



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

ANNEXE N°1

ACCORDS-CADRES DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

**TELESURVEILLANCE DES INSTALLATIONS
ANTI-INTRUSION, SECURITE INCENDIE,
GARDIENNAGE ET RONDES SUR L'ENSEMBLE DES
BATIMENTS GERES PAR LE DEPARTEMENT D'ILLE
ET VILAINE**

DEPARTEMENT D'ILLE-ET-VILAINE

1 Avenue de la Préfecture
CS24218
35042 Rennes Cedex

ANNEXE N°1

AU CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Consignes générales relatives à la Télésurveillance des Bâtiments et à la levée de doute

Date de mise à jour : 10 septembre 2026

Applicable dès le jour de la notification du marché

Objet du présent document :

Les consignes générales sont à respecter par le Titulaire pour l'ensemble des bâtiments de l'accord-cadre faisant objet d'une télésurveillance. Elles peuvent être complétées par des consignes particulières tenant compte des spécificités de fonctionnement et de gestion de certains sites. Ces informations visent à mieux encadrer les demandes et le traitement des alarmes.

Les consignes sont mises à jour en tant que besoin.

CONSIGNES GENERALES

Les consignes à appliquer en cas de réception de défauts des installations d'alarmes anti-intrusion, incendie et technique sont les suivantes.

1. LOT 1 : Gestion des informations reçues au poste frontal de télésurveillance :

➤ **Le contre-appel :**

Le contre-appel est réalisé si et seulement si un numéro de contre-appel est indiqué sur la fiche de consignes particulières du site. En l'absence de numéro de contre-appel, suivre directement les consignes se référant au contre-appel infructueux.

Le contre appel doit être réalisé dans les **3 minutes maximum** suivant l'apparition de l'évènement (article du C.C.T.P.).

Le contre-appel est considéré comme infructueux en cas de non réponse ou de réponse non conforme :

- erreur de mot de passe (dans le cas d'un site avec identification par mot de passe),
- impossibilité d'identifier l'interlocuteur désigné au marché ou sur la fiche de consignes particulières du site,
- non possession du code,
- alarme persistante,
- non réception d'une mise hors service (MHS).

➤ **Interprétation des mises hors service (MHS) :**

- MHS manuelle : signifie que la personne sur place possède bien le code. L'apparition d'un défaut (déclenchement alarme) suivi dans les **5 minutes maximum** de l'apparition d'une MHS est considéré comme une erreur de manipulation. Le Titulaire ne déclenche pas dans ce cas d'intervention sur site. Si le délai est dépassé sans que la personne sur place se soit manifestée, une intervention de levée de doute doit être déclenchée.
- MHS auto : signifie que l'installation se met hors service automatiquement à un horaire fixe prédéfini. La programmation d'une MHS auto est mentionnée sur la fiche de consignes particulières du site. Si une MHS auto ne s'effectue pas dans les **10 minutes** après l'horaire prédéfini et sans appel provenant du site, une information doit être transmise aux référents du département indiqués dans la fiche consignes particulières.

➤ **Interprétation des mise en service (MES) :**

- MES manuelle : signifie que la personne sur place possède bien le code. L'apparition d'un défaut (déclenchement alarme) dans les **5 minutes maximum** de l'apparition d'une MES est considéré comme une erreur de manipulation. Le Titulaire ne déclenche pas dans ce cas d'intervention sur site. Si le délai est dépassé et que la personne sur place ne s'est pas manifestée, une intervention de levée de doute doit être déclenchée ;
- MES auto : signifie que l'installation se met en service automatiquement à un horaire fixe prédéfini. La programmation d'une MES auto est mentionnée sur la fiche de consignes particulières du site. Si une MES auto ne s'effectue pas dans les **10 minutes** après l'horaire prédéfini et sans appel provenant du site, une intervention de levée de doute doit être déclenchée.

