

# Programme ALERTE<sup>MD</sup>

## Guide d'installation et d'utilisation



roost 

Ce guide présente des instructions détaillées pour vous aider à installer vous-même votre système de sécurité résidentiel. Vous y trouverez aussi plusieurs astuces liées à l'**installation** et à l'**utilisation de votre système**.

Utilisez ce guide en même temps que l'application mobile Desjardins Assurances Auto-habitation pour vous assurer que votre système de sécurité est installé correctement.

**Conservez ce guide en lieu sûr.** Il pourrait vous être utile plus tard!



FUMÉE



INTRUSION



EAU ET GEL



PANNE DE COURANT

# Table des matières

<b>GUIDE D'INSTALLATION</b>	4	<b>GUIDE D'UTILISATION</b>	21
<b>Avant de commencer</b>	4	Comprendre les types d'alertes	21
ÉTAPE 1 Téléchargez l'application Desjardins Assurances Auto-habitation	5	Armer et désarmer votre système de sécurité	22
ÉTAPE 2 Connectez-vous à votre compte dans l'application	5	Armer et désarmer le système à l'aide du clavier	23
<b>Commencer l'installation</b>	6	Armer et désarmer le système avec l'application	24
ÉTAPE 1 Installez votre base intelligente	6	Ajouter des utilisateurs ou utilisatrices et des contacts d'urgence	25
ÉTAPE 2 Activez le mode JUMELAGE de la base intelligente	8	Que se passe-t-il lors d'une alerte?	26
ÉTAPE 3 Installez votre clavier	9	Besoin d'une intervention d'urgence alors que vous êtes à la maison?	27
ÉTAPE 4 Installez vos contacts de porte et fenêtre	11	Prévenir les fausses alertes	28
ÉTAPE 5 Installez votre détecteur de mouvement	14	Permis et autorisations	29
ÉTAPE 6 Installez vos détecteurs d'eau et de gel	16	Soutien technique	29
ÉTAPE 7 Installez votre écouteur d'avertisseur de fumée	18		

# GUIDE D'INSTALLATION

## Avant de commencer

Feuilletez ce guide pour mieux connaître les étapes d'installation et les outils dont vous aurez besoin en cours de route.

Prévoyez **jusqu'à 60 minutes** pour installer tous les appareils de votre système de sécurité. En tout temps, ayez en main votre **téléphone intelligent**.

### Votre système de sécurité résidentiel comprend :



1 base intelligente



1 clavier



3 contacts  
de porte et  
fenêtre



1 détecteur  
de mouvement



2 détecteurs  
d'eau et de gel



1 écouteur  
d'avertisseur  
de fumée

## ÉTAPE 1

# Téléchargez l'application



**Desjardins Assurances**  
Auto - habitation

Vous aurez besoin de l'application pour **installer** et **gérer votre système de sécurité**. Si ce n'est pas déjà fait, téléchargez-la dans l'App Store ou dans Google Play.



## ÉTAPE 2

# Connectez-vous à votre compte dans l'application

## Vous utilisez déjà l'application ?

1. Assurez-vous que le numéro de cellulaire que vous avez utilisé lors de l'achat du système de sécurité est indiqué dans la section **Profil**, sous **Renseignements personnels**.
2. Rendez-vous ensuite dans la section **Prévention** et appuyez sur **Découvrir Alerte**.

## Vous n'utilisez pas encore l'application ?

1. Appuyez sur **Créer un compte** et entrez le numéro de cellulaire que vous avez utilisé lors de l'achat du système de sécurité.
2. Suivez les étapes dans l'application.
3. Rendez-vous ensuite dans la section **Prévention** et appuyez sur **Découvrir Alerte**.

# Commencer l'installation

## ÉTAPE 1

## Installez votre base intelligente

La base intelligente est le cœur de votre système de sécurité! Elle vous avise vocalement ainsi que sur votre téléphone intelligent en cas de fumée, d'intrusion, de fuite d'eau, de gel ou de panne de courant à votre domicile.

