

Table des matières

1.	Finalité de la procédure.....	2
2.	Mise en œuvre de la procédure.....	2
2.1.	Adresse des sites concernés par la télésurveillance	2
2.2.	Référents CAF.....	2
2.2.1.	Horaire ouvert :.....	2
2.2.2.	Hors horaires ouverts :	2
2.2.3.	Calendrier de mise en service et mise en arrêt des d'alarmes intrusion	2
2.3.	Contacts des sociétés de gardiennage et de télésurveillance.....	3
3.	Description de la procédure.....	3
3.1.	Situations non conformes	3
3.2.	Alarme intrusion.....	3
3.3.	Consignes particulières	4
3.3.1.	Non activation d'alarme intrusion manuelle ou programmée	4
3.3.2.	Réception d'une information de batterie basse à partir d'une centrale intrusion	4
3.3.3.	Réception d'une information de coupure de courant	4
3.3.4.	Déclenchement d'une alarme sur un site	4
3.4.	Alarme incendie	5
3.4.1.	Déclenchement d'une alarme incendie	5
3.5.	Alarme PPMS	5
3.5.1.	Déclenchement d'une alarme PPMS.....	5
3.6.	Alarme Technique	5
3.6.1.	Déclenchement d'une alarme technique.....	5
4.	Modifications des procédures et consignes	5
5.	Suivi du bon fonctionnement du matériel.....	6
6.	Suivi des Rapports d'interventions	6

1. FINALITE DE LA PROCEDURE

Ce document définit les procédures et consignes qui relèvent de la télésurveillance des sites de la CAF du Gard.

2. MISE EN ŒUVRE DE LA PROCEDURE

Cette procédure est applicable par tous les opérateurs du centre de télésurveillance et de la société de gardiennage.

2.1. Adresse des sites concernés par la télésurveillance

IP / GSM	Site	Adresse	Ville
	Siège	321 rue Maurice Schumann	Nîmes
	l@min	321 rue Maurice Schumann	Nîmes
	Antenne Alès	47 boulevard Gambetta	Alès
	Antenne Bagnols	1 rue Racine	Bagnols
	Antenne Beaucaire	1145 chemin du Clapas de Cornut	Beaucaire

2.2. Référents CAF

2.2.1. Horaire ouvert :

Les horaires ouverts : du lundi au vendredi de 7h à 20h.

Les référents CAF doivent être informés selon l'ordre de priorité ci-dessous :

Nom	Mail	Fixe	Mobile

2.2.2. Hors horaires ouverts :

Les horaires hors ouverts : du lundi au vendredi de 20h à 7h, week-ends et jours fériés.

Les référents CAF doivent être informés selon un planning mensuel d'astreinte qui devra être communiqué au télésurveilleur et aux équipes d'intervention 10 jours avant la fin du mois précédent.

Nom	Mail	Fixe	Mobile

En cas de problème majeur (incendie, effraction, etc.), une de ces personnes doit obligatoirement être jointe directement par téléphone (pas de message) par le télésurveilleur.

2.2.3. Calendrier de mise en service et mise en arrêt des d'alarmes intrusion

Site	Mode	Jours ouverts	week-ends	Jours fériés
Siège (action manuelle)	Manuel	Désactivation : 7h00 Activation : 20h00	Activée	Activée
l@MIN (action manuelle)	Manuel	Couplée Siège	Activée	Activée
Antenne Alès	Programmé	Désactivation : 7h00 Activation : 20h00	Activée	Activée
Antenne Bagnols	Programmé	Désactivation : 5h00 Activation : 20h00	Activée	Activée
Antenne Beaucaire	Programmé	Désactivation : 7h00 Activation : 20h00	Activée	Activée

2.3. Contacts des sociétés de gardiennage et de télésurveillance

Société de télésurveillance :

Nom	Mail	Fixe	Mobile
Télésurveilleur			
Chargé d'affaires			

Pour tout appel au télésurveilleur, il sera nécessaire de communiquer un mot de passe convenu préalablement entre la société de télésurveillance et la CAF.

