

**Arrêté royal relatif au nombre minimum de personnel et aux moyens organisationnels, techniques et d'infrastructure pour l'exercice de l'activité de gardiennage de gestion de centraux d'alarme**

**Koninklijk besluit betreffende de minimumvereisten inzake personeel en organisatorische, technische en infrastructurele middelen voor de uitoefening van de bewakingsactiviteit beheer van alarmcentrales**

Philippe, Roi des Belges,

Filip, Koning der Belgen,

A tous, présents et à venir, Salut.

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Vu la loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et particulière, notamment l'article 4bis, §1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, inséré par la loi du 7 mai 2004 ;

Gelet op de wet van 10 april 1990 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid, in het bijzonder artikel 4bis, §1, eerste lid, ingevoegd bij de wet van 7 mei 2004;

Vu l'arrêté royal du 14 mai 1991 relatif à l'équipement technique des entreprises de gardiennage et des services internes de gardiennage ;

Gelet op het koninklijk besluit van 14 mei 1991 betreffende de technische uitrusting van bewakingsondernemingen en interne bewakingsdiensten;

Vu l'avis xxxxx/xx du Conseil d'Etat, donné le (...)date, en application de l'article 84, §1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 2°, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

Gelet op advies xxxxx/xx van de Raad van State, gegeven op (...)datum, met toepassing van artikel 84, §1, eerste lid, 2°, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

Sur la proposition de Notre ministre de l'Intérieur,

Op de voordracht van Onze Minister van Binnenlandse Zaken,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Hebben Wij besloten en besluiten Wij:

**Chapitre I. - Champ d'application**

**Hoofdstuk I. - Toepassingsgebied**

**Article 1<sup>er</sup>.** Sans préjudice des dispositions de l'arrêté royal du 14 mai 1991 relatif à l'équipement technique des entreprises de gardiennage et des services internes de gardiennage, les entreprises de gardiennage et les services internes de gardiennage qui exercent l'activité visée à l'article 1<sup>er</sup>, §1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 4°, de la loi, sont tenus de répondre aux conditions prévues par cet arrêté.

**Artikel 1.** Onverminderd de bepalingen van het koninklijk besluit van 14 mei 1991 betreffende de technische uitrusting van bewakingsondernemingen en interne bewakingsdiensten, dienen de bewakingsondernemingen en de interne bewakingsdiensten die de activiteit, bedoeld in artikel 1, §1, eerste lid, 4°, van de wet, uitoefenen, te voldoen aan de vereisten bedoeld in dit besluit.

**Chapitre II. - Définitions**

**Hoofdstuk II. - Definities**

**Art. 2.** Dans le cadre de l'application du présent arrêté, il convient d'entendre par :

**Art. 2.** In het kader van de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder:

1° la loi : la loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et particulière ;

1° de wet: de wet van 10 april 1990 tot regeling van private en bijzondere veiligheid;

2° la loi ITS: la loi du 17 août 2013 portant création du cadre pour le déploiement de systèmes de transport intelligents et modifiant la loi du 10 avril 1990 réglementant la sécurité privée et particulière ;

2° de ITS-wet: de wet van 17 augustus 2013 tot creatie van het kader voor het invoeren van intelligente vervoerssystemen en tot wijziging van de wet van 10 april 1990 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid;

3° le règlement UE 305/2013: le règlement délégué (UE) n° 305/2013 de la commission du 26 novembre 2012 complétant la Directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition harmonisée d'un service d'appel d'urgence (eCall) interopérable dans toute l'Union

3° de EU-verordening 305/2013: de gedelegeerde verordening (EU) Nr. 305/2013 van de commissie van 26 november 2012 tot aanvulling van de Richtlijn 2010/40/EU van het Europees Parlement en de Raad, wat de geharmoniseerde voorziening in de gehele Unie van een interoperabele eCall betreft;

européenne ;

4° temps de réaction : le temps qui s'écoule entre l'enregistrement d'un appel par un système de réception et la première action entreprise par un opérateur d'une centrale d'alarme ;

5° administration : la Direction Sécurité privée de la Direction générale Sécurité et Prévention du Service public fédéral Intérieur.

### **Chapitre III. – Conditions d'exercice de l'activité de gardiennage "gestion de centraux d'alarme"**

**Art. 3.** Pour l'application du présent arrêté, il convient d'entendre par centrale d'alarme l'entreprise et le service interne de gardiennage qui propose ou exerce des activités, visées à l'article 1<sup>er</sup>, §1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 4°, de la loi, pour soit :

- 1° prévenir ou constater des délits contre des personnes ou des biens ;
- 2° prévenir ou constater un incendie, des fuites de gaz ou des explosions ;
- 3° constater des situations d'urgence impliquant des personnes.

