



Comité Electrotechnique Belge asbl
Belgisch Elektrotechnisch Comité vzw
BluePoint Building
Bd A. Reyerslaan, 80 - 1030 Bruxelles/Brussel
Tel : 02/706 85 70
E-mail: centraloffice@ceb-bec.be
IBAN: BE93.2100.0834.3567
TVA/BTW : BE 406.676.458



COMITE DE GESTION DE LA MARQUE INCERT
COMITE VOOR HET BEHEER VAN HET MERK INCERT

Règlement de certification des entreprises de vidéosurveillance

REV 2

Art 5.2.2 : ajout/modifications concernant le contrat d'entretien et la déclaration de conformité

Sommaire

Définitions, références et abréviations	3
Art. 1 Domaine d'application.....	6
Art. 1.1 Règlement pour la certification d'entreprises de vidéosurveillance.....	6
Art. 1.2 Règlements d'application	6
Art. 1.3 Règlements complémentaires.....	6
Art. 1.4 Instructions de l'organisme de certification.....	6
Art. 2 Organisme de certification	6
Art. 2.1 Mandat.....	6
Art. 2.2 Correspondance	6
Art. 3 Dossier pour la demande de certification	7
Art. 4 Caractéristiques et usage de la marque de conformité.....	7
Art. 5 Procédure de certification	7
Art. 5.1 Demande d'information	7
Art. 5.2 Convention de certification	7
Art. 5.3 Confirmation de la recevabilité de la demande de certification	9
Art. 6 Certificat.....	9
Art. 6.1 Conditions pour la certification	9
Art. 6.2 Octroi du certificat	15
Art. 6.3 Portée du certificat	15
Art. 6.4 Refus d'octroi du certificat.....	16
Art. 6.5 Durée de validité du certificat	16
Art. 6.6 Contenu du certificat	16
Art 7 Suivi de la certification	18
Art 7.1 Contrôles périodiques	18
Art 7.2 Livraisons d'installations de vidéosurveillance pendant la période de certification.....	19
Art 7.3 Modification des spécifications techniques et des règlements.....	19
Art 7.4 Modification d'un certificat	20
Art 7.5 Suspension par le détenteur du certificat	20
Art 7.6 Changement volontaire d'organisme de certification	20
Art 7.7 Liste des entreprises de vidéosurveillance certifiées	20
Art 8 Régime financier	21
Art. 8.1 Règlement financier	21
Art. 9 Plaintes.....	21
Art. 9.1 Plaintes relatives à l'entreprise de vidéosurveillance certifiée ou relative aux installations de vidéosurveillance qu'elle a réalisées	21
Art. 9.2 Plaintes relatives à la protection de la marque INCERT	21
Art. 10 Sanctions	21
Art. 11 Appel et recours.....	23
Art. 11.1 Appel	23
Art. 11.2 Recours	23
Art. 12 Litiges	23
Annexe 1 : Devis – Proposition de conception	24
Annexe 2 : Check-list indicative pour l'audit administratif	26
Annexe 3 : Check-list indicative pour l'inspection technique.....	29
Annexe 4 : Examen pour l'obtention du titre de « Spécialiste INCERT vidéosurveillance »	32

Définitions, références et abréviations

Définitions

Certificat	Document, délivré conformément aux règles d'un système de certification, donnant confiance qu'une entreprise de vidéosurveillance installe ses installations de vidéosurveillance conformément aux spécifications techniques d'application.
Personne habilitée	Personne ou instance qui, conformément la loi du 21 mars 2007 réglant l'installation et l'utilisation des caméras de surveillance, dispose des connaissances nécessaires pour savoir comment réagir sur chaque signalisation (image) d'un système de vidéosurveillance.
Comité de gestion de la marque INCERT	Comité déclaré compétent par le Comité Electrotechnique belge pour veiller à la gestion de la marque INCERT, et du contrôle sur la certification de produits et services répondant aux exigences de cette marque.
Conformité	Caractère d'une entreprise de vidéosurveillance ou d'une installation de vidéosurveillance d'être conforme aux dispositions des règlements et/ou spécifications techniques d'application.
Convention de certification	Convention entre un organisme de certification et une entreprise de vidéosurveillance, ayant pour objet la certification de l'entreprise de vidéosurveillance.
Déclaration de conformité	Document par lequel l'entreprise de vidéosurveillance déclare que l'installation de vidéosurveillance qu'elle a exécutée est conforme aux dispositions des spécifications techniques s'y rapportant.
Détenteur de certificat	Entreprise de vidéosurveillance à laquelle l'organisme de certification a délivré un certificat, lui permettant ainsi d'utiliser la marque de conformité en relation avec les installations de vidéosurveillance exécutées.
Entreprise de vidéosurveillance	Toute personne physique ou morale exerçant une activité de conception, installation, entretien et réparation d'installations de vidéosurveillance.
Audit (inspection)	Contrôle exécuté par un organisme chargé des inspections afin de garantir la conformité avec les exigences d'un document technique.
Installation de vidéosurveillance	Installation ayant pour but de capter et transmettre des images, via des caméras disposées dans un espace public ou privé dans le cadre d'une application de surveillance ou de détection ou de reconnaissance ou d'identification afin de répondre à la finalité recherchée par le client ou le concepteur.
Marque [de conformité]	La marque protégée "INCERT", apposée ou délivrée conformément aux règles du système de certification, indiquant avec un niveau suffisant de confiance que l'entreprise de vidéosurveillance concernée et les installations de vidéosurveillance qu'elle a livrées, sont conformes aux spécifications techniques s'y rapportant.

Non-conformité	Ce qui n'est pas conforme ou en infraction aux spécifications techniques ou aux dispositions réglementaires.
Organisme de certification	Organisme mandaté par le Comité de gestion de la marque INCERT pour délivrer des certificats, accrédité dans le domaine concerné d'après les exigences de la norme ISO 17065.
Organisme chargé des inspections	Un organisme reconnu par l'organisme de certification, accrédité dans le domaine concerné d'après les exigences de la norme ISO 17020.
Spécialiste	Membre du personnel de l'entreprise de vidéosurveillance disposant du titre spécialiste dans le cadre de la certification INCERT vidéosurveillance qui confirme qu'il a réussi l'examen de « spécialiste INCERT vidéosurveillance », cf. doc INCERT 131.
Règlement de certification	Document qui fixe les règles de procédure et de gestion du système de certification.
Requérant	Entreprise de vidéosurveillance qui demande la certification auprès d'un organisme de certification.
Sanction	Mesure obligatoire imposée par l'organisme de certification au détenteur du certificat lorsqu'il n'a plus de confiance dans la capacité du détenteur du certificat d'une part à garantir la continuité de la conformité de l'entreprise de vidéosurveillance et des installations de vidéosurveillance qu'il a livrées et d'autre part à maintenir la crédibilité de la marque.
Documents techniques	Document spécifiant les caractéristiques techniques auxquelles doivent répondre une entreprise de vidéosurveillance et les installations de vidéosurveillance qu'elle a livrées (une norme, une note technique, un agrément technique ou tout autre document de référence).
Système de certification	Système ayant ses propres règles et procédures et de gestion et destiné à procéder à la certification.
Système qualité	Ensemble de l'organisation, des procédures, des processus et des moyens nécessaires pour mettre en œuvre la gestion de la qualité.

Références

ISO/IEC 17065	Exigences pour les organismes certifiant les produits, les procédés et les services
T 030 du CEB	Prescriptions générales relatives aux installations de vidéosurveillance
ISO 17020	Critères généraux pour le fonctionnement des différents types d'organismes procédant à l'inspection

Abréviations

CEB

BELAC

EA

INCERT

Comité Technique INCERT

INCERT TC WG3

Comité Electrotechnique Belge

Organisme Belge d'accréditation

European Cooperation for Accreditation

INtrusion CERTification

Groupe d'experts de membres inscrits au domaine
INCERT qui valide les notes techniques réparées par les
GT qui lui rapportent

Groupe d'experts de membres inscrits au domaine
INCERT qui délivrent une contribution technique dans le
domaine de la vidéosurveillance

Art. 1 **Domaine d'application**

Art. 1.1 Règlement pour la certification d'entreprises de vidéosurveillance.

Art. 1.1.1 Ce règlement règle la délivrance de certificats pour des entreprises de vidéosurveillance, permettant au détenteur du certificat d'utiliser la marque de conformité INCERT.

Art. 1.2 Règlements d'application

Art. 1.2.1 Le présent règlement de certification d'entreprises de vidéosurveillance doit être complété par la note technique T 030 « Prescriptions générales relatives aux installations de vidéosurveillance » du Comité Electrotechnique Belge, par les éventuels règlements d'application émis par le Comité de gestion de la marque INCERT ainsi que les éventuelles « decision sheets » qui concernent ce domaine d'application.

