

Les avantages de la réduction des fausses alarmes

La liste des « pratiques d'excellence » a été créée pour aider les professionnels de la sécurité à installer des systèmes de sécurité qui ne causent pas de fausses alarmes. Nous avons tous un rôle à jouer et une responsabilité à assumer pour réduire les fausses alarmes et nous avons tous à gagner à atteindre cet objectif.

La mise en place dans votre entreprise d'un programme complet de réduction des fausses alarmes contribuera non seulement à réduire les demandes d'intervention inutiles mais vous permettra également de compléter le répertoire d'entretien de votre entreprise, ce qui permettra de fidéliser les clients et de générer plus d'indications de clients. Cela représente de réels profits pour votre entreprise.

La sécurité de la communauté est aussi en jeu. Nous devons faire tout ce qui est possible pour nous assurer que les ressources des services d'intervention (elles sont limitées) ne soient pas gaspillées ou détournées de problèmes plus urgents.

Ces conseils ont été compilés par le comité national sur les fausses alarmes de l'association canadienne de la sécurité (CANASA). L'association collabore fièrement avec la NBFAA (National Burglar and Fire Alarm Association), la CSAA (Central Station Alarm Association) et la SIA (Security Industry Association) à titre de partenaire de la SIAC (Security Industry Alarm Coalition), pour la réduction des demandes d'intervention inutiles partout.

La mise en application de ces conseils peut varier selon les conditions de chacun. La CANASA n'assume aucune obligation ni aucune responsabilité quant à la manière dont ces conseils sont utilisés.

L'Association Canadienne de la Sécurité (CANASA)

À propos de la CANASA

L'Association Canadienne de la Sécurité est une association à but non lucratif fondée en 1977 et vouée à la promotion des intérêts de ses membres et de la sécurité de toutes les Canadiennes et tous les Canadiens. Nous sommes la porte-parole nationale de l'industrie de la sécurité et nous comptons parmi notre bassin grandissant de membres plus de 1170 entreprises représentant tous les principaux secteurs de l'industrie à l'échelle du Canada. Nous soutenons nos membres par l'entremise d'un vaste réseau de services, dont des programmes de formation en sécurité de grande qualité, des relations gouvernementales, des services de marketing, des communiqués, des salons professionnels et la diffusion des plus récentes informations et nouvelles de l'industrie.



610 Alden Road, Suite 100
Markham, ON L3R 9Z1 Canada
T: 905.513.0622
(sans frais au Canada 1.800.538.9919)
F: 905.513.0624

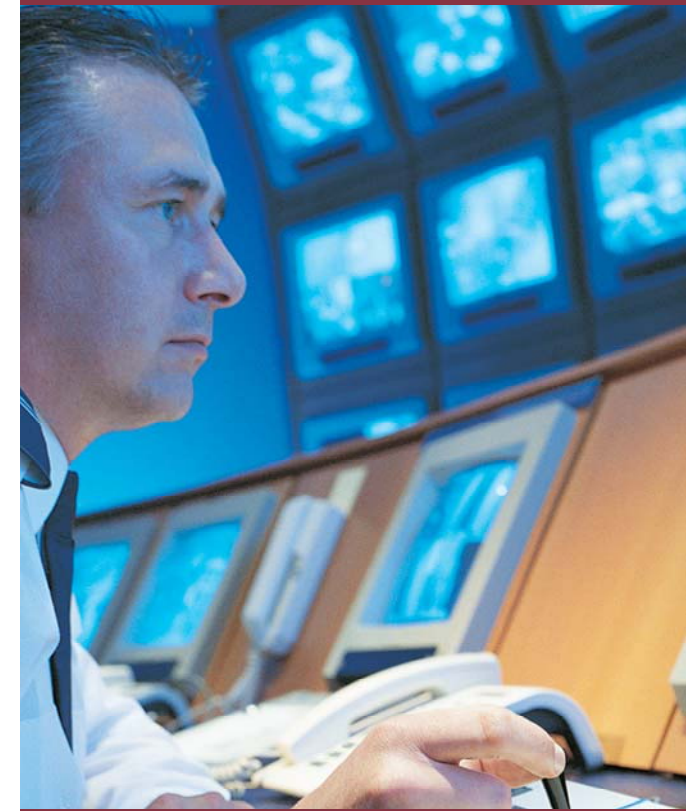
www.canasa.org

Demandes d'intervention inutiles

Pour les professionnels de l'installation et des centres de télésurveillance

14

conseils pour les prévenir



Published by the
Canadian Security Association

Vérification des signaux

Avant de demander l'intervention de la police, vérifiez tous les signaux d'alarme de vol provenant des établissements des clients soit en appelant, soit par voie électronique.



Période d'apprentissage de 7 jours sans intervention

Les preuves démontrent que le pourcentage de fausses alarmes est plus élevé au cours des premiers jours suivant l'installation. Une période d'apprentissage de 7 jours permettra aux nouveaux utilisateurs de se familiariser avec leur système.

