



Envoyé en préfecture le 21/03/2024

Reçu en préfecture le 21/03/2024

Publié le

ID : 045-214503088-20240321-DEC2024_020-AU



DECISION DU MAIRE
N° DEC2024-020
PRISE EN VERTU DES
POUVOIRS DÉLÉGUÉS PAR LE
CONSEIL MUNICIPAL

OBJET : Contrat de télésurveillance et intervention 24h/24

Le Maire de la ville de Semoy,

Vu l'article L.2122-22 du Code Général des Collectivités Territoriales qui donne au Conseil Municipal la possibilité de déléguer au Maire, pour la durée de son mandat, certaines attributions,

Vu l'article L.2122-23 qui en précise les conditions d'exécution,

Vu la délibération du Conseil Municipal n°36/20 en date du 27 mai 2020 donnant délégation à Monsieur le Maire pour prendre toutes les décisions concernant la préparation, la passation, l'exécution et le règlement des marchés et des accords-cadres d'un montant inférieur, s'agissant des contrats relatifs aux besoins de fournitures et de services, à 100 000 € HT et, s'agissant des contrats relatifs aux travaux publics, à 1 000 000 € HT, ainsi que toute décision concernant leurs avenants, lorsque les crédits sont inscrits au budget.

DECIDE

Article 1 : De signer un contrat de télésurveillance et d'intervention avec l'entreprise AVC Intervention située à Orléans pour une durée d'un an renouvelable trois fois.

Article 2 : Le contrat prévoit un abonnement de télésurveillance par site à 29,00€ HT/mois ainsi qu'un tarif de 50€ HT pour une intervention d'un agent de sécurité.

Article 2 : De rendre compte, conformément aux dispositions de l'article L2122-23 du CGCT, de la présente décision au cours de la prochaine séance du Conseil Municipal et figurera au registre des délibérations.

Fait à Semoy, le 13 mars 2024

Le Maire,
Laurent BAUDE

Pour le maire,
l'adjoint délégué



Transmission et réception en préfecture le : 21 MARS 2024

Publication numérique le : 21 MARS 2024

Conformément aux dispositions du code de justice administrative, le tribunal administratif d'Orléans peut être saisi par voie de recours formé contre la présente décision pendant un délai de deux mois commençant à courir à compter de la plus tardive des dates suivantes :
-date de sa réception par le représentant de l'Etat dans le département pour contrôle de légalité
-date de sa publication et/ou de sa notification

Envoyé en préfecture le 21/03/2024

Reçu en préfecture le 21/03/2024

Publié le

ID : 045-214503088-20240321-DEC2024_020-AU





INTERVENTION
TÉLÉSURVEILLANCE / GARDIENNAGE

Envoyé en préfecture le 21/03/2024

Reçu en préfecture le 21/03/2024

Publié le

ID : 045-214503088-20240321-DEC2024_020-AU

S²LO

Contrat n°V23147
Mardi 12 mars 2024

CONTRAT DE TELESURVEILLANCE
ET INTERVENTION 24H/24
N° V23147

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Le CLIENT :

Client / Adresse facturation

MAIRIE DE SEMOY
20 Place François Mitterrand
45400 SEMOY

Lieu d'exécution

Voir liste des sites annexe 1

Contact

Monsieur DAVIAU
06 07 35 49 17 / dst@ville-semoy.fr

D'une part,

Et la **SOCIETE, AVC INTERVENTION**, représentée
Par **Cyndy LE DONNE** et située au **7 Rue du Greffoir à ORLEANS (45 000)**.

D'autre part,

Il est conclu un **CONTRAT DE TELESURVEILLANCE** dont les **CONDITIONS** sont les suivantes :



Article I - OBJET DU PRESENT CONTRAT

Par le présent contrat, le prestataire A.V.C. INTERVENTION s'engage à télésurveiller les locaux désignés par le CLIENT et à appliquer les consignes définies lors de la mise en service du système d'alarme et conformément aux lois et règlements en vigueur à leurs signatures.

Article II – OBLIGATIONS DU CLIENT

L'installation proprement dite du système de surveillance n'entre pas dans le présent contrat. Il est fortement conseillé d'assurer la maintenance de l'installation par un contrat particulier afin de garantir la fiabilité des informations transmises à la Station Centrale de Télésurveillance.

Le CLIENT :

- S'engage à faire effectuer la remise en état du système s'il constate la moindre anomalie.
- S'engage à signaler à la société, dans un délai de 48 heures ouvrées avant la mise en application, tout changement pouvant nuire au bon fonctionnement de l'intervention.
- Admet sans réserve la disposition d'enregistrement des conversations téléphoniques archivée durant deux mois et devra en informer toute personne susceptible d'être en contact téléphonique avec la Station Centrale de Télésurveillance.
- S'engage pendant toute la durée du présent contrat à maintenir ou faire maintenir l'installation en bon état de fonctionnement.
- Accepte, en cas de résiliation du présent contrat, que la SOCIETE puisse interrompre les informations parvenant à la Station Centrale de Télésurveillance.
- S'engage à contacter sans délai son installateur ou dépanneur de son alarme, installée ou non par AVC SECURITE ou toute autre filiale du GROUPE AVC, de tous défauts techniques du système (ex : absence de tests, défauts batteries...) constaté par le client ou transmis par le centre de télésurveillance.

Article III - MISE "EN" ET "HORS" DU MATERIEL

Les procédures de mise en et hors service de l'installation sont effectuées par le CLIENT sous sa seule responsabilité. Elles pourront faire l'objet d'un contrôle conformément aux consignes indiquées lors de la mise en service du système d'alarme.