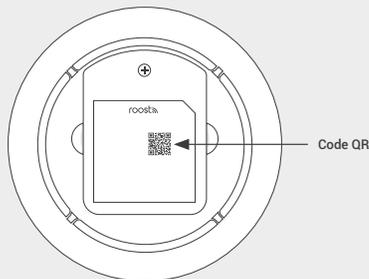


1. Ouvrez votre application Desjardins Assurances.
2. Accédez à la section **Prévention**, puis appuyez sur **Découvrir Alerte**.
3. Suivez les étapes dans l'application. Elles vous guideront pas à pas.



## ASTUCES D'INSTALLATION

- Le code QR est situé sous la base intelligente.



- Branchez la base intelligente dans une **pièce centrale**, comme votre cuisine ou votre salon. Vous devez être en mesure de voir et d'entendre les signaux qu'elle produira.
- Évitez de l'installer là où la réception Wi-Fi peut être moins bonne, comme dans un placard, derrière un gros meuble ou au sous-sol.

## Testez votre base intelligente

Débranchez le cordon d'alimentation. Si votre application vous informe d'une alerte de panne de courant, tout fonctionne bien.

N'oubliez pas de rebrancher votre base!

## ÉTAPE 2

# Activez le mode JUMELAGE de la base intelligente

Le mode JUMELAGE permet d'installer les autres appareils de votre système de sécurité. Ils seront reconnus un à un par la base intelligente et ils s'ajouteront dans la vue d'ensemble Alerte.



1. Appuyez sur le bouton gris situé sous la base intelligente jusqu'à ce que son **anneau lumineux clignote en vert**.
2. Il clignotera pendant 10 minutes. S'il s'éteint et que vous n'avez pas terminé d'installer tous les appareils, il suffit d'appuyer de nouveau sur le bouton gris.

### ! BON À SAVOIR

#### Pour renommer un appareil

- Dans la vue d'ensemble Alerte, appuyez sur l'appareil de votre choix.
- Rendez-vous dans les paramètres de l'appareil en appuyant sur la roue  située dans le coin supérieur droit.
- Appuyez sur le nom actuel de l'appareil pour le modifier.

C'est aussi dans les paramètres que vous pouvez choisir certaines options pour chaque appareil.

## ÉTAPE 3

# Installez votre clavier

Le clavier permet aux membres du domicile d'armer et de désarmer le système de sécurité.



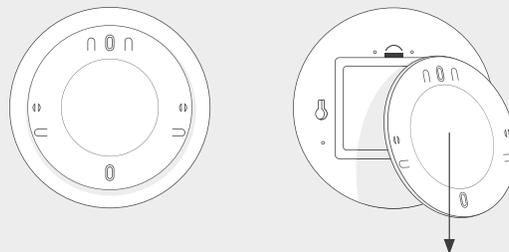
1. Assurez-vous que votre base intelligente est en mode JUMELAGE.
2. Retirez la languette rouge du clavier.
3. Dans la vue d'ensemble Alerte, appuyez sur **Clavier**.
4. Créez votre code d'accès à quatre chiffres en suivant les étapes.
5. Renommez votre clavier au besoin.



## ASTUCES D'INSTALLATION

Installez votre clavier sur un mur près de la porte principale de votre domicile.

1. Retirez la plaque de montage à l'arrière du clavier en exerçant sur elle une forte pression vers le bas.

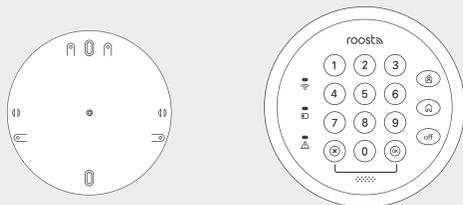


## Installez votre clavier (suite)



### ASTUCES D'INSTALLATION (suite)

- Fixez la plaque au mur à l'aide des vis et chevilles d'ancrage fournies (recommandé) ou de l'autocollant intégré. Au besoin, nettoyez et asséchez la surface du mur avant d'y coller le clavier.
- Réinstallez le clavier sur la plaque de montage en exerçant sur lui une pression vers le bas.

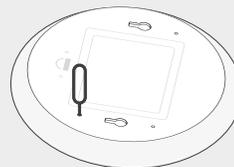


Note : Il n'est pas recommandé de laisser votre clavier sur une table ou un comptoir. Il pourrait être manipulé par de jeunes enfants ou heurté par un animal de compagnie et risquerait de tomber.



### BON À SAVOIR

Pour réactiver le mode JUMELAGE du clavier, retirez la plaque de montage, puis insérez l'épingle de métal fournie dans l'orifice **Jumeler** derrière l'appareil.



Conservez l'épingle en cas de besoin (un petit trombone peut aussi être utilisé).

## ÉTAPE 4

# Installez vos contacts de porte et fenêtre

Le contact de porte et fenêtre capte toute ouverture ou fermeture. Lorsque votre système de sécurité est armé, une ouverture déclenche alors une alerte.



1. Assurez-vous que votre base intelligente est en mode JUMELAGE.
2. Retirez la languette rouge d'un premier capteur.
3. Dans l'application, renommez le contact de porte et fenêtre selon l'endroit où vous souhaitez l'installer (ex. : Entrée).
4. Installez-le sur la porte ou la fenêtre de votre choix.
5. Procédez de la même façon avec tous vos contacts de porte et fenêtre.

### Conseil

Jumelez et installez un contact de porte et fenêtre à la fois pour faciliter le repérage dans l'application. Si plusieurs contacts apparaissent dans l'application, séparez l'aimant d'un capteur pour repérer le **Contact ouvert** afin de bien le nommer et le positionner au bon endroit.

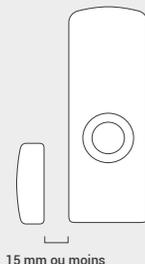
# Installez vos contacts de porte et fenêtre (suite)



## ASTUCES D'INSTALLATION

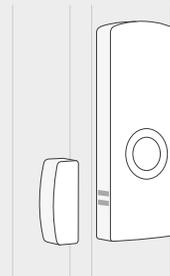
Installez vos contacts en priorité sur les portes principales de votre domicile et sur les fenêtres du rez-de-chaussée.

- L'aimant doit être situé près du bas du capteur. Chaque pièce présente une marque d'alignement pour faciliter le positionnement.
- Une fois la porte ou la fenêtre fermée, les deux pièces doivent être espacées de moins de 15 millimètres (0,5 pouce).



## ASTUCES D'INSTALLATION (suite)

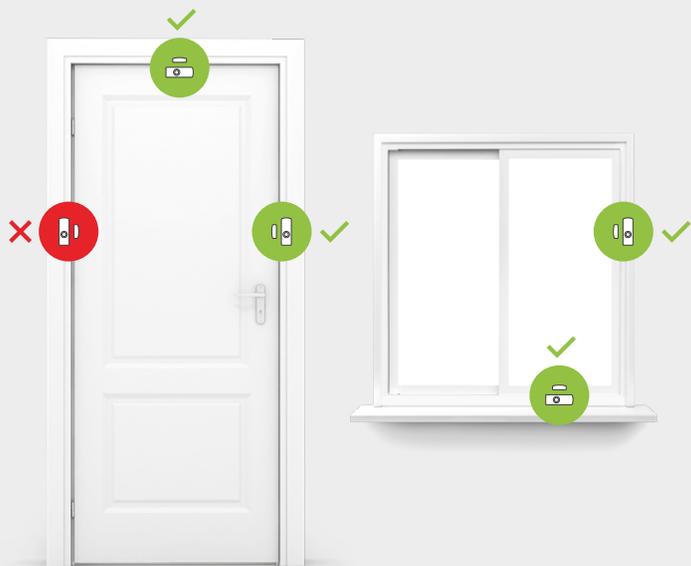
Il y a deux façons de placer les contacts, selon la forme et la grandeur des cadres :



- Le capteur sur le cadre et l'aimant sur la porte ou la fenêtre
- Le capteur sur la porte ou la fenêtre et l'aimant sur le cadre

Au besoin, vous pouvez mettre au même niveau le capteur et l'aimant en ajoutant le ruban-mousse adhésif fourni sous l'une des pièces.

Pour fixer les deux pièces à l'endroit désiré, retirez la pellicule plastique et maintenez une pression pendant quelques secondes pour les coller solidement.



