



**L'Association Canadienne de la Sécurité  
Canadian Security Association**

610 Alden Road, Suite 100, Markham, ON L3R 9Z1 Canada  
T: 905-513-0622 or sans frais au Canada: 1-800-538-9919  
F: 905-513-0624 C: [staff@canasa.org](mailto:staff@canasa.org) [www.canasa.org](http://www.canasa.org)

Exposé de position de la CANASA sur la politique d'intervention des services d'incendie  
Version 3.3 – Mai 2006

**Table des matières**

1	Objectif .....	3
2.	Histoire récente .....	4
2.2	Expérience des services de police.....	4
2.2	Expérience des services d'incendie .....	5
3.	Lois et normes .....	7
3.1	Codes des incendies au niveau national et provincial .....	7
3.2	Codes du bâtiment au niveau national et provincial.....	7
3.3	Les laboratoires des assureurs du CANADA (ULC) .....	7
3.4	National Fire Protection Association (NFPA) .....	8
3.5	L'Association Canadienne de la Sécurité (CANASA) .....	8
3.6	Central Station Alarm Association (CSAA) .....	8
3.7	La réalisation collective.....	8
4	Virage vers le futur.....	10
4.1	Énoncé des faits .....	10
4.2	Nouveaux changements dans l'industrie .....	12
5	Faire face aux défis futurs .....	15
6	Conclusion .....	17
	Glossaire .....	19

## 1 Objectif

L'objectif de ce document est de fournir de l'information aux communautés pour qu'elles puissent faire face aux défis croissants liées à la réception de signaux électroniques d'alarme-incendie par les services d'incendie. Ces défis comprennent :

- Le nombre croissant de systèmes télésurveillés et, par conséquent, le nombre croissant de signaux de fausse alarme <sup>i</sup>.
- Le manque de caractère d'urgence perçu par les services d'incendie en ce qui a trait à l'entretien et aux tests de l'équipement d'alarme-incendie (y compris les systèmes d'alarme-incendie et les systèmes de télésurveillance d'incendie).
- Les délais reliés à la transmission d'un signal d'alarme au service d'intervention approprié.<sup>i</sup>
- Le fait de reconnaître que les systèmes d'alarme commerciaux sous surveillance sont composés habituellement de deux éléments : les panneaux d'alarme-incendie et les systèmes d'évacuation installés par des entrepreneurs électriciens ou des entreprises d'alarme-incendie et, deuxièmement, les transmetteurs des signaux d'alarme installés par des compagnies d'alarme.

L'intention de ce document est de présenter le point de vue de la CANASA en ce qui a trait à l'interaction qui devrait exister entre les services d'incendie et les compagnies d'alarme-incendie, présentement et dans le futur. Si l'industrie de l'alarme-incendie désire évoluer, elle doit s'efforcer de rechercher, évaluer et adopter des pratiques d'excellence. Le taux de changement dans l'industrie de l'alarme-incendie au cours des cinq dernières années n'a montré aucun signe de ralentissement, et les participants de l'industrie doivent apprendre à accepter, croître, et changer, ou bien se voir devenir dépassés.

Pour la compréhension de ce document, les compagnies d'alarme-incendie sont seulement les compagnies qui installent, entretiennent et/ou font la télésurveillance de transmetteurs d'alarme-incendie pour des applications commerciales. Dans le cas d'applications résidentielles, les compagnies d'alarme-incendie auxquelles il est fait référence dans la présente peuvent aussi installer des détecteurs de fumée, des détecteurs de chaleur et des détecteurs de monoxyde de carbone. Ce document ne porte pas sur les fausses alarmes ni sur les solutions pour ces fausses alarmes provenant des panneaux de détection d'incendie / systèmes d'évacuation, de l'activation malicieuse de stations manuelles ou d'erreurs de propriétaire/utilisateur résultant en la transmission de signaux d'alarme.

## 2. Histoire récente

L'objectif premier des services d'incendie est de protéger la vie et la propriété. Le désir d'intervenir le plus rapidement possible lors d'une situation d'urgence afin de s'acquitter de cette tâche fait partie de cette philosophie.

Avec l'arrivée de systèmes d'alarme télésurveillés, il semble évident que la technologie est non seulement capable de protéger les personnes dans leurs résidences et sur leur lieu de travail en les avertissant localement, mais elle peut aussi être utilisée pour avertir les personnes les plus aptes à intervenir rapidement et adéquatement lors d'une urgence.

Pour la compréhension de ce document, l'expérience « collective » de la police en ce qui a trait à la télésurveillance de systèmes d'alarme et les leçons apprises seront utilisées pour illustrer quelles erreurs l'industrie de l'alarme et l'industrie des incendies devraient s'efforcer de ne pas répéter.

### 2.2 Expérience des services de police

Dans les années 80, les systèmes d'alarme antivol commencèrent à proliférer dans les communautés à mesure que les changements technologiques rendaient le matériel abordable pour les propriétaires de maisons. L'occasion d'envoyer ces signaux d'alarme directement aux services de police s'est présentée une fois que les services de police eurent réalisé l'économie de temps qui pouvait être réalisée en répondant directement à ces signaux d'alarme. Malheureusement, il devint bientôt évident qu'à mesure que le nombre de systèmes installés augmentait, les fausses alarmes augmentaient d'autant, exigeant ainsi beaucoup de temps précieux et d'efforts d'enquête de la police.

Les services de police de plusieurs communautés se retirèrent donc de ce service et détournèrent les signaux vers les récepteurs des centres de télésurveillance. Toutefois, à cause de la prolifération des systèmes de sécurité dans le marché résidentiel, beaucoup de temps était perdu pour répondre aux fausses alarmes. Résultat, un ensemble incompatible et souvent contradictoire de règlements, de protocoles et d'amendes furent imposés, non seulement au Canada mais partout en Amérique du Nord, pour tenter de corriger cette situation.

Résultat : plusieurs municipalités exigent maintenant un permis annuel pour la télésurveillance des systèmes antivol; dans certains secteurs, ce permis doit être payé autant par les clients résidentiels que commerciaux. Des amendes pour les fausses alarmes furent aussi imposées, faisant ainsi augmenter le coût d'achat et d'utilisation des systèmes de sécurité dans plusieurs régions. Une autre conséquence malheureuse de ce processus, est que les services de police ont maintenant adopté une attitude

complètement opposée et, dans plusieurs cas, refusent d'intervenir de quelque façon que ce soit à certaines alarmes à moins que certaines conditions soient respectées. La prévérification de la part des détenteurs de clé ou une investigation obligatoire par des services d'agents de sécurité sont des exemples de telles conditions. De tels processus de prévérification ont augmenté les risques pour les entreprises d'intervention privées, ont entraîné des délais dans les interventions de la police et ont créé des risques potentiels à la sécurité du public, des résidences et des entreprises.

Depuis, l'industrie a travaillé avec acharnement pour établir une relation de travail avec les services de police à l'échelle nationale afin de régler les problèmes mentionnés ci-dessus. Cette collaboration a permis de mettre en place des programmes éducationnels pour le public de même que des programmes au sein des centres de télésurveillance afin de réduire le nombre de fausses alarmes; ces programmes sont présentement en cours d'implantation au Canada et aux États-Unis et ils obtiennent du succès. Des améliorations et de nouveaux concepts de produits contribuent à détecter la source des fausses alarmes et fournissent des pistes de vérification pour aider au dépannage et aux investigations, diminuant ainsi ou même éliminant les fausses alarmes répétitives.

## 2.2 Expérience des services d'incendie

À la fin des années 80 et au début des années 90, les services d'incendie cherchaient une façon de réduire les délais d'intervention lors d'incendies. L'industrie de l'alarme a réagi en offrant d'installer l'équipement de réception dans les locaux des services d'incendie afin de s'assurer que les signaux d'alarme-incendie soient reçus le plus rapidement possible. Le « piège » avec ce scénario, c'est que ces services d'incendie devaient s'occuper de gérer les signaux de tests, de supervision et de fausses alarmes des systèmes en plus des signaux d'alarme fondés. Ceci plaça aussi les services d'incendie dans une position où ils devaient traiter directement avec plusieurs parties prenantes, y compris l'utilisateur, la compagnie d'alarme et, dans plusieurs cas, les fournisseurs de service (compagnies d'électricité et de téléphone). Il devint bientôt évident que la quantité de travail administratif requise pour gérer le système éloignait trop de ressources de leur tâche première qui était de répondre aux urgences. À la fin des années 90, les services d'incendie changèrent de mentalité et commencèrent à exiger que l'équipement soit enlevé afin qu'ils puissent se concentrer sur leur « tâche principale », les interventions d'urgence.<sup>ii</sup>

Le changement dura moins d'une décennie. Au début du nouveau millénaire, les budgets municipaux diminuaient et la frustration des services d'incendie à l'égard de la communauté de l'alarme grandissait sans cesse. Les interventions des services d'incendie étaient ralenties par les procédures des centres de télésurveillance, et l'équipement de télésurveillance mal installé et mal entretenu devenait de plus en plus une cause d'inquiétude. Peu ou pas de considération n'était accordée au fait que les

systemes télésurveillés commercialement fussent raccordés à un dispositif d'appel situé près du panneau d'alarme pour avertir le centre de télésurveillance lorsque le panneau déclenche une alarme.

### 3. Lois et normes

La protection de chaque Canadien est contrôlée par plusieurs organismes de réglementation et de normes, dont certains existent depuis plus de cent ans. Chaque année apporte son lot d'améliorations technologiques et de nouvelles pratiques d'excellence, et ces organismes existent pour rechercher, évaluer et incorporer les meilleures nouveautés à des normes et codes que les participants de l'industrie doivent respecter pour se conformer aux règlements individuels, régionaux et nationaux. Une attention particulière doit être accordée à la conformité de tout centre de télésurveillance qui voit à la protection de la vie et de la sécurité des personnes, ainsi qu'à la protection des biens. De telles lois et de telles normes sont mises en place afin d'établir des normes minimales pour les processus, les procédures, le rendement et la redondance. Les lois et les normes qui s'appliquent actuellement à l'industrie de l'alarme doivent garantir la même protection lorsque le public est protégé/télésurveillé directement par le service des incendies.

#### 3.1 Codes des incendies au niveau national et provincial

Le Canada possède un code national de prévention des incendies qui réglemente et protège les citoyens du Canada et chaque province possède sa Loi sur la sécurité incendie qui régit les besoins locaux. Les codes des incendies au niveau national et provincial font référence à une série d'autres documents, y compris les codes du bâtiment au niveau national et provincial, et les documents ULC qui sont importants pour l'application des normes requises pour protéger les citoyens.

#### 3.2 Codes du bâtiment au niveau national et provincial

Les codes du bâtiment servent à régir la façon de construire les structures en ce qui a trait à la sécurité et au fonctionnement des composants de ces structures. Ils réglementent des choses comme le matériel utilisé, de même que la façon de bâtir les structures. Les codes du bâtiment font partie intégrante des codes des incendies lorsque ces derniers s'y réfèrent. Les codes du bâtiment définissent aussi quelles classes d'établissements doivent être dotées de systèmes d'alarme-incendie télésurveillés.

#### 3.3 Les laboratoires des assureurs du CANADA (ULC)

ULC évalue et teste plusieurs produits de tous les jours afin de s'assurer que ces produits sont sécuritaires et ne causeront pas de blessures. Les programmes de certification d'ULC s'assurent que le personnel des compagnies d'installation, de service et des centres de télésurveillance est entraîné et qualifié; ils s'assurent également que ces entreprises offrent des produits certifiés et qu'ils respectent les normes et les procédures établies. Pour qu'une installation soit certifiée ULC, la compagnie d'installation et de service, le centre de télésurveillance et le produit, doivent être homologués ULC. ULC a fait des pas de géant au cours des dernières années pour

réviser et actualiser les normes qui régissent la conception, l'installation, l'entretien et la télésurveillance de systèmes d'alarme-incendie. Par conséquent, les codes du bâtiment au niveau provincial et national font référence à ces normes, plus particulièrement à la norme CAN/ULC-S561-03, "Normes pour l'installation et l'entretien de systèmes et de centres de télésurveillance d'alarme-incendie", et à la norme CAN/ULC-S559-04, "Équipement pour les systèmes et les centres de télésurveillance d'alarme-incendie"; les codes des incendies au niveau provincial et national s'y réfèrent également. Ces changements accordent aux inspecteurs de la prévention des incendies l'autorité d'appliquer ces normes.

#### 3.4 National Fire Protection Association (NFPA)

La NFPA (National Fire Protection Association) publie un ensemble complet de normes et de directives conçues pour protéger les citoyens et les agents d'intervention. Les normes de la NFPA sont reconnues dans toute l'Amérique du Nord et servent à imposer des niveaux de service sur plusieurs aspects de l'industrie de l'alarme-incendie, y compris la conception et l'installation de systèmes d'alarme-incendie, l'exploitation des centres de télésurveillance et l'intervention des services d'incendie. Il existe une grande harmonisation entre les normes de la NFPA, plusieurs codes du bâtiment et de l'incendie, et les normes et codes de l'incendie d'ULC.

#### 3.5 L'Association Canadienne de la Sécurité (CANASA)

L'Association Canadienne de la Sécurité offre un forum pour la formation et l'information en vue de soutenir et d'élaborer des normes et des directives de pratiques d'excellence pour tous les intervenants de l'industrie de l'alarme, au niveau local, régional et national. Les domaines d'intérêt comprennent la conception de système, la fabrication, l'installation, le service et la télésurveillance.

#### 3.6 Central Station Alarm Association (CSAA)

La CSAA (Central Station Alarm Association) offre un forum pour la formation et l'information en vue de soutenir et d'élaborer des normes et des directives de pratiques d'excellence pour tout le personnel de l'industrie de l'alarme engagé dans la conception de système, la fabrication, l'installation, le service et la télésurveillance.

#### 3.7 La réalisation collective

Différentes associations représentent les compagnies d'alarme au niveau provincial, national et dans toute l'Amérique du Nord. Elles font des pas de géant dans la formation et la certification de personnel, et elles militent pour que l'industrie de l'alarme s'autoréglemente afin de mieux répondre aux besoins des clients et des fournisseurs de services d'urgence. Ces associations sont activement sollicitées par leurs membres et par l'industrie dans le but de dresser des plans complets qui résolvent les problèmes actuels et qui pourront évoluer à mesure que de nouveaux problèmes se présenteront.

Avec les améliorations, les mises à jour et les ajouts aux codes et aux normes que les organismes cités plus haut et les autres collaborateurs ont apportés à l'industrie de l'alarme-incendie au cours des dernières années, les autorités compétentes peuvent maintenant utiliser ces nouveaux outils pour exiger dans leur communauté l'installation de systèmes d'alarme de qualité de même que des services et de la télésurveillance de qualité; elles peuvent également les utiliser pour imposer des normes d'utilisation et d'entretien aux propriétaires d'établissements.

## 4 Virage vers le futur

### 4.1 Énoncé des faits

- L'industrie de l'alarme possède une base de clients établis. Une étude de marché a indiqué que l'arrivée d'un nouveau concurrent dans un marché établi ne fait pas augmenter les affaires mais provoque simplement une redistribution des affaires existantes. Ceci résulte en une croissance nulle du marché.
- L'industrie de l'alarme a déjà investi des sommes importantes dans de l'équipement, des réseaux de données, des systèmes d'alimentation de secours, des systèmes automatisés et des infrastructures. Les services d'incendie ne tiennent pas toujours compte du fait que l'équipement et les pièces de rechange doivent être achetés et entreposés.
- L'industrie de l'alarme a déjà investi dans l'embauche et la formation de personnel qualifié pour les centres de télésurveillance. Des investissements importants ont aussi été faits pour la construction de centres de télésurveillance homologués ULC ainsi que pour de l'équipement de réception homologué ULC, des génératrices, des systèmes d'alimentation sans coupure (ASC), de l'équipement de redondance, des systèmes automatisés, etc.
- Plusieurs communautés au Canada réalisent qu'une intervention rapide est la clé pour sauver des vies. La CANASA collabore avec plusieurs municipalités afin de trouver des solutions pour continuer à offrir une intervention rapide.
- Si un service d'incendie utilise présentement un système CAD (système de répartition assistée par ordinateur), il peut devoir injecter un montant appréciable pour concevoir une interface permettant d'intégrer les données reçues électroniquement.
- Les compagnies d'alarme traitent avec aisance toutes les situations administratives reliées à la télésurveillance comme les alarmes de supervision, les mises à jour des listes d'appel, les tests de système, les plaintes de clients, les pannes de services publics (électricité, téléphone, etc.), la circulation causée par les orages et les autres perturbations atmosphériques, la gestion des programmes d'inspection annuelle, etc. Ces types d'activités drainent beaucoup de ressources administratives et de soutien.
- Une étude de la CSAA a indiqué que les systèmes d'alarme couverts par un plan complet d'entretien et de vérification fonctionnent mieux à long terme et génèrent

beaucoup moins de fausses alarmes. L'industrie de l'alarme a déjà investi temps et efforts pour implanter ces ententes et ces plans.