Article IV – TRANSMISSIONS TELEPHONIQUES

Les transmissions des systèmes d'alarme, gérées par des boîtiers de connexion type « box » reliés sur secteur, ne peuvent être garanties en cas de coupures d'électricité ou de défauts prévenant des sociétés de télécommunications.

La SOCIETE ne pourra être tenue de fournir un service pendant le temps d'interruption de service due à ces causes où devoir rembourser tout ou partie des prestations qu'elle facture.

Le CLIENT :

- S'engage à assurer le bon fonctionnement du transmetteur par raccordement au réseau téléphonique et alimentation en énergie.
 - Informe de tout changement d'opérateur téléphonique
 - Est informé qu'un ou plusieurs contrôles de lignes téléphoniques est généré quotidiennement et peut entraîner des frais supplémentaires sur ces factures téléphoniques. Le CLIENT devra planifier la fréquence des ces contrôles de lignes avec son installateur.
 - Peut envisager l'installation d'un boîtier de connexion de secours avec son installateur pouvant générer des frais supplémentaires.
- En cas de sabotage ou toute anomalie sur le réseau téléphonique, la SOCIETE ne peut être tenue responsable et sa responsabilité ne saurait être engagée.

En cas de souscription à un abonnement GSM : il est rappelé que cette ligne est proposée en secours afin de garantir une liaison téléphonique permanente. Tout frais supplémentaire dû à une surconsommation inhabituelle et supérieur à 5.00 € HT sera facturé au client en complément de son abonnement par une facture séparée.

Article V - CONSIGNES

Les consignes et procédures à appliquer par la Station Centrale de Télésurveillance sont définies lors de la mise en service du matériel.

La mise à jour et les modifications seront effectuées par le CLIENT ou son représentant, par un simple appel avec confirmation de votre mot de passe au 02 38 86 19 19 du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. Une confirmation écrite vous sera également demandée 48 heures ouvrées avant leur mise en application.

Email : tsv@avc-intervention.fr / contact@groupe-avc.fr

Il est précisé que, dans le respect de l'arrêté du 3 Novembre 1995 et du Décret n°2002-539 du 17 avril 2002 modifié relatif aux activités de surveillance à distance des biens, les entreprises ou les services internes d'entreprises qui exercent des activités de surveillance à distance des biens réglementées par la loi du 12 juillet 1983 doivent, pour appeler les services de la police nationale ou de la gendarmerie nationale, utiliser exclusivement un numéro téléphonique réservé mis à leur disposition par chacun de ces services.

Les services de la police nationale et de la gendarmerie nationale sont titulaires des abonnements téléphoniques correspondants.

Article VI - OBLIGATIONS DE LA SOCIETE

La SOCIETE prend l'engagement d'appliquer les consignes, définies le jour de la mise en service, 24 heures sur 24 heures et tous les jours de l'année, lorsqu'elle reçoit ou constate une information d'alarme ou anomalie.



INTERVENTION

TÉLÉSURVEILLANCE / GARDIENNAGE

Envoyé en préfecture le 21/03/2024

Reçu en préfecture le 21/03/2024

Publié le

ID : 045-214503088-20240321-DEC2024_020-AU

MAIRIE DE SEMOY

Contrat n°V23147
Mardi 12 mars 2024

La SOCIETE ne saurait être tenue responsable au titre du présent contrat en cas de non ou mauvais fonctionnement du transmetteur téléphonique installé chez le CLIENT ; son rôle étant de l'informer en cas de non réception des informations définies lors de la mise en service du système d'alarme du CLIENT.

Article VII – CONTRÔLES ET SECURITES

La SOCIETE vérifie à l'embauche d'un salarié son autorisation d'exercer la profession délivrée par le CNAPS (Conseil National des Activités Privées de Sécurité).

Nos locaux et nos dossiers clients sont sécurisés et télésurveillés.

Les clés de nos clients sont enfermées dans une salle forte avec contrôle d'accès et vidéo surveillance et sont numérotées sans adresse client.

Article VIII - RESPONSABILITES

Le présent contrat définit les conditions dans lesquelles les parties s'engagent.

La SOCIETE est tenue par conséquent à une obligation de moyens et non de résultats.

Le présent contrat n'inclut aucune garantie en cas de sinistre quelconque et sa responsabilité ne saurait être engagée qu'en cas de faute ou non-exécution des consignes. La responsabilité de la SOCIETE ne pourrait en tout état de cause être supérieure au plafond des garanties souscrites par elle au titre de sa responsabilité civile dont l'abonné déclare avoir pris connaissance.

Le CLIENT doit prendre sous sa responsabilité toute assurance le couvrant des risques de tout ordre sans que le présent contrat puisse s'y substituer.

Les sommes payées au titre de l'exécution des services rendus par la SOCIETE en sont la seule contrepartie et ne sont aucunement liées à la valeur des biens et des locaux de l'abonné.

La SOCIETE ne pourrait être tenue responsable des interruptions de service dues aux grèves, émeutes, inondations, incendie, cas de force majeure, des interruptions de service des services publics ou opérateurs de télécommunications ; elle ne pourra être tenue de fournir un service pendant le temps d'interruption de service due à ces causes où devoir rembourser tout ou partie des prestations qu'elle facture.

Article IX - DUREE DU CONTRAT - SUSPENSION - RESILIATION

Le présent contrat est conclu pour une période de 1a n, renouvelable 3 fois.

