

Sécurité limitée

QUAND LES CLIENTS SONT PEU INFORMÉS
ET LES SYSTÈMES MAL INSTALLÉS,
PEUT-ON VRAIMENT PARLER DE SÉCURITÉ?

par Chantal Gagnon

Du mois d'avril 2004 au mois de mars 2005, M. Savard a déboursé 335,40 \$ pour un service qu'il n'a jamais reçu. Ce client d'ADT Canada a appris de la bouche de notre consultant en sécurité que son système

NOTRE ENQUÊTE

Nous avons donc eu recours à une firme de spécialistes de la sécurité pour évaluer des systèmes reliés à des centres de télésurveillance par ligne téléphonique. Dans les 20 foyers qui nous ont ouvert leurs portes, notre expert a examiné les composantes de chacun des

UN JEU D'ENFANT

Il suffit de sectionner le fil téléphonique à l'extérieur de la maison pour couper tout lien avec le centre de télésurveillance. Voilà la principale faiblesse – et elle est de taille! – des systèmes d'alarme que notre expert a identifiée. La majorité des propriétaires rencontrés au cours de notre enquête

l'ignoraient. Ils étaient persuadés que, si une telle coupure arrivait, le centre de télésurveillance en serait immédiatement averti. Or, ce n'est pas le cas. Sylvie Laflamme, directrice administrative pour le Québec de l'Association canadienne de la sécurité (CANASA), confirme: «Le système va fonctionner localement, la sirène va

LES EXPERTS DÉCONSEILLENT FORTEMENT L'INSTALLATION D'UN PANNEAU DE RÉCEPTION ET DE TRANSMISSION DES ALARMES JUMELÉ AU CLAVIER, JUGÉ TROP VULNÉRABLE.

d'alarme n'était pas relié au centre de télésurveillance!

Bien peu de personnes sont en mesure d'évaluer le travail des installateurs de systèmes d'alarme et, à moins d'être un expert, il est difficile de déterminer le niveau de sécurité qu'on obtient pour son argent.

Photo: Getty Images

systèmes afin de vérifier si elles étaient en bon état de marche et si les règles en matière d'installation avaient été respectées. Il a aussi évalué le niveau global de sécurité offert par chacun des systèmes.

Disons-le tout de suite: aucune des installations n'était parfaite. Les systèmes de sécurité présentaient même d'importantes failles.



partir, mais le signal ne se rendra pas au centre, ça c'est certain.»

Chez Protectron, on effectue un test toutes les semaines pour vérifier que le lien est toujours actif, sinon tous les mois dans le cas où le lien téléphonique génère des frais d'interurbains. ADT nous a dit que «s'il s'agit d'une ligne supervisée, nous saurons si le lien est coupé; autrement, nous ne le saurons pas». Microtec prétend n'avoir aucun moyen de savoir si le lien est devenu inactif, et insiste sur l'importance pour le client de faire un test mensuel.

Les lignes téléphoniques que nous avons examinées étaient toutes très faciles d'accès et très vulnérables. Comment

remédier à cette situation? Prendre, auprès de l'entreprise de sécurité, une ligne supervisée: «C'est une espèce de dispositif de secours, un signal transmis par ondes qui avisera le centre de télésurveillance d'un problème», explique Mme Laflamme. Elle ajoute que l'Association recommande à tous ses membres d'offrir ce produit à leurs clients. Le font-ils?

Chez Protectron, on nous assure que les clients savent nécessairement qu'ils peuvent avoir une

ligne supervisée s'ils le désirent, puisque pour y renoncer ils doivent apposer leurs initiales à une clause de leur contrat. ADT nous indique que ses contrats informent les clients que, advenant la coupure d'une ligne non supervisée, le signal d'alarme ne se rendra pas à la centrale de surveillance. Pour sa part, Microtec précise qu'il est très rare que les gens optent pour ce type de service; ce sont plutôt certains commerces, les bijouteries par exemple, qui y ont recours. Car il faut s'équiper d'un module spécial de plusieurs centaines de dollars et payer des mensualités supplémentaires d'environ 70 \$, ce qui n'est évidemment pas à la portée de toutes les bourses.

DE TROP LONGS DÉLAIS

Dans les maisons, notre expert a d'abord constaté que, sur la majorité des claviers des systèmes d'alarme, le délai d'entrée programmé était trop long. Le clavier, composante la plus familière du système, est installé tout près de la porte principale. On y entre un code numérique pour activer le système quand on quitte la maison et pour le désactiver quand on y revient. Les délais de 20 ou 30 secondes que nous avons observés sont parfois suffisants pour qu'un voleur s'empare du système de son qui se trouve dans le salon, à quelques pas seulement de la porte d'entrée.