- Les compagnies d'alarme ont déjà des procédés administratifs pour traiter la maintenance des données, les commandes de lignes téléphoniques et la facturation.
  
- Un service d'incendie est une entité du secteur public. Si les services d'incendie décident d'établir leur propre centre de télésurveillance, le secteur public se place dans une position de concurrence directe avec le secteur privé. Un service d'incendie qui voudrait faire la télésurveillance d'un immeuble possédant un certificat ULC, ce qui peut impliquer des immeubles à haut risque, devrait passer par le processus d'homologation ULC. Ce processus prend beaucoup de temps et est très dispendieux. Les compagnies de télésurveillance établies ont déjà cette homologation. Une telle conformité exige aussi la gestion d'un programme de certification pour chaque établissement protégé.
  
- La présence de centres de télésurveillance gérés par le service d'incendie génère des coûts supplémentaires pour les entreprises et les propriétaires de maisons qui doivent utiliser des systèmes distincts pour l'incendie et le cambriolage.
  
- La protection directe par les services d'incendie nécessite des ressources importantes relatives à la répartition des appels de service, à la mise à jour des listes d'appel, à la vérification des systèmes et aux autres activités reliées aux systèmes.
  
- Lorsqu'un service d'incendie possède son propre centre de télésurveillance, ses transmetteurs et ses récepteurs sont également soumis aux normes appropriées de l'industrie.
  
- Il est important de réaliser que l'industrie de l'alarme surveille une sortie du panneau d'alarme-incendie et/ou des interrupteurs de surveillance de gicleurs. Les fausses alarmes d'incendie sont rarement reliées aux transmetteurs sous surveillance et peuvent être causées par d'autres facteurs :
  - Incendie ou fuite / éclatement d'un tuyau de gicleur
  - Système non mis « en test » lors de l'entretien du panneau d'incendie par une entreprise de service ou par le chef de la gestion de l'immeuble.
  - Station manuelle activée malicieusement
  - Détecteur de fumée défectueux ou contaminé
  - Travail sur des gicleurs entraînant l'activation de l'interrupteur de débit d'eau.

## **Modèle recommandé de politique d'alarme-incendie :**

Collaborer avec l'industrie de l'alarme et avec les chefs de la gestion d'immeubles pour réduire au minimum les délais d'acheminement des signaux et pour atteindre l'objectif « intervention sur place » tel que défini par le Code national de protection contre les incendies et ULC.

Les services d'incendie devraient faire plus d'inspections afin de vérifier l'entretien et les délais de répartition. Cette approche serait beaucoup moins dispendieuse pour les services d'incendie que d'exploiter leur propre centre de télésurveillance.

Les services d'incendie qui choisissent d'exploiter un centre de télésurveillance doivent respecter les normes ULC applicables.

Imposer des amendes plus importantes lorsqu'un système non mis « hors ligne » entraîne une intervention.

Utiliser des boîtes à clé pour les services d'incendie et exiger un permis d'utilisation de système d'alarme-incendie pour financer le coût des ressources et des établissements plutôt que d'investir dans l'ouverture d'un centre de télésurveillance.

La CANASA est prête à aider à trouver des solutions pour assurer la sécurité de tous les consommateurs et répondre aux préoccupations des services d'incendie canadiens. Cependant, afin d'atteindre ces objectifs, un processus de consultation entre les parties est essentiel.

### **4.2 Nouveaux changements dans l'industrie**

Les principales préoccupations énoncées à ce jour par les services d'incendie sont que (a) les compagnies d'alarme ne réparent pas assez rapidement l'équipement défectueux, ce qui entraîne des fausses alarmes et que (b) le temps requis pour rapporter une alarme-incendie par téléphone est trop long à cause des procédures de traitement au centre de réception des signaux.