Le contrat peut être résilié par la SOCIETE à tout moment et sans préavis, sans que le CLIENT puisse prétendre à une quelconque indemnisation, notamment dans les cas suivants : Fausse déclaration du client concernant le contrat d'abonnement, non-paiement par le client des sommes dues à la SOCIETE (après mise en demeure restée sans effet pendant huit jours), Liquidation judiciaire.

Le CLIENT reste redevable des sommes dues au titre du service/options souscrits ou devra verser une somme égale du montant restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale.

En cas de résiliation du contrat par le CLIENT, la SOCIETE pourra interrompre les informations parvenant à la Station Centrale de Télésurveillance soit par une intervention de l'entreprise ayant installé le transmetteur téléphonique soit par une télé intervention dans le cas où le transmetteur téléphonique soit prévu pour cette fonction. Toute intervention nécessitant une prestation technique sera facturée au client.

Pour les consommateurs protégés par le code de la consommation et selon les articles L215-1 à L215-3 et L241-3 : Le client reste redevable du mois en cours M + 1 mois. (Par ex : Résiliation effectuée le 5 du mois, le contrat prendra fin à la fin du mois suivant, soit mois en cours + 1 mois).

Pour les Sociétés : le client reste redevable de son abonnement jusqu'à la date anniversaire de son contrat. AVC INTERVENTION ne procédera à aucun remboursement / avoir au prorata temporis.

Le CLIENT peut mettre fin pendant la période initiale par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les cas limitatifs suivants : Déménagement ou décès de l'abonné.

Le contrat sera suspendu au cas où la Station Centrale de Télésurveillance serait détruite ou endommagée par le feu ou tout autre sinistre ou dans le cas où la Station ne pourrait assurer une continuité de service.

Sauf faute incombant à l'une ou l'autre des parties, la redevance sera calculée au prorata temporis de la durée effective d'utilisation.

Article X – RECOURS A LA SOUS-TRAITANCE

Le recours à la sous-traitance ou à la collaboration libérale pour les prestations de télésurveillance, d'interventions suite à déclenchements des alarmes, de rondes sécuritaires et de prestations de surveillance de site par un agent de sécurité est envisagé.

Le CLIENT peut à tout moment connaître le contenu des contrats de sous-traitance ou de collaboration libérale projetés. La SOCIETE doit s'assurer du respect, par leurs sous-traitants ou collaborateurs libéraux, des règles sociales, fiscales et relatives à l'interdiction du travail illégal et vérifier la validité de l'autorisation de l'entreprise sous-traitante, des agréments de son ou ses dirigeants et associés et des cartes professionnelles de ses salariés qui seront amenés à exécuter les prestations dans le cadre de ce contrat.

Le CLIENT accepte le recours à la sous-traitance qui pourrait être assurée par des télésurveilleurs indépendants et/ou tout autre société devant honorer les prestations susvisées dans le cadre de ce contrat.

La responsabilité de la SOCIETE ne pourrait en tout état de cause être supérieure au plafond des garanties souscrites par elle au titre de sa responsabilité civile dont l'abonné déclare avoir pris connaissance.

La SOCIETE interdit la sous-traitance en cascade de tout ou partie des travaux qui lui sont confiés.



Article XI – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi (RGPD) « Règlement Général sur la Protection des Données » du 04 mai 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de limitation du traitement, de portabilité, d'opposition, de désengagement et d'oubli aux données personnelles qui vous concernent, que vous pouvez exercer auprès de AVC Intervention, reclamation@groupe-avc.fr ou à l'attention de notre délégué à la protection des données, au 7 Rue du Greffoir, 45000 Orléans.

Article XII – CONFIDENTIALITE

La SOCIETE et le client s'engage respectivement pendant la durée du contrat et un an après, tant en leur nom qu'au nom de leurs préposés et collaborateurs à une obligation de confidentialité et de discrétion sur leur activités et renseignements recueillis à l'occasion de la prestation.

Article XIII – LOYAUTE – NON CONCURRENCE

Le CLIENT ne peut démarcher le personnel de la SOCIETE pour assurer directement ou indirectement la surveillance de son établissement. En cas de rupture du contrat, le CLIENT ne pourra recruter le personnel de la SOCIETE pendant une période de 1 an à compter de la cessation effective du contrat sauf accord entre les 2 partis.

Article XIV – MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification au présent contrat doit être constatée par écrit, signée des parties en leur nom.

Une modification substantielle n'est effective qu'après un certain délai de mise en place.

Tout contrat, ou accords éventuels entre les parties, antérieur au présent contrat et portant sur le même objet, sera annulé et remplacé, en toute leur disposition, par le présent contrat.

Article XV – ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Tout litige au présent contrat sera soumis au tribunal de commerce dont relève le lieu de signature du contrat de même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Article XVI – CONDITIONS FINANCIERES

XVI-1 – Tarifs

Le prix facturé intègre les taxes en vigueur. Toute modification ou taxes supplémentaires en vigueur au jour de la facturation sera répercutée sur le prix.

XVI-2 – Révision annuelle

Le prix est révisé au 1er janvier de chaque année. Il pourra être revu au minimum une fois par an en tenant compte des hausses annuelles imposées par la convention collective nationale de la prévention et de la sécurité.

XVI-3 – Clause de sauvegarde de l'équilibre économique

En complément de la clause de révision et dans le cas où interviendraient des modifications de quelque objet et nature que ce soit, et notamment, une évolution des coûts ou de la réglementation, LA SOCIETE ajustera le prix en conséquence. A défaut d'accord, LA SOCIETE se réserve la faculté de résilier le contrat par LRAR à tout moment moyennant un préavis de six mois.