**Les communications avec la société de télésurveillance sont enregistrées.
La conservation de ces enregistrements est de 2 mois maximum.**

Société de gardiennage :

Nom	Mail	Fixe	Mobile
Intervenant 1			
Intervenant 2			
PC sécurité			

3. DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

3.1. Situations non conformes

Toutes les situations qui n'ont pas été validées dans cette procédure ou consignes de la CAF doivent être considérées comme des situations non conformes et donc comme suspectes.

En cas de situation non conforme, l'opérateur du centre de télésurveillance doit faire procéder à une levée de doute en envoyant sur site un agent d'intervention.

3.2. Alarme intrusion

Les sites de la CAF du Gard sont équipés d'une alarme intrusion.

Toutes les personnes habilitées à activer ou désactiver une alarme disposent d'un code personnel et ainsi qu'un mot de passe de contact à la société de télésurveillance.

La liste de ces personnes de la CAF du Gard est maintenue à jour par la CAF du Gard et elle sera communiquée à la société de gardiennage et de télésurveillance à chaque modification. .

Toute personne ayant à désactiver une alarme en dehors des jours et horaires ouvrés devra au préalable informer par téléphone le télésurveilleur en déclinant son identité, le mot de passe et le motif avant de désactiver l'alarme.

En cas de non-connaissance du mot de passe au télésurveilleur, ce dernier contactera le référent CAF d'astreinte, s'il n'est pas joignable, il déclenchera une intervention par l'envoi d'un agent d'intervention.

Sauf urgence, la désactivation/activation de l'alarme des sites en week-end concerne des interventions ou travaux qui sont programmés.

Une information systématique sera faite au moins 48h avant à la société de gardiennage par courriel, qui transmettra à la société de télésurveillance, précisant :

- Le site
- La date
- Les horaires
- Le motif
- L'intervenant pour l'ouverture et la fermeture du site : intervenant ou agent CAF.

Même dans ce cas le contact préalable au télésurveilleur reste obligatoire pour la désactivation de l'alarme.

3.3. Consignes particulières

3.3.1. Non activation d'alarme intrusion manuelle ou programmée

Pour une activation manuelle : En cas d'impossibilité d'activer l'alarme, la personne en charge de cette mission devra contacter le télésurveilleur afin de signaler la situation.

Pour une activation programmée :

Lorsqu'un site n'a pas été mis sous alarme à l'heure définie dans le calendrier de mise en service des alarmes (+ ou- 30 minutes), le télésurveilleur doit contacter la société de gardiennage pour une intervention d'activation de l'alarme.

Dans les deux cas ci-dessus, s'il n'est pas possible d'activer l'alarme une ronde toutes les 3h jusqu'à l'ouverture du site devra être mise en place et la société de gardiennage fera une information par courriel aux PC Sécurité, en copie les référents CAF, pour inscription au registre.

3.3.2. Réception d'une information de batterie basse à partir d'une centrale intrusion

La batterie pouvant tenir 48 heures, en cas d'alerte de batterie basse, le télésurveilleur fera une information par mail aux PC Sécurité, en copie les référents CAF.

3.3.3. Réception d'une information de coupure de courant

En horaires ouverts : le PC de sécurité.

Hors horaires ouverts :

- Le télésurveilleur demande l'intervention de la société de gardiennage pour la mise en place de rondes toutes les 3h
- Le télésurveilleur contacte le référent CAF d'astreinte.

3.3.4. Déclenchement d'une alarme sur un site

En horaires ouverts : le télésurveilleur contacte le PC de sécurité du siège.

Hors horaires ouverts :

- Le télésurveilleur demande l'intervention de la société de gardiennage pour effectuer une levée de doute.
- Sur constat de l'intervenant :

3.3.4.1. Cas d'un site insécurisé à la suite d'un matériel défectueux - mise en place de mesures conservatoires

Si le site est peu vulnérable à l'intrusion avec impossibilité de s'introduire sur le site pour cambrioler ou vandaliser :

- o Désactivation de l'alarme
- o Mise en place de rondes toutes les 3h jusqu'à l'ouverture du site.