Tel que mentionné à la section 3, Lois et normes, plusieurs modifications ont été apportées aux normes et aux codes canadiens qui régissent l'installation de systèmes d'alarme-incendie et l'exploitation de compagnies faisant la télésurveillance de systèmes d'alarme-incendie au niveau provincial et fédéral. Ces modifications

représentent de nombreuses heures de travail par des personnes qui ont intérêt à ce que l'industrie de l'alarme soit responsable envers elle-même et les autres, et que le niveau général du service fourni par l'industrie soit élevé.

L'un des plus importants événements à survenir au cours de la révision des normes existantes est l'imposition d'une limite de temps pour transmettre les données reçues du centre de réception des signaux au service d'incendie. La version initiale du document ULC/ORD-C693-1994 faisait de vagues références à des délais acceptables pour la transmission des alarmes d'incendie au service d'incendie à partir du centre de réception des signaux, mais la nouvelle norme CAN/ULC-S561-03 stipule que le signal doit arriver en moins de 30 secondes. La norme appuie aussi l'utilisation de la retransmission électronique pour respecter ce délai; c'est une amélioration importante par rapport à l'ancienne version de la norme. La norme stipule dans la section 9.4.4.1.1 (A) que :

Le centre de réception des signaux d'incendie doit :

Communiquer avec le centre des communications public approprié du service d'incendie moins de 30 secondes après la réception du signal.

La norme stipule aussi dans la section 9.4.4.1.1 (D) que :

Là où c'est possible, la retransmission électronique des signaux d'alarme-incendie peut être utilisée pour respecter le délai maximal prescrit par l'article 9.4.4.1.1. (A) de concert avec les services des centres de réception des signaux.

Essentiellement, ceci signifie qu'il n'y aura pas de prévérification des alarmes. Un service d'incendie peut maintenant utiliser les différentes améliorations pour faire respecter les normes par le fournisseur de service et par le client, sans avoir à investir dans l'ouverture de son propre centre de télésurveillance. Par exemple, dans le but d'améliorer le rendement des installations et de l'entretien, un service d'incendie peut choisir d'exiger de tous les immeubles de la municipalité désirant être reliés directement au service d'incendie de détenir un certificat ULC valable pour l'incendie. L'obtention d'un tel certificat indique que le système d'un immeuble a été installé par du personnel qualifié et qu'il est vérifié et entretenu régulièrement. ULC peut dès lors inspecter les lieux pour assurer la conformité, ce qui dans les faits ajoute un joueur à l'équipe de prévention des incendies. Une étude de la CSAA a démontré que les systèmes en bon état qui font l'objet de tests réguliers causent considérablement moins de fausses alarmes que les systèmes qui ne sont pas testés régulièrement.

Un service d'incendie désirant recevoir les alarmes d'incendie directement peut maintenant profiter de la technologie de retransmission électronique pour faciliter le processus sans avoir à installer de l'équipement de réception dans le centre de

communication. Les services d'incendie où de l'équipement d'alarme est déjà installé dans le centre de communication peuvent aussi profiter de la retransmission électronique.

La retransmission électronique s'ajoute aux technologies en place. Des études indépendantes ont prouvé qu'elle réduisait le temps de transmission de signaux d'alarme-incendie du centre de réception des signaux vers le service d'incendie en moyenne de deux minutes.<sup>iii</sup>.

De plus, la retransmission des alarmes d'incendie maintient les liens existants avec les centres de télésurveillance, fournissant ainsi une voie de transmission et une infrastructure secondaires comme protection additionnelle. Elle élimine aussi le besoin d'ajouter des systèmes secondaires qui nécessitent une surveillance séparée, là où des transmetteurs homologués à usages multiples sont déjà installés. Cette façon de faire a pour avantage de ne pas dissuader les propriétaires d'immeuble de faire installer un système d'alarme-incendie télésurveillé là où ce n'est pas exigé par la loi et de ne pas nécessiter la mise à niveau du système existant ou l'installation d'équipement additionnel pour séparer l'incendie, la supervision et l'intrusion.

## 5 Faire face aux défis futurs

La CANASA croit que, au cours des années, l'ensemble de l'industrie de l'alarme a fait une contribution importante dans la protection de la vie et des biens. Comme cela se produit avec l'évolution d'une nouvelle technologie, le progrès vient aussi avec ses difficultés et une période d'adaptation, et les participants doivent apprendre à accepter le changement comme étant un processus continu plutôt qu'un obstacle unique à contourner.