XVI-4 – Facturation et conditions de règlement

Les prestations sont facturées selon un accord défini au préalable, soit mensuellement ou annuellement payable d'avance.

Les prestations complémentaires (Intervention, gardiennage, rondes) sont facturées à chaque mission réalisée et sont payables à réception de facture.

Le Client ne saurait en aucun cas, évoquer un quelconque sinistre ou dédommagement pour justifier le non-paiement, le paiement partiel ou le retard de paiement.

Le non-respect des conditions entraîne l'application d'une pénalité, au seul choix de LA SOCIETE, d'un montant égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros.

Le non-règlement des sommes dues 60 jours après émission de la facture de la redevance liée au contrat de télésurveillance entraînera automatiquement l'arrêt des prestations jusqu'à la date de paiement intégral des sommes dues et ce sans qu'il y ait besoin de le notifier par courrier.

XVI-5 – Conditions de paiement

Les modalités de paiement sont déterminées librement entre les parties selon le choix suivant :

- Prélèvement SEPA* LCR automatique* Virement Bancaire Autre.....

XVI-6 – Impact environnemental

La SOCIETE réduit l'impact de ses activités sur l'environnement et encourage ses clients à adopter la même politique. C'est pourquoi, La SOCIETE transmettra toutes ses factures de façon électronique (en respect des dispositions réglementaires) et le Client effectuera ses paiements de manière automatisée.



Article XVII – TARIFS DES PRESTATIONS : TELESURVEILLANCE – INTERVENTIONS – GARDIENNAGE

(La TVA (20 %) ou autre taxe exigible selon la réglementation en vigueur au moment de la facturation sera appliquée).

Cocher les prestations souhaitées :

Abonnements mensuels

Abonnement Télésurveillance par site : 29.00 € HT / mois

Options – Abonnements mensuels

Gestion & Garde des clés par site : Offert

Autres prestations

Forfait de prise en charge & reconnaissance des lieux : Offert
 intervention d'un agent de sécurité : 50.00 € HT / unitaire

- Coût horaire de gardiennage en cas de sinistre* : 25.00 € HT / heure
Majoration de 10 % pour les heures de nuit (21h00 - 06h00) et les dimanches
Majoration de 100 % les jours fériés

- Ronde sécuritaire : Sur devis

(Proposition valable 1 mois)

Fait en deux exemplaires à Orléans, le mardi 5 décembre 2023

Le Client

« Lu & approuvé »

Nom et qualité du signataire

Pour le maire
l'adjoint délégué



POUR AVC INTERVENTION

Virginie CAILLON



* Selon l'arrêté du 4 février 2022 portant sur un accord de notre branche professionnelle des entreprises de prévention et de sécurité, nous sommes tenus d'appliquer une planification et une rémunération qui ne peut être inférieure à 4 heures.



INTERVENTION
TÉLÉSURVEILLANCE / GARDIENNAGE

Envoyé en préfecture le 21/03/2024

Reçu en préfecture le 21/03/2024

Publié le

ID : 045-214503088-20240321-DEC2024_020-AU

S²LOW

MAIRIE DE SEMOY

Contrat n°V23147
Mardi 12 mars 2024

MOYENS MIS EN ŒUVRE

LES MOYENS IMMOBILIERS

Poste central de surveillance Secteur Orléanais

Situé à Orléans, nos bureaux d'AVC INTERVENTION, **agence ouest**, sont ouverts 7 jours / 7 et 24heures / 24.

L'établissement est placé sous alarme et sous système de vidéosurveillance avec un report en temps réel des événements. Tous les bureaux sont fermés à clés en l'absence des responsables.

Ayant une surface globale de 900 m², ce bâtiment accueille :

- Les sociétés du Groupe AVC
- Un poste central de sécurité
- Un entrepôt de stockage des matériels
- Un atelier de métallerie/soudure
- La Direction Générale
- Les services : Administratif, comptabilité, Ressources Humaines, Technique, Télésurveillance, Intervention, Surveillance & Formation ainsi qu'un bureau d'étude
- 1 espace reprographie
- 2 salles de réunion & de formation



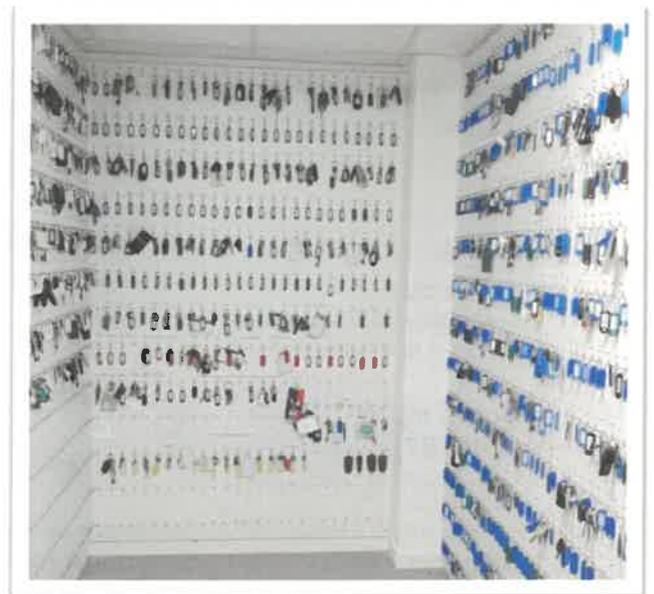
La protection des clés

La **salle des clés** est un espace spécialement créé, sous alarme et vidéo surveillé, pour protéger les clés de nos clients et les classeurs des consignes.

Chaque clé est rangée avec un code. Aucun nom n'apparaît. En cas de vol ou de perte, il n'est pas possible de connaître son propriétaire.

En cas de déclenchement d'alarme, la télésurveillance indique à l'intervenant le code client correspondant à sa clé.

Salle des clés située dans les locaux d'Orléans



La protection des données

Notre **local serveur** est installé au siège et assure une sauvegarde des données toutes les nuits. Un **contrat de maintenance annuel** est souscrit auprès de la société HDC SYSTEMS, basée à Saint Jean le Blanc.

Nous effectuons tous les jours 2 images binaires et tous les ans une mise en situation en cas de sinistre. Nous possédons un serveur de secours pour garantir une réinstallation rapide d'un serveur dans les 4 heures après déclaration d'un sinistre.



LES MOYENS DE TRANSPORTS

Nos véhicules

Les **véhicules** sont marqués à l'effigie de la société de surveillance et gardiennage, géolocalisés et mis à la disposition de l'agent se rendant sur site.

Tous nos véhicules répondent aux normes du code de la route, d'hygiène et de sécurité.

L'état des véhicules est contrôlé à chaque retour de vacation par les agents de sécurité et de manière aléatoire par les chefs d'équipe et / ou le responsable des véhicules.

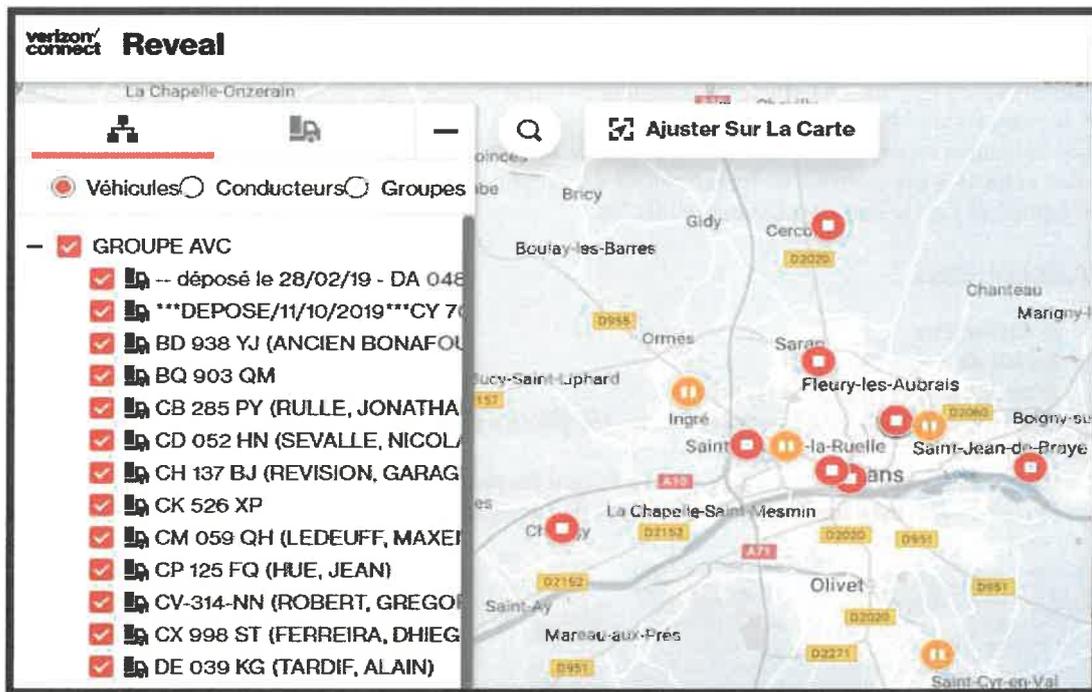
Ils sont tous équipés :

- **D'extincteur**
- **De kit de secours**
- **D'un kit de pré signalisation**
- **D'un kit main libre** compatible avec les téléphones portables de société
- **D'un GPS**
- **De coffres forts** afin de stocker les clés durant les rondes et interventions des agents.
- Certains véhicules sont également équipés de **cages adaptées pour les chiens**, type « Vari Kennel ».





Le logiciel de géolocalisation VERIZON CONNECT



OUTILS ELECTRONIQUES ET ACCES WEB

Mise en place d'une main courante électronique pour les agents de surveillance et les rondiers intervenants : TRACKFORCE

Nous utilisons un système performant et mis à disposition de nos agents de sécurité. Ce système permet de rassembler en un seul appareil les fonctions PTI, téléphonie, contrôleur de rondes, main courante électronique, envois de rapports enrichis (Photos et vidéo), et position GPS en temps réel.

- Saisies des bons d'intervention sur smartphone avec envoi immédiat des informations par mail / sms





INTERVENTION

TÉLÉSURVEILLANCE / GARDIENNAGE

Envoyé en préfecture le 21/03/2024

Reçu en préfecture le 21/03/2024

Publié le

ID : 045-214503088-20240321-DEC2024_020-AU



MAIRIE DE SEMOY

Contrat n°V23147
Mardi 12 mars 2024

Rapports d'activités personnalisés

Création illimitée de rapports personnalisés sur les incidents selon vos besoins et évolutif à tout moment.

- Réponses pré-formatées pour une saisie rapide sur le terrain : case à cocher, menu déroulant, calendrier, Oui/Non, photos, etc.
- Rapports enrichis et illustrés de photos, vidéos, et des coordonnées
- GPS au moment de l'incident
- Indicateurs Qualité : analyses et export Excel à la demande



Géolocalisation & Interventions

- Géolocalisation des agents en temps réel et envois de demandes d'interventions ciblées en fonction de leur position GPS.
- Consultation de l'historique de leurs déplacements en extérieur

Prise en compte des Consignes Sécurité et Sécurité

- Transmission des consignes en temps réel via l'interface Web
- Consignes au format PDF ou saisie libre via le module de traitement de texte
- Accusé de lecture et de validation pour chaque agent



Protection du Travailleur Isolé (P.T.I)

Protection des agents avec notre solution de Protection du Travailleur Isolé (PTI) :

- Solution P.T.I. complète (perte de verticalité, chute, absence de mouvement, bouton panique, zones à risques...)
- Transmission des alertes par appels en cascade, email et SMS
- Appels automatiques en mode mains libres



Note méthodologique décrivant les procédures de déclenchement des alarmes et de procédures d'intervention et de gardiennage

1.1 Procédures de déclenchement des alarmes

1 - Traitement des appels

Les données reçues sont décodées par des "frontaux informatiques" et sont classées en deux catégories :

- Les événements d'alarme (vol, incendie, effraction)
- Les informations dites "attendues", relatives à l'état du système ainsi qu'aux prises et fins de service.

La station peut s'assurer de la confirmation de l'alarme par des moyens humains, audio, électroniques ou vidéo.

La télésurveillance doit s'intégrer dans un concept global de sécurité, allant de l'étude des risques à l'intervention.

Seul un tel concept garantira une réelle sécurité. Pour chaque site, les opérateurs disposent de consignes préalablement définies qu'ils exécutent sans perte de temps.

L'objectif étant de vous apporter une sécurisation optimale ainsi qu'une linéarité dans vos coûts d'exploitation, une analyse quotidienne des alarmes est réalisée par notre chef de poste.

Aussi, nous nous engageons à vous alerter dans le cas de déclenchements excessifs afin de prendre immédiatement des mesures techniques appropriées.

Le PC de télésurveillance a la capacité technique de mettre en place et d'exploiter une gamme de solution de redondance des informations d'alarme reçues en direction du client.

2 - Traitement informatisé de tous les types de messages

Le système de réception dispose d'une bibliothèque de 99 messages dont les principaux sont :

- Agression avec écoute - Alarmes techniques
- Détresse avec interphonie - Intrusion avec écoute ou interphonie
- Protection du travailleur isolé - Batterie basse avec retour
- Incendie - Coupure secteur avec retour
- Autoprotection avec écoute ou interphonie - Surveillance du test cyclique
- Mise en service - Mise hors service
- Etc....

3 - Procédures dans le traitement des consignes en télésurveillance

Déclenchement du système d'alarme (message intrusion, coupure de courant, incendie, PTI, ...)

Le transmetteur d'appel téléphonique envoie un signal vers le PC de télésurveillance.

À l'autre bout de la chaîne, l'opérateur en télésurveillance réagit selon les consignes définies avec le client.

(Les communications sont enregistrées et conservées selon la législation en vigueur)

Chaque client dispose d'un numéro spécifique permettant de l'identifier immédiatement.

Une fiche client individuelle alors créée en informatique validant ces essais et les informations gérées.

L'ensemble des adresses sont enregistrées dans une base de données avec les caractéristiques techniques de chaque site permettant à l'opérateur d'enregistrer la demande d'intervention et de la transmettre immédiatement au service technique ou d'intervention d'astreinte.

Traitement de la consigne par le télésurveilleur

Selon le CCTP, nous respecterons scrupuleusement les consignes d'appels et d'interventions : selon les heures ouvrées, non ouvrées et demandes du client, chaînes d'appels à effectuer.

Intervention de l'agent de sécurité

L'agent de sécurité se munit au préalable des moyens d'accès du site et se rend immédiatement sur les lieux.



1.2 Procédures de l'intervention sur alarme par les agents intervenants ronds

1 – Organisation des équipes d'interventions

Pour une meilleure qualité et rapidité d'intervention, nos intervenants ronds sont répartis par secteurs :

Tous les soirs, week-ends et jours fériés :

- Un agent assurant la permanence téléphonique et opérant au nord de la Loire : Il reçoit tous les reports d'appels toutes les nuits et les week-ends.

Il orchestre l'équipe en place sur les 3 autres secteurs et donne l'ordre aux ronds de son équipe d'intervenir en cas de déclenchement d'alarme.

Il reçoit l'appel de la télésurveillance qui lui transmet les consignes à appliquer et le code des clés du client si besoin.

Chaque agent possède une main courante électronique afin de noter tous les événements, interventions, anomalies, Cette main courante est lue tous les matins par le responsable et l'assistante.

Tous les jours, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 :

Un agent assure les interventions en journée et la permanence téléphonique entre 12h00 et 14h00.

Il gère également les mises en place de gardiennage en urgence. Et fait toutes les visites de sites avec sa responsable.

2 – Les procédures lors d'une intervention sur site

A son arrivée, l'agent indique à la télésurveillance par téléphone, son entrée sur le site.

L'agent effectue sa ronde extérieure/intérieure et vérifie la cause du déclenchement. Chaque bon d'intervention est justifié d'une photo à l'appui.

Il effectuera sa vérification selon le CCTP.

Si aucune anomalie n'est relevée de la part de l'agent de sécurité, il remplit son bon d'intervention numérique en indiquant : heure d'arrivée / heure de départ / les missions effectuées (rondes...) / le nom de l'agent / la mise en/hors service du système....

