



Dossier de Presse

SECURITAS ALERT SERVICES

UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE SECURITAS,
LE LEADER EUROPÉEN DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE

“À distance et à chaque instant, structurer et piloter la sécurité des personnes, des locaux, des équipements et des biens.”

Contacts

Relations Presse : [Agence C3M](#) - Tel : 01 47 34 01 15
Michelle Amiard, michelle@agence-C3M.com | LD 01 47 34 14 42 | Mob 06 60 97 24 00 |
Cathy Lacides | Attachée de presse | Mob : 06 62 49 38 27 | cathy@agence-c3m.com
Retrouvez les communiqués et le dossier de presse sur www.agence-C3M.com

Sommaire

FAITS ET CHIFFRES

SECURITAS ALERT SERVICES, UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE SECURITAS...	3
SECURITAS ALERT SERVICES.....	4
LA SÉCURITÉ EST D'ACTUALITÉ	5
LA TÉLÉSURVEILLANCE RENFORCE LA SÉCURITÉ	7
AU COEUR D'UNE STATION DE TÉLÉSURVEILLANCE	9
LES MISSIONS DE SECURITAS ALERT SERVICES	11
EN ANNEXE - LE GLOSSAIRE DE LA SÉCURITÉ	14

Rendez-vous sur le site www.alert-services.fr pour retrouver toutes les informations concernant Securitas Alert Services et se procurer le Guide de la Télésurveillance.

FAITS ET CHIFFRES

SECURITAS ALERT SERVICES, UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE SECURITAS

1934 : Erik Philip-Sörensen crée sa première société de sécurité au sud de la Suède. Elle grandit avec l'acquisition d'autres sociétés de gardiennage dans tout le pays puis à l'étranger.

1972 : Toutes les sociétés sont réunies sous le nom de Securitas, le logo aux trois points rouges est créé. À l'origine, ceux-ci symbolisent la lettre "S" en morse. Rapidement ils sont devenus le symbole des valeurs de la compagnie : Intégrité, Professionnalisme, Esprit de service.

1999 : Une nouvelle expansion commence, dans toute l'Europe puis en Amérique du Nord lorsque Securitas acquiert Pinkerton's Inc., première société de sécurité aux États-Unis. La sécurité est le seul marché du groupe Securitas (ce qui le distingue de nombreux autres intervenants).

En se concentrant sur la sécurité, Securitas cherche à mieux comprendre les besoins de ses clients, à leur offrir un meilleur service, à l'améliorer de façon continue. Services de sécurité mobile, Surveillance statique, Télésurveillance, Conseil & investigations sont les principales divisions du groupe Securitas.

260 000 collaborateurs - 40 pays - Position de leader sur chaque marché où le Groupe est présent - Part de marché : 12 % dans le monde, 18 % en Europe
--

En France

1937 : Création de la Société Parisienne de Surveillance SPS. Rachetée dans les années 80 par le groupe Ecco travail temporaire (Adecco aujourd'hui), SPS rachète à son tour la société Proteg dont elle prend le nom, pour constituer le numéro un français de la surveillance humaine.

1998 : Protectas, filiale de Securitas AB depuis 1992, rachète Proteg.

2000 : Les deux entreprises fusionnent ; la nouvelle entité prend le nom de Securitas France.

2002 : Securitas France donne naissance à quatre filiales principales, dans les secteurs de la surveillance humaine, la télésurveillance, l'installation de systèmes de sécurité et le transport de fonds.



SECURITAS ALERT SERVICES

2005 : La filiale télésurveillance prend le nom de Securitas Alert Services. Désignée comme spécialiste de la télésurveillance au sein du groupe Securitas, cette division conçoit et commercialise des solutions de sécurité pour :

- les professionnels,
- les particuliers,
- les véhicules,
- les entreprises,
- et le commerce.

2006 : La "division installation de systèmes de sécurité" est séparée du Groupe et sera rebaptisée Niscayah.

Securitas Alert Services renouvelle et améliore ses services au rythme des évolutions technologiques dans la surveillance électronique, la transmission de données et leur traitement. La société dispose des plus importants réseaux d'installation et d'intervention en France.

2008 : Création de la Business Unit Géosurveillance (télésurveillance avec Géolocalisation) en France, en particulier pour la protection des voitures, bateaux, motos, engins de chantiers et personnels « travailleurs isolés ».

