

ATRAL *Services*

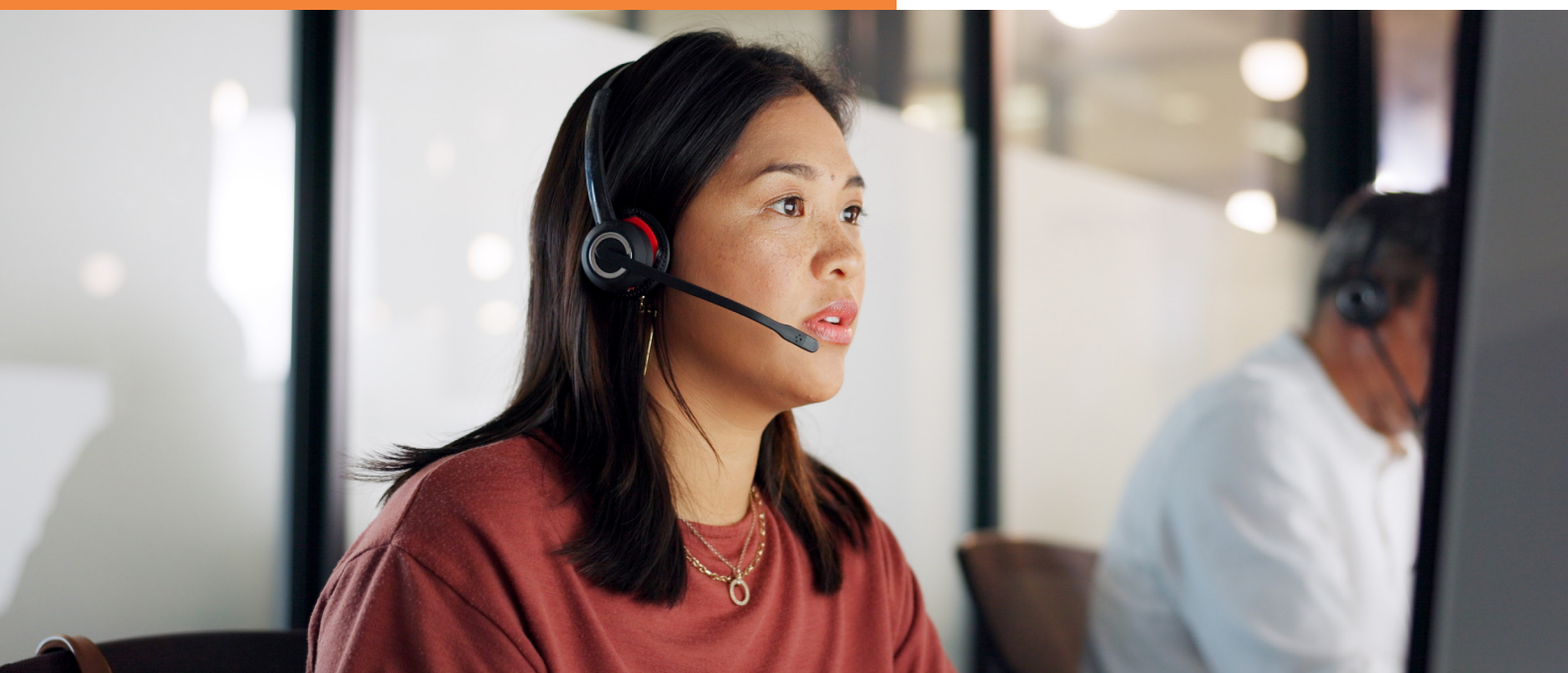
Une *sécurité* d'exception,
sans exception



Télesurveillance intelligente & Services à distance *24h/24, 7j/7*

Depuis plus de 30 ans, nous sécurisons les environnements et sites sensibles de clients professionnels comme particuliers.

5 raisons de nous faire confiance



1. Un centre multiprotocoles digitalisé

Plus de 40 marques et protocoles supportés. Quelle que soit la solution installée, Atral Services vous assure une compatibilité totale et une gestion centralisée et sur mesure.

2. Des experts certifiés à vos côtés

Des opérateurs qualifiés, habilités CNAPS et formés en continu, appliquant les procédures les plus strictes et disponibles 24/7 pour vous accompagner.

3. Une sécurité sans faille

Levée de doute audio/vidéo cyber sécurisée, prise en charge de l'alerte en moins de 30 secondes et déclenchement direct des forces de l'ordre, sécurité privée ou des secours.

4. Une offre complète, 100 % sur mesure

Des services personnalisables : télesurveillance, vidéosurveillance active, PTI, rondes vidéo, escortes vidéo, supervision technique, surveillance de process, investigation sur demande, etc.

5. Respect total de la vie privée

Les données sont traitées et protégées dans le strict respect du RGPD et des recommandations de la CNIL.

ATRALTECH : un acteur majeur de la sûreté en Europe

Concepteur, fabricant et télésurveilleur, pour une maîtrise totale de votre sûreté.



