantes :

Recommandation 1 : Créer une meilleure uniformité entre les services de sécurité des diverses sociétés de transports en commun en ce qui concerne l'apparence reconnaissable et veiller à créer une différence visible entre les agents de sécurité et les agents de gardiennage.

Recommandation 2 : Le fait pour les agents de sécurité de s'identifier à l'aide d'autres moyens que la carte d'identification fournie par le SPF Intérieur - moyens qui peuvent laisser apparaître à tort une compétence générale de recherche ou de police - doit être évité.

Recommandation 3 : Il convient de clarifier les problèmes pratiques rencontrés avec la législation en vigueur dans le cadre de l'usage de la contrainte et de la force par les agents de sécurité, notamment lors de l'exercice du droit de rétention, la réalisation des contrôles de sécurité et l'utilisation des menottes. Cela pourrait se faire en édictant une directive générale au sens d'une circulaire ministérielle ou en élaborant plus en détail l'application pratique des dispositions légales sous la forme d'un arrêté d'exécution, à condition que l'article 108 Const. soit respecté. Certains aspects tels que l'extension éventuelle du champ d'application de l'utilisation des menottes à un champ plus large peuvent nécessiter une modification de la LSPP.

Recommandation 4 : Les formations internes doivent être mieux orientées sur les besoins exprimés par les agents de sécurité, et ceci principalement sur le plan des applications pratiques.

Recommandation 5 : Un règlement doit être élaboré qui permette un échange de données d'identité entre les services de police et tous les services de sécurité. On peut ici penser à une modification de la LSPP reprenant un tel règlement.

Recommandation 6 : La collaboration entre les services de sécurité et les services de police doit avoir lieu de manière structurée. À cet effet, à la lumière de la réforme de la police fédérale des chemins de fer, il faudra peut-être revoir le partenariat actuel et, par extension, il faudra également prévoir une coopération officialisée avec la police locale. À cet égard, il faut en tout cas, outre l'opérationnalisation de la collaboration, également prêter l'attention nécessaire à la connaissance et à la reconnaissance des compétences réciproques.

Recommandation 7 : Pour autant que ce ne soit pas encore chose faite, un système doit être mis en place à propos de la gestion des plaintes. On peut penser à l'élaboration d'un fil conducteur pour le contrôle interne comme cela se fait dans la police intégrée et comme repris dans la circulaire CP3 relative au système du contrôle interne dans la police intégrée, structurée à deux niveaux⁴⁷.

Recommandation 8 : Les services de sécurité doivent sans délai mettre à exécution la disposition de l'article 233 LSPP qui prévoit qu'en cas d'infraction relative à un service de sécurité ou un agent de sécurité,

.....
⁴⁷ Circulaire CP3 du 29 mars 2011, MB du 24 avril 2011.



un rapport d'information est transmis au Comité permanent de contrôle des services de police. Ils doivent à cette fin développer les initiatives nécessaires afin de mettre cela en œuvre de manière uniforme.

6. Liste des abréviations utilisées

ASS	Agents Sécurité Stations
COL	Collège des procureurs généraux près les Cours d'appel
Const.	Constitution
C.Pén.	Code pénal
CP3	Circulaire relative au système du contrôle interne dans la police intégrée, structurée à deux niveaux
CSS	Corporate Security Service
DFS-S	Dispatch Field Support Security
ITS	Infrastructure Ticket Service
LFP	Loi sur la Fonction de Police
LSPP	Loi sur la Sécurité Privée et Particulière
MB	Moniteur belge
MFO-4	Directive ministérielle relative aux missions fédérales de sécurité, de surveillance et de contrôle par les services de police dans le cadre de la réglementation en matière de sécurité privée
OPA	Officier de police administrative
PV	Procès-verbal
RTS	Real Time Security
SICAD	Service d'information et de communication de l'arrondissement
SNCB	Société Nationale des Chemins de Fer Belges
SOC	Security Operations Center
SPC	Police des chemins de fer
SPF	Service public fédéral
SPOC	Single Point Of Contact
STIB	Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles