

**Votre guide
de la télésurveillance
Daitem Services
Bien connaître
nos services
pour mieux apprécier
votre sécurité**



Vos contacts

Daitem Services

**Plateau commercial :**

04.76.45.32.22

Pour la gestion de votre contrat (réception, facture, renseignements, réclamation...)

Accessible du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 14 h à 17 h 30.

Pour vous identifier penser à vous munir de votre mot de passe et votre numéro de contrat

Plateau télésurveillance :

04.38.72.99.21

Pour le traitement de vos alarmes techniques ou intrusion (déclenchement, historique, messages...)

Accessible 7 jours /7 et 24 heures /24

Pour vous identifier penser à vous munir de votre mot de passe général

Notre adresse mail :

client.telesurveillance@hagergroup.com

Sommaire

Votre sécurité, une question de prévention... et de précautions	4
Tous les acteurs de votre sécurité	5
Le rôle des différents acteurs	6-7
Consultweb, votre espace de télésurveillance en ligne	8
Tableaux de synthèse des procédures de mise à jour de vos données	9-10

Votre sécurité, une question de prévention et de précautions

Pour assurer la sécurité de votre domicile,
adoptez les bons réflexes !

01 Lorsque vous êtes chez vous

- Évitez de laisser vos portes et fenêtres ouvertes sans raison.
- Maintenez fermés le portail, la porte du garage, la porte de communication entre le garage et votre habitation.
- Si possible, mettez votre système de sécurité sous protection partielle pour protéger les pièces inoccupées.

02 Pendant vos absences de courte ou de longue durée

- Fermez vos portes et fenêtres
- Tirez vos rideaux, fermez vos volets et ne laissez pas d'objets à risque exposés
- Évitez de cacher vos clés à proximité de la porte d'entrée (pot de fleur et boîte aux lettres..)
- Faites garder votre courrier par la poste ou un voisin pour éviter l'accumulation de courriers et prospectus dans votre boîte aux lettres.
- Ne mentionnez pas votre absence sur répondeur téléphonique et soyez vigilant aux informations communiquées sur les réseaux sociaux.

03 Et aussi

- Pensez à vérifier régulièrement la liste de vos contacts sur votre espace abonné Consulweb et pensez à faire les modifications nécessaires.
- Enregistrez le numéro de téléphone du centre de télésurveillance en cas de besoin et munissez vous de votre mot de passe identification.
- Prévenez vos contacts de votre absence et rappelez leur les consignes et leurs rôles en cas d'appel.
- Veillez à informer les personnes susceptibles de passer à votre domicile (amis, famille..) de l'utilisation de votre alarme pour éviter les déclenchements intempestifs.



Tous les acteurs de votre sécurité

Vous êtes le principal acteur de votre sécurité au côté des professionnels.



Le rôle des différents acteurs



Vous, et vos contacts

Tenez à jour votre liste de contacts. Connaissez parfaitement vos mots de passe d'identification ou d'agression. Enregistrez le numéro de téléphone du centre de télésurveillance et n'appellez le centre opérationnel qu'en disposant de votre mot de passe d'identification.

En effet, comme tout service d'urgence mutualisé, le centre opérationnel est soumis à des variations d'activité plus ou moins fortes et aléatoires ainsi qu'à la prise en charge de situation plus ou moins critiques. Aussi le temps perdu par un membre de notre équipe à tenter d'identifier un client qui ne dispose pas de son mot de passe peut avoir des conséquences lourdes sur la prise en charge d'une situation critique subie par un autre client, ayez à l'esprit que vous pourriez être ce client une prochaine fois...



L'installateur

Sa mission : faire en sorte que votre système d'alarme soit en parfait état de fonctionnement.

Lorsque vous êtes prévenu par le centre de télésurveillance d'un problème technique ou de fonctionnement de votre système d'alarme, c'est la personne à contacter en priorité. Il pourra vous apporter les explications nécessaires et si besoin prévoir un rendez-vous pour effectuer les opérations de maintenance adaptées.



Le centre de télésurveillance

Prioriser les situations d'urgence en fonction des informations reçues. Identifier la cause et la gravité de la situation réelle par les moyens de levée de doute disponibles. Mandater si besoin un agent de sécurité, les services d'urgence, de secours ou les forces de l'ordre, ou simplement vous rendre compte d'une situation.

Les personnes en charge de ces missions sont des personnes de confiance formées et agrémentées principalement sur la base d'une enquête de moralité. Atral Services est forte d'une trentaine d'années d'expérience en la matière et est titulaire de la certification APSAD P3 depuis plus de 10 ans qui vous garantit principalement une continuité du service par une organisation des ressources humaines et techniques.



L'agent de sécurité ou l'intervenant sur site

Ses missions : vérifier physiquement que tout est normal, alerter ou simplement rendre-compte, assurer des rondes ou un gardiennage pour dissuader, protéger ou préserver votre habitation en cas d'effraction jusqu'à l'arrivée des services de police/gendarmerie, votre arrivée ou un artisan en charge de réparer les issues fracturées (cf ; dispositions contractuelles) C'est le seul à pouvoir agir lorsque vous ou vos contacts n'êtes pas joignables, ou dans l'incapacité d'agir (éloignement par exemple). C'est surtout le plus à même à pouvoir intervenir pour effectuer un contrôle dans certaines circonstances telles que la nuit par exemple pour éviter de vous exposer inutilement et dangereusement vous ou vos contacts. En cas de problème il alertera les forces de l'ordre et relèvera le maximum d'informations susceptibles d'être utiles pour l'enquête : plaque d'immatriculation, tenue vestimentaire.



