



SERVICES DE TÉLÉSURVEILLANCE D'ALARME



SOMMAIRE

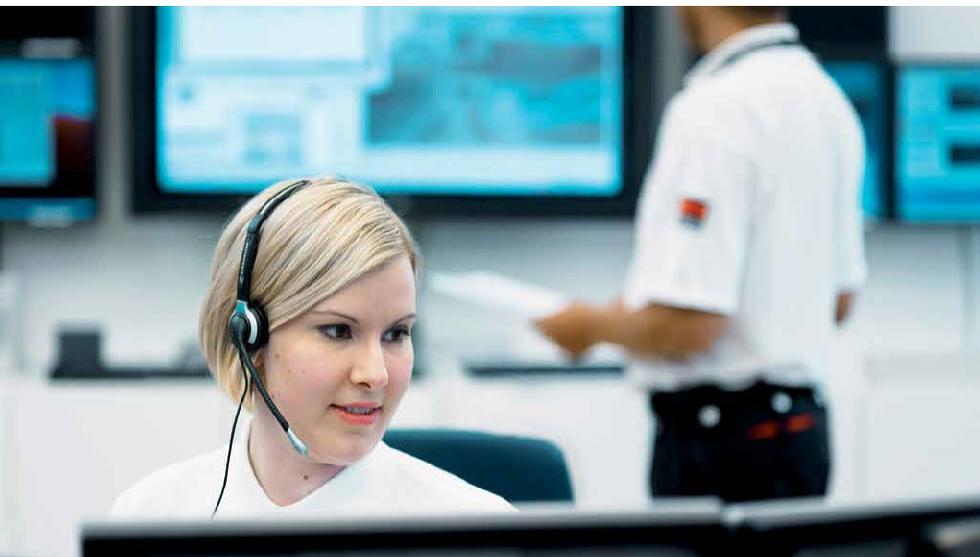
Securitas, votre partenaire de confiance	4
Obligation d'enregistrement et activation de votre système d'alarme	5
Types de contrats	6
Types de services	7
Procédure de notification par SMS	9
Procédure de notification via APP'	10
Types de messages d'alarme	11
Fausse alarmes	14
Nombre de suivis d'alarme inclus dans votre contrat	15
Procédures et actions de suivi d'alarme	17
Tableau récapitulatif des actions de suivi d'alarme	19
Vos personnes de contact	20
Identification	23
Tester l'installation	24
Rapports	25
Modifications de vos données client	26
Vous déménagez ?	27
Qui contacter chez Securitas	28

SECURITAS, VOTRE PARTENAIRE DE CONFIANCE

Bienvenue chez Securitas

Désormais, vous pouvez compter sur la plus grande société de sécurité et de sûreté de Belgique pour la télésurveillance de votre système d'alarme.

Grâce à sa centrale d'alarme ultra-performante et à son vaste réseau de patrouilles mobiles, Securitas et sa filiale Securitas Alert Services vous garantissent une expertise sans faille, des technologies à la pointe du progrès, une réactivité immédiate et des opérateurs capables de vous fournir une assistance rapide et sûre, 24 h/24, 7 j/7.



OBLIGATION D'ENREGISTREMENT ET ACTIVATION DE VOTRE SYSTÈME D'ALARME

L'enregistrement de votre système d'alarme

La législation impose que tous les systèmes d'alarme soient enregistrés auprès d'un point de contact central de la police.

En tant que client Securitas, vous n'avez pas à vous en préoccuper. Notre centrale d'alarme enregistre automatiquement votre système d'alarme auprès des autorités de police.

L'activation de votre système d'alarme

Securitas se charge également de l'activation du suivi de vos alarmes. Une fois le placement terminé, votre installateur vous fera remplir un formulaire d'instructions sur lequel vous mentionnerez les coordonnées de personnes de votre choix, à contacter en cas d'alarme. Il s'agit de 3 personnes de contact pour les particuliers et 5 personnes de contact pour les entreprises. Votre installateur transmettra ensuite votre formulaire complété à Securitas qui activera le suivi de vos alarmes.

Une période-test de 14 jours

Durant 14 jours à dater de l'activation de votre système d'alarme, vous pourrez vous familiariser avec votre système d'alarme et nos services afin d'éviter d'inutiles interventions des services de sécurité pour de fausses alarmes. En effet, ces dernières sont souvent engendrées par des erreurs de manipulation des utilisateurs.