Si le site est vulnérable à l'intrusion et n'est plus en sécurité avec la possibilité de s'introduire facilement sur le site pour cambrioler, vandaliser :

- o Désactivation de l'alarme
- o Mise en place immédiate d'un agent de sécurité pour la surveillance du site jusqu'à son ouverture.

La société de gardiennage fera une information par courriel aux PC Sécurité, en copie les référents CAF, pour inscription au registre.

3.3.4.2. Intrusion avérée sur un des sites CAF- mise en place de mesures conservatoires

- L'intervenant contacte les forces de l'ordre.

Annexe 2

- Le télésurveilleur contacte le référent CAF d'astreinte prioritairement, **obligation** d'avoir un contact parmi les référents.
- Mettre en place un agent de sécurité pour mesures conservatoires jusqu'à l'ouverture du site.

3.4. Alarme incendie

Les sites de la CAF du Gard sont équipés d'une alarme incendie.

Pour ceux qui sont reliés à la télésurveillance, en cas de déclenchement d'une alarme incendie :

En horaires ouverts : contacter le PC de sécurité, ce dernier sera le relai pour la levée de doute pour les antennes.

Hors horaires ouverts :

- Le télésurveilleur demande l'intervention de la société de gardiennage pour effectuer une levée de doute.
- Sur constat de l'intervenant : Incendie avéré sur un des sites CAF - mise en place de mesures conservatoires
 - o L'intervenant contacte les pompiers.
 - o L'intervenant contacte les forces de l'ordre.
 - o Le télésurveilleur contacte le référent CAF d'astreinte prioritairement, **obligation** d'avoir un contact parmi les référents.
 - o Mettre en place un agent de sécurité pour mesures conservatoires jusqu'à l'ouverture du site

3.5. Alarme PPMS

Les sites de la CAF du Gard sont équipés d'une alarme Plan Particulier de Mise en Sureté

Déclenchement d'une alarme PPMS :

En horaires ouverts :

- Le télésurveilleur contacte le PC de sécurité, ce dernier sera le relai pour la levée de doute pour les antennes.
- Sans réponse de ce dernier, le télésurveilleur contacte les référents CAF.
- Sans aucune réponse, le télésurveilleur prévient les forces de l'ordre pour intervention.

3.6. Alarme Technique

Le siège est équipé d'alarme technique concernant :

- La surveillance de température du local réseaux et serveurs,
- La surveillance de température d'eau des circuits de chauffage et climatisation.

Déclenchement d'une alarme technique

En horaires ouverts :

- Le télésurveilleur contacte le PC de sécurité,
- Le PC de sécurité informe par mail le service logistique pour prise en compte et demande d'intervention du prestataire de maintenance.
- Le service logistique mettra en copie dans ces échanges avec le prestataire de maintenance le PC sécurité pour information et délai de résolution.

En horaires non ouverts :

Le télésurveilleur fera une information par mail aux PC Sécurité, en copie les référents CAF.

4. MODIFICATIONS DES PROCEDURES ET CONSIGNES

Les seules personnes autorisées à modifier les procédures ou consignes sont les référents CAF.

Ces modifications de procédures ou consignes doivent obligatoirement être effectuées par mail.

5. SUIVI DU BON FONCTIONNEMENT DU MATERIEL

La société de télésurveillance doit signaler tout dysfonctionnement des dispositifs d'alarmes (intrusion, PPMS, incendie, et) pour que la CAF puisse faire intervenir au plus vite la société de maintenance pour un retour à la normale au plus tôt.

Le contrôle du bon fonctionnement des matériels sera assuré par des tests cycliques reçus à intervalles régulier (à minima 1 toute les 12h).

6. SUIVI DES RAPPORTS D'INTERVENTIONS

La société de gardiennage transmet le rapport d'intervention sur une site par courriel à l'ensemble des référents CAF **dans les 2 jours qui suivent.**