Art. 1.3 Règlements complémentaires

Art. 1.3.1 Le Règlement Général de la marque INCERT, le Règlement Financier INCERT et le Règlement pour l'approvisionnement de matériel de vidéosurveillance par une entreprise certifiée dans le domaine auprès d'une autre source qu'un distributeur de matériel de vidéosurveillance certifié INCERT.

Art. 1.4 Instructions de l'organisme de certification

Art. 1.4.1 L'organisme de certification peut émettre des instructions supplémentaires ou prendre des mesures complémentaires :
(1°) sous la supervision du Comité de gestion de la marque INCERT lorsque l'interprétation ou l'application des règlements est en cause, ou
(2°) sous la supervision du Comité technique INCERT lorsque les documents techniques sont concernées.

Art. 2 **Organisme de certification**

Art. 2.1 Mandat

Art. 2.1.1 Le Comité de gestion de la marque INCERT mandate, conformément au Règlement général de la marque INCERT, les organismes de certification qui pourront délivrer des certificats en rapport avec cette marque.

Art. 2.1.2 Un organisme de certification mandaté peut intervenir contre tout usage abusif de la marque INCERT par les détenteurs de certificats et empêcher les références illégitimes aux spécifications techniques utilisées dans le cadre de la présente certification.

Art. 2.2 Correspondance

Art. 2.2.1 Le requérant ou le détenteur du certificat adressera toute la correspondance concernant la marque INCERT à l'organisme de certification concerné, à l'exception du recours contre une décision de l'organisme de certification, qui est signifié à l'instance de recours compétente.
Dans ce cas, l'organisme de certification reçoit toujours une copie de cette correspondance.

Art. 3 Dossier pour la demande de certification

Art. 3.1 Pour chaque entreprise de vidéosurveillance qui est une société avec personnalité juridique distincte, ou qui est exploitée comme fonds de commerce dans le cadre d'une firme unipersonnelle, un certificat séparé doit être demandé et un dossier séparé pour la demande de certification doit être rédigé.

Art. 3.2 Ce dossier doit être disponible chez l'entreprise de vidéosurveillance à tout moment. Il contient au moins les données suivantes :

- la preuve de l'agrément par le Service Public Fédéral Intérieur dès que cet agrément sera obligatoire ;
- la liste des sièges d'exploitation, avec adresse et description des activités ;
- le contrat et l'attestation d'assurance (Voir 6.1.1);
- l'attestation confirmant que l'entreprise n'est pas en état de faillite, concordat ou liquidation (voir 6.1.5);
- l'attestation confirmant que l'entrepreneur ne fait pas l'objet d'une condamnation (Voir Art. 6.1.5) ;
- l'attestation confirmant que l'entreprise a satisfait à ses obligations sociales et fiscales (voir Art 6.1.5).
- l'organigramme, la liste du personnel et la description de leur expérience ;

L'organisme de certification peut, dans un règlement d'application, exiger la présentation de documents ou données complémentaires.

Art. 3.3 L'entreprise de vidéosurveillance veille à ce que le dossier reflète toujours la situation réelle. Elle informe également l'organisme de certification de toute modification par rapport aux points repris à l'art. 3.2, lorsque celle-ci est importante pour l'activité de vidéosurveillance, et en décrit l'influence sur les prestations de l'entreprise de vidéosurveillance.

Art. 4 Caractéristiques et usage de la marque de conformité

Art. 4.1 Le Règlement général de la marque INCERT détermine les caractéristiques de la marque de conformité et les règles d'utilisation.

Art. 5 Procédure de certification

Art. 5.1 Demande d'information

Art. 5.1.1 L'organisme de certification informe le requérant ayant fait la demande par écrit, des principes du système de certification.

Art. 5.1.2 A cet effet, il lui fournit au moins les documents suivants :

- le Règlement général de la marque "INCERT"
- le présent règlement de certification des entreprises de vidéosurveillance
- la liste des spécifications techniques en vigueur ;
- la liste des organismes chargés des audits qu'il a reconnus.

Si utile, il envoie également :

- une proposition de convention de certification
- un aperçu de la composition du dossier de certification.

Art. 5.2 Convention de certification

Art. 5.2.1 L'entreprise de vidéosurveillance demandant la certification, doit conclure une convention de certification pour ce domaine avec un organisme de certification. Dans l'année écoulée avant la date de la conclusion de cette convention, il ne

peut y avoir eu à son égard aucune résiliation en guise de sanction de sa convention de certification.

Art. 5.2.2

Par la signature de la convention de certification, le requérant s'engage à :

- respecter les règlements d'INCERT et de l'organisme de certification concerné, toujours dans leur dernière version en vigueur,
- accepter tous les audits jugés nécessaires dans ce cadre,
- respecter ses autres obligations contractuelles vis-à-vis de l'organisme de certification,
- prendre toutes les mesures nécessaires afin que la conformité de toute installation livrée sous la marque INCERT soit garantie, même celles imposées à cet effet par l'organisme de certification,
- réaliser toutes les installations de vidéosurveillance en Belgique sous la marque INCERT et conformément à la note technique T 030.
- que toutes les installations couvertes par une déclaration de conformité soient suivies dans le temps conformément à la note technique T 030.
- ne réaliser à l'étranger des installations sous la marque INCERT que si elles sont conformes à la note technique T 030.
- n'installer que du matériel répondant aux exigences du document T 030 et distribué par des distributeurs certifiés INCERT conformément au Règlement INCERT 132 pour la certification des distributeurs de matériel de vidéosurveillance ou approvisionnés conformément au Règlement INCERT 136 pour l'approvisionnement de matériel de vidéosurveillance par une entreprise certifiée dans le domaine auprès d'une autre source qu'un distributeur de matériel de vidéosurveillance certifié INCERT.
- souscrire avec un ou des distributeurs de matériel de vidéosurveillance certifié INCERT un engagement annuel qui concerne les ventes régulières, les formations données et les informations communiquées pour les produits de vidéosurveillance qu'il achète auprès du ou des distributeurs certifiés.
- ne sous-traiter des travaux de vidéosurveillance qu'à une entreprise elle-même certifiée pour ce domaine de vidéosurveillance à l'exception de la pose du câblage. Le nom du sous-traitant sera mentionné dans le dossier technique ;
- **remettre au plus tard lors de la mise en service de l'installation, une offre de contrat d'entretien, pour signature de la part du client,**
- réaliser elle-même l'entretien des installations pour lesquelles elle a délivré une déclaration de conformité ou ne les sous-traiter qu'à une entreprise elle-même certifiée ;
- assurer la mise en service de toutes ses installations, même celles qui ont été sous-traitées ;
- d'informer préalablement l'utilisateur du fait des données personnelles comme les données liées à son identification et les données liées à seront enregistrées dans un fichier du CEB-BEC en respect avec **la loi 30 juillet 2018, loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel**. Ces données ne seront utilisées que pour établir valablement la déclaration de conformité INCERT et ne seront pas utilisées à des fins de direct marketing. Ces données pourront être consultées par l'entreprise de vidéosurveillance qui a réalisé l'installation afin d'en assurer le suivi ainsi que par les organismes de certification mandatées par le CEB-BEC et par l'auditeur INCERT afin de garantir la qualité de la marque INCERT. L'entreprise de vidéosurveillance informera également l'utilisateur de son droit à consulter et modifier ses données ;
- ~~délivrer~~ **établir au moment de la mise en service** une déclaration de conformité **électronique** pour chaque **nouvelle** installation ~~qu'elle installe~~. La déclaration de conformité d'une installation de vidéosurveillance doit être signée par un spécialiste de l'entreprise de vidéosurveillance responsable de la conception de l'installation et de la mise en œuvre de l'installation et par le technicien qui

- fait les tests et le contrôle de la conformité de l'installation de vidéosurveillance,
- ~~délivrer~~ **établir** une nouvelle déclaration de conformité **électronique** lorsqu'il reprend dans son parc une installation qui a déjà fait l'objet d'une déclaration de conformité émise par une autre entreprise, sous réserve que l'installation soit bien conforme à la note technique T 030,
 - ~~délivrer~~ **établir** une nouvelle déclaration de conformité **électronique** lorsque cela se justifie suite à une modification de l'installation ~~par exemple~~ ;
 - **remettre la déclaration gratuitement au client lorsque toutes les exigences sont remplies, en particulier celle qui concerne la conclusion par le client d'un contrat d'entretien annuel qui couvre l'installation ;**
 - **annuler la déclaration qui aura été établie pour toute nouvelle installation pour laquelle le client ne veut pas prendre de contrat d'entretien et envoyer une lettre au client confirmant l'impossibilité de lui délivrer l'attestation de conformité suite à son refus de prendre un contrat d'entretien,**
 - **annuler la déclaration qui aura été établie pour toute installation existante que l'entreprise de vidéosurveillance reprend dans son parc pour laquelle le client ne veut pas prendre de contrat d'entretien et envoyer une lettre au client confirmant l'impossibilité de lui délivrer l'attestation de conformité suite à son refus de prendre un contrat d'entretien ;**
 - pour toute installation dont l'entreprise perd l'entretien régulier et pour laquelle une déclaration de conformité a été émise, signaler par écrit à son client perdu que la déclaration qu'elle a délivrée n'est plus valable.