Durant cette période, en cas d'alarme, notre centrale d'alarme ne contactera que vous-même ou les personnes que vous aurez désignées comme personnes de contact. Ni la police ni les pompiers ne seront avertis pendant cette période-test.

TYPES DE CONTRATS

Lors de l'installation de votre système d'alarme, votre installateur vous conseillera le type de contrat correspondant à votre profil et vos besoins.

HomeGuard, pour les particuliers

Ce contrat comprend la gestion de cinq types d'alarme qui diffèrent en fonction de ce que vous avez mentionné sur votre formulaire d'instructions. En tant que particulier, vous pouvez désigner 3 personnes de contact. 12 traitements d'alarme par an sont inclus dans votre abonnement HomeGuard.

Les alarmes supplémentaires seront facturées comme mentionné sur votre contrat.

ProGuard, pour les entreprises

Ce contrat comprend plus de sept types d'alarmes qui diffèrent en fonction de ce que vous, en tant que responsable d'entreprise, avez mentionné sur votre formulaire d'instructions. Vous pouvez désigner jusqu'à 5 personnes de contact. 24 traitements d'alarme par an sont inclus dans cet abonnement.

Les alarmes supplémentaires seront facturées comme mentionné sur votre contrat.

TYPES DE SERVICES

Formule MIX APP'

Nos opérateurs de service traitent les alarmes sécurité et sûreté.

Pour tous les autres types d'alarmes, vous êtes informés par l'envoi d'une notification via l'application de votre système d'alarmes.

Formule MIX SMS

Nos opérateurs de service traitent les alarmes sécurité et sûreté.

Pour tous les autres types d'alarmes, nous vous informons par SMS (voir aperçu p. 16).

Formule Full

Les opérateurs de la centrale d'alarme traitent tous les types d'alarme que vous avez sélectionnés sur votre formulaire d'instructions.

Option intervention après alarme

Si vous choisissez cette option, sachez que si vous ou vos personnes de contacts ne répondent pas ou sur demande, (par ex. si personne n'est sur place), notre centrale d'alarme fera appel au service local d'intervention de Securitas.

Tous nos services locaux d'intervention sont des agents de gardiennage mobiles de Securitas. Ils vous garantissent un suivi professionnel, immédiat et sécurisant.

IMPORTANT :

Pour garantir un maximum d'efficacité dans le suivi de vos alarmes, il est crucial de maintenir à jour les informations reprises sur votre formulaire d'instructions. Informez Securitas de tout changement par e-mail à **control.room@securitas.be**.



PROCÉDURE DE NOTIFICATION PAR SMS

Si vous avez choisi la formule de suivi par SMS, la procédure suivante sera appliquée :

1

Réception de l'alarme

La première personne de contact recevra un SMS avec le contenu suivant :

- type d'alarme ;
 - spécification de la zone (si connue) ;
 - nom de l'adresse d'installation.
-

2

Confirmation de réception du SMS

Si la première personne ne confirme pas la réception dans un délai de 90 secondes en renvoyant un « ok », la personne suivante recevra le même SMS et ainsi de suite. Dès que la centrale d'alarme aura reçu cette confirmation, l'alarme sera considérée comme traitée et plus aucune autre mesure ne sera prise. Si la personne de contact souhaite que l'opérateur prenne des mesures immédiates, il est impératif que celle-ci envoie sa demande par autre chose que « ok » (un SMS vide par exemple).

Le « ok » peut être en majuscule ou minuscule.

Attention que ce système ne fonctionne que pour les numéros de GSM belges.

3

Aucune confirmation de SMS reçue

Dans ce cas, la procédure d'envoi du SMS à toutes les personnes de contact est répétée / les personnes de contact sont appelées par téléphone.