Les forces de l'ordre

Leurs missions : agir en professionnel pour prendre en charge une situation critique. ATRAL SERVICES a fait le choix de s'abonner pour l'ensemble des départements français aux numéros spéciaux réservés aux professionnels de la sécurité privée, aussi bien pour les services de police, de gendarmerie que pour les pompiers. Ces numéros permettent aux personnels du centre de télésurveillance, une fois la criticité de la situation avérée, de solliciter directement les bons services amenés à intervenir sans passer par les numéros d'urgence génériques traditionnels ouverts à tous : 17,18, 15. C'est un gage d'efficacité.

Consultweb, votre espace de télésurveillance en ligne

Une interface sécurisée et pratique,
accessible via
www.daitem-services.fr



Date de la demande	Libellé	Date de confirmation	Date de traitement	Etat
22/10/2020 17:10:20	Mise à jour des autorisations de l'installateur pour le site [redacted]		22/10/2020 17:10:54	Prétraité
22/10/2020 16:45:27	modification du mot de passe de connexion pour le site de référence 65154270		22/10/2020 17:10:56	Prétraité
22/10/2020 16:40:47	Mise à jour de la liste des contacts pour le site de référence [redacted]		22/10/2020 16:41:08	Prétraité
22/10/2020 16:34:47	Traitement des absences de test du site 65154270 : toutes les absences, de façon immédiate.		22/10/2020 16:35:17	Prétraité
22/10/2020 16:33:53	Mise à jour des autorisations de l'installateur pour le site [redacted]		22/10/2020 16:34:14	Prétraité

Grâce à ce portail Web sécurisé accessible gratuitement, votre abonnement de télésurveillance est à tout moment consultable, évolutif et personnalisable.

Menu Accueil

- Modifier votre e-mail
- Modifier votre mot de passe de connexion

Menu Informations

- modifier votre numéro de contre-appel (n° de tél. fixe aboutissant sur le site protégé)

Menu Mot de passe

- modifier vos mots de passe (général, agression et télésurveilleur)

Menu contacts

- apporter des modifications à la liste de vos contacts
- modifier l'affectation des événements techniques par contact

Menu Consignes

- Mettre à jour les autorisations de votre installateur
- Mettre à jour vos traitements d'absences de test

Menu Etat Système

- Consultez l'état de votre système et la date de dernier test cyclique
- Mise en maintenance temporaire du site

Menu Historique

- consulter vos historiques d'événements transmis au centre de télésurveillance
- consulter vos séquences d'images archivées
- consulter vos historiques d'événements transmis au centre de télésurveillance





Menu Téléchargement

- consulter votre contrat de télésurveillance ou votre procès-verbal de raccordement

Tableaux de synthèse des procédures de mise à jour

Vous devrez rappeler dans vos correspondances ou par téléphone, votre numéro de dossier et votre mot de passe abonné, que vous trouverez sur le “procès-verbal de raccordement” qui vous est remis.

Consignes à appliquer

Objet de la demande	 Téléphone	 Courrier simple	 client.telesurveillance@hagergroup.com	 Espace abonné Consultweb
Gestion des appels cycliques : modification des heures d'appel et fréquence		Courrier simple	Avec indication du mot de passe général pour identification	Oui
Mise en marche et maintenance du système en cas de travaux ou intervention technique de l'installateur	n° d'appel 04 38 72 99 21			Oui

Objet de la demande



Téléphone



client.telesurveillance@hagergroup.com



Espace abonné Consultweb

Mise à jour de vos mots de passe d'identification : général, agression, télésurveillance		Courrier AR	Avec indication du mot de passe général pour identification	Oui
Mise à jour de vos contacts : ajout/suppression de personnes ordre des contacts		Courrier AR	Avec indication du mot de passe général pour identification	Oui
Mise à jour du numéro de contre appel : ligne fixe du site protégé		Courrier simple	Avec indication du mot de passe général pour identification	Oui
Changement adresse facturation		Courrier simple	Avec indication du numéro de contrat	
Changement mode de règlement : pour passer d'un mode chèque à prélèvement		Courrier simple	Avec indication du n° de contrat, joindre RIB et mandat Sepa complété.	
Changement d'installateur	n° d'appel 04 76 45 32 22	Courrier simple	Avec indication du numéro de contrat	
Changement d'adresse mail souscripteur			Avec indication du numéro de contrat	Oui
Ajout ou suppression d'une option		Courrier simple	Avec indication du numéro de contrat	
Déclaration décès souscripteur. Pièces à fournir : acte de décès, acte d'hérédité, nouveau RIB si règlement par prélèvement. Coordonnées du notaire en charge de la succession.	Renseignements au 04 76 45 32 22	Courrier simple	Avec indication du numéro de contrat	
Résiliation contrat : n° contrat, date de résiliation précise, motif de la résiliation		Courrier simple	Avec indication du numéro de contrat	
Changement du transmetteur téléphonique ou mode de transmission	Test fonctionnel en présence de l'installateur au 04 38 72 99 21			