Puisque, en matière de sécurité, le temps est un facteur clé, notre expert recommande plutôt de programmer un délai de 15 secondes. C'est suffisant pour entrer, déposer des sacs et faire le code secret de désactivation. Ce sera toujours de 5 à 15 secondes de moins

**IL SUFFIT DE SECTIONNER LE FIL TÉLÉPHONIQUE
À L'EXTÉRIEUR DE LA MAISON POUR COUPER
TOUT LIEN AVEC LE CENTRE DE TÉLÉSURVEILLANCE.**





L'installation de systèmes de sécurité est un secteur où la demande est en forte croissance. Le Centre de formation Compétence Rive-Sud (ci-dessus) est une des écoles professionnelles qui offrent cette formation.

pour qu'un intrus trouve le panneau de réception et de transmission des alarmes et le désactive.

DES PANNEAUX VULNÉRABLES

Selon nos observations, c'est l'installation du panneau de réception et de transmission des alarmes qui présente le plus de failles. Certains panneaux étaient non seulement visibles de l'extérieur de la maison, mais ils pouvaient être neutralisés sans que l'alarme soit déclenchée.

Les contacts magnétiques sur les portes et les fenêtres, les détecteurs de

mouvement, le clavier, bref, toutes les composantes du système sont reliées à ce panneau. Le rendre inopérant équivaut à tout désactiver. D'où l'importance pour l'installateur de choisir un endroit approprié.

Nous avons vu un panneau installé dans la penderie de l'entrée principale d'un condo qui était trop rapidement accessible dans le délai d'entrée de 30 secondes. C'est suffisant pour le mettre hors fonction.

La situation est encore plus critique si le vendeur recommande un système sans fil avec clavier et panneau combinés. C'était le cas chez trois des

20 clients chez qui nous nous sommes rendus. Cette composante est forcément placée près de la porte principale, et elle est facile à arracher. Dans ce cas, même si la sirène est déclenchée dans la maison, aucun signal d'alarme ne sera transmis au centre de télésurveillance. Quand les voisins aussi sont absents, qui s'en préoccupera?

Parce que les systèmes sans fil ne sont pas à l'épreuve de toute interférence, les experts en sécurité ont des réserves à leur égard. Mais surtout, ils déconseillent fortement l'installation d'un panneau de réception et de transmission jumelé au clavier, qu'ils jugent trop vulnérable.

IL SUFFIT D'UNE ARAIGNÉE

Selon notre expert, les systèmes d'alarme et les animaux ne font pas bon ménage. Afin que les déplacements d'un animal dans la maison ne déclenchent pas l'alarme, les installateurs mettent des détecteurs moins sensibles. Le revers de la médaille, c'est que si votre gros chien a une masse similaire à celle d'un voleur, les détecteurs de mouvement resteront insensibles aux déplacements de l'un comme de l'autre.

Chez plusieurs des clients visités, les installateurs ont dû s'abstenir de protéger une zone de la maison afin d'éviter que le chat déclenche l'alarme chaque fois qu'il grimpe sur l'armoire ou sur le bord de la fenêtre.

Selon le Service administratif de la gestion des alarmes du Service de police de la Ville de Montréal, le nombre total d'alarmes a baissé ces 13 dernières années, mais la proportion de fausses alarmes se maintient toujours autour de 95 %. Outre les animaux domestiques, les araignées et les souris tout comme les rideaux et les plantes qui se balancent sous la brise peuvent causer de fausses alarmes. Les municipalités prévoient des amendes en cas de déplacement inutile des policiers. On passe souvent l'éponge la première fois, mais pour celles qui suivent, les frais peuvent atteindre plus de 100 \$. Pire, à Montréal, les policiers ne se déplaceront plus après quatre alertes déclen-

Combien de temps?

Combien de temps s'écoule-t-il entre le déclenchement de l'alarme et l'arrivée des policiers sur les lieux? Cela dépend de plusieurs facteurs, dont le lieu de résidence (ville ou campagne), le nombre et l'urgence des appels faits à la police à ce moment, le temps qu'il fait (tempête, verglas), etc. Mais aussi de la personne à qui on pose la question.

Le Service de police de la Ville de Montréal connaît le temps moyen de réponse, mais refuse de le divulguer, question de ne pas informer les malfaiteurs. Chez Protectron, on nous dit qu'il peut être de deux à trois minutes, donc très court, mais qu'il est en moyenne plutôt de l'ordre de 10 à 15 minutes. Nous n'avons pas obtenu la même version chez Microtec: selon cette entreprise, une alarme non confirmée dans un quartier résidentiel ne constitue pas une priorité compte tenu des effectifs policiers, et les secours se rendront sur les lieux de l'alarme quand ils le pourront...



Clavier numérique

L'entrée d'un code numérique active le système quand on quitte la maison et le désactive quand on y revient.



Prise CA38A

Cette prise téléphonique spéciale assure au panneau la priorité pour la réception et la transmission des alarmes. Si elle est mal installée, il suffit de décrocher le téléphone pour empêcher le système d'alarme de communiquer avec le centre de télésurveillance.