PROCÉDURE DE NOTIFICATION VIA APP'

Si vous avez choisi la formule APP', la procédure suivante sera appliquée :

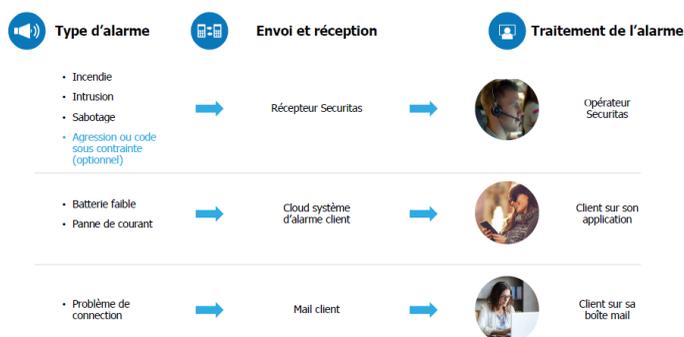
Réception et traitement de l'alarme

Les alarmes de type incendie, intrusion et sabotage seront traitées par un opérateur. En option, les alarmes de type hold-up et agression seront également traitées par un opérateur.

Les alarmes techniques (batterie faible, panne de courant) vous seront notifiées via l'application mobile de votre système d'alarme.

La notification d'un test de ligne négatif vous sera envoyée par mail ainsi qu'à votre installateur.

La mise en place et la gestion liée à cette application est réalisée par votre installateur.



TYPES DE MESSAGES D'ALARME

MESSAGES D'ALARME DE SÉCURITÉ

Intrusion

Une détection enregistre les accès non autorisés et votre système d'alarme envoie un signal à la centrale d'alarme. Dans ce cas, l'opérateur vérifiera d'abord s'il s'agit d'une fausse ou d'une réelle alarme, soit par la réception de plusieurs points de détection, soit par l'image si vous disposez de ce service. Après quoi il commencera sa liste d'appel.

Sabotage

Ce signal d'alarme est activé en cas, par exemple, de dysfonctionnement du câblage de l'installation, de contact d'un détecteur ou d'ouverture de votre centrale d'alarme.

Hold-up ou Panique

Une alarme est déclenchée en appuyant sur un bouton fixe ou via un code spécifique sur le clavier en cas de menace.

MESSAGES D'ALARME DE SÛRETÉ

Incendie

Une alarme est déclenchée par l'activation d'une alarme incendie manuelle ou automatique (par exemple par un détecteur de fumée ou un sprinklage).

Médical

Un signal d'alarme est transmis en appuyant sur un bouton panique.

MESSAGES D'ALARMES TECHNIQUES

Tension de batterie trop faible

Le fonctionnement du système d'alarme est menacé car la batterie ne fournit pas suffisamment d'énergie. Le système envoie un signal à notre centrale d'alarme et celle-ci prendra les mesures nécessaires pour vous avertir.

Panne de courant

Le système détecte une panne de courant et envoie un signal à la centrale d'alarme. Pour les contrats de clients privés la centrale d'alarme prendra des mesures après 30 minutes si le courant n'est pas rétabli.
En cas de panne de courant générale dans la même zone géographique ou de signal de reconnexion, la centrale d'alarme se réserve le droit de ne pas intervenir.

Test de ligne négatif

Votre centrale d'alarme envoie régulièrement un signal de test à la centrale d'alarme, à des heures préprogrammées. Un test de ligne négatif indique que la centrale d'alarme n'a pas reçu le signal de test. La centrale d'alarme prévoit un délai raisonnable et fixé par période sélectionnée avant de réagir.
Les actions de suivi sont définies dans le contrat de surveillance. Cependant, par défaut, Securitas informe votre installateur via un rapport journalier et appelle les personnes de contact.
Si des tests de ligne négatifs se répètent, sans réaction de la part du client, Securitas ne traitera plus ce type d'alarme après 3 tests de ligne négatifs consécutifs.
Dès que le test de ligne réapparaît, il sera à nouveau surveillé.

Alarmes techniques externes

Message d'alarme provenant d'un système de détection technique, par exemple : alarme humidité, hausse de température frigo, etc.

Alarmes non définies

Les alarmes non définies sont des alarmes que le logiciel de surveillance ne reconnaît pas. En cas d'alarme non définie, si nécessaire, la centrale d'alarme avertira votre installateur par écrit. Cet avertissement se fera une seule fois. Ensuite, sans contre-notification écrite de la part de l'installateur ou du client, Securitas n'interviendra plus sur ces messages d'alarme.

