



Guide

Mis à jour le 21 septembre 2026 11 min de lecture

La levée de doute : ce qui se passe entre l'alarme et l'intervention

Entre le moment où un détecteur se déclenche et celui où quelqu'un arrive, il se passe quelque chose : la levée de doute. C'est elle qui distingue une alarme télésurveillée d'une sirène qui sonne dans le vide. Voici comment elle se déroule, ce que la loi en dit, et ce qui la rend rapide ou lente.



Ce qu'est une levée de doute

Une alarme, en soi, ne prouve rien. Un détecteur signale un changement : un mouvement, une ouverture, une vitre brisée, une variation de température. Il ne sait pas si ce changement est un cambriolage, un carton qui tombe, un salarié revenu chercher son téléphone ou un défaut technique. La levée de doute, c'est l'étape qui transforme ce signal en information.

Le terme a un sens juridique précis. L'article L. 613-6 du code de la sécurité intérieure, dans sa version en vigueur depuis le 1er mai 2012, la décrit comme un ensemble de vérifications portant sur la matérialité et la concordance des indices laissant présumer la commission d'un crime ou délit flagrant concernant les biens meubles ou immeubles.

Retenez les deux mots qui portent tout. Matérialité : quelque chose se passe réellement. Concordance : plusieurs indices vont dans le même sens. Un détecteur seul, c'est un indice. Un détecteur, puis un second dans une pièce voisine, puis une image montrant une silhouette : ce sont des indices concordants.

La levée de doute n'est donc ni un coup de téléphone de politesse, ni une formalité que l'on expédie. C'est un travail de vérification, mené par l'opérateur d'un centre de télésurveillance, avec les moyens dont il dispose sur votre site. D'où une conséquence que ce guide va détailler : ce que vous installez détermine ce que l'opérateur pourra vérifier.

Pourquoi elle existe

Toutes les alarmes ne sont pas des intrusions. Un rayon de soleil sur un détecteur mal orienté, un courant d'air qui fait bouger un store, un animal, une porte mal fermée, un code composé de travers, une coupure de courant : les causes sans gravité sont nombreuses, et elles surviennent surtout la nuit, quand personne n'est sur place pour constater.

Sans vérification, chacune de ces alarmes enverrait une patrouille. Les forces de l'ordre se déplaceraient pour rien, et leur disponibilité s'épuiserait sur des signaux sans objet. Le législateur en a tiré les conséquences.

Le même article L. 613-6 qualifie d'injustifié tout appel des services de la police nationale ou de la gendarmerie nationale, émanant d'une personne exerçant une activité de surveillance à distance, qui entraîne l'intervention induite de ces services faute d'avoir été précédé d'une levée de doute. Le texte prévoit que l'autorité administrative peut prononcer, à l'encontre de celui qui appelle sans justification, une sanction pécuniaire dont le montant ne peut excéder 450 euros par appel injustifié.

Autrement dit : un centre de télésurveillance n'a pas le droit d'appeler au cas où. Il doit d'abord vérifier. Pour vous, cela a deux conséquences très concrètes. D'une part, la qualité des moyens de vérification installés chez vous conditionne la rapidité de la réponse. D'autre part, un prestataire qui promettrait d'appeler la police à chaque alarme ne vous rendrait pas service : il se placerait hors du cadre.

Trois façons de lever le doute

Par le son

Un module d'écoute installé sur le site permet à l'opérateur d'entendre ce qui s'y passe au moment de l'alarme, et parfois de parler. On entend beaucoup de choses : des pas, des voix, un bris, un outil — ou le silence complet d'un local vide, qui est déjà une information. C'est le moyen le moins lourd à installer et le plus rapide à consulter. Il a ses limites : un grand volume, un bruit de fond industriel ou la sirène elle-même brouillent l'écoute.

Par l'image

Des caméras associées aux détecteurs transmettent au centre une séquence prise au moment de la détection. L'opérateur voit. C'est le moyen le plus sûr, à trois conditions : que les caméras couvrent

réellement les zones détectées, que l'éclairage soit suffisant ou la caméra adaptée à l'obscurité, et que l'image parte vite. Une caméra excellente qui regarde un mur ne lève aucun doute.