Si l'appel d'urgence qui fait suite à une situation d'urgence visée à l'alinéa précédent, 3°, est un eCall privé au sens de la loi ITS, la centrale d'alarme est une centrale telle que visée à l'article 2, d) du règlement UE 305/2013.

**Art. 4.** Les locaux où une centrale d'alarme exerce les activités visées à l'article 3, alinéa 1<sup>er</sup>, 1°, sont :

- 1° surveillés de manière périphérique par vidéosurveillance ;
- 2° équipés d'un système d'alarme anti-intrusion et pour les personnes qui, en plus d'être raccordé à sa propre centrale d'alarme, l'est aussi à une autre centrale d'alarme autorisée qui ne se trouve pas dans le même bâtiment ;
- 3° pourvus de plafonds et de parois dont l'extérieur est conçu pour résister à une effraction.

**Art. 5.** La centrale d'alarme dispose de l'équipement, des installations et des procédures nécessaires sur le plan informatique et de la communication pour :

1° recevoir, localiser et analyser en temps réel selon les circonstances de l'incident les signaux, appels, images, données d'identification et de localisation des biens et des personnes surveillés par elle, vérifier leur véracité et les transférer aux centrales de gestion des appels d'urgence 112 ou aux services de police, le tout conformément à la réglementation en vigueur ;

2° au cas où la réglementation en vigueur le prévoit, signaler électroniquement le système d'alarme des utilisateurs raccordés chez elle.

3° dans le cas visé à l'article 3, second alinéa, la centrale d'alarme doit également satisfaire aux conditions minimales telles que visées à l'article 3, 1 à 6 inclus du règlement UE 305/2013.

4° reactietijd: de tijd die verloopt tussen de registratie van een oproep door een ontvangststelsel en de eerste actie uitgevoerd door een operator van een alarmcentrale;

5° administratie: de Directie Private Veiligheid bij de Algemene Directie Veiligheid en Preventie bij de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken.

### **Hoofdstuk III. – Vereisten bij de uitoefening van de bewakingsactiviteit "beheer van alarmcentrales"**

**Art. 3.** Voor de toepassing van dit besluit wordt met een alarmcentrale bedoeld, de onderneming en de interne bewakingsdienst die activiteiten, bedoeld in artikel 1, §1, eerste lid, 4°, van de wet, aanbiedt of uitoefent hetzij om:

- 1° misdrijven tegen personen of goederen te voorkomen of vast te stellen;
- 2° brand, gaslekken of ontploffingen te voorkomen of vast te stellen;
- 3° noodsituaties waarin personen verkeren vast te stellen.

Indien de noodoproep ingevolge een noodsituatie, bedoeld in het vorige lid, 3°, een particuliere eCall uitmaakt in de zin van de ITS-wet, is de alarmcentrale een centrale, zoals bedoeld in artikel 2, d) van de EU-verordening 305/2013.

**Art. 4.** De lokalen waar een alarmcentrale de activiteiten, bedoeld in artikel 3, eerste lid, 1°, uitoefent, zijn :

- 1° periferisch bewaakt door videotoezicht;
- 2° uitgerust met een inbraak- en persoonsalarmsysteem dat, naast op de eigen alarmcentrale, ook aangesloten is op een andere vergunde alarmcentrale, die zich niet in hetzelfde gebouw bevindt;
- 3° voorzien van plafonds en wanden waarvan de buitenkant inbraakwerend is.

**Art. 5.** De alarmcentrale beschikt over de nodige uitrusting, voorzieningen en procedures op het gebied van informatica en communicatie die haar in staat stellen:

1° signalen, oproepen, beelden, identificatie- en lokalisatiegegevens van de door haar bewaakte goederen en personen in reële tijd te ontvangen, te lokaliseren, te analyseren, te verifiëren op hun waarachtigheid en door te melden aan de beheerscentrales van noodoproepen 112 of de politiediensten, dit alles conform de vigerende regelgeving;

2° in geval de vigerende regelgeving hierin voorziet, de alarmsystemen van de bij haar aangesloten gebruikers, elektronisch aan te melden.

3° in het geval, bedoeld in artikel 3, tweede lid, dient de alarmcentrale bovendien te voldoen aan de minimale vereisten zoals bedoeld in artikel 3, 1 tot en met 6 van de EU-verordening 305/2013.