## Testez vos contacts de porte et fenêtre

Ouvrez la porte ou la fenêtre sur laquelle se trouve le contact. Dans la vue d'ensemble Alerte, le contact devrait indiquer **Contact ouvert**. Si c'est le cas, tout fonctionne bien.

### ! BON À SAVOIR

Pour réactiver le mode JUMELAGE du contact de porte et fenêtre, appuyez sur le bouton rond du capteur jusqu'à ce que la lumière verte s'allume.

## Truc pour faciliter votre quotidien

Vous pouvez ouvrir et fermer une porte sans avoir à désarmer votre système de sécurité quand il est en mode **Présence** – par exemple, pour faire sortir votre chien au milieu de la nuit! Appuyez sur le bouton rond du contact de porte pendant 3 secondes. Lorsque la lumière verte du contact s'allume, ouvrez la porte. Vous pouvez la laisser ouverte aussi longtemps que nécessaire. Le système de sécurité est de nouveau armé dès que vous refermez la porte. Aucune alerte ne sera déclenchée.

## ÉTAPE 5

# Installez votre détecteur de mouvement

Le détecteur de mouvement capte tout mouvement dans la zone qu'il couvre. Lorsque votre système de sécurité est armé, un mouvement déclenche alors une alerte.

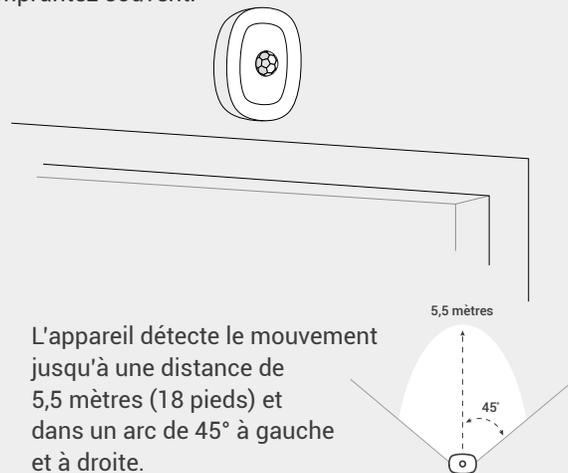


1. Assurez-vous que votre base intelligente est en mode JUMELAGE.
2. Retirez la languette rouge du détecteur.
3. Renommez-le au besoin.



## ASTUCES D'INSTALLATION

Installez le détecteur de mouvement à un endroit central de votre domicile, comme sur un **mur** orienté vers le couloir principal ou un escalier que vous empruntez souvent.

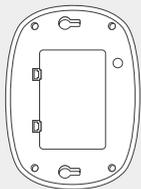


- L'appareil détecte le mouvement jusqu'à une distance de 5,5 mètres (18 pieds) et dans un arc de 45° à gauche et à droite.
- Placez-le à au moins 2 mètres (6,5 pieds) du plancher (mais pas au plafond).



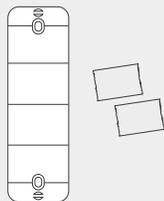
## ASTUCES D'INSTALLATION (suite)

Installez votre détecteur de mouvement sur le mur avec la **plaque de montage comprise**. Elle peut être fixée au mur à l'aide des deux vis fournies (recommandé) ou de l'autocollant intégré.



Évitez d'installer le détecteur :

- près des événements de chauffage ou de climatisation;
- face à une fenêtre (les oiseaux ou les voitures qui passent pourraient le déclencher).



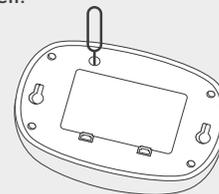
## Testez votre détecteur de mouvement

Pour déclencher le voyant lumineux, passez tout simplement devant votre détecteur de mouvement. Votre application déclenche une alerte seulement si votre système de sécurité est armé.

### ! BON À SAVOIR

Lorsque le capteur infrarouge a détecté un mouvement, il lui faut 2 minutes avant de pouvoir faire une nouvelle détection.

Pour réactiver le mode JUMELAGE du détecteur, insérez l'épingle de métal dans l'orifice **Jumeler** derrière l'appareil.