Un seul dispositif de détection alimenté par zone.

La réduction des fausses alarmes est tributaire de la discipline. Une recherche a démontré qu'environ 30 pour cent des demandes d'intervention inutiles surviennent après qu'une zone défectueuse ait été réparée. Sans savoir précisément quel dispositif a causé la fausse alarme, le technicien de service utilise son jugement pour réparer ou remplacer un dispositif, lequel n'est pas toujours celui qui pose problème. En se limitant à un dispositif alimenté par zone, on permet au technicien de service de déterminer plus facilement le dispositif concerné.

Transmettre les ouvertures/fermetures de tous les systèmes

Cette mesure consiste à programmer des heures d'ouverture et de fermeture dans le système (spécialement pour les établissements commerciaux) pour l'armement et le désarmement du système. Cette mesure aide à déterminer qui sont les utilisateurs fautifs et à prévoir davantage de formation pour ces personnes qui sont à la source du problème. De plus, si l'alarme survient longtemps après l'heure d'ouverture ou de fermeture, il sera plus probable qu'elle soit fondée plutôt que causée par l'utilisateur; sans ces signaux, cette évaluation ne serait pas possible. Cette mesure est plus coûteuse car elle nécessite des lignes additionnelles au centre de télésurveillance et, par le fait même, elle n'est peut-être pas pratique pour certaines installations.

Délai de sortie audible

Cette option consiste à activer un avertisseur sonore ou une sirène pendant le cycle du délai de sortie dans le but d'avertir l'utilisateur qui arme le système et toute autre personne dans les alentours que le système d'alarme est sur le point d'être armé.

Dispositifs audibles

Utilisez des dispositifs audibles avec tous les systèmes - un pour chaque partition si le système est conçu de telle sorte.

Erreur de sortie

Ce signal alerte l'utilisateur ou le centre de télésurveillance qu'une erreur est survenue au cours du délai de sortie. Ce peut être l'activation de la sirène ou la transmission d'un code au centre de télésurveillance lorsqu'une zone est violée au cours du délai de sortie. Cette erreur est presque toujours associée à l'activation d'une alarme au cours du délai de sortie.

Code d'annulation

Un code d'annulation sur une zone de type délai d'entrée/sortie survient lorsqu'un signal de désarmement est transmis au centre de télésurveillance après une alarme, ce qui permet d'annuler cette alarme. On appelle également parfois cette fonction « ouverture après alarme » ou « rétablissement sur désarmement ».

Signature du formulaire de responsabilité et de vérification par le client

Une fois par année, demandez à votre client de s'engager à être vigilant et responsable quant à l'usage de son système de sécurité. Ceci vous offre une excellente occasion de faire d'autres promotions de même que de la formation à propos du système d'alarme. Le formulaire de vérification vous assure que la liste d'urgence du client est à jour.

Nouveaux services téléphoniques

De nouveaux services téléphoniques comme l'affichage du numéro de l'appelant au centre de télésurveillance peuvent contribuer à réduire les demandes d'intervention inutiles car ils permettent d'automatiser le processus de vérification et d'accroître la précision de l'opérateur.

Touches d'urgence/contrainte du clavier

Historiquement, l'emploi des touches d'urgence ou de contrainte du clavier apporte peu de valeur; cependant elles sont la cause de nombreuses demandes d'intervention inutiles. Lorsque vous devez absolument les employer, utilisez des claviers dotés de filtres de réduction des fausses alarmes comme l'activation à deux touches ou des codes de contrainte générés au hasard.

a) Résidentiel

Vérification des signaux d'urgence avec l'accord du client. Les signaux d'urgence au clavier doivent être silencieux.

b) Entreprise

Le bouton d'urgence devrait être désactivé lorsque le clavier est situé dans un endroit accessible au public; de la même façon, toutes les touches qui entraînent un signal devraient être désactivées. Dans le secteur commercial, la décision de vérifier les signaux d'urgence devrait être prise avec les autorités compétentes et le client.

Boutons d'urgence à double action

Dans un tel cas, le déclenchement de l'alarme exige un effort délibéré et conscient de la part de l'utilisateur. L'enfoncement simultané ou le maintien de la touche réduit les probabilités d'une activation accidentelle.

Manuel d'utilisation intuitif

Les manuels faciles à lire et à comprendre contribuent à la connaissance et à l'adresse des clients. Certaines fausses alarmes sont causées lorsqu'un utilisateur tente de réaliser une tâche sans savoir comment la faire correctement ou sans comprendre les instructions du manuel.

Une meilleure formation du client

Le degré d'aisance de chaque client varie grandement selon son niveau d'aisance avec la technologie et les systèmes d'alarme. Utiliser un système d'alarme est facile pour vous, le professionnel. Ce n'est peut-être pas aussi facile pour votre client! La bonne formation des clients est rentable; elle permet de réduire le volume d'alarmes et engendre plus de recommandations (de vos clients satisfaits).