**Art. 6.** L'infrastructure informatique, où sont traitées les données de la centrale d'alarme qui exerce des activités au sens de l'article 3, alinéa 1<sup>er</sup>, 1°, est protégée contre tout risque connu d'intrusion individuelle et contre l'accès non-autorisé aux informations qu'elle contient.

A cet effet, elle est surveillée de manière à ce que toute forme d'intrusion pour accéder illicitement aux fichiers soit détectée. Pour ce faire, la centrale d'alarme est raccordée à une entreprise externe qui se charge des mesures nécessaires, entre autres les alertes, en cas de tentative d'intrusion.

**Art. 7.** La centrale d'alarme dispose d'un journal de bord numérique où chaque alarme, signal ou appel entrant et chaque opération sont enregistrés.

**Art. 8.** La centrale d'alarme dispose d'une ligne téléphonique réservée et l'opérateur dispose d'un téléphone réservé au traitement d'appels téléphoniques provenant des services de police et de secours et des centrales de gestion des appels d'urgence 112.

**Art. 9.** La centrale d'alarme dispose des opérateurs nécessaires pour assurer ses activités en continu avec au moins 2 opérateurs. Pour ce faire, elle possède l'équivalent d'au moins 11 opérateurs en service à temps plein.

**Art. 10.** La centrale d'alarme dispose des moyens techniques et des opérateurs nécessaires afin de réaliser, sur une base annuelle, les temps de réaction minimums suivants :

1° pour entamer la gestion des alarmes, visées à l'article 3, alinéa 1<sup>er</sup>, 1°, pour prévenir ou constater des délits contre des biens : 80% en moins de 180 secondes ; 98,5% en moins de 240 secondes ;

2° pour entamer la gestion des alarmes, visées à l'article 3, alinéa 1<sup>er</sup>, 1°, pour prévenir ou constater des délits contre des personnes, 2° et 3° : 80% en moins de 30 secondes ; 98,5% en moins de 60 secondes ;

3° pour répondre aux appels téléphoniques provenant des services de police et de secours et des centrales de gestion des appels d'urgence 112 : 80% en moins de 30 secondes et 98,5% en moins de 60 secondes ;

4° pour répondre aux appels téléphoniques autres que ceux visés au 3° : 80% en moins de 60 secondes.

La centrale d'alarme peut, sur la base des données du journal de bord numérique visé à l'article 7, prouver que, par année civile, ces temps de réaction minimums sont réalisés.

**Art. 11.** La centrale d'alarme dispose des moyens, des procédures et des équipements nécessaires pour garantir la continuité de ses activités. Pour ce faire, elle dispose au moins :

1° des dispositifs d'urgence au niveau informatique de l'approvisionnement en énergie et de la communication, qui garantissent le fonctionnement de

**Art. 6.** De informatica-infrastructuur waar gegevens van de alarmcentrale, die activiteiten uitoefent zoals bedoeld in artikel 3, eerste lid, 1°, worden verwerkt, is beschermd tegen elk bekend risico van individuele indringing en tegen ongeoorloofde toegang tot de informatie die ze bevat.

Daartoe is ze bewaakt op een wijze dat iedere vorm van ongeoorloofde indringing tot de bestanden wordt gedetecteerd. Hiervoor is de alarmcentrale aangesloten op een extern bedrijf dat instaat voor de nodige maatregelen, onder meer alarmeringen, in geval van poging tot indringing.

**Art. 7.** De alarmcentrale beschikt over een digitaal logboek waarin elk binnenkomend alarm, signaal of oproep en elke operatorhandeling is geregistreerd.

**Art. 8.** De alarmcentrale beschikt over een gereserveerde telefoonlijn en de operator beschikt over een gereserveerd telefoontoestel voor de behandeling van telefonische oproepen, afkomstig van politie- en hulpdiensten en beheerscentrales van noodoproepen 112.

**Art. 9.** De alarmcentrale beschikt over de nodige operatoren om haar activiteiten op een volcontinue wijze te verzekeren met minstens 2 operatoren. Hiertoe heeft ze minstens een equivalent van 11 voltijdse operatoren in dienst.