Les compagnies d'alarme au Canada et en Amérique du Nord ont investi des millions de dollars en équipement, en personnel et en formation afin de fournir le meilleur service et le meilleur rendement possible en termes d'installation de systèmes d'alarme et de télésurveillance. Il est donc naturel de profiter de la connaissance collective acquise par les membres de l'industrie au cours des années et de regarder vers l'avenir. De même, les services d'incendie ont investi des montants importants en recherche, en formation et en équipement au cours des années, et ont pu constater des changements marquants dans l'industrie après un certain temps.

Autant il est illogique pour l'industrie de l'alarme de se lancer dans la lutte contre l'incendie, autant il est illogique pour les services d'incendie de devenir des centres de télésurveillance ou des compagnies d'alarme. Les deux entités ont acquis de l'expérience dans leur champ d'action respectif et, même si cela semble attrayant de se lancer dans un nouveau domaine, le bon sens et la recherche doivent prévaloir et mener à la conclusion qu'un partenariat coopératif entre les deux entités, c'est la meilleure solution au niveau opérationnel et financier.

Tel que mentionné dans des sections précédentes, il y a eu des changements importants au cours des dernières années dans l'évolution de l'équipement d'alarme et des systèmes associés, ainsi que dans les codes et les normes qui régissent leur utilisation. Déjà, des partenariats entre des services d'incendie et l'industrie de l'alarme ont produit des résultats concrets. En voici des exemples :

- Règles qui montrent l'indulgence et l'équité du service d'incendie relativement aux fausses alarmes si le propriétaire des lieux participe à un programme de réduction des fausses alarmes. De telles mesures comprennent un contrat d'entretien avec des inspections et des tests de système réguliers.
- Règles exigeant des propriétaires d'établissements qu'ils obtiennent une homologation ULC pour les systèmes d'alarme-incendie et de télésurveillance.

- Règlement pour l'imposition de frais pour les fausses alarmes excessives. Dans la plupart des cas, le règlement est utilisé comme mesure incitative pour obtenir la coopération du propriétaire afin qu'il signe un contrat d'entretien pour son système.

Les services d'incendie qui participent à ces types de partenariats ont déjà réalisé que chaque partie apporte une expérience et un savoir-faire différents, et se servent de ces différences pour créer des outils pour implanter et améliorer les avantages que l'industrie de l'alarme peut offrir.

Voici un exemple de la façon dont les deux parties peuvent coopérer afin d'obtenir un résultat qui profite au propriétaire des lieux, au service d'incendie et à la compagnie d'alarme.

## 6 Conclusion

Les partenariats formés par les services d'incendie et les compagnies d'alarme permettent à chaque partie de se concentrer sur ses tâches respectives tout en tirant profit des avantages que chacun apporte à la table. Avec cette approche, le service d'incendie, la compagnie d'alarme et le propriétaire des lieux profitent tous des efforts conjugués de toutes les parties, qui dépassent de beaucoup la contribution unique de chacun. Pour citer un vieil adage, « le tout est plus grand que la somme des parties ».

La CANASA croit que l'industrie de l'alarme peut obtenir et obtiendra des résultats qui égalent ou dépassent les points de référence présentement établis et appliqués par les services d'incendie et les agences de codes et de normes à la grandeur du pays. En conjuguant les efforts et les stratégies des parties prenantes plutôt qu'en créant une concurrence accrue sur le marché entre les industries de protection contre le vol et contre l'incendie, un nouveau niveau de performance avantageux pour tous peut et sera atteint. Les services d'incendie doivent se concentrer sur leur tâche principale qui est de combattre les incendies, et devraient chercher à nouer des relations avec des partenaires stratégiques qui peuvent leur fournir l'information dont ils ont besoin pour faire leur travail minutieusement et rapidement. L'établissement d'une relation avec l'industrie de l'alarme est une étape importante et ne peut être qu'avantageux pour toutes les parties concernées.

## Bibliographie

Ville de Mississauga, règlement 252-96, (1996)

Gary Richardson, Fire Monitoring and "The Public Safety Partnership", (1999) (présentation PowerPoint)

Cyril W. Hare, *Response Time Study of Electronic Direct to Fire Department Notifications For Fire Monitoring Technologies International Inc.* (Leber/Rubes, juin 2001)

Résultats du sondage Holly Barkwell-Holland, (FMTI , sept. 2004)

## Glossaire

Autorité compétente – L'autorité décisionnelle pour les systèmes de protection contre l'incendie, pour les caractéristiques et l'habitabilité des immeubles en ce qui a trait à la protection contre l'incendie.