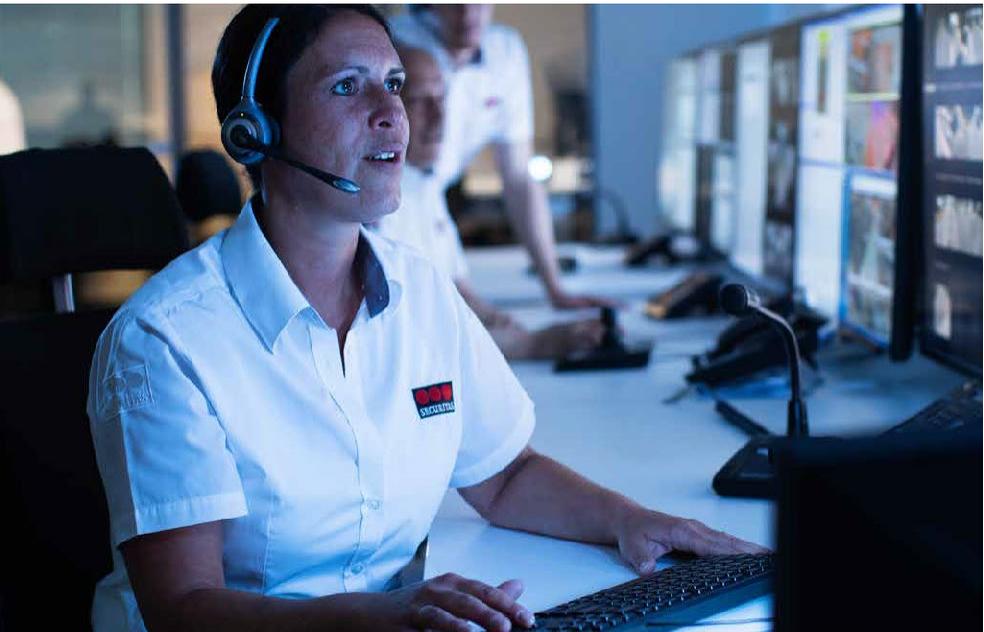
ARMEMENT ET DÉSARMEMENT (PROGUARD)

Suivi armement et désarmement (On/off actif)

La centrale d'alarme signale que l'installation n'a pas été armée ou désarmée à une heure convenue (selon un calendrier fixé), ou a été armée trop tôt ou trop tard (selon le formulaire d'instructions).

La centrale d'alarme prévoit une marge de 15 minutes par rapport aux heures spécifiées. Cela peut bien sûr être ajusté sur simple demande via e-mail: control.room@securitas.be

Par ex.: pour une fermeture de magasin à 17 h, un délai de 15 minutes, c.-à-d. jusqu'à 17 h 15, est prévu pour activer le système d'alarme avant que la centrale d'alarme n'informe les personnes de contact.



FAUSSES ALARMES

De nombreux messages d'alarme s'avèrent, par la suite, inutiles. Ils se produisent soit suite à une erreur d'utilisation de la part de l'utilisateur soit en raison d'un dysfonctionnement technique.

Si vous remarquez que votre alarme se déclenche et que vous savez qu'il s'agit d'une fausse alarme, il est recommandé d'avertir immédiatement la centrale d'alarme par téléphone au **02 752 37 00**.
Ce service est disponible 24 h/24 et 7 j/7.

En avertissant immédiatement la centrale d'alarme, vous évitez que notre opérateur ne contacte inutilement vos personnes de contact ou, moins opportun encore, la police ou les pompiers.

La centrale d'alarme a le droit de suspendre temporairement ses services si le nombre de signaux d'alarme inutiles le justifie. Si tel est le cas, nous vous en informerons par téléphone ou par écrit. En cas de suspension de service, la centrale d'alarme ne reprendra le suivi d'alarme que si vous pouvez démontrer que les messages d'alarme inutiles seront évités.

NOMBRE DE SUIVIS D'ALARME INCLUS DANS VOTRE CONTRAT

Un nombre fixe de suivis d'alarmes par an est inclus dans votre contrat avec Securitas et sa filiale Alert Services.

Si les opérateurs de la centrale d'alarme doivent gérer un plus grand nombre d'alarmes que celui prévu dans votre contrat, Securitas comptabilise les suivis supplémentaires et vous les facture comme mentionné sur votre contrat..

Vous trouverez des informations plus détaillées à ce sujet dans les conditions générales figurant au dos de votre contrat.

Contrat HomeGuard pour particuliers

8 suivis d'alarme par an sont inclus dans le contrat App'.

12 suivis d'alarme par an sont inclus dans le contrat SMS et Full.