**Art. 10.** De alarmcentrale beschikt over de nodige technische middelen en operatoren teneinde, op jaarbasis, volgende minimale reactietijden te realiseren:

1° voor de aanvang van de behandeling van alarmen, bedoeld in artikel 3, eerste lid, 1°, om misdrijven tegen goederen te voorkomen of vast te stellen: 80% in minder dan 180 seconden; 98,5 % in minder dan 240 seconden;

2° voor de aanvang van de behandeling van alarmen, bedoeld in artikel 3, eerste lid, 1°, om misdrijven tegen personen te voorkomen of vast te stellen, 2° en 3°: 80% in minder dan 30 seconden; 98,5 % in minder dan 60 seconden;

3° voor het beantwoorden van telefonische oproepen afkomstig van politie- en hulpdiensten en de beheerscentrales van noodoproepen 112: 80% in minder dan 30 seconden en 98,5 % in minder dan 60 seconden;

4° voor het beantwoorden van telefonische oproepen, andere dan deze bedoeld onder 3°: 80% in minder dan 60 seconden.

De alarmcentrale kan op basis van de gegevens uit het digitaal logboek, bedoeld in artikel 7, aantonen dat, per kalenderjaar deze minimale reactietijden zijn gerealiseerd.

**Art. 11.** De alarmcentrale beschikt over de nodige middelen, procedures en materialen om de continuïteit van haar activiteiten te waarborgen. Daartoe beschikt ze minstens:

1° over noodvoorzieningen inzake informatica, energiebevoorrading en communicatie die de werking van de alarmcentrale waarborgt gedurende minstens

la centrale pendant au moins 72 heures ;  
2° d'un plan d'urgence d'avertissement des clients, des utilisateurs, des services de police et de secours, si la centrale d'alarme ne pourra pas fonctionner pendant 24 heures ou plus.

**Art. 12.** Les centrales d'alarme, qui traitent les appels d'urgence qui sont un eCall privé au sens de la loi ITS, satisfont aux dispositions du présent arrêté et à la norme EN 16454.

Si la norme EN16454 contient des dispositions plus strictes, que celles prévues dans le présent arrêté, les règles les plus strictes sont d'application.

#### Chapitre IV. – Evaluation de la conformité

**Art. 13.** Les entreprises de gardiennage et les services internes de gardiennage doivent, pour l'obtention ou le renouvellement d'une autorisation pour l'exercice de l'activité de gardiennage de gestion de centrales d'alarme, prouver la conformité aux dispositions du présent arrêté par le biais d'un rapport d'évaluation de la conformité, remis par un organisme d'évaluation de la conformité en ce qui concerne les mesures et les moyens, visés aux articles 4 à 12.

Dans le cas visé à l'article 3, second alinéa, l'évaluation de la conformité se fonde également sur la norme EN 16454 ("Intelligent transport systems – eSafety – eCall end to end conformance testing").

**Art. 14.** Les rapports visés à l'article 13 sont seulement valables si :

1° à la date d'introduction de la demande d'obtention ou de renouvellement d'une autorisation, l'évaluation de la conformité que ces rapports contiennent a trait à la situation actuelle des moyens organisationnels, techniques et d'infrastructure ;

2° à la date d'introduction de la demande d'obtention ou de renouvellement d'une autorisation, ils ne datent pas de plus de 6 mois.

**Art. 15.** L'organisme d'évaluation de la conformité dresse, sur demande de l'entreprise de gardiennage et du service interne de gardiennage concerné, un rapport précis et détaillé. Il transmet, dans les 14 jours qui suivent la fin de l'évaluation de la conformité, l'original dudit rapport au mandant et un duplicata à l'administration.

**Art. 16.** Les coûts liés à la mission de l'organisme d'évaluation de la conformité sont à charge du demandeur.

**Art. 17.** Pour être désigné à titre d'organisme d'évaluation de la conformité par le ministre de l'Intérieur, l'organisme doit être établi dans l'Espace économique européen et adresser une demande au ministre. Cette demande doit être accompagnée de la preuve que l'organisme est accrédité sur la base de la

72 uur;

2° een noodplan van verwittiging van klanten, gebruikers, politie- en hulpdiensten indien de alarmcentrale niet kan functioneren gedurende 24 uur of langer.

**Art. 12.** De alarmcentrales die noodoproepen behandelen die een particuliere eCall in de zin van de ITS-wet uitmaken, voldoen aan de bepalingen van dit besluit en de norm EN 16454.

In geval de norm EN16454 strengere bepalingen bevat, als deze voorzien in dit besluit, gelden deze strengere bepalingen.

#### Hoofdstuk IV. – Conformiteitsbeoordeling

**Art. 13.** De bewakingsondernemingen en de interne bewakingsdiensten dienen, voor het bekomen of het vernieuwen van een vergunning voor de uitoefening van de bewakingsactiviteit beheer van alarmcentrales, de conformiteit aan de bepalingen uit dit besluit aan te tonen door een verslag van conformiteitsbeoordeling, afgeleverd door een instelling voor de conformiteitsbeoordeling voor wat betreft de maatregelen en de middelen, bedoeld in de artikelen 4 tot en met 12.