## ÉTAPE 6

# Installez vos détecteurs d'eau et de gel

Le détecteur d'eau et de gel émet une alerte en cas de fuite d'eau ou s'il décèle un risque de gel. Il se distingue par une **bande bleue** sur son pourtour et un autocollant illustrant une goutte d'eau et un flocon de neige.



1. Assurez-vous que votre base intelligente est en mode JUMELAGE.
2. Retirez la languette rouge d'un premier détecteur.
3. Renommez votre détecteur d'eau et de gel selon l'endroit où vous voulez l'installer (ex. : Chauffe-eau).
4. Placez le détecteur à l'endroit choisi.
5. Procédez de la même façon avec tous vos détecteurs d'eau et de gel.

## Conseil

Jumelez et installez un détecteur d'eau et de gel à la fois pour faciliter le repérage dans l'application. Si plusieurs détecteurs apparaissent, placez-en un sur une serviette humide. Observez dans l'application celui qui indique une alerte d'eau afin de bien le nommer et le positionner au bon endroit.



## ASTUCES D'INSTALLATION

Placez vos détecteurs d'eau et de gel sur le plancher :

- près des endroits où il pourrait y avoir des fuites d'eau (comme un évier, un lave-vaisselle, une toilette, une machine à laver ou un chauffe-eau);
- là où il y a un risque de gel pour vos tuyaux (au sous-sol, par exemple).

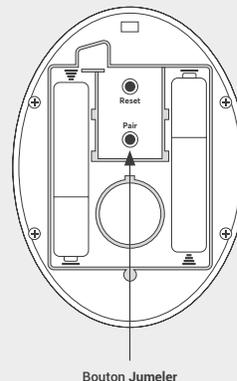
## Testez vos détecteurs d'eau et de gel

Déposez le détecteur d'eau et de gel sur une serviette humide. Si votre application vous informe d'une alerte d'eau, tout fonctionne bien.

**Attention! Ne noyez pas votre détecteur, sinon il cessera de fonctionner!**

## ! BON À SAVOIR

Pour réactiver le mode JUMELAGE d'un détecteur d'eau et de gel, retirez le couvercle du détecteur et appuyez pendant 2 secondes sur le bouton **Jumeler**. Vérifiez si la lumière verte clignote.



## ÉTAPE 7

# Installez votre écouteur d'avertisseur de fumée

**Votre système de sécurité n'inclut pas d'avertisseur de fumée.**

L'écouteur d'avertisseur de fumée détecte plutôt le signal sonore de l'avertisseur de fumée de votre domicile et déclenche une alerte dans votre application. Il se distingue par une **bande rouge** sur son pourtour et un autocollant illustrant de la fumée.



1. Assurez-vous que votre base intelligente est en mode JUMELAGE.
2. Retirez la languette rouge de l'écouteur.
3. Renommez-le au besoin.
4. Suivez les étapes ci-dessous.

Vous aurez besoin d'une chaise ou d'un petit escabeau. Attention de ne pas tomber!

L'écouteur d'avertisseur de fumée doit être installé au plafond, près de l'avertisseur de fumée de votre choix. Il doit **obligatoirement être testé** en suivant les étapes suivantes :

1. Dans la vue d'ensemble Alerte, appuyez sur **Écouteur d'avertisseur de fumée** et ensuite sur le bouton **Détecter l'avertisseur de fumée**.
2. Placez votre écouteur au plafond en alignant ses trois bandes perforées sur les fentes de votre avertisseur de fumée. Les deux appareils doivent être le plus rapprochés possible sans se toucher.



3. Maintenez l'écouteur d'avertisseur de fumée fermement en place en vous assurant que vos doigts n'obstruent pas les trois bandes perforées.
4. Testez le fonctionnement de l'écouteur en maintenant enfoncé le bouton de test de l'avertisseur de fumée jusqu'à la fin du décompte dans l'application. Vous pourriez apprécier des bouchons d'oreilles à cette étape!
5. Vérifiez si votre application indique **Détection réussie**.
  - Si oui, votre test est réussi.
  - Si non, suivez les conseils dans l'application, appuyez sur **Réessayer** et répétez les étapes 2 à 5.
6. Fixez votre écouteur d'avertisseur de fumée à l'endroit où votre test a réussi. Il peut être fixé au plafond à l'aide des deux vis fournies (recommandé) ou de l'autocollant intégré.