Par un agent

Quand le son et l'image ne suffisent pas, ou n'existent pas, un agent se déplace : c'est la levée de doute physique. Il fait le tour du bâtiment, contrôle les issues, cherche des traces d'effraction, et rend compte au centre. C'est le moyen le plus complet, puisqu'il voit aussi ce qu'aucun détecteur ne détecte, et le seul qui permette ensuite de sécuriser les lieux jusqu'à votre arrivée ou à celle des forces de l'ordre.

Les trois se combinent. Dans beaucoup de configurations, l'écoute ou l'image orientent la décision, et l'agent confirme sur place. Le choix se fait site par site, selon la valeur de ce qui est protégé, la configuration des lieux, et le temps que l'on accepte de perdre avant de savoir.

Ce que fait l'opérateur, dans l'ordre

Voici le déroulé. Les durées ne sont pas les mêmes d'un site à l'autre : elles dépendent des moyens installés et de la qualité des informations dont dispose l'opérateur.

• Ce que fait l'opérateur, dans l'ordre

1



Prise en charge

L'alarme apparaît avec le site, le type de signal et la zone; elle a un responsable.

2



Lecture de la consigne

La fiche du site dit qui peut être là, à quelles heures, et quoi faire d'abord.

3



Vérification

Écoute, images, signaux qui s'enchaînent : l'opérateur cherche la concordance.

4



Contre-appel

Il joint les personnes désignées; un mot de passe convenu identifie l'interlocuteur.

5



Décision et compte rendu

Clôture, agent sur place ou appel des forces de l'ordre; tout est horodaté.



Le traitement d'une alarme, étape par étape, jusqu'au compte rendu.

La prise en charge. L'alarme apparaît à l'écran avec le nom du site, le type de signal et la zone concernée. L'opérateur la prend en charge : à partir de cet instant, elle a un responsable identifié.

La lecture de la consigne. Chaque site a sa fiche. Elle dit ce qu'est la zone qui a sonné, qui a le droit de s'y trouver et à quelles heures, ce qu'il faut faire en premier, qui appeler et dans quel ordre.

La vérification. Écoute, images, signaux complémentaires : l'opérateur cherche la concordance. Un détecteur isolé qui retombe au calme ne raconte pas la même histoire que trois détecteurs qui s'enchaînent du quai vers les bureaux.

Le contre-appel. Il joint les personnes désignées sur la fiche. Un mot de passe convenu permet d'identifier l'interlocuteur : sans lui, une voix rassurante au téléphone ne vaut rien. Beaucoup d'alarmes se terminent ici, par une explication simple.

La décision. Rien à signaler : l'événement est clos et consigné. Doute persistant : un agent part. Indices concordants d'intrusion : les forces de l'ordre sont appelées et vos responsables prévenus. Incendie, agression, alerte d'un travailleur isolé : la consigne prévoit ses propres circuits, plus courts.

Le suivi et le compte rendu. L'opérateur garde le contact avec l'agent en mission jusqu'à la fin, puis clôture l'événement. Tout est horodaté : ce que l'on a vu, ce que l'on a fait, qui a été joint, à quelle heure. Ce compte rendu vous est remis.

Quand les forces de l'ordre sont appelées

C'est la question que l'on nous pose le plus souvent : à quel moment appelez-vous la police ou la gendarmerie ?

La réponse tient dans la définition légale rappelée plus haut. On les appelle lorsque les vérifications font apparaître des indices matériels et concordants laissant présumer un crime ou un délit flagrant : une silhouette à l'image dans un bâtiment qui devrait être vide, une porte forcée constatée par l'agent, des bruits d'effraction entendus à l'écoute, un enchaînement de détections cohérent avec une progression dans les locaux.

On ne les appelle pas parce qu'une alarme a sonné. On ne les appelle pas non plus parce qu'un responsable ne répond pas au téléphone : cela ne prouve rien. Entre les deux, l'agent d'intervention joue un rôle décisif, car il est souvent celui qui transforme un doute en constat.

Un mot sur ce que fait l'agent une fois sur place. Il n'est pas policier. Il constate, il rend compte, il sécurise les abords, il attend. Il n'engage pas de poursuite et ne procède pas à une interpellation en dehors du cadre étroit que la loi ouvre à tout citoyen devant un crime ou un délit flagrant. Cette retenue n'est pas de la timidité : c'est la condition pour que son témoignage serve, et pour qu'il rentre chez lui.

Enfin, sachez que vous avez votre part dans la rapidité de cette chaîne. Une liste de contacts à jour, un mot de passe connu de vos équipes et des consignes claires font gagner de longues minutes au moment précis où elles comptent.