Contrat ProGuard pour entreprises

16 suivis d'alarme par an sont inclus dans le contrat App'.

24 suivis d'alarme par an sont inclus dans le contrat SMS et Full.

PROCÉDURES ET ACTIONS DE SUIVI D'ALARME

En cas d'alarme, les actions de suivi pour entreprises par la centrale d'alarme de Securitas Alert Services seront toujours réglementaires et conformes aux dispositions légales. Securitas se réserve le droit de modifier ses actions de suivi en cas de changement de législation et n'acceptera les modifications de procédure que si celles-ci sont conformes à la législation



TABLEAU RÉCAPITULATIF DES ACTIONS DE SUIVI D'ALARME

Les opérateurs de la centrale d'alarme Securitas traitent les alarmes en fonction de leur priorité : d'abord les alarmes de sécurité, ensuite celles liées aux alarmes de sûreté et enfin aux alarmes techniques.

PRIORITÉ 1: ALARMES DE SÉCURITÉ

		Formule APP	Formule MIX	Formule Operator
Cambriolage	<ol style="list-style-type: none"> 1. La centrale d'alarme vous contactera sur le numéro de téléphone lié à l'adresse du risque que vous avez renseigné ; 2. Si l'opérateur ne reçoit aucune réponse et aucune confirmation de fausse alarme, il contactera les personnes de contact suivantes ; 3. Après vous avoir consulté ou votre personne de contact, Securitas peut demander l'aide de la police¹. 	OP	OP	OP OP
Sabotage		OP	OP	OP
Hold-up ou panique	<ol style="list-style-type: none"> 1. La centrale d'alarme vous contactera sur votre ligne téléphonique fixe ou s'il n'y a pas de ligne téléphonique fixe, la première personne de contact sur la liste. 2. Si l'opérateur ne reçoit aucune réponse et aucune confirmation de fausse alarme, il contactera la police. 	OP	OP	OP

PRIORITÉ 2: ALARMES DE SURETÉ

		Formule APP	Formule MIX	Formule Operator
Incendie	<ol style="list-style-type: none"> 1. La centrale d'alarme vous contactera sur votre ligne téléphonique fixe. 2. Si l'opérateur ne reçoit aucune réponse et aucune confirmation de fausse alarme, il contactera les personnes de contact suivantes. 3. Après vous avoir consulté ou votre personne de contact ou en cas d'aucune réponse, il contactera les pompiers ou l'ambulance. 	OP	OP	OP
		OP	OP	OP
Médical		OP	OP	OP

PRIORITÉ 3: ALARMES TECHNIQUES

Formule
APP

Formule
MIX

Formule
Operator

Alarmes techniques				
Tension de batterie	1. Vous recevrez un SMS signalant ce problème ou une notification sur l'application mobile de votre système d'alarme selon la formule choisie.	APP'	SMS	SMS/OP
Panne de courant		APP'	SMS	SMS/OP
Test de ligne négatif	2. Pour la formule Full, si pas de réponses « ok » sur le SMS, la centrale d'alarme vous contactera par téléphone.	APP'	SMS	SMS/OP
	3. Si l'opérateur ne reçoit aucune réponse, il laissera un message			