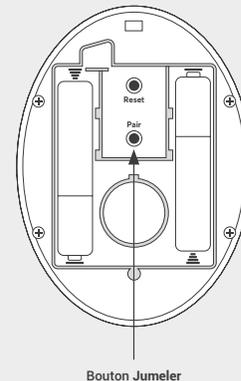
Note : Si votre test échoue à plusieurs reprises, c'est peut-être parce que le signal sonore de votre avertisseur de fumée n'est pas reconnu par l'écouteur. Certains modèles d'avertisseurs de fumée ne sont malheureusement pas compatibles avec le système de sécurité. Pour en savoir plus, consultez la Foire aux questions (FAQ) sur le site Web de Desjardins.

## **IMPORTANT**

Assurez-vous que votre avertisseur de fumée est toujours fonctionnel et, au besoin, changez les piles selon les recommandations d'usage.

## **BON À SAVOIR**

Pour réactiver le mode JUMELAGE de l'écouteur d'avertisseur de fumée, retirez le couvercle de l'écouteur et appuyez pendant 2 secondes sur le bouton **Jumeler**. Vérifiez si la lumière verte clignote.





**FÉLICITATIONS!**  
**Vous avez terminé l'installation.**

Vous pouvez maintenant partir l'esprit tranquille!

Votre système de sécurité vous avisera s'il détecte le signal sonore de votre avertisseur de fumée, une intrusion, une fuite d'eau, du gel ou une panne de courant.

# GUIDE D'UTILISATION

Utilisez maintenant votre système de sécurité!

## Comprendre les types d'alertes

Si tout va bien à votre domicile, la vue d'ensemble Alerte l'indique et vous ne recevez pas d'alerte. Toutefois, en cas de problème, voici les principales alertes que vous recevez sur votre téléphone intelligent :

 <b>Alerte de fumée</b>	Vous informe que l'écouteur d'avertisseur de fumée a détecté le signal sonore de votre avertisseur de fumée.
 <b>Alerte d'intrusion</b>	Vous informe qu'un contact de porte et fenêtre a été ouvert ou que votre détecteur de mouvement a capté un mouvement dans votre domicile. Cette alerte survient seulement lorsque votre système de sécurité est armé.
 <b>Alerte d'eau</b>	Vous informe que l'un de vos détecteurs d'eau et de gel a détecté une présence d'eau.
 <b>Alerte de gel</b>	Vous informe que la température de votre maison est sous les 5 °C (40 °F) et que vos tuyaux pourraient geler.
 <b>Alerte de panne de courant</b>	Vous informe qu'il n'y a plus d'électricité à votre domicile.

Vous recevez également des avis lorsque les piles d'un appareil sont faibles ou si un appareil a perdu sa connexion.

# Armer et désarmer votre système de sécurité

Seuls les **contacts de porte et fenêtre** et le **détecteur de mouvement** réagissent aux modes d'armement.

Tous les autres appareils de votre système de sécurité fonctionnent en tout temps pour vous prévenir en cas de présence de fumée, de fuite d'eau, de gel ou de panne de courant.

## 1. **DÉSARMÉ**

- Tous vos contacts de porte et fenêtre et votre détecteur de mouvement sont désactivés.

## 2. **ARMÉ**

- **Mode Absence :**

Par défaut, vos contacts de porte et fenêtre ainsi que votre détecteur de mouvement sont activés.

- **Mode Présence :**

Par défaut, seuls vos contacts de porte et fenêtre sont activés. Vous pouvez donc circuler librement à l'intérieur de votre domicile.

Vous pouvez personnaliser ces options dans les paramètres de chacun des appareils.

# Armer et désarmer le système à l'aide du clavier

## Vous partez (mode Absence)

### POUR ARMER :

Appuyez sur le bouton **Maison vide**. 

Le bouton clignotera et un décompte sonore de 45 secondes<sup>1</sup> s'activera pour que vous puissiez partir sans déclencher l'alarme.