Par ailleurs, en signant la convention de certification, il s'engage à répondre à toute demande d'information ou d'enquête émanant du comité de gestion de la marque INCERT ou du comité sectoriel bâtiment.

Art. 5.3 Confirmation de la recevabilité de la demande de certification

Art. 5.3.1 L'organisme de certification confirme au requérant la recevabilité de la demande de certification dès que le dossier de demande est complet et permet de juger si le requérant entre en ligne de compte pour demander un certificat, et que toutes les obligations financières à cet égard ont été remplies.

Art. 6 Certificat

Art. 6.1 Conditions pour la certification

Art.6.1.1 L'entreprise de vidéosurveillance doit disposer des assurances suivantes avec une couverture égale ou supérieure au montant mentionné:

- Responsabilité civile exploitation (par sinistre) :

Dommages corporels : 1.239.000 €

Dommages matériels : 123.900 €

Objets confiés : 12.390 €

- Défense en justice (par sinistre): 12.390 €

- Responsabilité civile après livraison (par sinistre et par année d'assurance) :

Dommages corporels : 1.239.000 €

Dégâts matériels : 123.900 €

Art.6.1.2 L'entreprise doit démontrer une compétence tant en matière de conception, que d'installation et d'entretien :

- Conception et mise en œuvre : disposer en tout temps de deux spécialistes
Cette condition est remplie
 - o soit en disposant de 2 spécialistes sur le payroll
 - o soit pour une société unipersonnelle ou un indépendant, en disposant d'un spécialiste sur le payroll et d'une convention de mise à disposition d'un spécialiste avec une ou plusieurs autres entreprises certifiées (*)
- Placement de l'installation, test et entretien : disposer en tout temps de techniciens disposant des compétences nécessaires.

Art.6.1.3 L'entreprise de vidéosurveillance doit disposer en tout temps de techniciens formés, et pour ce faire, elle doit :

- Apporter la preuve qu'elle dispose en tout temps de l'équivalent de 2 techniciens « temps plein » pour la première tranche de 500 systèmes de vidéosurveillance pour lesquels l'entreprise a au moins établi une facture dans les trois dernières années et d'un technicien supplémentaire à son service par tranche supplémentaire entamée de 500 systèmes de vidéosurveillance pour lesquels l'entreprise a au moins établi une facture. On entend par systèmes de vidéosurveillance pour lesquels l'entreprise a au moins établi une facture, le nombre d'installations sous contrat d'entretien qu'a l'entreprise au moment de l'audit administratif + le nombre d'installations entretenues ou dépannées hors contrat d'entretien durant l'année précédant l'audit administratif + le nombre de nouvelles installations réalisées durant l'année précédant l'audit administratif.
- Pour un seul des techniciens nécessaires, l'entreprise de vidéosurveillance peut avoir une convention écrite avec une ou plusieurs autres entreprises certifiées (*), prévoyant un accord de remplacement par du personnel qualifié en vue d'assurer la continuité du service au client.
Remarque : la fonction de technicien peut bien sûr être assurée par un spécialiste.
- Veiller au remplacement par du personnel compétent en cas d'indisponibilité des techniciens à son service (maladie, vacances ou circonstances imprévues...). S'il n'est pas possible de résoudre ce problème au sein de l'entreprise, celui-ci doit pouvoir être résolu en faisant appel au technicien supplémentaire dont peut disposer l'entreprise par convention écrite avec une ou plusieurs autres entreprises certifiées (*).

(*) Lors de l'instruction du dossier en vue d'obtenir sa certification, l'entreprise de vidéosurveillance peut avoir une convention avec une autre entreprise qui est également en cours de certification. Cependant sa certification est conditionnée à la certification de l'autre entreprise.

NOTE : Le nombre de conventions que peut avoir une entreprise de vidéosurveillance certifiée avec d'autres entreprises pour leur venir en aide (mise à leur disposition temporairement d'un technicien) est limité à 2 conventions par technicien que comprend l'entreprise de vidéosurveillance qui viendrait en aide.

Art.6.1.4 L'entreprise de vidéosurveillance doit assurer la formation de son personnel (à l'exclusion du personnel administratif et logistique) pour garantir son niveau de compétence professionnelle en lui faisant suivre les formations nécessaires et en particulier celles proposées par les distributeurs, importateurs ou fabricants de

matériel de vidéosurveillance, sur les produits qu'elle utilise et en assurant une formation sur la note technique T 030.
Ces informations seront systématiquement enregistrées.

Art.6.1.5 L'entreprise de vidéosurveillance doit satisfaire aux conditions suivantes :

- Déclarer sur l'honneur ne pas se trouver en état de faillite ou de liquidation, ni avoir obtenu un concordat judiciaire ou se trouver dans toute situation analogue résultant d'une procédure de même nature en vigueur dans un Etat membre de l'Union Européenne,
- Déclarer sur l'honneur ne pas faire l'objet d'une condamnation prononcée par un jugement ayant force de chose jugée pour un délit affectant par sa nature la moralité professionnelle de l'entrepreneur,
- Avoir satisfait à ses obligations sociales et fiscales (ONSS et TVA), et produire un certificat délivré par l'autorité compétente de l'Etat et dont elle résulte :
 - qu'elle est en règle avec ses obligations relatives au paiement de ses impôts et taxes selon les dispositions légales du pays où il est établi et selon les dispositions légales belges,
 - qu'elle est en règle avec ses obligations relatives au paiement des cotisations de sécurité sociale selon les dispositions légales du pays où il est établi, et s'il emploie du personnel assujetti à l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs, qu'il est en règle en matière de cotisations de sécurité sociale et de sécurité d'existence.

Lorsqu'aucun document ou certificat exigé ci-avant n'est délivré par le pays concerné, il peut être remplacé par une déclaration faite sous serment par l'intéressé devant une autorité judiciaire ou administrative, un notaire ou un organisme professionnel qualifié du pays d'origine ou de provenance.

Art. 6.1.6 L'entreprise de vidéosurveillance, doit disposer d'une structure organisationnelle garantissant au travers de procédures, de processus et/ou méthodes de travail précis et connus de son personnel, des prestations commerciales, administratives et techniques de qualité.

Les exigences reprises dans le présent document devront être traduites au sein de procédures, processus et/ou méthodes de travail propres, formalisés librement par le requérant ou l'entreprise de vidéosurveillance certifiée en adéquation avec sa taille, son histoire et son organisation.

L'entreprise de vidéosurveillance doit au minimum disposer de procédures écrites pour décrire :

- Le traitement des plaintes écrites,
- Le planning des entretiens,
- L'archivage des dossiers clients
- La formation du personnel

Une attention toute particulière sera apportée à la gestion des documents repris aux points 6.1.8 à 6.1.10 dont l'utilisation systématique, le classement, la traçabilité et l'archivage sont de première importance.

Ils feront l'objet d'une attention toute particulière lors des audits administratifs.

Art. 6.1.7 L'entreprise de vidéosurveillance doit disposer d'un matériel administratif et logistique efficace et adapté à l'entreprise, de telle sorte que les actions nécessaires puissent être mises en œuvre rapidement pour garantir la qualité du service après-vente.

Art. 6.1.8 L'entreprise de vidéosurveillance doit au moins disposer des documents administratifs suivants :

- Listes de prix détaillées,
- Planning des entretiens, des installations et des dépannages (procédure / méthode de travail spécifique),
- Enregistrement des formations suivies par chaque membre du personnel,
- Planning des backups informatiques (en plus des backups quotidiens et/ou hebdomadaires, on prévoira au minimum un backup mensuel qui sera conservé à l'abri du feu ou en dehors du site de l'entreprise et un anti-virus régulièrement mis à jour),
- Documentation technique du matériel utilisé (bibliothèque),
- Les conventions avec le ou les distributeurs de matériel de vidéosurveillance certifiés,
- La liste des produits en achat direct pour usage propre si d'application,
- Documentation technique propre à l'exercice du métier (RGIE, documents CEB, normes techniques sectorielles, etc...),
- Organigramme de l'entreprise avec la description des responsabilités.