Il indique à la télésurveillance son départ et valide avec le télésurveilleur si le site est sous alarme.

Si une anomalie est relevée (effraction / problème technique, ...) l'agent prévient le client selon la chaîne d'appels définie et met en place du gardiennage d'urgence après accord du client (Police ou élu de la ville). L'agent reste sur place en attendant l'arrivée d'un représentant.

Si un défaut technique est relevé : l'agent de sécurité peut contacter le technicien d'astreinte d'AVC SECURITE afin d'être aidé dans ses manipulations d'alarmes ou de permettre un dépannage à distance du système ou si impossibilité de remettre le système en marche, le faire intervenir en cas de nécessité et contacter le représentant de la ville. Ce défaut sera également indiqué dans le compte rendu avec la conduite qui aura été tenue.

Un espace client pourra vous être donné afin de consulter en temps réel et sur 2 mois les différents historiques de sites mais également les mains courantes des actions effectuées.

Un compte rendu des interventions pourra vous être envoyés toutes les semaines. Celui-ci reprendra, le nom du site, le motif de déplacement, l'heure, l'observation et l'action.

3 – Connaissance du site

Notre logiciel TRACKFORCE permet de recenser tous nos sites clients et de consulter chaque fiche où sont indiqués :

- Les moyens d'accès
- Les implantations des claviers/centrales si renseignés
- La marque des centrales
- Un éventuel plan
- Les codes d'accès spécifiques
- Les annotations internes
- Chaque fiche est consultable par un code d'accès.



INTERVENTION
TÉLÉSURVEILLANCE / GARDIENNAGE

Envoyé en préfecture le 21/03/2024

Reçu en préfecture le 21/03/2024

Publié le

ID : 045-214503088-20240321-DEC2024_020-AU

S²LOW

MAIRIE DE SEMOY

Contrat n°V23147
Mardi 12 mars 2024

4 – Intervention sur alarme

L'agent qui effectue une intervention sur un site remplit un « bon d'intervention » électronique où sont mentionnés le nom de l'agent, l'heure d'arrivée et de fin d'intervention, le constat sur place, le type d'alarme (intrusion, incendie, coupure de courant, ...), les actions menées pendant son intervention (rondes intérieures/extérieures, ...)

L'assistante commerciale transmet ensuite aux clients par e-mail les informations de l'intervention ou le client, selon l'objet de l'intervention, peut recevoir directement par email son bon numérique.

5 – Suivi de l'intervention

Une permanence téléphonique est mise en place 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Elle permet de renseigner le client à tout moment sur l'intervention effectuée.

Un e-mail vous sera envoyé pour vous préciser, le motif, l'heure et la manipulation faite lors des interventions.

1.3 Procédures de mise en place de gardiennage en urgence

1 – Mise en place d'un gardiennage en urgence à la demande du client

Vos demandes peuvent s'effectuer 24h/24 – 7 jours / 7 au numéro unique 02 38 86 19 19 (non surtaxé).

Nous pouvons donc pallier à toute urgence en cas de mise en place de gardiennage d'urgence.

Nous pouvons vous garantir une présence entre 30 minutes et 1 heure suivant l'appel. Le personnel de ronde peut assurer le début de vacation en attendant que l'agent se présente sur le site pour effectuer le reste de la vacation.

Suivant les événements, nous mettons à disposition une main-courante afin de recenser les événements, les anomalies constatées, les visites de personnes, et tout autre fait.

2 – Astreinte & Renfort

Afin de garantir une disponibilité immédiate à nos clients, à tour de rôle, nos agents effectuent des astreintes et sont aptes à répondre 24h/24 à toute demande urgente de gardiennage.

Le renfort peut également être assuré par des sous-traitants, disponibles 24h/24, en cas de besoin d'un ou plusieurs agents pour des prestations de gardiennage et avec accord du client.

3 – Mise en place d'un gardiennage en urgence suite à une intervention de notre agent intervenant rondier

L'agent intervenant rondier fait appel à l'agent de sécurité d'astreinte.

Si ce dernier est déjà en mission, le gardiennage d'urgence peut être assuré par un vacataire de la société ou par du personnel d'un sous-traitant.

L'agent reste sur place en attendant la relève de l'agent. Il lui indique les consignes à appliquer et lui transmet toutes les informations nécessaires pour garantir sa sécurité et la sécurité du site.

A la fin de sa vacation, après relève ou autorisation du client, l'agent de sécurité quitte le site et transmet à son responsable ou à l'assistante dédiée aux interventions d'alarme le bon rempli.

L'assistante le joint à l'ordre d'intervention reçu par email de la part du télésurveilleur.

Elle procède ensuite à la facturation de l'intervention.



1.4 – Délais de déclenchements d'une intervention

1- Moyens de réception

Chaque opérateur dispose d'un poste de travail informatisé de gestion lui permettant en temps réel de connaître l'état des installations, l'historique par transmetteur, les consignes à appliquer, mais également de déclencher les demandes d'interventions confirmation automatique par télécopie et/ou par mail.

Un poste « Maître » dédié ou modification de consigne et analyses diverses est réservé au chef de poste.

Ces appareils comprennent un grand nombre de langages ou protocoles de communication utilisés par les matériels de différentes marques.

Nos centres ont été dotés des meilleurs logiciels d'exploitation reconnus sur le marché pour la télésurveillance, la vidéosurveillance et le stockage des informations (avec horodatage).

Ces équipements informatiques permettent de répondre aux exigences APSAD P4, afin que le délai entre la réception de l'alarme et la première tentative d'alerte de l'opérateur soit inférieur :

- À 15 secondes pour une alarme incendie et détresse.
- À 1 minute pour alarme vol.