Ce qui fait gagner ou perdre du temps

À matériel égal, deux sites ne sont pas traités à la même vitesse. Ce qui fait la différence n'a presque rien de technique.

• Ce qui fait gagner ou perdre du temps



Ce qui fait gagner

- Des zones nommées en clair dans la consigne
- Une liste de contacts relue chaque année
- Des caméras qui voient ce que les détecteurs détectent
- Des moyens d'accès connus d'avance



Ce qui fait perdre

- Des numéros périmés et un mot de passe oublié
- Un détecteur mal orienté qui sonne sans objet
- Un objectif sale ou masqué par un stockage
- Un portail dont le code a changé



Les causes de lenteur les plus fréquentes sont aussi les plus faciles à corriger.

Les consignes

Une fiche de site précise est le premier accélérateur. Les zones y portent des noms compréhensibles — « quai de chargement », et non « zone 7 ». Les horaires réels y figurent, y compris le ménage du samedi matin et les livraisons de nuit. La conduite à tenir est écrite par type d'alarme, et non laissée au jugement du moment.

Les contacts

C'est la première cause de perte de temps, et la plus facile à corriger. Des numéros périmés, un responsable parti l'an dernier, un ordre d'appel qui ne correspond plus à l'organisation : l'opérateur appelle dans le vide pendant que le temps passe. Relisez cette liste au moins une fois par an, et à chaque départ.

Les caméras et l'éclairage

Une caméra doit voir ce que le détecteur détecte. Vérifiez la correspondance zone par zone, l'éclairage nocturne, les obstacles saisonniers — un arbre qui pousse, une palette stockée devant l'objectif — et la propreté des optiques.

Le réglage de l'installation

Un site qui produit des alarmes sans objet à répétition use tout le monde et finit par retarder les vraies. Détecteur mal orienté, animal, courant d'air, porte qui joue : ces causes se corrigent lors d'une visite de maintenance, et elles méritent d'être traitées dès la deuxième occurrence.

Les accès

Codes de portail, clés, badges, présence d'un chien, travaux en cours : tout ce qui peut empêcher un agent ou les secours d'entrer doit être connu du centre avant l'incident, pas pendant.

Télésurveillance, vidéosurveillance : ne pas confondre

Trois mots circulent, souvent employés l'un pour l'autre. La distinction n'est pas de la coquetterie de vocabulaire : elle change ce que vous achetez.

• Vidéosurveillance et télésurveillance : deux choses



Vidéosurveillance

- Des caméras qui filment et enregistrent
- Sert surtout à comprendre après coup
- Personne ne regarde en permanence



Télésurveillance

- Des opérateurs reçoivent vos alarmes en permanence
- Ils vérifient, puis appliquent vos consignes
- Activité privée de sécurité soumise à autorisation



Des caméras, ou un service de veille : deux achats différents.

La **vidéosurveillance** désigne un dispositif de caméras qui filment et enregistrent. Livrée seule, elle sert surtout après coup : on regarde les images pour comprendre ce qui s'est passé. Personne ne les regarde en temps réel, sauf si vous le faites vous-même.

La **vidéoprotection** est le terme employé pour les caméras qui filment des lieux ouverts au public. Ce cas relève de formalités administratives particulières, distinctes de celles qui s'appliquent à un local strictement privé. Nous vous indiquons celles qui vous concernent au moment de l'étude.

La **télésurveillance** est un service : des opérateurs reçoivent vos alarmes en permanence, les vérifient et déclenchent une réponse selon vos consignes. C'est une activité privée de sécurité, soumise à autorisation administrative et à des règles propres, dont l'article cité plus haut fait partie.

D'où une règle simple. Des caméras sans centre, c'est une mémoire. Un centre sans caméras, c'est une vérification par le son et par un agent. Les deux ensemble donnent la levée de doute vidéo, et c'est la combinaison qui évite le plus de déplacements inutiles.

Dernière confusion fréquente : l'alarme qui envoie une notification sur votre téléphone n'est pas de la télésurveillance. Elle vous transfère la charge de décider, à trois heures du matin, à partir d'une image de quatre secondes, alors que vous êtes à deux cents kilomètres.

Chez Sérénité 24H24

Notre centre est à Strasbourg, et il veille sur 4 500 sites : ceux de nos clients, et ceux des installateurs partenaires qui nous confient leurs raccordements. Nos opérateurs travaillent dans nos murs, avec une consigne écrite pour chaque site.