Art. 6.1.9 L'entreprise de vidéosurveillance doit établir la documentation suivante pour chaque système de vidéosurveillance installé :

Proposition de la conception du système (offre de prix pour la réalisation d'une installation de vidéosurveillance)

- est basée sur l'évaluation des besoins et des attentes du client et/ou prescriptions établies par le prescripteur, de l'étude des zones/objets à surveiller et des contraintes environnementales,
- elle sert de document de référence pour l'installation,
- la proposition de conception contient une proposition commerciale pour la réalisation de l'installation,
- contient une proposition de contrat pour l'entretien annuel obligatoire du système à souscrire par l'utilisateur, ou tout le moins une mention claire stipulant qu'en acceptant l'offre, le client s'engage à prendre un contrat d'entretien annuel pour l'installation de vidéosurveillance,
- doit signaler la possibilité qui est offerte au client de recourir à un Proof of Concept ainsi que les conditions pour y recourir,
- doit avertir l'utilisateur de ses obligations légales,
- doit être signée par un spécialiste,

Dossier technique de l'entreprise de vidéosurveillance

Le dossier technique de l'entreprise de vidéosurveillance peut être constitué de documents papiers et/ou de documents informatiques. Il est conservé au sein de l'entreprise de vidéosurveillance et contient au moins les documents suivants :

- Schéma unifilaire avec indication des composants utilisés,
- Un plan reprenant l'emplacement de chaque composant du système
- La liste de l'ensemble des composants livrés, installés et gérés par l'installateur, avec les mentions suivantes :
 - le type

- l'adresse IP
- le numéro de série de l'enregistreur numérique (facultatif)
- la version du logiciel
- le numéro de licence pour les logiciels
- Le calcul de la consommation électrique (uniquement pour les équipements secourus)
- La synthèse de l'évaluation des besoins
- Les images de référence
- Le calcul de la capacité de stockage
- Le calcul de la largeur de bande nécessaire aux exigences du système
- La check-list des tests et contrôle effectuées lors de la réception de l'installation du système de vidéosurveillance
- Le document de réception d'installation,
- Les renseignements concernant les transmissions vers une personne habilitée : nom, informations utiles,....,
- Une copie de la déclaration de conformité,
- Les bons de travail.

Le dossier doit inclure les détails de toutes les modifications ou extensions du système.

Le document de réception de l'installation contient les informations minimales suivantes :

- déclaration que l'installation a été testée dans son entièreté et est opérationnelle, moyennant des remarques éventuelles,
- déclaration que le système a été programmé de manière personnalisée pour le client,
- déclaration que le mode d'emploi de l'installation a été remis au client,
- déclaration que les obligations légales ont été remises au client,
- déclaration que le carnet d'utilisateur a été remis au client,
- remarques éventuelles,
- images de référence des caméras
- mentionner que lorsqu'un utilisateur réalise une modification sur l'installation, il doit en informer immédiatement l'installateur et la modification doit être renseignée dans le dossier as-built
- date de la réception,
- nom et signature du technicien,
- nom et signature du client ou de son représentant.

Un bon de travail contient les informations minimales suivantes :

- numéro de certificat INCERT « vidéosurveillance » de l'entreprise
- références client,
- demande du client
- date et heure de l'intervention,
- constat sur place
- coordonnées clients,
- nature de l'intervention (installation, entretien, dépannage,...),
- commentaires/remarques (pour le client et/ou le technicien),
- suivi à assurer.

Partie technicien :

- nom
- prestations réalisées,
- Signature.

Partie client :

- nom de la personne présente comme délégué du client,
- signature pour réception.

Remarque : le document de réception de l'installation et le bon de travail peuvent avoir une forme commune.

Dossier technique du client : Le dossier technique remis au client contient au moins les documents suivants :

- le mode d'emploi de l'installation,
- copie des obligations légales,
- le carnet d'utilisateur,
- la procédure d'accès au service après-vente,
- la liste des composants installés et leur emplacement,
- le document de réception de l'installation,
- une copie de la déclaration de conformité,
- les bons de travail.

Le dossier doit inclure les détails de toutes les modifications ou extensions du système.

Art. 6.1.10 L'entreprise de vidéosurveillance doit disposer d'une procédure écrite d'enregistrement et de traitement des plaintes écrites des clients suivant qui reprend les renseignements suivants :

- quand et comment la plainte a été exprimée,
- contenu de la plainte,
- de quelle manière la plainte a été traitée,
- quelles sont les mesures internes prises ou à prendre afin de corriger la situation et prévenir d'autres cas similaires.

Pour ce faire, l'entreprise tient un registre des plaintes. Les documents éventuels concernant la plainte sont joints au registre des plaintes.

Art.6.1.11 L'entreprise doit disposer d'un système de gestion du matériel non conforme (séparation physique entre le matériel non-conforme, endroit de stockage séparé, étiquetage éventuel avec indication de la raison de la non-conformité et du nom ou du numéro du client)

Art.6.1.12 L'entreprise de vidéosurveillance doit mettre en place un système de conservation et/ou d'archivage des documents et des données informatiques garantissant une préservation à long terme.

A la suite de modifications, de réparations ou d'entretien, l'entreprise de vidéosurveillance certifiée s'assure que la documentation est toujours d'actualité.

Une procédure écrite d'archivage doit décrire le classement des différentes rubriques dans des dossiers, le classement des dossiers eux-mêmes, la manière dont la différenciation est faite entre les dossiers « actifs (en cours de réalisation, sous contrat d'entretien, ...) » et les dossiers « inactifs (plus client, installation sur laquelle plus aucune intervention n'est effectuée, ...) » et le pouvoir d'accès aux dossiers.

Les dossiers techniques et documents relatifs au système de vidéosurveillance doivent être conservés trois ans après la fin du dernier contrat d'entretien concernant l'installation.

Art. 6.2 Octroi du certificat

Art. 6.2.1 L'organisme de certification délivre au requérant le certificat lorsqu'il apparaît sur la base de l'audit administratif et des inspections d'installations que la conformité de l'entreprise de vidéosurveillance est garantie de manière suffisante et qu'en plus il a été constaté qu'elle a satisfait à toutes les exigences techniques, administratives et financières.

Art. 6.2.2 La vérification de la conformité se fait sur les bases suivantes :

a. Audit administratif

L'audit administratif sera effectué par l'organisme de certification (mandaté par le Comité de gestion de la marque INCERT) choisi par l'entreprise de vidéosurveillance.

L'audit administratif porte sur la vérification des critères prévus dans ce document, ainsi que sur la documentation effective des installations de vidéosurveillance réalisées.

Les entreprises de vidéosurveillance certifiées ISO 9001 pourront obtenir une dispense en ce qui concerne les audits administratifs pour autant que les prescriptions décrites dans ce document soient clairement identifiées et documentées tant au niveau de leur manuel de qualité qu'au niveau de leurs procédures et processus internes.

La demande de dispense devra s'accompagner du dernier rapport d'audit ISO 9001 disponible, d'une copie du registre des plaintes, et d'une attestation de l'auditeur ISO 9001 affirmant que la mise en œuvre des dispositions du présent règlement applicables à l'entreprise de vidéosurveillance a bien été vérifiée lors de l'audit ISO 9001.

b. Inspection technique (contrôle des services et installations fournis)

L'inspection technique sera effectuée par un organisme d'inspection accrédité ISO 17020 ou ISO 17065 et reconnu par l'organisme de certification.

Le choix de l'organisme d'inspection est laissé à l'appréciation du demandeur, sur base d'une liste remise par l'organisme de certification.

Le choix des installations à contrôler est laissé à l'appréciation de l'organisme de certification.

L'organisme d'inspection contrôlera deux installations réalisées conformément au présent règlement et à la T 030.

L'organisme d'inspection confirme par écrit la date d'exécution du contrôle.

Si des manquements sont constatés, des contrôles supplémentaires pourront être exécutés.

Si ces manquements sont résolus immédiatement, ils seront renseignés sur le rapport et signalés comme résolus.

Art. 6.3 Portée du certificat

Art. 6.3.1 Un certificat est délivré par entreprise de vidéosurveillance telle que décrite dans l'art.3.1.

Art. 6.3.2 Par l'apposition de la marque INCERT, le détenteur du certificat garantit, vis-à-vis de tiers, que l'entreprise de vidéosurveillance certifiée et les installations de

vidéosurveillance fournies sont conformes à la T 030 et s'engage à prendre toutes les mesures afin que cela soit continuellement le cas.

Art 6.3.3. L'apposition de la marque INCERT ne décharge pas le détenteur du certificat de ses responsabilités et ne les substituent pas par celles de l'organisme de certification, le Comité de gestion de la marque INCERT ou de toute autre instance concernée par la marque.