In het geval, bedoeld in artikel 3, tweede lid, is, de conformiteitsbeoordeling tevens gebaseerd op EN-norm 16454 ("Intelligent transport systems – eSafety – eCall end to end conformance testing").

**Art. 14.** De verslagen, bedoeld in artikel 13, zijn slechts geldig voor zover:

1° de conformiteitsbeoordeling die ze bevatten, betrekking heeft op de, op datum van het indienen van de aanvraag tot het bekomen of de vernieuwing van een vergunning, actuele situatie van de organisatorische, technische en infrastructurele middelen;

2° ze, op de datum van het indienen van de aanvraag tot het bekomen of de vernieuwing van een vergunning, niet ouder zijn dan zes maanden.

**Art. 15.** De instelling voor de conformiteitsbeoordeling maakt op vraag van de betrokken bewakingsonderneming en interne bewakingsdienst een gedetailleerd en omstandig verslag op. Ze maakt binnen de 14 dagen na het beëindigen van de conformiteitsbeoordeling, aan de opdrachtgever het origineel en aan de administratie een duplicaat van dit verslag over.

**Art. 16.** De kosten verbonden aan de opdracht van de instelling voor conformiteitsbeoordeling zijn ten laste van de aanvrager.

**Art. 17.** Om als instelling voor de conformiteitsbeoordeling te worden aangesteld door de minister van Binnenlandse Zaken dient de instelling gevestigd te zijn binnen de Europese Economische Ruimte en een aanvraag te richten aan de minister. Deze aanvraag moet vergezeld zijn van

norme EN ISO/IEC 17020 par le système d'accréditation de l'État membre ou du pays membre de l'Association européenne de libre-échange dans lequel il est établi, conformément au règlement (CE) n° 765/2008 du Parlement européen et du Conseil et à la loi du 20 juillet 1990 concernant l'accréditation des organismes d'évaluation de la conformité.

het bewijs dat de instelling geaccrediteerd is op basis van de norm EN ISO/IEC 17020 door het accreditatiesysteem van de lidstaat of het land van de Europese Vrijhandelsassociatie waarbinnen het is gevestigd, conform de verordening (EG) Nr. 765/2008 van het Europees Parlement en de Raad en de wet van 20 juli 1990 betreffende accreditatie van instellingen voor de conformiteitsbeoordeling.

## **Chapitre V. - Dispositions abrogatoires et transitoires**

**Art. 18.** Le présent arrêté entre en vigueur dix jours après sa publication au Moniteur belge, à l'exception de l'article 13 qui entre en vigueur six mois après la publication du premier jour après la publication, au Moniteur belge, de la désignation du premier organisme d'évaluation de la conformité et de l'article 6 qui entre en vigueur le premier jour de la seconde année après la publication, au Moniteur belge, de ladite désignation.

**Art. 19.** Notre ministre de l'Intérieur est chargée de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles,

## **Hoofdstuk V. - Opheffings- en slotbepalingen**

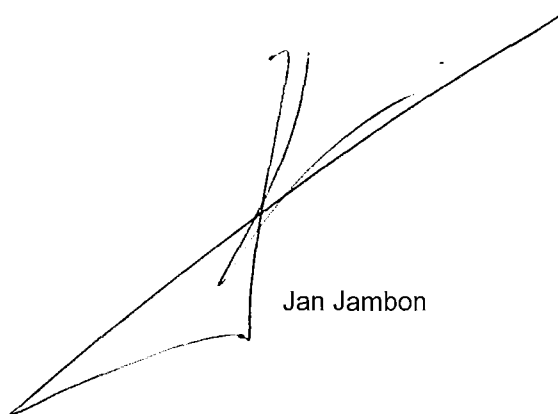
**Art. 18.** Dit besluit treedt in werking tien dagen na de publicatie ervan in het Belgisch Staatsblad, met uitzondering van artikel 13 dat in werking treedt zes maanden na de publicatie van de aanstelling van de eerste instelling voor conformiteitsbeoordeling in het Belgisch Staatsblad en artikel 6 dat in werking treedt de eerste dag van het tweede jaar na de publicatie ervan in het Belgisch Staatsblad.

**Art. 19.** Onze minister van Binnenlandse Zaken is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel,

Par le Roi :  
Le Ministre de la Sécurité et de l'Intérieur,

Van Koningswege:  
De Minister van Veiligheid en Binnenlandse Zaken



Jan Jambon