2 – Intervention moyenne estimée en heures ouvrées et heures de jour

Notre poste de surveillance est situé à l'entrée de la ville d'Orléans.

En quelques minutes, nous avons accès à la tangentielle qui ceinture l'agglomération orléanaise,

- Entre 30 et 45 minutes de délai d'intervention selon les heures ou intempéries (heures de pointes, mauvaises conditions météo,..) et point de départ

3 – Intervention moyenne estimée en heures non ouvrées et heures de nuit

Nos agents intervenants rondiers opérant au nord de la Loire sont déjà sur le secteur.

Ils peuvent être sur le lieu du déclenchement rapidement.

- Entre 20 et 45 minutes de délai d'intervention selon les intempéries (mauvaises conditions météo,..) et point de départ



1.5 – Suivi et rapport

1.5.1 – Suivi journalier

A l'aide de notre logiciel informatique, l'agent saisit directement sur la main courante électronique son rapport. Il indique les données telles que : Heure d'arrivée et de départ, date, lieu, agent, constat, remarques particulières, actions effectuées, ...

Ce rapport est envoyé automatiquement par mail au responsable du site. Vous recevrez donc immédiatement une notification par mail, selon les urgences et importances du message.

Un rapport mensuel et annuel est transmis sous forme dématérialisée.

1.5.2 – Plateforme Web pour la consultation des évènements

Vous aurez la possibilité de consulter vos évènements, par date, site, type de déclenchement. Vous pourrez également extraire ces données afin d'obtenir des statistiques.

Le traitement de ces données permet de gagner du temps dans la gestion multisite du client et permet également de recenser les sites qui déclenchent le plus / le moins.

Extraction de données sous excel possible

1.5.3 – Reporting hebdomadaire et reporting annuel

Mise en place d'un reporting hebdomadaire et envoi d'un rapport :

Proposition de faire un point semestriel entre les responsables d'AVC Intervention et le client :

- Point sur les interventions
- Points sur les déclenchements
- Points sur les évènements
- Etc

1.5.4 – Reporting annuel

Mise en place reporting annuel et envoi d'un rapport :

Point annuel entre les responsables d'AVC Intervention et le client :

- Faire un bilan des agents
- Point sur les formations pour le personnel d'AVC Intervention Axes d'amélioration
- Définition des stratégies de sûreté et sécurité
- Point sur les interventions
- Points techniques

1.5.5 – Contrôles de la qualité des prestations

Nous avons mis en place des outils de contrôle et de suivi de nos prestations, afin d'obtenir une qualité optimale.

A titre d'exemples :

Contrôles sur site / Accompagnement des agents ronds durant leurs vacances afin d'établir un bilan de connaissance générale et bilan de connaissance technique des sites.

Ces contrôles inopinés permettent de vérifier la bonne connaissance et l'exécution des consignes effectuées par les agents. A l'issue de ces contrôles, le Responsable d'Exploitation devra établir un rapport de contrôle de chaque agent de surveillance, qui pourra être transmis au client.

Coordonnées de l'équipe dédiée au marché

Responsable Division Télésurveillance & Interventions : Virginie CAILLON tsv@avc-intervention.fr

Assistentes Administratives & commerciales : Camille et Bernadette inter@avc-intervention.fr

Téléphone : 02 38 86 19 19



Annexe 2 – Fiche de consignes

FEUILLE DE CONSIGNES DU N°

NOM OU RAISON SOCIALE :

ADRESSE :

CODE POSTAL : **VILLE :**

MOT DE PASSE :	CONSIGNES	EMPLOYES	AGRESSION
	<input type="checkbox"/> NON SECURITE	<input type="checkbox"/> NON SECURITE	

GESTION DES ALARMES : Numéro de ligne de raccordement : Numéro de ligne GSM :

Opérateur :

Intrusion Agression Incendie Auto protection Défaut ligne
 Défaut GSM Batterie Défaut secteur Test cyclique (1 /24 H) Défaut température
 Programmation de la moe « en » ou « hors » service Automatique MHS (_ H _) Protocole :
 Gestion de la mise « en » ou « hors » service Automatique MES (_ # _) Centrale :
installateur :

JOURS :	HORAIRES :
Lundi	MHS MES
Mardi	MHS MES
Mercredi	MHS MES
Judi	MHS MES
Vendredi	MHS MES
Samedi	MHS MES
Dimanche	MHS MES

PROCEDURE D'APPEL :	
<input type="checkbox"/> JOUR : _ H _ à _ H _ @ NUIT : _ H _ à _ H _ @ PARTICULARITE JOURS (*)	
<input type="checkbox"/> WEEK END : DU _ H _ au _ H _	
1)	N° CONTRE APPEL OBLIGATOIRE
	NOM :
	TELEPHONE :
2)	
3)	
4)	
5)	
6)	
7)	
8)	
9)	
10)	
11)	
12)	

TYPE ALARME	JOUR	NUIT	WEEK / # IF
INTRUSION			
AP			
AGRESSION			
TECHNIQUE			
MES MES /			
HORS PIAGE			

(*)

PARTICULARITES OU AUTRES PROCEDURES :

Mise en place d'un agent de sécurité en cas d'urgence et non réponse du client.

ACCES :

Code alarme : Code portail
 Digicode : Clés réf :
 Bip ouverture réf :

INDICATIONS SUR LE SITE :

LE CLIENT : Date : _ / _ / 2023
(Lu et approuvé)

AVC INTERVENTION : Date : _ / _ / 2023