Atraltech est une ETI Française fondée en 1977, pionnière de la détection intrusion radio-connectée et experte des solutions anti-intrusion et anti-incendie à ultra basse consommation. Elle maîtrise l'ensemble de la chaîne de valeur, de la conception à la fabrication jusqu'à la commercialisation, depuis ses trois sites de production en France, et s'appuie sur un process industriel 4.0 exclusif, garant du label « Conçu & fabriqué en France ».

70 M€
de chiffre d'affaire en 2024

400
collaborateurs

BU EMS

Atraltech valorise son savoir-faire en assemblage électronique via son activité EMS, dédiée à la conception, la fabrication et la vente de cartes électroniques (PCBA) pour ses partenaires.



DAITEM

Expert français des solutions de sûreté 100 % sans fil, conçues et fabriquées en France, pour protéger aussi bien les **sites sensibles professionnels que résidentiels**. Nos systèmes offrent une protection sur mesure, sur site comme à distance, et une sécurité continue grâce à des services complets disponibles 24h/24. **Installés par des professionnels certifiés.**



ATRAL Services

Atral Services, la télésurveillance professionnelle multi-marques/multi-protocoles APSAD P3, disponible 24h/24 et 7j/7.

Déjà choisie par plus de 30 000 clients, avec un taux de satisfaction supérieur à 95 %, nous garantissons la meilleure qualité de service du marché et nous adaptons pour répondre aux besoins de vos clients particuliers et professionnels.



diagral

Diagral, marque française experte en sécurité connectée depuis plus de 30 ans, conçoit pour les propriétaires de maisons, d'appartements et de petits locaux des systèmes d'alarme fiables, élégants et simples à utiliser. Pensées pour s'adapter à votre quotidien, nos solutions fabriquées en France sont conçues pour être installées par vous-même, en toute simplicité. **Avec Diagral, la sécurité devient humaine, intuitive et rassurante.**



Atraltech : une présence industrielle 100 % française !



Siège social à Crolles (38) proche de Grenoble



Site industriel de fabrication et assemblage
à Crolles (38)



Site industriel 4.0 de cartes électroniques
à Chavanod (74)



Centre de télésurveillance Atral Services
à Crolles (38)

Sommaire

• Edito	6
• ATRAL Services	7
• Notre mission	8
• Qualification	10
• Nos procédures	11
• Des services personnalisables pour répondre à vos besoins	12
• Notre structure	18
- Des hommes et des femmes engagés	
- Une infrastructure adaptée	
- Notre plan de continuité	
- Système d'exploitation ESI	
• Comment en bénéficier	21
- Les protocoles supportés	
• Nous contacter	21

Edito



ATRAL Services,

« une sécurité d'exception, sans exception »



Depuis plus de 30 ans, nous plaçons la sécurité au cœur de notre engagement. Notre centre de services, véritable pilier de notre promesse de tranquillité, incarne l'excellence et la fiabilité attendues d'un partenaire premium.

Spécialisé dans la télésurveillance et les services connectés associés à la sécurité des biens et des personnes, nous nous adressons aussi bien aux particuliers qu'aux professionnels exigeants. Grâce à une infrastructure de pointe, une organisation rigoureuse et des procédures éprouvées, nous garantissons une continuité de service optimale, 24h/24, 7j/7.

Notre équipe, composée d'opérateurs qualifiés et formés selon les standards les plus stricts du secteur, agit avec réactivité, discernement et professionnalisme. Chaque intervention repose sur des protocoles précis, conçus pour répondre efficacement à toute situation, dans le respect des normes réglementaires et des attentes de nos clients.

Au-delà de la télésurveillance, notre offre s'enrichit de services additionnels à forte valeur ajoutée, conçus pour accompagner nos utilisateurs dans la durée : Levée de doute vidéo en live ou sur alarme, ronde vidéo préventive, escorte vidéo, télé vidéosurveillance active, optimisation de process, recherche d'événements, supervision technique, gestion des accès, télémaintenance, l'ensemble totalement personnalisable en live et/ou en relecture.

Ce document vous propose une immersion au cœur de notre centre de services : notre mission, nos compétences, notre organisation et notre ambition au service d'une sécurité de haut niveau.

Car protéger, aujourd'hui, c'est bien plus qu'alerter : c'est anticiper, analyser, réagir et accompagner.

Nelly ALBERTINI
Responsable marketing



ATRAL *Services*

Notre histoire

Créé en 1991 à Crolles, en Isère, ATRAL Services s'est développé autour d'une conviction simple : **protéger efficacement les sites et les personnes** grâce à une télésurveillance fiable et accessible à tous.

Notre ambition

Une sécurité d'exception, sans exception.

Nous combinons des services de pointe, des formations exigeantes et des processus rigoureux, intégrés aux dernières technologies pour assurer une efficacité opérationnelle optimale, tout en plaçant l'humain au centre : des réactions rapides, justes et proches de chaque client.