Art. 6.4 Refus d'octroi du certificat

L'organisme de certification signifie et motive par écrit le refus d'octroi du certificat au demandeur.

Art 6.5 Durée de validité du certificat

Art 6.5.1 Un certificat prend cours le jour de son octroi et est valable pendant cinq ans pour autant que l'entreprise de vidéosurveillance réponde aux exigences du présent document et de la T 030 et sous réserve d'une clôture suivant l'art. 6.5.3.

La validité du certificat peut être reconduite pour une nouvelle période de cinq ans sur base d'une demande écrite de l'entreprise de vidéosurveillance et sous réserve d'audits administratifs positifs et de contrôles d'installations de vidéosurveillance positifs tels que prévus à l'art. 7.1.2. Pour autant que la demande soit introduite au moins 3 mois avant la date d'échéance du certificat initial, l'organisme de certification est tenu d'accorder la reconduction avant la date d'échéance du certificat initial, ou à défaut d'avoir eu le temps d'instruire la demande de reconduction, l'organisme de certification doit accorder une reconduction temporaire pour ce faire à moins qu'entre temps, l'entreprise de vidéosurveillance ne réponde plus aux exigences.

Art. 6.5.2 La validité du certificat peut être temporairement suspendue sans pour autant que la durée de validité du certificat soit prolongée de la même période :

- sur demande motivée du détenteur de certificat (Art. 7.5);
- par l'organisme de certification à la suite d'une sanction (Art.10).

Art. 6.5.3 La validité du certificat prend fin :

- à la fin de la période de validité de celui-ci, le retrait ne devenant effectif qu'après que le certificat ait été renseigné comme retiré par l'organisme de certification ;
- suite au retrait du certificat par l'organisme de certification à la suite d'une renonciation par le détenteur de certificat ;
- suite à une sanction.

Art. 6.5.4 L'organisme de certification signifie par écrit la suspension ou la fin de validité du certificat au détenteur du certificat.

Art. 6.5.5 Au moment où le certificat prend fin, pour quelque raison que ce soit, l'entreprise qui détenait le certificat a l'obligation d'informer tous ses clients disposant encore d'une déclaration de conformité INCERT « valide » qu'il avait émise que cette déclaration n'est plus valable. L'entreprise doit également apporter la preuve à l'organisme de certification auprès duquel il était certifié et également sur demande expresse du Comité de Gestion de la marque INCERT, qu'il s'est bien conformé à cette exigence.

Art. 6.6 Contenu du certificat

Art. 6.6.1 Lors de l'octroi, la reconduction ou la modification d'un certificat, un certificat de conformité est délivré.

- Art. 6.6.2 Le certificat mentionne au minimum :
- la description de l'entreprise de vidéosurveillance certifiée ;
 - l'identité de l'organisme de certification ;
 - l'identité et le siège social du détenteur du certificat ;
 - le numéro d'identification
 - le lieu d'établissement du siège d'exploitation ;
 - les spécifications techniques avec lesquelles la conformité est certifiée ;
 - le numéro du certificat ;
 - la date d'octroi du certificat ;
 - la portée du certificat ;
 - la date de fin de validité du certificat ;
- Art 6.6.3 Le détenteur du certificat ne peut distribuer que des copies intégrales du certificat.
- Art 6.6.4 Le détenteur du certificat est tenu de fournir gratuitement une copie intégrale du certificat à tout client, sur simple demande.

Art 7 Suivi de la certification

Art 7.1 Contrôles périodiques

Art 7.1.1 Les contrôles périodiques ont pour but de vérifier la validité dans le temps du certificat de l'entreprise de vidéosurveillance et sont réalisés sur l'initiative de l'organisme de certification. Ces contrôles se déroulent selon le schéma suivant :

Art 7.1.2 Les contrôles périodiques se distinguent en :

a. Audit administratif de suivi

Deux audits administratifs de suivi sont effectués pendant la période de certification de 5 ans par l'organisme de certification ayant effectué la certification initiale et selon les mêmes critères. Ces audits de suivis sont des audits différents de ceux réalisés à l'occasion d'une nouvelle demande de certification ou d'une reconduction de certification.

Les deux audits administratifs de suivi sont réalisés durant la période de certification à des moments laissés au choix de l'organisme de certification : ces audits peuvent se faire de manière combinée ou indépendante des inspections techniques annuelles.

b. Inspection technique annuelle

Pour les 100 premières installations réalisées dans les 12 mois précédant le contrôle, deux installations prises au hasard devront être contrôlées. Par tranche supplémentaire entamée de 100 installations, une installation supplémentaire fera l'objet d'un contrôle.

Lors des inspections techniques d'installations, le dossier administratif de ces installations sera également contrôlé pour vérifier sa conformité au présent règlement.

Dans la période de validité du certificat, un contrôle d'installation sera remplacé par l'accompagnement d'un technicien lors d'un entretien ou d'un dépannage.

Si des manquements sont constatés, des contrôles supplémentaires pourront être exécutés.

Si ces manquements sont résolus immédiatement, ils seront renseignés sur le rapport et signalés comme résolus.

Cas particulier 1 :

Seuls des entretiens et des dépannages d'installations ont été réalisés et aucune nouvelle installation n'est réalisée au cours d'une année bien déterminée :

Dans ce cas, l'organisme de certification vérifie la véracité de la situation et vérifie la compétence technique de l'entreprise de vidéosurveillance en accompagnant un technicien de l'entreprise lors d'un entretien ou d'un dépannage.

Cas particulier 2 :

Aucune installation et aucun entretien ou dépannage n'ont été effectués par l'entreprise de vidéosurveillance au cours d'une année bien déterminée :

Dans ce cas, l'organisme de certification vérifie la véracité de la situation et vérifie que la compétence technique de l'entreprise est toujours présente par le biais d'un audit administratif.

L'organisme de certification évaluera également l'opportunité de suspendre le certificat si une telle situation devait se prolonger.

c. Contrôle à la suite de plaintes

Le Comité pour la gestion de la marque INCERT et l'organisme de certification se réservent le droit d'imposer des contrôles techniques supplémentaires ou des audits administratifs à la suite de plaintes.

Art 7.1.3 Signification de non-conformités et sanction

Toute constatation d'une non-conformité par rapport aux spécifications techniques ou aux dispositions réglementaires est signifiée par écrit au détenteur du certificat.

Le détenteur du certificat est tenu de justifier les non-conformités et de les lever. Il doit proposer les actions correctives nécessaires pour éviter le maintien ou la répétition des non-conformités. L'organisme de certification détermine en concertation avec le détenteur du certificat si ces actions correctives sont suffisantes ou doivent être adaptées pour pouvoir garantir une confiance suffisante dans la marque.

En cas de justification insuffisante, de maintien ou de répétition de la non-conformité, l'organisme de certification peut imposer des sanctions.

Ces sanctions sont motivées et signifiées par écrit au détenteur du certificat par l'organisme de certification et une copie est transmise au Comité de gestion de la marque INCERT.

Art 7.2 Livraisons d'installations de vidéosurveillance pendant la période de certification

Art 7.2.1 Au moment de la livraison, une certitude suffisante de la conformité des installations de vidéosurveillance doit être garantie.

Art 7.2.2 Pour chaque installation qu'il a réalisée, le détenteur du certificat doit délivrer au moment de la réception (éventuellement provisoire), une déclaration de conformité réalisée sur base du document électronique disponible sur le site www.incert.be.

Art 7.2.3 Si le détenteur du certificat constate la non-conformité après livraison de l'installation de vidéosurveillance livrée, à défaut de pouvoir corriger immédiatement la non-conformité, il en informe immédiatement l'organisme de certification par écrit en donnant les raisons de la non-conformité et en proposant les mesures correctives. L'organisme de certification détermine en concertation avec le détenteur du certificat si ces mesures sont suffisantes ou doivent être adaptées pour garantir la confiance dans la marque. S'ils ne parviennent à se mettre d'accord, le problème est soumis au Comité de gestion de la marque INCERT.

Art 7.3 Modification des spécifications techniques et des règlements

Art 7.3.1 L'organisme de certification informe immédiatement le détenteur du certificat de toute modification des spécifications techniques ou des règlements relatifs à la

certification des entreprises de vidéosurveillance dont il a pris connaissance lui-même, avec mention du délai dont le détenteur de certificat dispose pour s'adapter aux prescriptions modifiées.

Art 7.4 Modification d'un certificat

Art 7.4.1 Si le détenteur du certificat souhaite modifier l'organisation de l'entreprise de vidéosurveillance certifiée par rapport à la situation au moment du dernier audit administratif, il en averti préalablement l'organisme de certification par écrit. Dans ce cas, le certifié démontre que la nouvelle organisation est toujours conforme aux exigences de certification.