### POUR DÉSARMER :

Entrez votre **code d'accès à quatre chiffres** et appuyez sur **off**. 

Vous disposez d'un délai d'entrée de 45 secondes<sup>1</sup> avant que l'alarme se déclenche.

## Vous restez à la maison (mode Présence)

### POUR ARMER :

Appuyez sur le bouton **Maison habitée**. 

Le bouton clignotera et le système de sécurité s'armera sans délai.

### POUR DÉSARMER :

Entrez votre **code d'accès à quatre chiffres** et appuyez sur **off**. 

Le système de sécurité sera immédiatement désarmé.

Pour vérifier l'état de votre système de sécurité, vous pouvez consulter votre application ou **appuyer sur n'importe quelle touche numérique du clavier**. L'un des trois boutons du côté droit de votre clavier s'illuminera pour vous indiquer quel mode est en fonction.

<sup>1</sup> Délai par défaut modifiable dans l'application, dans les paramètres de la base intelligente.

# Armer et désarmer le système avec l'application

## POUR ARMER :

À partir de la section **Prévention** ou dans la vue d'ensemble **Alerte**, vous pouvez armer votre système de sécurité en appuyant sur les icônes **Présence** ou **Absence**.



Présence



Absence

Le système sera alors armé en votre présence ou en votre absence.

## POUR DÉSARMER :

Pas besoin de code! Sélectionnez **Désarmé**.

Vous disposez du même délai qu'avec le clavier lors de l'armement et du désarmement de votre système de sécurité.



Désarmé

# Ajouter des utilisateurs ou utilisatrices et des contacts d'urgence

Dans la section **Utilisateurs**  de la vue d'ensemble Alerte, vous pouvez :

- modifier votre code d'accès à quatre chiffres;
- ajouter un utilisateur ou une utilisatrice et lui créer son propre code d'accès;
- choisir les personnes qui seront vos contacts d'urgence.

L'utilisateur ou l'utilisatrice peut armer le système de sécurité, et le désarmer en entrant son code d'accès à quatre chiffres sur le clavier.

Le contact d'urgence reçoit un texto si une alerte se déclenche à votre domicile et peut s'y rendre ou appeler les services d'urgence, au besoin. Si vous avez un abonnement au service de télésurveillance, cette personne est aussi contactée par la centrale de surveillance.

# Que se passe-t-il lors d'une alerte?

	AVEC un abonnement au service de télésurveillance <sup>2</sup>	SANS abonnement au service de télésurveillance
Vous recevez une notification dans l'application et/ou un texto <sup>3</sup> en cas de fumée, d'intrusion, de fuite d'eau, de gel ou de panne de courant.	✓	✓
Vos contacts d'urgence reçoivent un texto pour les informer de l'événement.	✓	✓
L'alerte est envoyée à la centrale de surveillance.	✓	✗ Vous devez appeler les services d'urgence vous-même, si nécessaire
Vous et vos contacts d'urgence recevez un texto qui vous informe de l'événement et qui vous demande de le confirmer.	✓	✗
Si vous ou vos contacts d'urgence ne répondez pas au texto, vous recevez tous un appel automatisé.	✓	✗
Si vous ou vos contacts d'urgence ne répondez pas à l'appel automatisé, une personne de la centrale de surveillance communique avec vous. Si vous ne répondez pas, elle communique ensuite avec vos contacts d'urgence.	✓	✗
Dès que vous ou vos contacts d'urgence confirmez l'événement, ou si la centrale n'arrive pas à joindre l'un de vous, les services d'urgence peuvent être envoyés à votre domicile, si nécessaire.	<p>✓ en cas de présence de fumée ou d'intrusion</p> <p>✗ en cas de fuite d'eau, de gel ou de panne de courant</p>	✗

<sup>2</sup> Votre abonnement au service de télésurveillance débute 48 heures après l'installation de la base intelligente.

<sup>3</sup> Assurez-vous d'activer les textos et les notifications dans la section Profil/Paramètres/Communication de votre application.