Nos chiffres clés

+30 ans

d'expérience

30 000

clients raccordés
en France

95 %

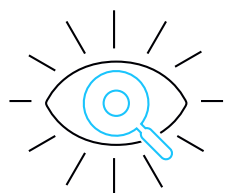
de satisfaction client
(2024)

3000

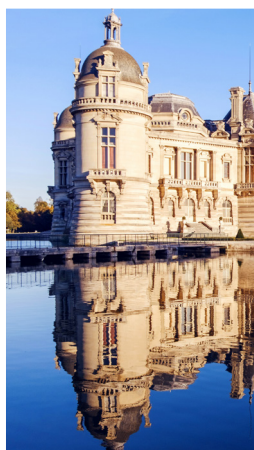
interventions
réalisées chaque
année

+700 000

alarmes traitées
par an



Un parc client varié grâce à notre offre sur mesure : résidentiel, bijouteries, industries, tabac, pharmacies, châteaux, barrages hydrauliques, éoliennes, grande distribution, retails, sites sensibles, etc.



Notre mission

Garantir la protection des sites et des personnes, avec un niveau d'exigence à la hauteur de vos enjeux de sécurisation.

Nous nous appuyons sur les dernières technologies, notamment l'IA, pour garantir une réaction rapide et adaptée :

- Levée de doute à distance (audio ou vidéo)
- Interpellation et dissuasion à distance
- Actions à distance (ex. ronde vidéo préventive, escorte vidéo, télé vidéosurveillance active, optimisation de process, recherche d'événements, supervision technique, gestion des accès, télémaintenance, l'ensemble totalement personnalisable en live et/ou en relecture).

La technologie au service de l'humain

Chez ATRAL Services, notre force repose avant tout sur le meilleur service humain, assuré par des opérateurs qualifiés et attentifs. Les technologies de pointe renforcent leur action pour garantir des décisions rapides, fiables et adaptées à chaque situation.



Une offre personnalisable

Chaque site et chaque besoin de sécurité est unique. Nous construisons avec vous une offre adaptée à votre activité, vos risques et vos priorités :

- Pour sécuriser vos sites : télésurveillance, télé-vidéosurveillance, contrôle d'accès à distance, rondes vidéo, surveillance de process, etc.
- Pour protéger les personnes : alertes agression, géolocalisation, escortes vidéo, surveillance des travailleurs isolés, etc.
- Pour vos installations : tests et télémaintenance à distance, etc.

Grâce à un socle de confiance

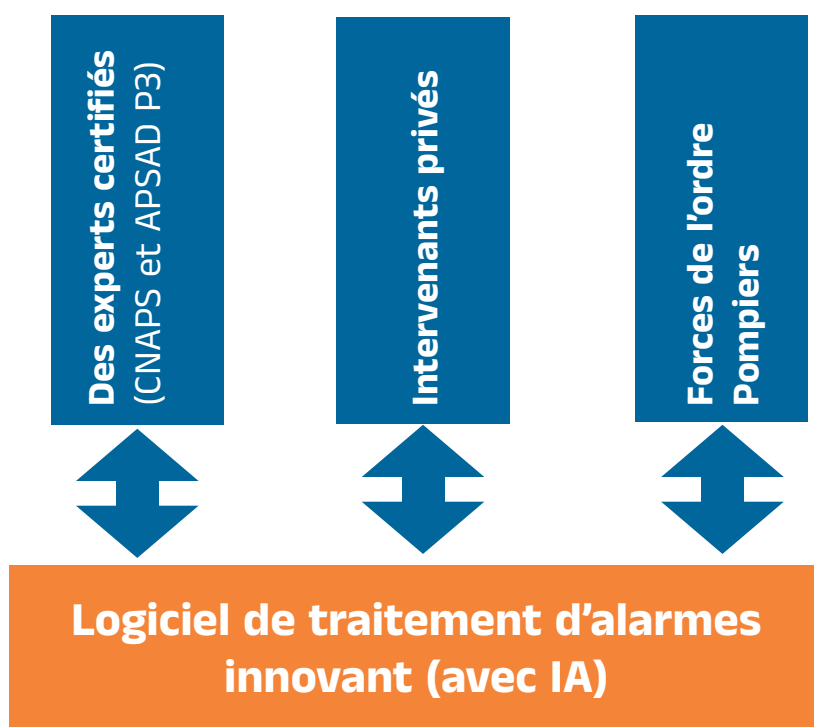
Une infrastructure de pointe reposant sur **un logiciel de traitement d'alarmes innovant** (filtrage des fausses alarmes grâce à l'IA). Conçu pour garantir une fiabilité irréprochable, ce logiciel assure une gestion optimale des alarmes tout en donnant accès à un espace client. Entièrement pensé pour nos clients, cet espace offre une expérience fluide et premium, renforçant ainsi la qualité de service délivrée.

Des experts certifiés : opérateurs formés selon les contraintes APSAD pour un respect strict des procédures, intervenants privés pour une plus grande proximité, gardiennage, rondes physiques, etc.

La proximité avant tout

Avec une **couverture nationale** et un réseau de plusieurs milliers d'intervenants privés, nous pouvons agir partout en France, y compris dans les zones les plus isolées.