Une expérience de plus de douze ans dans cette activité sur le marché du transport de fret à risque, est un gage de savoir faire technique, informatique et d'exploitation. Plus de 60 000 sites mobiles sont gérés en Europe au travers d'un réseau de plus de 20 stations de télésurveillance interconnectées. La croissance de ce marché et les demandes de sécurité de la mobilité ont permis au groupe Securitas Alert Services de construire, avec les acteurs de la géolocalisation et des constructeurs de matériel, des partenariats industriels en France et en Europe. Cette Business Unit est dirigée par Isabelle Moyon.

Effectif : 250 personnes

Chiffre d'affaires 2009 : 37 millions d'euros

PDG : Yannick Rineau

Europe : implantation dans 10 pays ; réseau de 20 stations de télésurveillance interconnectées. Securitas Alert Services s'appuie sur le groupe Securitas (110 agences en France, 1 000 véhicules et 20 000 collaborateurs)

Partenaires : installateurs de systèmes d'alarmes

LA SÉCURITÉ EST D'ACTUALITÉ

UNE PRIORITÉ GOUVERNEMENTALE

La protection des biens et des personnes est devenue un axe des programmes gouvernementaux européens. Tous les acteurs, publics ou privés (entreprises, commerces, collectivités, particuliers) sont concernés par les questions de sécurité.

Des mesures sont prises

Le nouvel arrêté du 3 août 2007 publié au Journal officiel¹, fixe par exemple les normes techniques des systèmes de vidéosurveillance. Celles-ci portent "d'une part, sur les caméras et sur les systèmes de transmission et de stockage (articles 1^{er} et 2), d'autre part, sur l'interopérabilité des systèmes de stockage et d'exportation des données vers les forces de police et de gendarmerie (article 3)." Les collectivités locales contribuent de leur côté à banaliser les systèmes de sécurité : les caméras de surveillance se multiplient dans les équipements collectifs ou dans les rues, dans des banlieues, bien sûr, mais aussi dans des villes résidentielles, avec partout le même objectif dissuasif.

L'insécurité au quotidien

L'insécurité se manifeste sous de nombreuses formes. A titre d'exemple, sur 285 vols de véhicules de transport de fret constatés sur les trois premiers trimestres de 2007², seuls 14 % ont été élucidés. En 2006, on a compté près de 5 300 vols à main armée, avec arme blanche ou violents, dans les établissements financiers, industriels ou commerciaux³. La même année⁴ et selon le ministère de l'Intérieur également, 61 % des crimes et délits constatés étaient des vols. Le nombre de cambriolages s'est élevé à 346 000 (un par minute !), avec un risque accru en Ile-de-France, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Rhône-Alpes ou Nord-Pas-de-Calais. Du côté des entreprises, elles sont 82 % à se préoccuper de la sécurité de leurs actifs ; c'est un souci majeur pour presque la moitié (49 %) et 50 % d'entre elles sont plus particulièrement concernées par le risque incendie⁵.

"Nos services embrassent toutes les attentes des entreprises, constate le président de Securitas Alert Services. Pour les commerces et les industries, on considère la protection des personnes in situ, l'ouverture et la fermeture de locaux ou de magasins, la surveillance d'entrepôts, des marchandises qu'ils contiennent, ou encore la protection de bureaux et des informations qui y sont conservées... La prévention des incendies, des risques techniques et environnementaux, le

1 Rectificatif au Journal officiel du 21 août 2007, édition papier, page 13889

2 Criminalité, statistiques 2007 – Ministère de l'intérieur

3 Criminalité et délinquance en France, tome II (données locales, circonscription de sécurité publique et compagnie de gendarmerie), 2006

4 Statistiques "crimes et délits constatés en France"

5 Source : TNS-Sofres, octobre 2004

contrôle d'accès et des prises de service... font également partie de nos préoccupations. Nous surveillons les véhicules et le transport des marchandises. Nous supervisons aussi le fonctionnement, les opérations de maintenance ou de réapprovisionnement et la "hot line" de sécurité de nombreux équipements : distributeurs automatiques, ascenseurs, réfrigérateurs, chaufferies..."

L'OPINION DES FRANÇAIS

Interrogés sur leur perception de l'insécurité, près de trois Français sur cinq considèrent que le phénomène s'aggrave, selon l'Observatoire de la sécurité⁶. 40 % d'entre eux se déclarent même sérieusement inquiets.

La crainte du cambriolage

Le cambriolage se positionne en tête des violences subies et redoutées par les Français : en 2006, ils sont 18 % à déclarer qu'eux-mêmes ou leur entourage proche, en ont été victimes au cours des cinq dernières années. En 2007, une autre étude⁶ montre qu'un Français sur trois craint le cambriolage de son domicile. 88 % le considèrent comme une véritable agression et le jugent comme une expérience traumatisante. Ce sentiment d'inquiétude est corroboré par les chiffres du ministère de l'Intérieur⁷. En effet, entre 2004 et 2007, les vols à main armée contre des particuliers à leur domicile ont progressé de 16 %.

Les professionnels inspirent confiance

En 2006, plus de sept Français sur dix jugent que les systèmes de protection de leur domicile, et leur propre vigilance, sont plus efficaces que la surveillance de la police dans leur quartier pour limiter les risques de cambriolage. En 2007, un quart des Français (un tiers de propriétaires et 12 % des locataires) affirme avoir fait installer des équipements pour se protéger des intrusions. Parmi eux, un tiers habite dans des maisons individuelles. Interrogées sur les équipements les plus efficaces pour se protéger d'une tentative de vol ou de cambriolage, 46 % des PME répondent en premier lieu l'alarme et 29 % le système de télésurveillance⁸.

"En tant que télésurveilleur, nous veillons sur la sécurité des personnes, des locaux et des biens à chaque étape de la mise en place du système de sécurité : dès l'installation du matériel (préconisation, supervision du fonctionnement), à la réception des alarmes (surveillance de la transmission, traitement et "levée de doute"), avec les plans d'action mis en oeuvre (actualisation régulière des consignes) qui incluent le traçage et la transmission des informations utiles aux instances publiques et privées."

LA TÉLÉSURVEILLANCE RENFORCE LA SÉCURITÉ

“On assiste à une banalisation des systèmes de sécurité, constate Securitas. Mais les différences entre les solutions apportées par les professionnels restent trop souvent mal comprises. Une majorité de nos concitoyens confond par exemple télésurveillance et vidéosurveillance !”

VIDÉOSURVEILLANCE ET TÉLÉSURVEILLANCE

La vidéosurveillance consiste à placer des caméras de surveillance pour enregistrer des images au fil de l'eau. Pour permettre une véritable prévention des risques, ces caméras doivent faire l'objet d'une surveillance en continu ou être couplées à des systèmes de détection capables de “donner l'alerte” (détection de présence par exemple, détection d'ouverture, de fumées...).

C'est là qu'intervient la société de surveillance à distance, autrement dit de télésurveillance. Elle va réagir immédiatement en :

- effectuant toutes les vérifications nécessaires pour qualifier l'incident,
- en déclenchant à son tour l'alerte et/ou l'envoi de secours sur place.

Selon l'Argus de l'assurance, un site télésurveillé a quatre fois moins de risque d'être cambriolé. Même si un intrus tente de pénétrer dans les lieux, il repart le plus souvent sans provoquer de dégâts. Les conséquences de l'effraction sont ainsi réduites en moyenne de 60 %.

LA CENTRALE D'ALARME : LE COEUR DU SYSTÈME

La surveillance à distance s'effectue grâce à des systèmes de détection (périmétriques à l'extérieur, volumétriques à l'intérieur) qui repèrent une présence, une ouverture intempestive, la rupture d'un rayon laser, un bruit, des variations de température... Ces équipements sont raccordés à une centrale d'alarme (le transmetteur, au coeur du système) qui réceptionne et retransmet l'ensemble des informations utiles à la station de télésurveillance. Celle-ci recherchera ensuite toutes les informations complémentaires, nécessaires et disponibles, pour effectuer la levée de doute : contre-appel téléphonique sur site, écoute, relecture de séquences d'images ou vidéo...

La garantie sécurité

La sécurité avec Securitas Alert Services :

- En amont : dispositions préventives et dissuasives, contrôle des installations et de leur fonctionnement.
- En continu : des réactions adaptées et spécifiques en fonction des alarmes et de la levée de doute.
- En cas de sinistre : la gestion de l'incident et ses conséquences.

La "chaîne de sécurité" associe ainsi :

- le télésurveilleur et l'installateur du système de sécurité,
- l'opérateur de télécommunications qui garantit la transmission des alarmes,
- une société de sécurité pour les interventions sur site,
- les forces de l'ordre ou les services publics concernés au cas par cas...
- et bien sûr l'utilisateur lui-même.

Un service certifié, APSAD P3

"Le matériel est installé par une entreprise qualifiée, qui peut faire partie de notre réseau d'installateurs (400 partenaires), souligne l'entreprise. Securitas Alert Services ce sont aussi 23 antennes commerciales de proximité, le premier réseau d'interventions sur sites avec plus de 1 000 points de départ pour couvrir 32 000 communes en moins de 30 minutes et conduire environ 100 000 interventions par an. Les 2 stations de télésurveillance agréés APSAD P3⁹ reçoivent et traitent, chaque année, plus de 50 millions d'informations transmises par les installations de sécurité des clients de l'entreprise."

⁹ Risque lourd.

La certification APSAD type 3 est délivré par le CNPP (Centre national de prévention et de protection) et garantit que le service correspond à des caractéristiques et performances définies dans un référentiel.

AU COEUR D'UNE STATION DE TÉLÉSURVEILLANCE

RENDEZ-VOUS À PARIS CHEZ SECURITAS ALERT SERVICES

Un quidam se trouve dans des locaux (boutique, bureau, usine, entrepôt...) sans que sa présence soit justifiée ? Une personne est coincée dans un ascenseur ? Un intrus a pénétré dans un appartement, une maison ? "Chez Securitas Alert Services, tous les clients sont égaux. Nous sommes organisés pour donner la priorité aux risques par ordre d'importance : d'abord les personnes (agressions, incendies...), ensuite les intrusions", rappelle le responsable de la station de télésurveillance.

Pour voir concrètement comment cela se passe, pénétrons dans la station de télésurveillance Paris Sextant de Securitas Alert Services.

7 j/7 et 24 h/24 au service du client

Un couloir mène à une vaste salle où se trouvent les postes de télésurveillance. Inutile de préciser que pour entrer dans ce local protégé contre tout type d'agression, fonctionnant 24h/24, 7j/7, il a fallu respecter des consignes strictes et franchir un sas de sécurité... Au total, 46 personnes, 40 opérateurs et 6 superviseurs, travaillent dans la station Paris Sextant, par vacations de 8 heures. Un tiers d'entre eux sont des femmes. Une qualification professionnelle et un casier judiciaire vierge sont des conditions impératives pour exercer cette activité.

Le travail est continu, avec des variations importantes d'effectifs en fonction des heures de la journée. Entre 19 h 00 et 23 h 00 par exemple, la fermeture des magasins et des bureaux est souvent un moment d'intense activité. La station est équipée de 25 postes informatiques, dont une moitié est utilisée directement par les opérateurs. Les autres sont des écrans de contrôle ou servent à prendre ponctuellement la main sur certaines installations, de vidéosurveillance par exemple.

Disponibilité, rapidité et réactivité 24 h/24

Les alarmes sont reçues à tout moment et s'affichent par ordre de priorité sur les écrans. En effet, dès qu'un détecteur a signalé une anomalie, la transmission est presque instantanée. Dans la centrale d'alarme, le transmetteur utilise un ou plusieurs modes de communication :

- ligne téléphonique classique,
- ADSL en liaison IP,
- réseaux hertziens (GSM, GPRS).

Securitas Alert Services réceptionne les informations sur son réseau et “dispatche” les alarmes dans ses stations de télésurveillance, à Paris ou à Lyon. Les deux plates-formes sont identiques, peuvent traiter les mêmes alarmes et donc fonctionner en “back up” l'une de l'autre.

La rapidité prime tant au niveau de la prise en compte des alarmes par les opérateurs que de leur traitement. Toutes les informations, communications téléphoniques et images reçues ou émises par la station de télésurveillance, sont enregistrées et conservées dans les limites fixées par la législation.

Priorité à la levée de doute

L'opérateur a pour première mission de vérifier la nature de l'alerte. C'est ce qu'on appelle la levée de doute, action primordiale qui requiert du métier. Selon la configuration de l'installation et le type d'abonnement, elle s'effectue par écoute, par dialogue distant, collecte d'images ou vidéosurveillance.

En fonction de l'analyse de la situation, le plan d'actions prévu avec le client (sa fiche apparaît à l'écran) est aussitôt engagé. Selon les consignes établies, les décisions sont prises pour prévenir le sinistre éventuel et en limiter les conséquences. Dans ce cadre, un agent de sécurité peut être envoyé sur place. En fonction du constat, les services publics ou privés concernés sont prévenus (pompiers, police ou gendarmerie, technicien d'astreinte...).

« Attention à l'erreur ! Le recours aux forces de l'ordre n'est autorisé qu'après une levée de doute concluante. Faire déplacer la police pour rien, c'est une amende qui peut aller jusqu'à 500 euros ! C'est toujours une course contre la montre car nous ne savons pas a priori ce qui se cache derrière chaque alarme qui nous arrive. », explique-t-on chez Securitas.