Art 7.4.2. Dès que la conformité de la nouvelle organisation est démontrée, l'organisme de certification actualise le certificat.

Art 7.4.3 Le détenteur du certificat informe l'organisme de certification par lettre recommandée de l'arrêt définitif de ses activités.

Art 7.5 Suspension par le détenteur du certificat

Art 7.5.1 Le détenteur du certificat peut demander la suspension d'un certificat.

Art 7.5.2 La demande de suspension est signifiée et motivée par écrit.

Art 7.6 Changement volontaire d'organisme de certification

Art 7.6.1 Dans le cas où le détenteur du certificat souhaite mettre un terme à la collaboration qui le lie à l'organisme de certification et souhaite démarrer une collaboration avec un autre organisme de certification mandaté, ce détenteur a alors l'obligation d'en informer par lettre recommandée l'organisme de certification en charge à ce moment du dossier.

Art 7.6.2 La levée des éventuelles non-conformités et sanctions qui auraient été notifiées par l'organisme de certification ainsi que le paiement des factures encore dues constituent un prérequis la reprise d'un dossier de certification par l'organisme de certification avec qui le détenteur veut entamer une nouvelle collaboration.

Art 7.7 Liste des entreprises de vidéosurveillance certifiées

Art 7.7.1. L'organisme de certification actualise la liste des entreprises de vidéosurveillance certifiées par lui et ce endéans les 14 jours qui suivent la réunion de son comité de certification.

Art 7.7.2. Le Comité de gestion de la marque INCERT gère, via le site www.incert.be la liste officielle des entreprises de vidéosurveillance certifiées, cette liste est consultable sur le site incert.be.

Art 7.7.3 La liste reprend les détenteurs du certificat ainsi que leur siège certifié, de même que les dates de début et, pour les certificats qui sont arrivés à échéance, les dates de fin des certificats ainsi que la raison pour laquelle ces certificats en question sont arrivés à échéance.

Art 8 Régime financier

Art. 8.1 Règlement financier

Art. 8.1.1 Les règles du régime financier qui est d'application pour la certification et les tarifs en vigueur, sont fixées dans le Règlement financier.

Art. 8.1.2 Le Règlement financier peut spécifier un dédommagement forfaitaire pour les pertes que le Comité de gestion de la marque INCERT subit suite au non-respect par le demandeur ou le détenteur du certificat des obligations qui découlent de sa participation au système de certification, et ce y compris les frais d'une procédure de sanction éventuelle.

Art. 9 Plaintes

Art. 9.1 Plaintes relatives à l'entreprise de vidéosurveillance certifiée ou relative aux installations de vidéosurveillance qu'elle a réalisées

Art. 9.1.1 Lorsqu'une plainte écrite est introduite auprès de l'organisme de certification relative à l'entreprise de vidéosurveillance certifiée ou relative aux installations de vidéosurveillance qu'elle a réalisées, il en évalue la recevabilité. Si la plainte est recevable, l'organisme de certification examine le bien-fondé de la plainte. L'organisme de certification est habilité à mener ou à faire mener une enquête.

Art. 9.1.2 L'organisme de certification informe le plaignant par écrit de la recevabilité et du bien-fondé de la réclamation et des décisions qui ont été prises sur base des résultats de l'enquête.

Art. 9.1.3 L'organisme de certification est habilité à signifier une sanction accompagnée de mesures diverses à la suite d'une plainte fondée.

Art. 9.1.4 Si une plainte s'avère fondée, l'organisme de certification récupère les frais engagés pour le traitement de la réclamation auprès du détenteur du certificat. Dans le cas contraire, l'organisme de certification peut réclamer les frais engagés auprès du plaignant.

Art. 9.2 Plaintes relatives à la protection de la marque INCERT

Art. 9.2.1 Si une plainte écrite est introduite auprès de l'organisme de certification concernant un usage abusif de la marque ou une référence illégitime aux spécifications techniques pour lequel la certification est d'application, l'organisme de certification en évalue la recevabilité et le bien-fondé. Si la plainte est fondée, l'organisme de certification entreprend les démarches nécessaires en vertu des pouvoirs qui lui sont conférés par l'art. 2.1.2. L'organisme de certification en informe le Comité de gestion de la marque INCERT.

Art. 10 Sanctions

Art. 10.1.1 Lorsque l'entreprise de vidéosurveillance n'a pas donné suite à la signification d'une non-conformité, ne prend pas les actions correctives nécessaires, ou lorsque les actions correctives prises sont insuffisantes pour éviter le maintien ou la répétition de la ou des non-conformité(s) constatées (voir Art. 7.1.3.), ou en cas de fraude (voir Art. 10.2 infra), les sanctions suivantes peuvent être prises:

- suspension de la convention de certification : le détenteur du certificat ne peut plus livrer durant une certaine période, des installations de vidéosurveillance sous la marque INCERT ou faire de la publicité en utilisant la marque INCERT
- le retrait du certificat : le détenteur du certificat ne peut plus livrer sous la marque INCERT ou faire de la publicité en utilisant la marque INCERT ;
- l'annulation de la convention de certification : retrait automatique du certificat du détenteur du certificat ;
- le paiement des dédommagements déterminés forfaitairement pour les pertes que subissent l'organisme de certification et le Comité de gestion de la marque INCERT.

Art 10.1.2 La suspension du certificat dure tant qu'il n'a pas été prouvé que l'entreprise de vidéosurveillance est à nouveau en mesure de réaliser des installations de vidéosurveillance conformes à la T 030 ou que son organisation est à nouveau conforme au présent document. La durée maximale de la suspension est stipulée dans le règlement d'application et ne peut pas excéder deux ans. Lorsque la durée maximale est excédée sans que la preuve du renouvellement de la conformité soit fournie, le certificat est automatiquement retiré.

Art 10.1.3 Le retrait du certificat est définitif. Le fournisseur ne peut introduire une demande formelle pour un nouveau certificat pour l'entreprise de vidéosurveillance concernée qu'après un délai qui est au moins égal à la durée maximale d'une suspension.

Art 10.1.4 Indépendamment des sanctions précitées ci-avant, l'organisme de certification est habilité à infliger au détenteur du certificat une indemnisation qui peut être forfaitaire.

Art 10.1.5 L'indemnisation dont question au point 10.1.4 concerne uniquement le détenteur du certificat et l'organisme de certification et n'est jamais portée à la connaissance de tiers.

Art 10.1.6 Les sanctions sont signifiées au détenteur de certificat par lettre recommandée après avoir informé le détenteur du certificat du risque couru et non sans lui avoir donné l'opportunité de présenter ses moyens de défense.

Art. 10.2 Dispositions particulières

Art. 10.2.1 Peuvent en particulier donner lieu au retrait de la licence ou à l'annulation de la convention de certification tout acte de (toute tentative de) fraude tels que:

- tout acte volontaire visant à dissimuler la non-conformité de l'entreprise de vidéosurveillance ou des installations de vidéosurveillance;
- la livraison d'installations de vidéosurveillance sous la marque INCERT durant la période de suspension de la licence.

Art 10.2.2 La sanction infligée peut être alourdie en cas de :

- non-respect d'une obligation consécutive à une sanction ;
- le constat, durant la période d'une sanction, du maintien ou de la répétition de la non-conformité qui a conduit à la sanction ;
- le constat d'une nouvelle non-conformité qui peut entraîner une sanction dans les 12 mois qui suivent la fin de la première suspension.

Art. 11 Appel et recours

Art. 11.1 Appel

Art. 11.1.1 Le détenteur du certificat qui conteste une décision prise par l'organisme de certification concernant la suspension ou le retrait de son certificat suite à une sanction, a le droit d'interjeter appel de cette décision auprès d'un Comité d'Appel constitué au sein de l'organisme de certification. Dans ce cadre, le détenteur du certificat peut demander à être auditionné.

Art. 11.1.2 L'interjection d'appel est effectuée par lettre recommandée dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la signification de la sanction en question.

Art. 11.1.3 La suspension ou le retrait de la licence suite à une sanction sont suspendus lors d'une action en appel.

Art. 11.2 Recours

Art. 11.2.1 Un recours contre toute décision du Comité d'Appel de l'organisme de certification est possible auprès du Comité de gestion de la marque INCERT. Dans ce cadre, le détenteur du certificat peut demander à être auditionné.

Art. 11.2.2 L'action en recours est effectuée par lettre recommandée dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la signification de la décision en recours.

Art. 11.2.3 La suspension ou le retrait de la licence suite à une sanction sont suspendus lors d'une action en recours.