Avec plus de **3000 interventions** réalisées chaque année, nous garantissons une réactivité constante.



Notre qualification

Certification APSAD P3 R31

ATRAL Services est certifié APSAD P3 R31, délivré par le CNPP (Centre National de Prévention et de Protection).

Cette certification atteste que notre centre de télésurveillance répond aux normes les plus exigeantes en matière de :

- Organisation et procédures : respect strict des règles de sécurité et de traçabilité.
- Compétence des opérateurs : formation continue et qualification vérifiée.
- Fiabilité technique : centre de secours intégré, continuité de service et supervision permanente.

Pour nos clients, cela signifie une qualité reconnue, contrôlée et certifiée, gage de sécurité et de confiance.



Autorisation CNAPS

ATRAL Services dispose de l'autorisation délivrée par le CNAPS (Conseil National des Activités Privées de Sécurité), organisme sous tutelle du ministère de l'Intérieur.

Cette autorisation :

- Garantit la légalité de nos activités de télésurveillance et d'intervention.
- Atteste que nos équipes respectent le code de déontologie des métiers de la sécurité privée.
- Assure une activité exercée dans le strict cadre réglementaire.

Avec ATRAL Services, vous bénéficiez d'un service conforme, certifié et encadré par les plus hautes autorités de la sécurité privée.



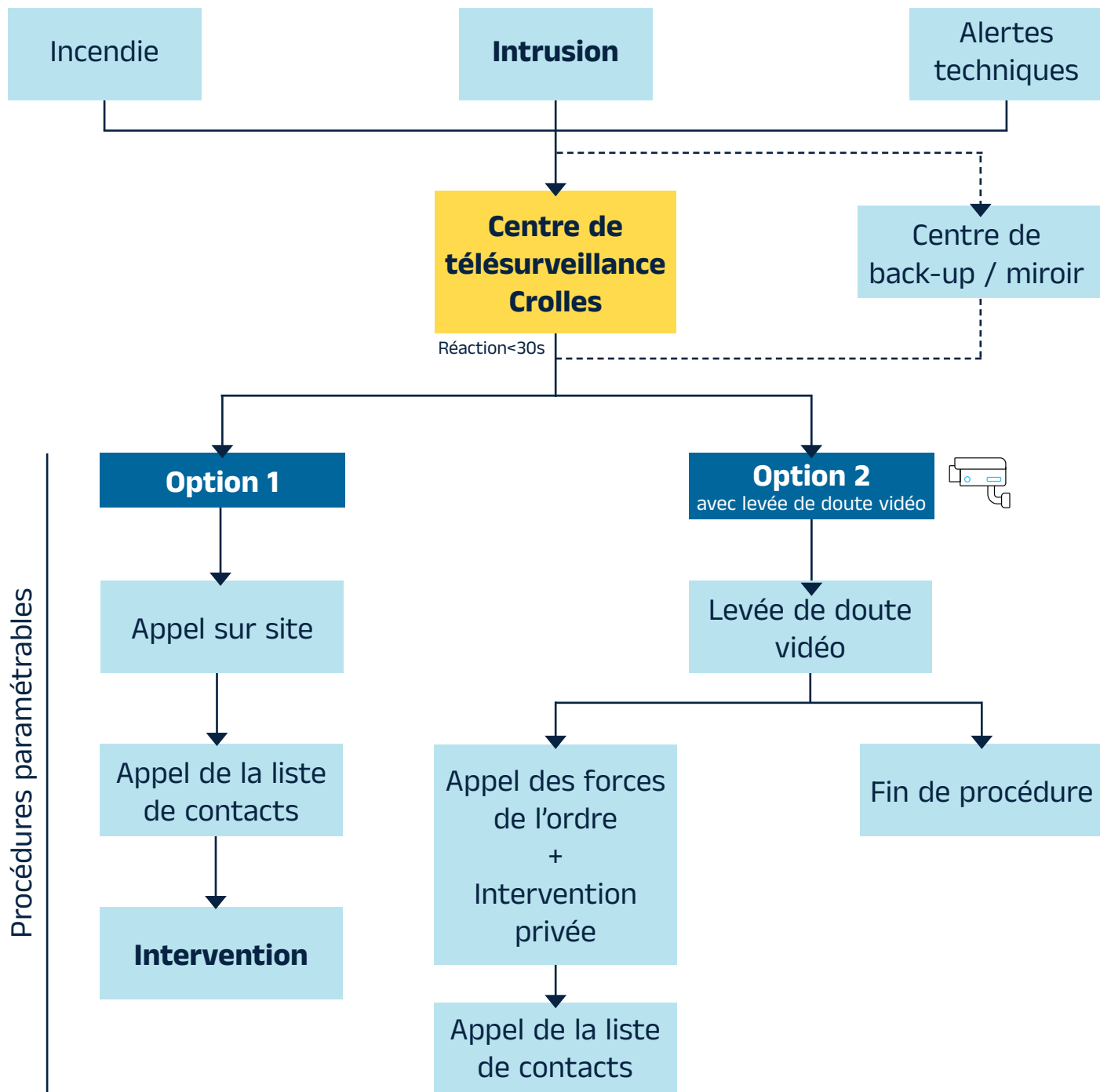
AUT-038-2122-04-20-20230364752 Art L612-14 du CSI

L'autorisation d'exercice ne confère aucune prérogative de puissance publique à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.

