

SERVICE DE POLICE RÉGIONAL D'OTTAWA-CARLETON

PROTOCOLE D'INTERVENTION EN CAS D'APPEL D'ALARME DE VOL ET PROCÉDURE D'APPEL

Réponse primaire par la police :

- 1) Avant de demander l'intervention de la police, la compagnie de systèmes de sécurité doit procéder aux vérifications de base, faute de quoi l'alarme sera considérée comme une «fausse alarme» si la compagnie rappelle pour l'annuler.
- 2) La compagnie de systèmes de sécurité doit, après avoir appelé les policiers, communiquer avec le détenteur d'une clé qui doit se rendre sur les lieux dans les 30 minutes.
- 3) La compagnie de systèmes de sécurité doit signaler au centre de répartition de la police le nom du détenteur de la clé et l'heure prévue de son arrivée sur les lieux de l'alarme.
- 4) Les policiers qui se rendent sur les lieux procéderont à une vérification de la sécurité matérielle afin de voir si un acte criminel a été commis.
- 5) S'il n'y a pas de preuve d'acte criminel et que le détenteur de la clé n'est pas disponible immédiatement, les policiers peuvent quitter les lieux. Ils reviendront si le détenteur de la clé les appelle à son arrivée sur les lieux.
- 6) Avec l'aide des policiers, le détenteur de la clé devra déterminer s'il y a des preuves d'acte criminel. Si aucune preuve n'est découverte, l'alarme sera classée dans la catégorie des « fausses alarmes ».
- 7) Si le détenteur de la clé ne se présente pas sur les lieux et que les policiers ne découvrent pas de preuve d'activité criminelle, l'alarme sera classée dans la catégorie des « fausses alarmes ». Tout appel subséquent par le détenteur de la clé sera rejeté, à moins qu'il y ait des preuves irréfutables qu'il y a eu acte criminel et qu'un rapport de police soit rempli. Le numéro du rapport doit être communiqué au bureau de gestion des alarmes avant qu'un appel soit examiné.

Réponse primaire par un organisme autre qu'un service de police :

Le protocole suivant doit être suivi dans tous les cas où un service alternatif d'intervention, comme un service de gardiennage est utilisé pour répondre aux alarmes de vol.

- 1) À l'arrivée sur les lieux, le service de gardiennage est responsable d'examiner la propriété afin de déterminer si un acte criminel a été commis.

- 2) S'il n'y a pas de signes d'activité criminelle, le service ne doit pas appeler la police.
- 3) Si le service de gardiennage estime qu'il aurait pu y avoir acte criminel, il doit appeler les policiers en passant par le poste de surveillance d'alarme.
- 4) Dans la situation décrite en 3), si le service de garde ne peut fournir un accès complet, le poste de surveillance d'alarme prendra immédiatement des mesures pour assurer la présence d'un détenteur de clé dans les 30 minutes, conformément à l'article 5b) du règlement n° 1 de 1998 sur la réduction des fausses alarmes.
- 5) Dans tous les cas, une fois les policiers appelés, le service de gardiennage doit demeurer sur les lieux et prêter main-forte aux policiers en fournissant tous les détails sur le déclenchement de l'alarme, y compris les indices laissant soupçonner une activité criminelle.
- 6) Si les lieux ne sont pas verrouillés et qu'un détenteur de clé n'est pas disponible conformément au paragraphe 4) ci-dessus, le service de gardiennage sera responsable d'assurer la sécurité des lieux jusqu'à ce qu'on puisse les verrouiller convenablement.
- 7) Avec l'aide des policiers, le détenteur de la clé devra déterminer s'il y a des preuves d'acte illégal. Si aucune preuve n'est découverte, l'alarme sera classée dans la catégorie des «fausses alarmes».
- 8) Si le détenteur de la clé ne se présente pas sur les lieux et que les policiers ne découvrent pas de preuve d'activité criminelle, l'alarme sera classée dans la catégorie des « fausses alarmes ». Tout appel subséquent par le détenteur de la clé sera rejeté, à moins qu'il y ait des preuves irréfutables qu'il y a eu acte criminel et qu'un rapport de police soit rempli. Le numéro du rapport doit être communiqué au bureau de gestion des alarmes avant qu'un appel soit examiné.

Nota : La production d'un faux rapport d'acte criminel dans le but d'éviter de payer les frais liés aux fausses alarmes sera considérée comme un méfait au sens du *Code criminel* et le responsable pourrait être traduit en justice.

LA PROCÉDURE D'APPEL

Mesures à suivre pour déposer un appel :

- 1) Les appels doivent être déposés par la compagnie du client auprès du coordonnateur des alarmes du Service de police régional d'Ottawa-Carleton ou du coordonnateur adjoint.
- 2) Les appels doivent être présentés par écrits et exposer les motifs de l'appel tels que décrits par le client ou la compagnie de systèmes de sécurité.
- 3) Toute la documentation de la compagnie sur les mesures prises (p. ex. imprimés d'ordinateurs) doit être fournie.
- 4) Les appels doivent être déposés au bureau des alarmes dans les 72 heures suivant l'incident.

Les policiers laisseront des avis de fausse alarme lorsque cela sera possible. Les compagnies sont toutefois responsables de tenir leurs clients informés des alarmes. Même si la compagnie n'avertit pas son client d'un déclenchement d'alarme, celui-ci ne pourra déposer un appel en dehors de la période de 72 heures.

Définition d'une fausse alarme :

Avant de déposer un appel, les compagnies doivent relire la définition d'une fausse alarme présentée à l'article 1e) du règlement municipal sur la réduction des fausses alarmes. Tout appel d'une fausse alarme causée par les situations décrites dans la définition ne sera pas examiné.

- 1.(e) «Fausse alarme» s'entend du déclenchement d'une alarme pour lequel il n'existe aucune preuve qu'une entrée non autorisée ou qu'un acte illégal ait été tenté ou ait eu lieu dans, sur ou à l'égard d'un bâtiment, d'une structure ou d'un local et comprend notamment :
1. le déclenchement d'un système d'alarme de sécurité pendant sa mise à l'essai;
 2. le déclenchement d'un système d'alarme de sécurité par une défaillance mécanique, un défaut de fonctionnement ou du matériel défectueux;
 3. le déclenchement d'un système d'alarme de sécurité par des conditions atmosphériques, des vibrations ou une panne de courant;
 4. le déclenchement par erreur d'un système d'alarme de sécurité par l'utilisateur.

Réponse :

La section de la gestion des alarmes répondra aux appels le plus rapidement possible. La Section des alarmes vise le traitement des appels dans les 5 jours ouvrables. La quantité d'appels reçus peut toutefois influencer sur les délais de traitement.

Les décisions seront transmises aux compagnies de systèmes de sécurité par télécopieur.