CAN/ULC–S561–03 – Document ULC des « Normes pour l'installation et l'entretien de systèmes et de centres de télésurveillance d'alarme-incendie ».

CANASA (L'Association Canadienne de la Sécurité) – 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. La CANASA est la porte-parole nationale de l'industrie de la sécurité et compte plus de mille entreprises membres au Canada.

Centre de télésurveillance – Emplacement équipé pour la réception de signaux d'alarme dans le but de faire la télésurveillance d'établissements. L'équipement est supervisé par un ou plusieurs opérateurs qui avertissent le service d'intervention approprié (service de police, d'incendie, ambulancier) lorsqu'un signal d'alarme est reçu.

Certificat ULC – Certificat émis par ULC et qui stipule qu'un système d'alarme-incendie a été installé et est entretenu par du personnel agréé et compétent, et que l'installation elle-même respecte ou dépasse une liste de critères établis par le bureau ULC.

CNB (Code national du bâtiment) – S'applique à la construction d'immeubles, y compris les agrandissements, les modifications importantes, les immeubles dont la vocation change, ainsi que l'amélioration d'immeubles pour supprimer un risque inacceptable.

CNPI (Code national de prévention des incendies) – Le Code national de prévention des incendies contient des règles et des exigences de protection contre les incendies pour les occupants et les intervenants d'urgence – à l'intérieur et à l'extérieur d'immeubles neufs ou existants.

Code provincial de prévention des incendies – Il contient des éléments des différentes exigences provinciales non couvertes par le Code national de prévention des incendies.

Code provincial du bâtiment – Un code du bâtiment est un ensemble de règles et d'exigences (par exemple des exigences relatives aux indications de sortie et aux détecteurs de fumée), qui concernent des sujets particuliers (comme les sorties et les systèmes de protection contre l'incendie) et qui réglementent des pratiques particulières

(comme la conception, la construction et la rénovation d'immeubles). Tous les codes visent le même but, quel que soit le point concerné : protéger la santé, la vie et le bien-être du public et des occupants des immeubles.

CRS (Centre de réception des signaux) – Autre terme pour centre de télésurveillance

CSAA ([Central Station Alarm Association](#)) – une association professionnelle représentant des entreprises qui font la télésurveillance de systèmes de sécurité (des alarmes) à l'aide d'un centre de télésurveillance. Elle représente aussi des entreprises qui fournissent des services et des produits à cette industrie.

Le CNB est rédigé par la [Commission canadienne des codes du bâtiment et de prévention des incendies](#) et publié par le Conseil national de recherches Canada.

NFPA (National Fire Protection Association) (*Association nationale de protection contre l'incendie aux États-Unis*) – Son but est de réduire la menace d'incendie et des autres dangers pour la qualité de la vie dans le monde entier, en fournissant et en préconisant des règles et des normes consensuelles, de la recherche, de la formation et de l'éducation.

Système CAD (Computer Aided Dispatch) (*Système de répartition assisté par ordinateur*) – Système informatique utilisé par les services d'intervention d'urgence pour fournir une assistance en prise de décision et aider au déploiement de ressources et au suivi.

ULC (Laboratoires des assureurs du Canada) – Laboratoires des assureurs du Canada est un organisme indépendant sans but lucratif dont la mission est de vérifier et de certifier la sécurité de produits. ULC est accrédité par le Conseil canadien des normes, sous le système national des normes.

Notes en fin d'ouvrage

---

<sup>i</sup> Cyril W. Hare, *Response Time Study of Electronic Direct to Fire Department Notifications For Fire Monitoring Technologies International Inc.* (Leber/Rubes, juin 2001), pages 1 à 9.

<sup>ii</sup> Selon l'expérience de FMC avec des clients reliés directement et qui demandent d'enlever l'équipement de réception d'alarme. Au cours de la période de 2004 à 2006, onze services d'incendie sont passés à OPEN ACCESS<sup>MC</sup> ou ont fait enlever l'équipement de réception d'alarme.

<sup>iii</sup> Selon les résultats combinés d'une recherche de Leber/Rubes (Leber/Rubes, juin 2001) et de la ville d'Ottawa menée en 1999.