Concrètement, nous recevons les alarmes d'intrusion, d'incendie, d'agression et les alarmes techniques. Nous levons le doute par le son et par l'image lorsque l'installation le permet. Nous envoyons un agent quand le doute persiste. Dans le Bas-Rhin et en Lorraine, ce sont nos propres équipes; ailleurs, l'intervention est confiée à des sociétés partenaires, elles aussi autorisées par le CNAPS, et pilotée par notre centre. Vous gardez un interlocuteur unique.

Si votre installation est déjà en place, elle peut le plus souvent être raccordée : nos techniciens vérifient la compatibilité des protocoles de transmission avant tout engagement. Si elle n'offre ni écoute ni image, nous vous dirons franchement ce que cela change pour la levée de doute, et ce qu'il faudrait ajouter pour y remédier.

Une dernière chose, qui compte plus qu'on ne le croit : la consigne de votre site nous appartient à deux. Nous la rédigeons avec vous, vous la relisez, et nous la corrigeons dès qu'un contact change. C'est le document le moins coûteux et le plus rentable de tout votre dispositif.

Pour aller plus loin : notre [télésurveillance](#), nos [rondes et interventions](#), notre [sécurité électronique](#). Les sigles rencontrés ici sont expliqués dans le [lexique](#), et le guide sur [la protection du travailleur isolé](#) traite d'un autre type d'alerte reçue par le même centre. Une question sur votre site ? [Écrivez-nous](#).

Questions fréquentes

Une alarme télésurveillée appelle-t-elle directement la police ?

Non. La loi impose une levée de doute préalable : les services de police ou de gendarmerie ne sont sollicités que lorsque les vérifications font apparaître des indices matériels et concordants laissant présumer un crime ou un délit flagrant. Un appel qui entraîne une intervention induite faute de cette vérification est qualifié d'injustifié et peut être sanctionné.

Faut-il des caméras pour bénéficier d'une levée de doute ?

Non. L'écoute audio et le déplacement d'un agent permettent aussi de lever un doute. L'image reste le moyen le plus rapide et le plus sûr quand elle est bien installée ; sur beaucoup de sites, elle se combine avec l'agent plutôt qu'elle ne le remplace.

Vos opérateurs peuvent-ils écouter ou regarder mon site à tout moment ?

Non. L'écoute et la consultation des images sont liées au traitement d'une alarme et encadrées par la consigne écrite de votre site. Les consultations sont tracées, et la durée de conservation des enregistrements est définie avec vous à l'installation.

Combien de temps prend une levée de doute ?

Cela dépend des moyens installés et de la qualité de vos consignes : nous ne promettons pas de durée. Ce qui la raccourcit est connu : une écoute ou des images disponibles au moment de la détection, des zones nommées clairement, des contacts à jour et des accès renseignés d'avance.

Qui décide d'envoyer un agent sur place ?

L'opérateur, en appliquant la consigne écrite avec vous. Cette consigne peut prévoir un départ automatique dans certains cas, ou au contraire votre accord préalable. C'est un point à trancher ensemble avant la mise en service, pas pendant l'incident.

Mon installation actuelle permet-elle la levée de doute audio ou vidéo ?

Tout dépend du matériel en place et de ses possibilités de transmission. Communiquez-nous la marque et la référence de la centrale et du transmetteur : un technicien vous dira ce que votre installation autorise, et ce qu'il faudrait ajouter le cas échéant.

Que se passe-t-il si l'alarme était fausse ?

L'événement est clos et consigné, avec la cause identifiée quand elle l'est. Si les fausses alarmes se répètent sur la même zone, nous proposons une visite de maintenance, car le vrai coût d'une installation mal réglée est le retard qu'elle crée sur les alarmes réelles. Les conditions applicables aux déplacements figurent dans votre contrat.

Une levée de doute vidéo remplace-t-elle l'agent sur place ?

Non. L'image oriente la décision, souvent très vite. Mais seul un agent peut faire le tour du bâtiment, constater une effraction que personne n'a filmée, sécuriser les lieux et rester jusqu'à l'arrivée des forces de l'ordre ou d'un responsable.

Sources

- Legifrance — article L. 613-6 du code de la sécurité intérieure (version en vigueur, consultée le 21 septembre 2026) — https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000025506286
- CNAPS — Conseil national des activités privées de sécurité (page consultée le 21 septembre 2026) — <https://www.cnaps.interieur.gouv.fr/>