SUIVI ARMEMENT ET DÉSARMEMENT

On/off actif	OP	OP	OP
--------------	----	----	----

EXTERNE

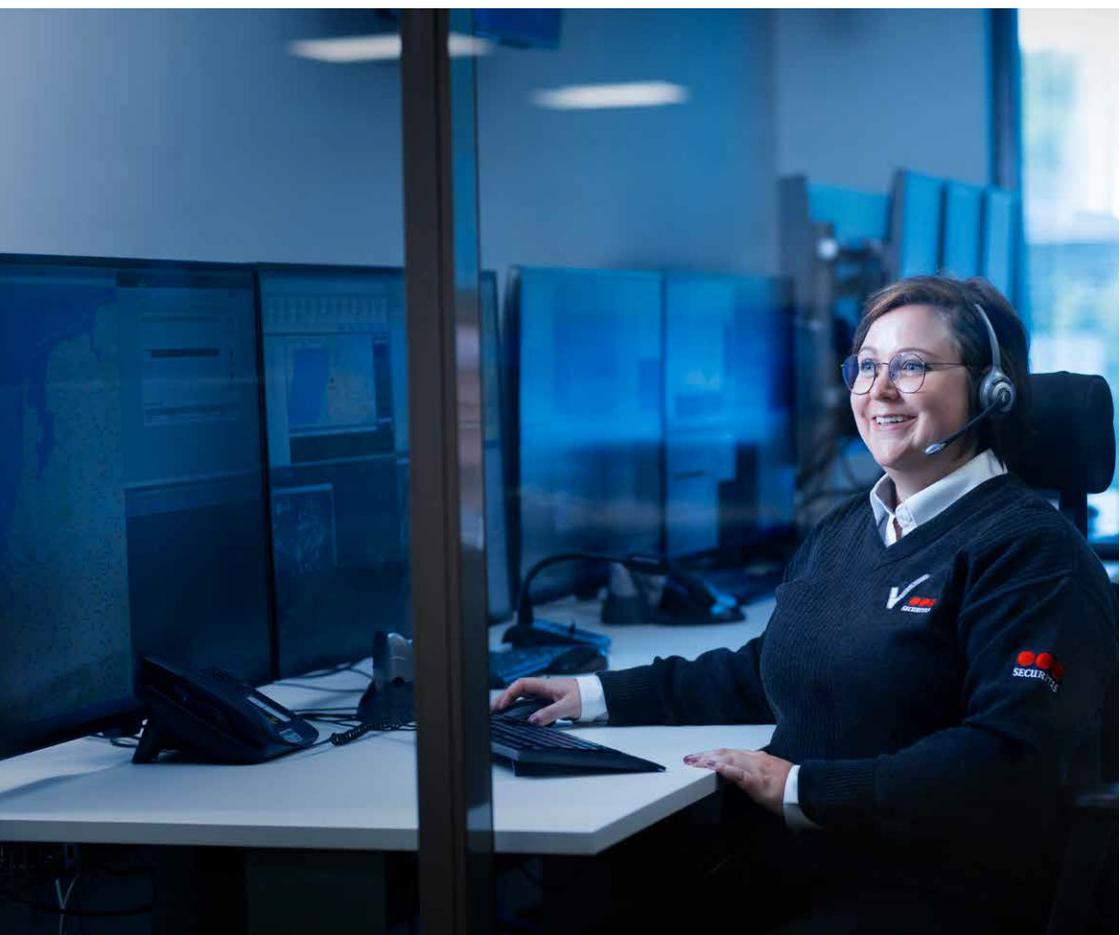
Alarmes techniques externes	OP	OP	OP
-----------------------------	----	----	----

¹ Uniquement en cas d'alarme vérifiée (ex. : 2 détecteurs différents émettent 1 même alarme).

SMS Vous êtes informé de chaque alarme par SMS.

APP Vous êtes informé via une notification sur l'application mobile de votre système d'alarme.

OP Un opérateur Securitas prend en charge le suivi de l'alarme.



PERSONNES DE CONTACT

En cas d'alarme, la centrale d'alarme contactera dans les plus brefs délais les personnes de contact figurant sur votre formulaire d'instructions, complété au préalable avec votre installateur lors de l'installation du système d'alarme et qui a été transmis à Securitas.

Nous vous conseillons de spécifier sur votre formulaire d'instructions :

- 3 personnes de contact, pour les particuliers
 - 5 personnes de contact, pour les entreprises
-

IMPORTANT :