Nos procédures

Nos procédures assurent une gestion rapide et certifiée des alertes incendie, intrusion ou techniques, avec une réaction adaptée grâce à la levée de doute audio/vidéo.

Illustration d'un scénario d'intrusion standard :



Enregistrement des évènements
Rapport d'évènements

Des services personnalisables pour répondre à vos besoins

Nos services de base

		Résidentiel	Small & Medium Business	Professionnel
Prestations incluses				
Gestion des alarmes de sécurité prioritaires	Alarme intrusion	✓	✓	✓
	Alarme autoprotection	✓	✓	✓
	Alerte silencieuse	✓	✓	✓
	Détection de fumée			
	Arrêt sous contrainte et traitement du mot de passe agression sur intrusion	✓	✓	✓
	Levée de doute par écoute et interpellation (via media RTC ou GSM)	✓	✓	✓
Gestion des défauts technique	Absence test cyclique - tests cyclique selon préconisation APSAD	1/24 heures	1/10 Min ou surv. de ligne	1/10 Min ou surv. de ligne
	Anomalie tension batterie	✓	✓	✓
	Surveillance des liaisons radios	✓	✓	✓
	Alarme coupure secteur	✓	✓	✓
Traitement des alarmes et défauts	Enregistrement et conservation des informations reçues	✓	✓	✓
	Enregistrement et conservation des écoutes	✓	✓	✓
	Prise en compte des consignes du site, essais	✓	✓	✓
	Back-up automatique	✓	✓	✓
Transmission de secours	Test lignes de secours	✓	✓	✓
Les options comprises	Gestion des mises en hors service générale	✓	-	-
	Vérification de la bonne mise en service et gestion des mises en/hors service anti-oubli	-	✓	-
	Alarmes techniques (chaufferie, inondation... hors froid)	-	-	✓
	Alarmes incendie (incluant le dérangement incendie) hors SSI	-	-	✓
	Levée de doute (hors ronde) - 1 à 5 prises de vues incluses	-	-	✓

Autres options, voir ci-après.

Vous sécuriser est notre mission et pour cela nous gérons, quelle que soit la formule choisie, l'ensemble des alarmes de sécurité prioritaires.

- Alarme intrusion : Intrusion remontée par un élément du système (ex : détection ouverture porte, détection mouvement extérieur)
- Alarme autoprotection : prévient toute tentative de sabotage sur le système en place (ex : tentative de destruction/arrachement du système, tentative de brouillage radio)
- Alarme silencieuse : alarme déclenchée de manière discrète via bouton d'appel d'urgence ou télécommande
- Arrêt sous contrainte et traitement du mot de passe agression sur intrusion : identification de l'arrêt contraint pour poursuite des procédures définies
- Levée de doute par écoute et interpellation : à la détection d'une intrusion uniquement, activation du microphone de la centrale pour effectuer une levée de doute et interpellation à distance l'intrus.
- Et de nombreux autres services optionnels, adaptés à chaque segment de clients.



Votre sécurisation passe également par la supervision du bon fonctionnement de votre système.

- Absence de tests cycliques : les tests cycliques (fréquence préconisée par l'APSAD en fonction de la criticité du lieu) permettent d'attester de la bonne liaison entre le système de sécurité en place et le centre de télésurveillance. En cas de test défectueux nous vous prévenons.
- Anomalie tension batterie : dans le cas d'un système alimenté sur batterie, nous vous prévenons quand ces dernières présentent des signaux de faiblesses afin que vous puissiez planifier leur remplacement.
- Surveillance liaisons radios : les systèmes radio testent la bonne connexion entre les différents éléments du système. Ex : en cas de perte de connexion entre une centrale et un détecteur l'alerte est remontée.
- Alarme coupure secteur : dans le cas d'un système ou une partie du système alimenté sur secteur, nous vous prévenons si une coupure est identifiée.

Toutes les informations (écoutes et données) sont enregistrées et conservées sur une durée réglementée, afin de permettre une ré exploitation si nécessaire.

Nos engagements

Vos consignes sont appliquées à la lettre pour garantir votre satisfaction, tout en exerçant notre droit de conseil : ATRAL Services peut dissuader ou refuser toute consigne allant à l'encontre de la sécurité du site.

Pour garantir la continuité de service, nous disposons d'un centre de télésurveillance back-up automatique qui prend le relais instantanément.

Options incluses ou à la carte

En fonction de la criticité du site, certaines options sont intégrées directement dans les formules professionnelles (test des lignes de secours, gestion des mises en/hors service générales et « anti-oubli »).



Composez la sécurité qui vous correspond



Gestion des mises en et hors service

Générale

Nous assurons l'ouverture et la fermeture de votre site à distance, selon les horaires définis (avec plage de tolérance), ainsi que la mise en service et la mise hors service de votre système à distance. Vous avez ainsi l'assurance que vos locaux sont sécurisés aux horaires prévus, sans risque d'oubli ou d'erreur humaine.