1.1 : Gestion des défauts et anomalies :

➤ **Déclenchement alarme (anti-intrusion, incendie, technique) :**

- Si un second déclenchement alarme, quel que soit la zone, survient dans un délai de **30 secondes** après le premier évènement, effectuer un contre appel si les consignes particulières le prévoient,
- si le contre-appel est infructueux ou non demandé, déclencher une intervention de levée de doute,
- Si pas de second déclenchement alarme, quel que soit la zone, survient dans un délai de **30 secondes** après le premier évènement, ne pas déclencher d'intervention de levée de doute.
- Si le système anti-intrusion transmet des photographies (Arret sur image), permettant d'établir avec certitude la présence d'une ou plusieurs personnes et que le contre appel est infructueux, solliciter les forces de l'ordre puis déclencher l'intervention de levée de doute.

➤ **Défaut technique (autoprotection) :**

- appliquer les consignes particulières du site
- en l'absence de consignes particulières, effectuer un contre-appel,
- si contre-appel infructueux, déclencher une intervention de levée de doute pour constater le défaut,

➤ **Défaut manque secteur et tension mini :**

- effectuer un contre-appel,
- si contre-appel est infructueux, attendre **30 minutes** et refaire un contre-appel,

- Si le second contre-appel est infructueux et que le défaut persiste, effectuer une intervention de levée de doute,
- Si la ligne ne peut être rétablie par le rondier, déclencher les prestataires d'astreinte.
- Si le courant ne peut être rétabli, prévenir l'interlocuteur désigné sur la fiche de consignes particulières du site et solliciter le personnel d'astreinte du Département. Ce dernier pourra décider de mettre en place les rondes de sécurité (à hauteur de 3 rondes par jour).

➤ **Absence ou défaut test cyclique :**

- Effectuer un contre-appel sur le numéro du transmetteur pour vérifier que la ligne téléphonique fonctionne,
- Effectuer une intervention de levée de doute,
- Si la ligne ne peut pas être réactivée par le rondier, déclencher le prestataire d'astreinte.
- Si la ligne n'est toujours pas opérationnelle, prévenir l'interlocuteur désigné sur la fiche de consignes particulières du site concerné et le personnel d'astreinte du Département. Ce dernier pourra décider de mettre en place les rondes de sécurité (à hauteur de 3 rondes par jour).

➤ **Absence de transmission MES / MHS :**

- Vérifier que les transmissions des MHS et/ou MES existaient bien auparavant,
- faire un contre-appel pour demander l'état de l'installation (et marche ou arrêtée),
- Si contre-appel infructueux, déclencher une intervention de levée de doute pour effectuer un test de liaison (essai de l'installation),
- Si la ligne ne peut pas être réactivée par le rondier, envoyer le prestataire d'astreinte multi technique.
- Si la ligne n'est toujours pas opérationnelle, prévenir l'interlocuteur désigné sur la fiche de consignes particulières du site concerné et le personnel d'astreinte du Département. Ce dernier pourra décider de mettre en place les rondes de sécurité (à hauteur de 3 rondes par jour).

➤ **MES automatique non effectuée :**

(concerne les sites dont la centrale est programmée par une horloge, interne ou externe à la centrale, ou des sites particuliers qui ne disposent pas d'horloges mais dont il est demandé la surveillance des MES).

- effectuer un contre-appel,
- Si contre-appel infructueux, déclencher une intervention de levée de doute pour effectuer une mise en service manuellement,
- Si la ligne ne peut pas être réactivée par le rondier, envoyer le prestataire d'astreinte multi technique.
- Si la ligne n'est toujours pas opérationnelle, prévenir l'interlocuteur désigné sur la fiche de consignes particulières du site concerné et le personnel d'astreinte du Département. Ce dernier pourra décider de mettre en place les rondes de sécurité (à hauteur de 3 rondes par jour)

➤ **MHS anormale :**

(concerne les sites dont la centrale est programmée par une horloge, interne ou externe à la centrale, ou des sites particuliers qui ne disposent pas d'horloges mais dont il est demandé la surveillance des MHS en cas de perte ou suspicion de vol de moyens d'accès)

- effectuer un contre-appel,
- Si contre-appel infructueux, déclencher une intervention de levée de doute pour effectuer une mise en service manuellement,
- Si la ligne ne peut pas être réactivée par le rondier, envoyer le prestataire d'astreinte multi technique.
- Si la ligne n'est toujours pas opérationnelle, prévenir l'interlocuteur désigné sur la fiche de consignes particulières du site concerné et le personnel d'astreinte du Département. Ce dernier pourra décider de mettre en place les rondes de sécurité (à hauteur de 3 rondes par jour)

➤ **Défaut erroné, défaut anomalie, canal inexistant :**

- effectuer un contre-appel,
- si contre-appel infructueux, déclencher une intervention de levée de doute pour vérification de l'installation,
- prévenir l'interlocuteur du site désigné par la fiche de consignes particulières.