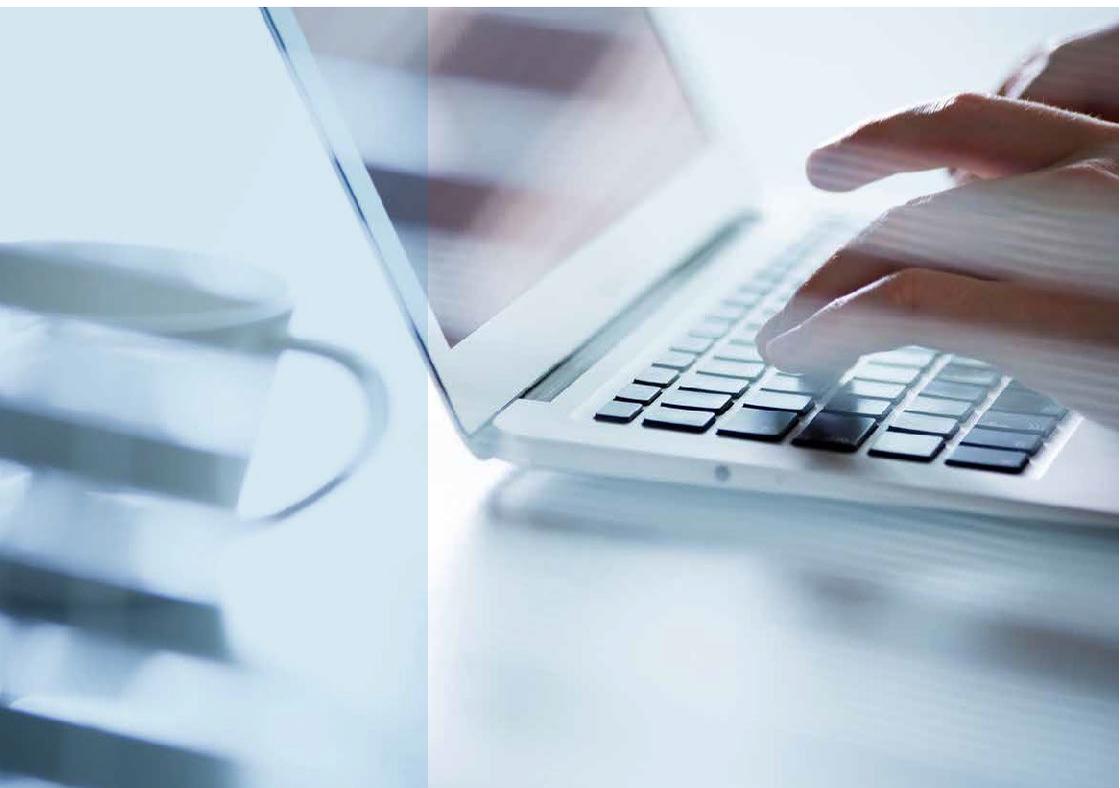
Les coordonnées de vos personnes de contact doivent être exactes, complètes et à jour (en cas d'alarme, si cette liste n'est pas à jour, Securitas ne peut nullement être tenu responsable):

- nom et prénom
- numéro de GSM
- code d'identification

Tous changements sont à communiquer au plus vite via **control.room@securitas.be**.

Vos personnes de contact doivent :

- pouvoir se déplacer rapidement vers l'adresse du risque si nécessaire,
 - avoir les clés du bâtiment sécurisé,
 - connaître les codes d'identification et d'accès pour pouvoir désactiver le système d'alarme.
-



CARTE D'IDENTIFICATION ET CODE D'IDENTIFICATION

Une fois que votre installateur est en possession de votre contrat de services Securitas, signé par vos soins, ainsi que de votre formulaire d'instructions complété, il se chargera de renvoyer ces 2 documents complétés et signés à Securitas.

En réponse à cet envoi, Securitas vous fera parvenir, quelques jours après, une carte d'identification sur laquelle figurera votre nom et votre code d'identification personnel (un code strictement personnel et unique).

Vous et vos personnes de contact recevrez chacun une carte d'identification.

Sur celle-ci chacun d'entre vous trouvera son code d'identification à 6 chiffres, strictement personnel et unique généré par Securitas.

IDENTIFICATION

Quand utiliser votre carte d'identification ?

Cette carte d'identification vous servira lors de chaque contact avec la centrale d'alarme Securitas.

Lors de chacun de vos contacts avec la centrale d'alarme Securitas, vous devrez communiquer votre nom et l'opérateur vous demandera ensuite votre code d'identification (code figurant sur votre carte d'identification).

Si le nom que vous communiquez à l'opérateur Securitas n'est pas celui repris sur votre carte d'identification et/ou si votre code d'identification est manquant ou incorrect, notre opérateur ne donnera aucune suite au contact et suivra strictement ses instructions.

S'il s'agit d'une alarme technique (telle qu'un défaut de tension de la batterie, une panne de courant, etc.), vous n'aurez pas à vous identifier.