Anti-oubli

Vous gérez la mise en et hors service de votre système. En cas d'oubli, nous veillons aux horaires définis à ce qu'il soit correctement armé ou désarmé et vous prévenons au besoin.



Gestion des dispositifs incendie et PPMS

Via transmetteur, hors SSI

Votre système intrusion nous transmet directement les alertes émises par vos détecteurs incendie (ex : fumée). Nos opérateurs appliquent alors le scénario prévu et déclenchent l'intervention des pompiers si nécessaire.

Via SSI dont alarme type 4

Nous pouvons également recevoir et gérer les alertes issues de votre centrale SSI, pour un traitement rapide et coordonné. Indispensable pour sites industriels, ERP, établissements soumis à réglementation stricte.

Risque attentat

Alerte prioritaire en cas de suspicion ou signalement de menace grave, avec application des consignes d'urgence définies avec votre site.

Risque naturel

Traitement des alertes liées aux événements climatiques ou environnementaux (inondations, tempêtes...), avec application des protocoles de mise en sécurité.



Gestion des alarmes prioritaires

Levée de doutes audio

La levée de doute, qu'elle soit audio ou vidéo, est l'élément indispensable à l'intervention des forces de l'ordre ou des pompiers. Elle permet de distinguer les fausses alertes, des situations réelles et de déclencher un déplacement uniquement lorsque cela est vraiment nécessaire. Grâce aux micros intégrés dans certaines centrales, ou via un appel direct sur site, nos opérateurs peuvent identifier les sons suspects et valider ou non la présence d'un intrus afin de déclencher une intervention au besoin.



Télécommande et pilotage à distance

Télécommande

Nos opérateurs peuvent piloter à distance certains éléments de votre installation : lumières, fumigènes, ou autres, en fonction du dispositif en place.

Les scénarios déroulés par les opérateurs peuvent être adaptés à vos besoins pour générer la réaction adéquate.

Contrôle d'accès avec ou sans vidéo

Si votre site est équipé d'un dispositif de contrôle d'accès (avec ou sans vidéo), nos opérateurs peuvent gérer l'ouverture à distance : plages horaires définies, personnes autorisées, validation visuelle si la vidéo est présente.

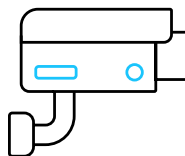
Chaque intervention est ajustée à vos consignes et besoins.

Levée de doutes vidéo

La levée de doute vidéo s'appuie sur des détecteurs avec prise d'images ou sur des caméras de surveillance pour analyser en direct la situation. Elle permet de distinguer immédiatement une fausse alerte d'une intrusion réelle, d'accélérer la prise de décision et de faciliter le travail des opérateurs comme des services de secours ou les forces de l'ordre.

Rapports personnalisés

Toutes les alertes transmises par votre système (intrusion, incendie ou techniques) sont tracées. Selon la fréquence que vous choisissez (quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle), nous pouvons vous transmettre un rapport d'évènements personnalisé (logo, couleurs).



Télé vidéosurveillance

Télé-ronde vidéo

Lorsque votre site est équipé de caméras, nos opérateurs peuvent réaliser des rondes vidéo programmées pour assurer une surveillance ciblée de vos zones sensibles (intérieur, extérieur, parkings).

Escorte vidéo

Nos opérateurs suivent en direct le déplacement d'une personne ou d'un bien sensible à travers un chemin de caméras de vidéosurveillance défini. Ce dispositif permet de garantir la sécurité tout au long du trajet, depuis un point de départ jusqu'à l'arrivée, en assurant un suivi continu.

Ce service est particulièrement utile pour les transferts de marchandises de valeur, les déplacements de collaborateurs isolés, ou encore la surveillance de prestataires lors d'opérations sensibles (maintenance, livraison, intervention de nuit, etc.).



Interventions humaines

Interventions

En cas d'alerte, ATRAL Services peut mobiliser des intervenants privés partout en France, y compris dans les zones les plus isolées. Avec plus de 3000 interventions réalisées chaque année, nous garantissons une réactivité constante.

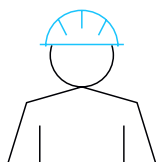
Les intervenants privés peuvent être sollicités dans toutes les situations et à toutes les phases de la prise en charge par les opérateurs (avant ou après contre-appel, avant l'appel aux contacts, etc.), selon le scénario que vous choisissez.

Rondes de sécurité

A la date et aux horaires souhaitées nous mobilisons un ou des rondiers qui suivront la ronde définie afin de sécuriser votre site (intérieur ou extérieur).

Gardiennage

Vous êtes absents, loin de votre site, ou avez besoin de temps afin d'effectuer les réparations requises en cas d'effraction, un agent peut sécuriser vos entrées pour éviter toute nouvelle effraction, squat ou cambriolage.