# Besoin d'une intervention d'urgence alors que vous êtes à la maison ?

*Offert seulement si vous avez un abonnement au service de télésurveillance.*

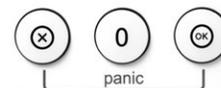
Si vous vous sentez en danger ou que vous avez besoin d'aide, l'alerte de panique silencieuse est là pour vous. Vous pouvez la déclencher et la centrale de surveillance sera avisée que vous avez demandé l'envoi des **services d'urgence** à votre domicile.

Pour assurer votre sécurité en cas de situation dangereuse, vous et vos contacts d'urgence ne recevrez pas de texto ou d'appel de la centrale de surveillance.

Un appel au 911 peut être préférable dans certaines situations.

## POUR DÉCLENCHER UNE ALERTE DE PANIQUE SILENCIEUSE :

Appuyez sur les boutons Annuler (X) et Entrer (OK) de votre clavier en même temps.



### ! BON À SAVOIR

Il n'est pas possible d'annuler l'alerte de panique une fois qu'elle est déclenchée.

# Prévenir les fausses alertes

Une fausse alerte survient lorsque votre système de sécurité résidentiel détecte de la fumée ou une intrusion alors qu'aucun de ces événements ne s'est réellement produit. Si les services d'urgence se rendent à votre domicile en cas de fausse alerte, vous pourriez avoir à payer certains frais.

Voici quelques astuces pour éviter les fausses alertes :

- Mémoriser votre code d'accès à quatre chiffres.
  - Allonger le délai de sortie et d'entrée dans les paramètres de la base intelligente.
  - Ne pas placer votre détecteur de mouvement devant une fenêtre ou près des événements de chauffage ou de climatisation.
  - Répondre aux textos ou aux appels de la centrale de surveillance dans les meilleurs délais (si vous avez un abonnement au service de télésurveillance).
- Créer un code d'accès à quatre chiffres pour les personnes qui doivent entrer dans votre domicile en votre absence (ex. : la personne qui fait le ménage ou vos contacts d'urgence) et s'assurer que ces personnes savent comment armer et désarmer votre système de sécurité.
  - Ne pas laisser un enfant jouer avec le clavier : il pourrait déclencher l'alerte de panique silencieuse.

## Permis et autorisations

Dans certaines villes, un permis ou un certificat d'autorisation est requis pour l'installation d'un système de sécurité résidentiel.

Avant d'installer votre système, vérifiez si vous avez besoin de permis ou d'autorisations.

Le programme Alerte n'est pas offert dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. Si vous prévoyez déménager dans une autre province ou un autre territoire, veuillez consulter la Foire aux questions (FAQ) pour plus de détails.

## Soutien technique

**En tout temps**, vous pouvez consulter la **Foire aux questions (FAQ)** sur notre site Web :

[desjardins.com/programme-alerte](https://desjardins.com/programme-alerte)

Vous pouvez également communiquer avec le soutien technique à l'aide de l'application mobile ou par téléphone :

**Québec :** 1 866 710-4759

**Ailleurs au Canada :** 1 866 710-4760

Du lundi au vendredi, de 7 h à 21 h (heure de l'Est)

Samedi et dimanche, de 8 h à 16 h (heure de l'Est)

Pour que nous puissions mieux vous aider, appelez-nous à partir de votre domicile et ayez en main votre téléphone intelligent.

Le système de sécurité résidentiel est offert par Roost, inc. et est conçu pour être utilisé avec l'application Desjardins Assurances Auto-habitation. Les informations relatives au système de sécurité résidentiel et au service de télésurveillance sont fournies par Roost, inc.

**Alerte<sup>MD</sup>** est une marque déposée de Desjardins Groupe d'assurances générales inc. employée sous licence par Roost, inc.

Desjardins Assurances<sup>MD</sup> et son logo sont des marques de commerce de la Fédération des caisses Desjardins du Québec, employées sous licence.

Le mot Roost et son logo sont des marques de commerce de Roost, inc. et ont été enregistrées aux États-Unis et dans d'autres régions.

Apple, le logo d'Apple et App Store sont des marques déposées par Apple Inc., enregistrées aux États-Unis et dans d'autres régions.

Google Play et le logo Google Play sont des marques de commerce de Google LLC.