Cambriolage, panne, incendie ou agression, la mission de Securitas Alert Services est de faire face aux événements de tout genre. La bonne surprise ? C'est quelqu'un qui a outrepassé les consignes ou effectué une mauvaise manipulation ! Par exemple, on aura oublié de signaler à la station que, ce jour-là, en dehors des horaires habituels, il y a un inventaire dans le magasin donc une présence inhabituelle mais justifiée !

Les qualités requises

“Notre métier consiste à assurer la sécurité de tout ce que l'on nous confie, personnes, biens et sites, en agissant dès que la liste des consignes préétablies n'est pas rigoureusement respectée. Il nécessite donc à la fois de l'expérience dans l'investigation (pour comprendre ce qui est en jeu derrière chaque alarme ou succession d'alarmes), beaucoup de rigueur dans l'exécution des plans d'action (il faut suivre des procédures multiples) et le sens de l'adaptabilité (chaque situation est unique, les interlocuteurs sont tous différents)”, explique le responsable de la station de télésurveillance de Lyon.

L'ATOUT NUMÉRIQUE

Avec la banalisation des réseaux de télécommunication, il n'est plus nécessaire que la station de télésurveillance se trouve à proximité du lieu à surveiller.

Dans les années 80, on en dénombrait 18 chez Proteg, leader français de la sécurité humaine, puis 7 en 1998, année où Securitas a racheté cette société.

Actuellement, 2 plates-formes concentrent toute l'expertise et les infrastructures techniques de Securitas Alert Services : Paris Sextant et Lyon Atrium. La densité des équipements techniques et leur sophistication ont remplacé une proximité qui était toute relative et qui fait maintenant partie des idées reçues que la profession combat.

La proximité nécessaire est celle des conseillers techniques de l'entreprise, de ses installateurs de système de sécurité (pour l'entretien des systèmes en particulier) et, surtout, des intervenants sur alarme, des forces de l'ordre et des services publics quand ils sont sollicités.

De nombreuses alarmes sont traitées automatiquement. Ainsi, le contrôle des fermetures de bâtiments ou les mises en service des systèmes d'alarmes s'effectuent automatiquement, sauf en cas d'incident. Il en est de même pour les tests réguliers de fonctionnement des installations et des modes de transmission. En cas d'absence de réponse au test, une alarme est transmise à l'opérateur de télésurveillance pour application des consignes.

En moyenne, 90 % des données sont gérées informatiquement, soit plusieurs dizaines de milliers d'informations par jour. Moins de 10 % sont qualifiées pour être traitées par l'équipe d'opérateurs. Les systèmes informatiques créent automatiquement des journaux des opérations, consultables à tout moment.

“La surveillance des véhicules, pour les entreprises comme les particuliers, ne peut s'effectuer qu'à condition de les géolocaliser grâce au système GPS (Global Positioning System), explique Isabelle Moyon, Directeur National Géolocalisation. Notre société est pionnier de la télésurveillance avec géolocalisation, de la télésurveillance d'objets mobiles ! Des solutions de protection des transports de marchandises à risque existent en effet chez Securitas Alert Services depuis plus de douze ans. Aujourd'hui nous développons des solutions pour les personnes, pour les bateaux ou les engins de chantiers.” Pour assurer la protection et le suivi de véhicules, de biens ou de personnes physiques, Securitas Alert Services utilise deux systèmes : le “Tracking” (localisation) et le “Tracing” (suivi). Ces services permettent d'assurer la surveillance du véhicule, des marchandises transportées, et aussi la protection du chauffeur.

Par extension, des applications sont développées pour les professionnels travaillant seuls (Protection du Travailleur Isolé ou PTI) ou pour les particuliers, les personnes âgées par exemple.

LES MISSIONS DE SECURITAS ALERT SERVICES

La sécurité à distance

Les solutions de télésurveillance et de sécurité développées par Securitas Alert Services couvrent la sécurité des biens (surveillance anti-intrusion, surveillance des véhicules...), la surveillance anti-incendie, la sécurité des personnes et la surveillance d'installations techniques. Elles s'adressent aux professionnels, aux entreprises et aux particuliers. Elles sont élaborées en collaboration avec des partenaires : installateurs d'alarme, sociétés d'intervention, prescripteurs. Ces prestations sont normées, et compatibles avec tous les standards et toutes les technologies du marché.