➤ **Défaut présence technicien :**

- effectuer un contre-appel, pour s'assurer qu'un technicien de maintenance est bien sur place,
- si contre-appel infructueux, prévenir l'interlocuteur du site désigné par la fiche de consignes particulières.

➤ **Demande de renseignements de la part des utilisateurs des installations (exploitants) :**

- Orienter la demande de l'exploitant vers l'interlocuteur du site désigné sur la fiche de consignes particulières. Aucun renseignement n'est à transmettre directement aux exploitants

➤ **Défaut agression :**

- Contacter sans délai la Police et déclencher un déplacement (lot2) en accompagnement de la Police,
- Rendre compte à l'interlocuteur désigné sur la fiche de consignes particulières du site concerné.

➤ **Effraction constatée :**

- Si l'équipe intervenante (lot2) constate une effraction (porte, fenêtre ou autre) contacter les services de police ou de gendarmerie et le personnel d'astreinte du département et s'assurer de la présence du personnel intervenant (lot2) jusqu'à l'arrivée du personnel d'astreinte du département.

➤ **Incendie (alarme feu) :**

- Dans le cas d'un déclenchement incendie, contacter les pompiers, l'astreinte du département et l'équipe intervenante (lot2) et s'assurer de la présence du personnel intervenant (lot2) jusqu'à l'arrivée du personnel d'astreinte du département.

➤ **Inondation constatée**

- Si l'équipe intervenante (lot2) constate une inondation, contacter le personnel d'astreinte du département et s'assurer de la présence du personnel intervenant (lot2) jusqu'à l'arrivée du personnel d'astreinte du département.

➤ **Défaut porte et portail**

- Si l'équipe intervenante (lot2) constate une problématique technique portant sur les portes et portails, contacter la société de maintenance d'astreinte.
- Si l'équipement n'est toujours pas opérationnel, prévenir le personnel d'astreinte du Département. Ce dernier pourra décider de mettre en place les rondes de sécurité (à hauteur de 3 rondes par jour)

2. Lot 2 : Consignes pour les interventions :

➤ Effraction constatée :

- Contacter sans délai le poste de télésurveillance, attendre l'arrivée des forces de l'ordre pour réaliser la levée de doute dans l'établissement concerné,
- Si un accès est endommagé (porte, fenêtre ou autre), rester sur le site jusqu'à l'intervention du personnel d'astreinte (délai maxi 1 heure) afin d'éviter toute intrusion.
- Rendre compte au poste de télésurveillance.

➤ Constat de problématique majeure :

- Si problème important constaté (inondation, incendie, effraction, défaut porte et portail), rendre compte au poste de télésurveillance.

➤ Intervention sur site pour assistance des exploitants :

- Mettre en œuvre les moyens conformément à l'article du C.C.T.P. Rendre compte au poste de télésurveillance.

➤ Défaillance technique de l'installation :

- En cas de défaillance de l'installation et de fonctionnement des sirènes, le titulaire doit assurer la neutralisation de celles-ci sans procéder au sectionnement des câbles d'alimentation. Rendre compte au poste de télésurveillance.
- Essayer d'acquitter le défaut, sans procéder au sectionnement des câbles d'alimentation. Rendre compte au poste de télésurveillance.
- Si besoin, réarmer le disjoncteur en cause et vérifier le fonctionnement de l'installation alarme. Rendre compte au poste de télésurveillance.

➤ Défaut agression :

- Lors d'une demande de déplacement procéder à la réalisation de celle-ci en se faisant accompagner par les services de police et rendre compte au poste de télésurveillance.

➤ Demande d'intervention

- Pour toute demande d'intervention émanant du poste de télésurveillance, procéder à la mise en place de celle-ci et rendre compte de l'intervention et constat effectué au poste de télésurveillance.