Art. 11.2.4 La possibilité d'action en recours va de pair avec le paiement d'une indemnité de procédure dont le montant est déterminé dans le règlement financier du Comité de gestion de la marque INCERT. Ce montant doit être payé anticipativement et sera restitué au détenteur du certificat dans le cas où la décision en recours est en sa faveur

Art. 12 Litiges

Art. 12.1 Seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents en cas de litige concernant la validité, l'interprétation et l'application de ce règlement.

Annexe 1 : Devis – Proposition de conception

Informations qui doivent être incluses dans une proposition de conception d'un système de vidéosurveillance

Une proposition de conception de système doit être soumise au prescripteur et/ou à l'acheteur (ou son représentant) du système de vidéosurveillance.

La proposition doit inclure toute l'information nécessaire au prescripteur ou à l'acheteur pour s'assurer que le système de vidéosurveillance est adapté au besoin.

Le devis mentionne le logo INCERT pour le domaine concerné accompagné du numéro du certificat INCERT ou la mention « certifié INCERT Vidéo » accompagné du numéro du certificat INCERT

Les informations fournies doivent inclure les éléments suivants :

1. Identification du client

Le nom, l'adresse et l'appellation commerciale, si elle est différente du nom du client et toute autre information nécessaire à son identification.

2. Identification précise des emplacements et ou objet à surveiller avec les applications et les finalités prévues

3. Schéma de l'équipement

Un schéma d'implantation (sous forme écrite ou dessinée) de tous les équipements avec leurs types et une information concernant les caractéristiques techniques des composants utilisés.

4. Signalisation

Une liste détaillée des équipements de signalisation proposés et le cas échéant, le nom de la personne habilitée vers qui les images sont transmises.

5. Contrat pour l'entretien annuel

L'offre contient une proposition de contrat pour l'entretien annuel obligatoire du système à souscrire par l'utilisateur, ou tout le moins une mention claire stipulant qu'en acceptant l'offre, le client s'engage à prendre un contrat d'entretien annuel pour l'installation de vidéosurveillance.

6. Proof of Concept

L'offre doit signaler la possibilité de recourir à un Proof of Concept ainsi que les conditions pour y recourir,

7. Législation

Les informations concernant toutes les obligations légales à remplir lors de l'installation et de l'utilisation d'un système de vidéosurveillance doivent être mentionnées.

8. Entretien/Service après-vente

Information relative au service après-vente et au plan d'entretien proposé.

9. Contrôles externes

Informations relatives à l'éventualité d'une demande de contrôle ultérieur du système de vidéosurveillance par un organisme de certification accrédité.

10. Prescriptions

Informations quant à l'absolue nécessité de mettre l'entreprise de vidéosurveillance au courant de l'existence d'éventuelles prescriptions particulières.

Annexe 2 : Check-list indicative pour l'audit administratif

Cette check-list reprend les points minimums qui peuvent faire l'objet d'un contrôle lors d'un audit administratif. Cette liste n'est donc pas exhaustive. Elle ne remplace pas toutes les obligations administratives qui incombent aux entreprises de vidéosurveillance et qui font l'objet des règlements et notices techniques concernés dans le cadre de la certification des entreprises de vidéosurveillance.

Suite à la prise de rendez-vous pour la réalisation de l'audit administratif, l'entreprise de vidéosurveillance devra mettre à disposition l'ensemble des documents demandé par l'auditeur afin de lui permettre d'effectuer correctement son travail.

Documents qui sont à mettre à disposition de l'auditeur dans les locaux de l'entreprise de vidéosurveillance

- facturier de sortie,
- offres et devis rédigés,
- liste des déclarations de conformité INCERT émises,
- documents d'évaluation des besoins,
- documents d'installation,
- documents administratifs de l'entreprise de vidéosurveillance,
- check-lists des points de contrôle minimum au moment de la réception,
- maîtrise des non conformités,
- propositions de conception d'un système,
- dossiers techniques de l'entreprise de vidéosurveillance des installations réalisés et en cours de réalisation,
- les contrats de raccordement à une centrale d'alarme et/ou la personne ou instance habilitée pour le suivi des images,
- document de réception de l'installation,
- bon de travail,
- dossiers techniques du client,
- traitement des plaintes,
- conservation et archivage des documents et des dossiers techniques,
- liste des contrats de maintenance actifs,
- planning des entretiens,
- formation du personnel.

Les points suivants peuvent faire l'objet d'une attention particulière de la part de l'auditeur :

Facturier de sortie

Le facturier de l'entreprise de vidéosurveillance reflète l'activité et l'ensemble des prestations effectuées par celle-ci. Le facturier reprend notamment les installations et les contrats de maintenance facturés.

En procédant à un audit du facturier, l'auditeur pourra vérifier que le nombre d'installations facturées correspond aux nombres de déclaration de conformité INCERT émises.

L'auditeur pourra également demander de vérifier les dossiers de ces installations facturées et de s'assurer que ceux-ci sont conformes aux prescriptions INCERT.

Liste des déclarations de conformité émises

Au cours de l'audit administratif, l'auditeur peut demander à l'entreprise de vidéosurveillance le listing de l'ensemble des déclarations de conformités INCERT émises.

L'auditeur pourra procéder à un tirage au sort dans ce listing afin de procéder à un contrôle approfondi des dossiers relatifs aux installations réalisées.

Le contrôle de ces dossiers portera tout particulièrement sur les points suivants :

Offre ou devis

Chaque offre devra comporter les documents repris à l'annexe 1 et devra être avoir été signé par un spécialiste. (1) et (2)

(1) cette identification permettra à l'auditeur de se rendre compte si le spécialiste qui a réalisé l'offre répond aux conditions de formation.

(2) le spécialiste est la personne qui dispose d'une attestation de réussite de l'examen de vidéosurveillance.

Document de réception de l'installation

Ce document de réception spécifiera les points auxquels doit répondre l'installation et sa conformité aux prescriptions de la marque INCERT suivant la T 030.

Ce document doit comprendre au minimum les points suivants :

- déclaration que l'installation a été testée dans son entièreté et est opérationnelle, moyennant des remarques éventuelles,
- déclaration que le système a été programmé de manière personnalisée pour le client,
- déclaration que le mode d'emploi a été remis au client,
- déclaration que les obligations légales ont été remises au client,
- déclaration que le carnet d'utilisateur a été remis au client,
- remarques éventuelles,
- mentionner que lorsqu'un utilisateur réalise une modification sur l'installation, il doit en informer immédiatement l'installateur et la modification doit être renseignée dans le dossier as-built
- date de la réception,
- nom et signature du spécialiste
- nom et signature du client ou de son représentant.

Dossier technique de l'entreprise de vidéosurveillance

Les dossiers techniques doivent contenir au minimum les éléments suivants :

- Schéma unifilaire avec indication des composants utilisés,
- Un plan reprenant l'emplacement de chaque composant du système
- Liste de l'ensemble des composants livrés, installés et gérés par l'installateur, avec les mentions suivantes :
 - le type
 - l'adresse IP
 - le numéro de série de l'enregistreur numérique (facultatif)
 - la version du logiciel
 - le numéro de licence pour les logiciels
- Calcul de la consommation électrique (uniquement pour les équipements secourus)
- Synthèse de l'évaluation des besoins
- Images de référence
- Calcul de la capacité de stockage
- Calcul de la largeur de bande nécessaire aux exigences du système
- Check-list des tests et contrôle effectuées lors de la réception de l'installation du système de vidéosurveillance

- Le document de réception d'installation,
- Les renseignements concernant les transmissions vers une personne habilitée : nom, informations utiles, ...,
- Une copie de la déclaration de conformité,
- les bons de travail.

Ces documents font partie du dossier technique de l'entreprise de vidéosurveillance. Ils peuvent être constitués de documents papiers et/ou de documents électroniques.

Copie de la déclaration de conformité INCERT conservée par l'entreprise de vidéosurveillance

A noter que lors de l'inspection technique, l'auditeur vérifiera si la déclaration de conformité INCERT en possession de l'auditeur est identique à celle émise au client.

Contrat d'entretien,

L'entreprise de vidéosurveillance doit posséder un contrat d'entretien annuel signé par le client.

Liste des contrats d'entretien actifs

Afin de pouvoir organiser correctement les visites d'entretien, l'entreprise doit connaître le nombre de visites d'entretien qu'elle va devoir effectuer sur l'année.

L'auditeur peut s'assurer que le nombre d'entretiens à exécuter sur l'année est connu et vérifier que l'entreprise possède un planning d'exécution de ces entretiens. A cette fin, l'auditeur pourra s'assurer que l'entreprise de vidéosurveillance a mis en place un outil de planification des installations à réaliser et des entretiens à effectuer.