Surveillance du travailleur isolé

Avec ou sans géolocalisation, avec ou sans matériel

Nos opérateurs assurent la sécurité des personnes isolées. En cas d'alerte, ils peuvent localiser l'utilisateur à distance et déclencher immédiatement l'intervention nécessaire.

Nous nous adaptons à vos outils de géolocalisation existants ou pouvons mettre à disposition des solutions dédiées pour votre sécurité.



Notre structure

Des hommes et des femmes engagés



Thierry COTTIN

Directeur grands comptes
/ Centre de télésurveillance
et services à distance



Myriam EVEQUE MOURROUX

Responsable du centre
de télésurveillance Atral Services



Nelly ALBERTINI

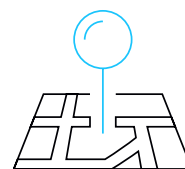
Responsable Marketing



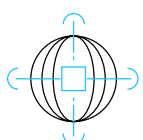
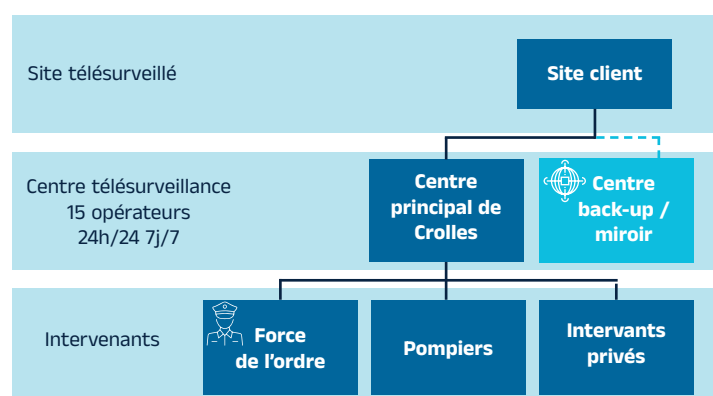
Jean Louis CIPRESSO

Chargée de qualité service

Une infrastructure adaptée



140, Rue du Pré
de l'Horme
38926 Crolles Cedex
France



Centre de télésurveillance back-up : Pour garantir une continuité de service en toutes circonstances, ATRAL Services dispose d'un centre de secours qui prend automatiquement le relais en cas d'incident (problématiques informatiques, opérateurs momentanément indisponibles, etc.). Cette redondance vous assure une surveillance ininterrompue de vos sites et une réactivité optimale, 24h/24 et 7j/7.



Grâce à la certification APSAD P3, ATRAL Services est habilité à détenir une ligne directe auprès des forces de l'ordre assurant une meilleure prise en charge et une plus grande réactivité que lorsqu'ils sont sollicités en direct par un particulier/professionnel.

Notre plan de continuité

Un centre certifié APSAD P3, opérationnel 24/7

Notre centre de télésurveillance fonctionne en permanence, jours et nuits et répond aux exigences strictes de la certification APSAD P3, gage de fiabilité et de professionnalisme.

Une gestion proactive des imprévus

En cas d'évènement exceptionnel (incident technique, aléa climatique, surcharge d'activité...), un dispositif de continuité est immédiatement activé pour garantir la surveillance de vos sites sans interruption.

Un dispositif d'astreinte opérationnel

Nous disposons d'équipes d'astreinte prêtes à intervenir immédiatement, 24H/7 pour renforcer nos effectifs si nécessaire et assurer la fluidité du service.

Un centre de back-up automatique

En cas d'indisponibilité du site principal, un centre de secours prend instantanément le relais afin de garantir la continuité de vos services de sécurité.