Les applications

La télésurveillance de résidences, de commerces, d'entrepôts et de sites industriels a pour but :

- de protéger des personnes in situ,
- de surveiller les locaux et les biens,
- de superviser le bon fonctionnement des installations de sécurité,
- de contrôler l'application de consignes de sécurité (contrôle par exemple de la mise en service du système de sécurité, actualisation des mots de passe...).

L'offre de Securitas Alert Services comprend aussi :

- la prévention des incendies et des risques environnementaux,
- la téléassistance et la protection des personnes à leur domicile.

Le secteur de la maintenance (ascenseurs, réfrigérateurs, mobilier urbain, distributeurs automatiques, chaufferies...) est aussi concerné : supervision du fonctionnement, des opérations de maintenance, "hot line" de sécurité...

S'y ajoute tout ce qui touche à la mobilité : protection de véhicules de transport et de chantiers, des chauffeurs et des travailleurs isolés, contrôle de marchandises, prévention du vol et de l'agression pour les véhicules particuliers et les bateaux...

Le conseil

En amont, Securitas Alert Services travaille avec un réseau national d'installateurs agréés. Après un diagnostic objectif des besoins de sécurité selon le niveau de risques (courants ou élevés), le prestataire propose à son client des équipements adaptés, "standard" ou "sur mesure". Il réalise ensuite une installation conforme aux exigences de la télésurveillance. Il assure la maintenance et la remise à niveau de l'installation si besoin.



Des solutions pour tous

Une gamme de services de télésurveillance uniquement proposés sous la forme d'un abonnement mensuel. Lorsque le client n'est pas équipé d'un système de sécurité, Securitas Alert Services le renseigne et lui propose une des solutions qui inclut la prescription d'un matériel et son installation, le service de télésurveillance, également dans le cadre d'un abonnement mensuel.

Les prestations de Securitas Alert Services sont accessibles à partir de 12,99 euros TTC par mois pour les particuliers et de 15,99 euros HT par mois pour les professionnels. Ces prestations sont toutes certifiées APSAD.

EN ANNEXE - LE GLOSSAIRE DE LA SÉCURITÉ

Consignes de télésurveillance - Instructions précises du client rédigées à la signature du contrat, appliquées par les opérateurs de télésurveillance selon le type d'alarmes reçues. Ces instructions doivent être actualisées régulièrement. Des consignes particulières précisant les conditions d'accès et les points de contrôle du site sont nécessaires dès lors qu'une intervention de sécurité peut avoir lieu.

Détecteur - Organe électronique permettant la détection d'évènements (présence, ouverture, fumée, bris de vitre, chocs...).

Levée de doute - Vérification par la station de télésurveillance du bien-fondé de l'alarme reçue. En général, un contre-appel est effectué sur le site. Selon la configuration de l'installation et le type d'abonnement, la station de télésurveillance peut réaliser la levée de doute par écoute, dialogue distant (télédissuasion) ou vidéosurveillance. Une intervention sur site est ensuite éventuellement lancée.

Mise En Service ou Mise Hors Service (MES/MAS) - Informations de mise en service ou d'arrêt du système d'alarme par clé, code, télécommande ou carte. Cette information est enregistrée sur place ou transmise à la station de télésurveillance.

Centrale d'alarme - Unité centrale de l'installation, elle reçoit les informations émises par les détecteurs et utilise un transmetteur pour envoyer les informations vers la station de télésurveillance. Suivant la configuration de l'installation, elle pilote également la ou les sirènes et assure l'autosurveillance de tous les éléments de l'installation, 24h/24.

Transmetteur - Module de communication qui envoie à la station de télésurveillance les informations en provenance de l'installation. Selon le type de matériel, il utilise une ligne téléphonique RTC, une connexion GSM, GPRS ou Internet.

Station de télésurveillance - Local protégé de tous types d'agressions fonctionnant 24h/24 et 7j/7, dans lequel la permanence et le traitement des alarmes sont assurés par des opérateurs de télésurveillance. Une qualification professionnelle et un casier judiciaire vierge sont nécessaires pour exercer cette activité. Toutes les communications reçues ou émises sont enregistrées, archivées dans le respect du cadre législatif.

Intervention de sécurité sur alarme - En application des consignes, la station de télésurveillance envoie un agent de sécurité sur les lieux pour vérifier le bien-fondé d'une alarme, l'intervenant effectue une ronde extérieure (s'il est en possession des moyens d'accès, clés, badges ou codes). Il communique son compte rendu à la station de télésurveillance qui peut recourir aux forces de l'ordre si nécessaire.