Annexe 3 : Check-list indicative pour l'inspection technique

Cette check-list reprend les points minimums qui peuvent faire l'objet d'un contrôle lors d'une inspection technique. Cette liste n'est donc pas exhaustive. Elle ne remplace pas toutes les obligations « techniques » qui incombent aux entreprises de vidéosurveillance et qui font l'objet des règlements et notices techniques concernés dans le cadre de la certification des entreprises de vidéosurveillance.

Documentation à mettre à disposition:

Suite à la prise de rendez-vous pour la réalisation de l'inspection technique des installations réalisées, l'entreprise de vidéosurveillance devra mettre à disposition de l'inspecteur, le jour de l'inspection, les documents suivants :

- Projet de conception (devis) accepté par le client,
- document de réception de l'installation,
- dossier technique de l'installateur,
- copie de la déclaration de conformité INCERT conservée par l'entreprise de vidéosurveillance.

Le contrôle des dossiers portera tout particulièrement sur les points suivants :

Offre ou devis accepté par le client:

L'offre acceptée par le client devra comporter :

- L'évaluation des besoins (analyse de risque)
- La finalité recherchée pour chaque caméra
- L'application choisie par caméra installée
- Evaluation de la criticité des organes de gestion
- La capacité des disques de stockage conformément aux besoins du client
- La bande passante nécessaire afin de répondre aux besoins du client
- Description des éléments du système et modalités de fonctionnement
- Localisation des éléments du système
- Schéma bloc de l'installation ou liste des composants avec leur localisation
- La documentation technique des composants proposés
- Les informations relatives au service après-vente et au contrat d'entretien
- Les informations relatives à l'éventualité de contrôle ultérieur du système de vidéosurveillance par un organisme de certification accrédité
- La possibilité pour le client de recourir à un « Proof of Concept »
- Le détail des obligations légales à remplir lors de l'installation et de l'utilisation d'un système de vidéosurveillance
- La signature du spécialiste

Document de réception de l'installation :

Ce document de réception spécifiera les points auxquels doit répondre l'installation et sa conformité aux prescriptions de la marque INCERT reprises dans la T 030. Ce document doit reprendre au minimum les points suivants :

- Déclaration que l'installation a été testée dans son entièreté et est opérationnelle,
- Déclaration que le système a été installé conformément aux documents de référence et qu'il a été programmé de manière personnalisée pour le client
- Déclaration que le mode d'emploi de l'installation a été remis au client et que celui-ci a reçu les instructions et la formation suffisante pour utiliser son système correctement

- Déclaration que les obligations légales ont été remises au client,
- Déclaration que le carnet d'utilisateur a été remis au client,
- remarques éventuelles,
- Schéma unifilaire avec indication des composants utilisés
- Liste de l'ensemble des composants livrés, installés et gérés par l'installateur avec les mentions suivantes :
 - Le type
 - L'adresse IP
 - Le numéro de série de l'enregistreur numérique (facultatif)
 - La version et le numéro de licence du logiciel
- Les images de référence des caméras
- Le calcul de capacité de stockage
- Le calcul de la largeur de bande nécessaire aux exigences du système
- La check-list technique
- La date de la réception,
- Le nom et la signature du technicien,
- Le nom et la signature du client ou de son représentant.

Dossier technique de l'installateur :

À la fin des travaux et au plus tard avant les visites précédant la réception provisoire, l'entrepreneur remettra au client ou à son représentant un dossier technique complet (plans éventuels, manuels, instructions d'entretien, schémas et documents...), en copie papier et/ou sur support électronique.

Le dossier technique contient au minimum les documents suivants :

- Synthèse de l'évaluation des besoins
- Schéma unifilaire avec indication des composants utilisés,
- Liste de l'ensemble des composants livrés, installés et gérés par l'installateur, avec les mentions suivantes :
 - le type
 - l'adresse IP
 - le numéro de série de l'enregistreur numérique (facultatif)
 - la version et le numéro de licence du logiciel
- Calcul de la consommation électrique (uniquement pour les équipements secourus)
- Images de référence
- Calcul de la capacité de stockage
- Calcul de la largeur de bande nécessaire aux exigences du système
- Check-list au moment de la réception reprenant:
 - exigences du client
 - conformité à la finalité (de chaque caméra et à la criticité des organes de gestion)
 - limites du test
 - résultat du test
 - approbation du client
- Le document de réception d'installation,
- Les renseignements concernant les transmissions vers une personne habilitée : nom, informations utiles,...,
- Une copie de la déclaration de conformité,
- les bons de travail.

Liste des points de contrôle sur site :

Ceci est une liste des points qui feront au minimum l'objet d'une inspection technique.

Il ne s'agit donc pas d'une liste exhaustive.

Il appartiendra au responsable de l'inspection d'effectuer des contrôles additionnels en fonction de la nature du système de caméra contrôlé (taille, secteur d'activité, prescriptions particulières etc...) ou des éventuelles non conformités rencontrées lors de l'inspection.

1. L'origine des principaux composants constitutifs du système de caméra (caméras, moniteurs, enregistreurs et licences) peut-elle être tracée conformément aux prescriptions INCERT VIDEO (art.6.1.7 du règlement de certification des distributeurs ou règlement pour l'approvisionnement de matériel de vidéosurveillance par une entreprise certifiée dans le domaine auprès d'une autre source qu'un distributeur de matériel de vidéosurveillance certifié) ?
2. Les valeurs minimales de résolution et d'indice de protection des caméras contrôlées (échantillonnage possible) correspondent-elles bien aux applications correspondantes ?
3. Les exigences et mesures requises pour l'équipement central (organes de gestion) du système de caméra lorsqu'elles sont obligatoires (dans le cadre des prescriptions INCERT VIDEO), exigées (dans le cadre de prescriptions spécifiques telles qu'assurance, cahier des charges...) ou souhaitées par le client (si reprises dans le bon de commande) sont-elles bien rencontrées ?
4. Les composants du système de caméra (échantillonnage possible) sont-ils installés selon les recommandations du fabricant ?
5. Un contrat d'entretien prévoyant une maintenance préventive minimum par an est-il bien signé par le client et en possession de l'entreprise de sécurité (à défaut, la déclaration de conformité INCERT n'est pas valable) ?
6. Lorsque le contrat d'entretien prévoit que les opérations de maintenance seront effectuées à distance, les conditions préalables sont-elles bien rencontrées ?
7. Le cas échéant, le raccordement du système de caméra auprès d'une centrale d'alarme fait-il bien l'objet d'un contrat? A défaut, la déclaration de conformité INCERT n'est pas valable.

Si le système de caméra est raccordé à une centrale d'alarme, un test de transmission sera effectué lors de l'inspection.

Annexe 4 : Examen pour l'obtention du titre de « Spécialiste INCERT VIDEO »

Pour obtenir le titre de spécialiste INCERT VIDEO, la personne doit réussir un examen organisé par un des centres d'examen suivants :

- Formelec

Seuls peuvent se présenter les candidats qui sont liés à une entreprise spécialisée qui a comme objet social l'installation de systèmes de vidéosurveillance.

L'examen comportera 4 sections, qui reprennent les matières suivantes :

- Section 1 : Les questions relatives à la partie législative se rapportent aux règlements en vigueur en date du 1er janvier 2017. 40
- Section 2 : Les questions relatives au règlement se rapportent au présent règlement de certification des entreprises de vidéosurveillance en application au moment de l'examen
- Section 3 : Les questions techniques se rapportent aux connaissances techniques en application au 1er janvier 2017
- Section 4 : Les questions relatives à la T 030 sont basées sur la T 030 Ed. 1, complétée éventuellement des amendements publiés

L'examen se fait sous forme d'un questionnaire à choix multiple qui comprend 80 questions : 10 questions portent sur la section 1, 10 sur la section 2, 30 sur la section 3 et 30 sur la section 4.

Les 80 questions posées seront choisies par le centre d'examen dans la liste de près de 400 questions qui sont disponibles sur le site www.incert.be.

Pour réussir, le candidat doit avoir obtenu au minimum 80% dans chacune des différentes sections et avoir obtenu une moyenne de 85 % pour l'ensemble de l'examen.

Le candidat qui a échoué a la possibilité de se représenter à l'examen. Même s'il a réussi une ou plusieurs sections, il doit représenter l'ensemble de l'examen.

La réussite de l'examen est confirmée par la délivrance d'une attestation de réussite nominative. Cette attestation de réussite n'est, a priori, pas limitée dans le temps. Le spécialiste est cependant tenu à se tenir informé des évolutions tant réglementaires que techniques. Le comité de gestion de la marque INCERT se réserve le droit d'organiser des examens complémentaires pour le maintien du titre de spécialiste si cela devait s'avérer opportun.

* * * * *