Notre système d'exploitation

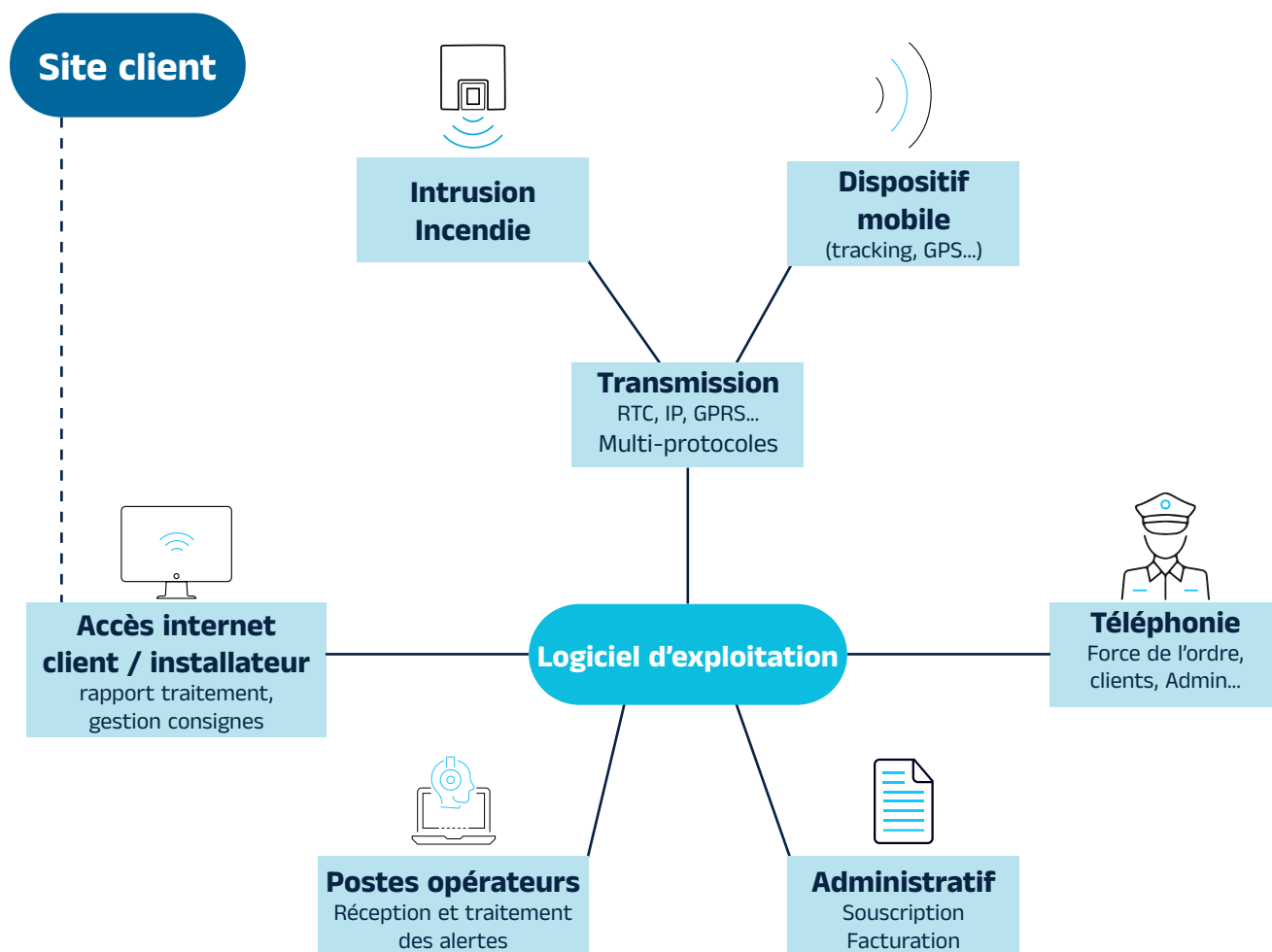
Un logiciel de référence en Europe

Notre centre de télésurveillance est équipé d'un logiciel professionnel, leader européen des solutions de télésurveillance et de vidéo-protection.

Il associe technologie avancée et expertise humaine pour couvrir un large périmètre :

- Détection d'intrusion
- Incendie
- Contrôle d'accès
- Gestion des personnes
- Vidéosurveillance
- Alarmes techniques

En cas d'alerte, toutes les informations nécessaires (état du système, contacts d'urgence, comptes rendus d'intervention) sont accessibles instantanément, permettant d'agir rapidement : alerte immédiate par appel, SMS ou email, ou transmission directe à votre installateur selon la nature du problème.



Comment en bénéficiant

Les protocoles supportés

Nos services sont accessibles via les principaux protocoles de télésurveillance du marché : ELAS, SIA, RSI, ARITECH, ViewcomIP, SIMENSE, PARADOX, FlexC, etc.

Compatibilité marques principales

Nos services prennent en charge les solutions les plus utilisées sur le marché, notamment :

ADVANCED	DIAGRAL	MIRADOR
ADETEC	DOMONIAL	RISCO
AJAX	DSC	SEPTAM
ALTEC	ELKRON	SIEMENS FLEX-C
ARITECH	GALAXY FLEX	SIEMENS
BENTEL	GUARDALL	SPECTRA
BOSCH	HAGER	SURTEC
CADDX	HONEYWELL	TECNO ALARM
CS PECTRA	HORIZON	VENTE ACTIVE
DAITEM	LOGISTY	VERITAS
DELTA DORE	MASTER	VESTA
		VISONIC

Nous contacter

Site internet : www.atraltech.com

Vous êtes un installateur :

Numéro : 04 38 72 99 60

- Choix 1 : Raccordement -> Équipe raccordement
- Choix 2 : Maintenance -> Équipe opérateur

Vous êtes un site sécurisé ou à sécuriser :

Numéro : 04 38 72 99 21

Équipe opérateurs pour un problème technique

Adresse mail : client.telesurveillance@atraltech.com

Horaires du centre

- du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h30
- le vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 17h

ATRAL *Services*

Ref 804128
Septembre 2025

Atral Services SAS
140 rue du Pré de l'Homme
38920 Crolles
S.A.S au capital de EUR 50 000
RCS Grenoble 384 095 865



atraltech.com



Tous les papiers
se trient et se recyclent

Créée à Crolles au sein de nos locaux et imprimée en Isère. Pour préserver notre belle planète, nous utilisons des encres végétales et un papier certifié qui provient de forêts gérées de manière responsable et de matériaux contrôlés.