Panneau de réception et de transmission des alarmes

Tous les mois, il faut vérifier que le système d'alarme est bien relié au centre de télésurveillance. Le client téléphone au centre pour l'informer qu'il effectue un test, puis il active chacune des composantes. Il vérifie ensuite avec le centre quelles zones ont été couvertes. Par exemple, zone 1: porte d'entrée avant; zone 2: salon; zone 3: bouton panique, etc. Pendant cette procédure, le préposé doit demander au client son mot de passe. Au cours de notre enquête, plusieurs ne l'ont pas fait.



chées au cours d'une période d'un an. Avant de faire installer un système d'alarme, il faut aussi vérifier si la municipalité exige un permis.

LE NIVEAU DE SÉCURITÉ

Une norme des Laboratoires des assureurs du Canada (CAN-ULC-S310-M91) définit 10 niveaux de sécurité, le niveau 10 étant le plus élevé. Cette norme volontaire est un bon indicateur

du degré de protection qu'offre un système d'alarme résidentiel. Notre spécialiste l'a appliquée aux 20 systèmes d'alarme évalués. Trois d'entre eux ont mérité la cote de sécurité 0, plus de la moitié n'ont pas dépassé le niveau 2, et le niveau le plus élevé a été de 5, et ce dans deux cas seulement.

La grande faiblesse réside dans le manque de protection périphérique. C'est bien d'avoir des détecteurs de

mouvement à l'intérieur de la maison, mais c'est préférable de signaler d'abord l'intrusion. Beaucoup de portes et de fenêtres accessibles de l'extérieur des habitations n'étaient pas protégées. Les experts en sécurité insistent sur l'importance de signaler la présence d'un indésirable avant qu'il n'entre dans la maison.

Pour attirer les clients et grossir leur liste d'abonnés au service de télé-

ENQUÊTE > Installation des systèmes d'alarme

surveillance, certaines entreprises font cadeau de systèmes d'alarme (voyez page 14). Nous avons constaté au cours de notre enquête que cette pratique de commerce a des effets pervers: peu importent la configuration et la superficie des habitations visitées,

tolérance au risque. Pour prendre une décision éclairée, il faut être informé. Or, les échanges que nous avons eus avec les clients qui se sont prêtés à notre enquête démontrent que ce n'est pas le cas et que, en plus, ils paient pour des installations qui ne sont pas adéquates.

À la lumière de notre recherche, nous suggérons aux clients de vérifier eux-mêmes certains éléments de leur système et de préciser leurs besoins de sécurité à l'entreprise avec laquelle ils font affaire. Par ailleurs, le concept de sécurité ne se limite pas à l'installation d'un système d'alarme; il faut aussi prendre d'autres mesures. Communiquez avec votre service de police local ou votre assureur pour obtenir des conseils. <

TROIS SYSTÈMES D'ALARME ONT RÉCOLTÉ LA COTE DE SÉCURITÉ 0.

nous y retrouvons à peu près le même nombre et le même type de composantes de système d'alarme. La notion de sécurité se trouve ainsi reléguée au second plan.

NOS RECOMMANDATIONS

Le niveau de sécurité dont on désire doter sa maison varie en fonction de sa

Pour se prémunir contre le vol, des autocollants bien visibles d'une compagnie de sécurité font une grande partie du travail de dissuasion. Notre enquête démontre cependant que pour assurer la sécurité d'un foyer, les systèmes d'alarme tels qu'ils sont installés ne sont pas à la hauteur.

ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

Régie du bâtiment du Québec (RBQ)

1 800 361-0761

www.rbq.gouv.qc.ca

CANASA

(514) 990-2349 ou

1 800 537-0774

www.canasa.org



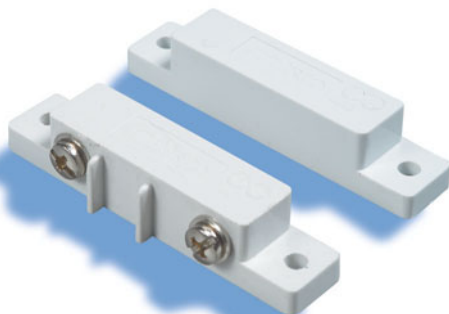
Détecteur de mouvement

Afin que les déplacements d'un animal dans la maison ne déclenchent pas l'alarme, les installateurs posent des détecteurs moins sensibles ou omettent de protéger une zone où il a l'habitude de circuler.



Sirène

Tous les systèmes d'alarme comportent une sirène intérieure (A), mais avant d'installer une sirène extérieure (B), mieux vaut vérifier si la municipalité le permet.



Contacts magnétiques pour portes et fenêtres

Beaucoup de portes et de fenêtres accessibles de l'extérieur des habitations ne sont pas protégées.