TESTER L'INSTALLATION

Si des travaux, pouvant affecter le fonctionnement de votre système d'alarme, sont en cours dans votre immeuble ou si vous souhaitez tester votre installation, vous devez absolument suivre la procédure suivante :

1

Demander par téléphone à la centrale d'alarme de mettre votre installation en « mode test » en appelant le **02 752 37 00**. De cette façon, tant que votre installation d'alarmes est en « mode test », la centrale d'alarme ne donnera temporairement **aucun suivi aux alarmes**. La centrale d'alarme n'acceptera par téléphone que les demandes « mode test » d'une durée maximale de 24 h. Les demandes pour une durée plus longue devront être faites par écrit via **control.room@securitas.be**.

2

Recontacter impérativement la centrale d'alarme Securitas, immédiatement dès la fin des travaux, de façon à désactiver le « mode test » et à réactiver le suivi des alarmes.



RAPPORTS

En option, Securitas propose également l'envoi de rapports réguliers afin de vous permettre de suivre l'activité de votre système d'alarme de façon structurée.

Sur base de ces rapports, vous obtenez un aperçu de toutes les alarmes reçues par la centrale d'alarme et de toutes les mesures de suivi prises.

Ces rapports sont envoyés par e-mail, soit quotidiennement, soit hebdomadairement ou mensuellement, selon votre souhait.

Vous obtiendrez ces rapports sur une simple demande écrite adressée via e-mail au Service Desk Securitas à l'adresse **control.room@securitas.be**.

MODIFICATIONS DE VOS DONNÉES CLIENT

Vous souhaitez modifier :

- vos coordonnées client
- les procédures et/ou les données de suivi de vos alarmes de façon temporaire ou durable
- la liste de vos personnes de contact
- les détails de votre contrat

Signalez vos modifications uniquement par e-mail à :
control.room@securitas.be

IMPORTANT : les changements relatifs à ces données sont sous votre responsabilité.



VOUS DÉMÉNAGEZ ?

Si vous déménagez, vous avez différentes options :

1.

Vous emportez votre installation avec vous à votre nouvelle adresse :

Dans ce cas, vous devez informer votre installateur et mettre votre installation en « mode test » pendant la durée du déménagement et de la réinstallation à votre nouvelle adresse. Pour apporter les modifications nécessaires à votre contrat, informez-nous par e-mail à **control.room@securitas.be**.

2

Vous faites installer un nouveau système d'alarme à votre nouvelle adresse :

Informez l'équipe commerciale de Securitas pour analyser plus en détail vos options et ajuster votre contrat sans en modifier la durée.
Adressez votre demande à **sales@securitas.be**.

3

Vous laissez votre système d'alarme à votre ancienne adresse :

Il vous faut alors résilier le contrat relatif à ce système d'alarme chez Securitas. Le nouveau propriétaire ou le locataire peut alors contacter Securitas pour notifier la reprise de ce contrat.

QUI CONTACTER CHEZ SECURITAS

En cas d'urgence

EN CAS D'URGENCE : 02 752 37 00

(Enregistrez ce numéro dans votre GSM)

- Si une alarme se déclenche
- Si vous vous sentez en insécurité
- 24 h/24 - 7 j/7

Qui contacter pour vos questions administratives ?

Pour vos questions administratives,
questions sur la facturation et les paiements :

Appelez le **02 263 24 00**

ou envoyez un e-mail à **services.center@securitas.be**.

Chaque jour ouvrable de 8 h à 17 h.

Vous avez une question technique ?

Activation de système d'alarme, mise de systèmes
d'alarme en phase de test, adaptations des procédures,
changements de personnes de contact, dérangements
temporaires, plaintes, fonctionnement de votre système
d'alarme, problèmes, etc.

Envoyez un e-mail à **control.room@securitas.be**.

Vous avez des questions sur d'autres de nos produits ?

Vous avez perdu votre mode d'emploi de votre système
d'alarme ? Prenez alors contact avec votre installateur

Vous avez des questions sur le service Securitas, veuillez
consulter notre site internet ou prendre contact avec votre
installateur.

WE HELP MAKE YOUR WORLD A SAFER PLACE

INTÉGRITÉ | VIGILANCE | ESPRIT DE SERVICE

Le service de monitoring est exécuté par Securitas Alert Services SA, dont le siège social est établi à 1120 Bruxelles, Font Saint-Landry 3, immatriculée auprès de la BCE sous le numéro 0461.363.870, et autorisée comme entreprise de gardiennage (n° 16.1068.01) et comme entreprise de sécurité (n° 20.0958.69). Securitas Alert Services SA fait partie du Groupe Securitas.