

**Devinez
ce que je
vois : des
nouveauautés
importantes
pour vous**

Juin 2020

Bulletin

 25
Jahre · ans · anni

 **CERTAS**

Madame, Monsieur,

Lorsqu'au printemps, le Conseil fédéral a donné le mot d'ordre «Restez à la maison!» à la population suisse, le monde a basculé pour nombre d'entre nous. Mais les collaborateurs de Certas n'avaient pas tous la possibilité de s'acquitter de leurs tâches depuis leur domicile.

La norme «ISO 45001:2018» et notre concept de sécurité au travail et de protection de la santé nous ont été utiles pour réaliser notre objectif d'assurer le bien-être de nos collaborateurs. Il y a dix ans déjà que Certas a pris des mesures de précaution essentielles pour garantir le bon déroulement des opérations quotidiennes en cas de pandémie et pour protéger ses collaborateurs, clients et partenaires. Découvrez dans notre newsletter comment nous avons réussi à éviter de «partir en crise» et ce qui se passe dans une centrale d'alarme lors de telles situations extraordinaires.

En outre, nous vous présentons notre produit CERTAS multicall remodelé qui vous assistera en cas de crise.

Meilleures salutations.

Elisabeth Lipiec

Responsable Gestion de la qualité, des processus et du risque



tement depuis l'application en très peu de temps et automatiquement ou d'un simple balayage de l'écran. Les alarmes ainsi reçues peuvent être acceptées ou refusées.

Dès qu'un nombre suffisant de personnes a accepté l'alarme d'une simple pression, une mise à jour des informations est envoyée à tous les utilisateurs du groupe. Il est alors possible de voir à quel moment qui a accepté quelle alarme. En cas de crise, par exemple en cas d'accident, d'incendie, de manifestation ou de dysfonctionnements, l'application «CERTAS multicall» donne l'alarme simultanément, très efficacement et en fonction de la situation pour que les clients puissent se concentrer sur le problème et prendre les mesures adéquates. Vous pouvez vous fier à l'assistance professionnelle des collaborateurs de Certas: nous sommes là pour vous 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, dans chaque situation.

Dans un deuxième temps, nous allons élargir encore les possibilités pour nos clients. Les administrateurs définis pourront ainsi créer eux-mêmes des groupes qui auront la possibilité d'ajouter ou de supprimer les destinataires en cas de changement de personnel.

Grâce à CERTAS multicall, vous alarmez d'une simple pression les groupes de personnes prédéfinis, partout et en tout temps

Comme à l'accoutumée, Certas propose cette prestation de manière redondante et en quatre langues. Peu importe avec lequel de nos trois sites vous avez conclu un contrat «CERTAS multicall»: en cas d'urgence, vous joignez vos contacts d'une simple pression sur un bouton. Face à une crise comme celle que nous traversons, il est essentiel de pouvoir informer toutes les personnes concernées rapidement et simultanément et ce, indépendamment de votre propre infrastructure.

CERTAS multicall – de nombreuses nouvelles fonctions pour un produit qui a fait ses preuves

Notification de masse sur simple pression

Depuis plusieurs années, nous proposons à notre clientèle entreprises une prestation qui permet d'informer et de mobiliser très rapidement toutes les personnes concernées et les forces d'intervention en cas de crise. Grâce à «CERTAS multicall», vous êtes en mesure d'alerter simultanément et immédiatement toutes les personnes compétentes pour l'incident en question. Vous pouvez ainsi contacter la direction, la cellule de crise, les spécialistes informatiques, les sapeurs-pompiers d'entreprise, les techniciens, les secouristes, le propre personnel, la famille, etc. par un message vocal préenregistré.

L'année dernière, donc avant la pandémie, nous avons décidé de moderniser le produit et de le mettre à jour sur le plan technique, dans l'intérêt de nos clients. En une année à peine, nous avons complètement repensé la prestation, et nous allons lancer ces prochains mois l'application «CERTAS multicall» sur le marché.

Désormais des groupes de personnes comme les collaborateurs ou les proches peuvent être alarmés direc-



Ces nouvelles fonctions vous intéressent-elles? Ou souhaitez-vous obtenir davantage d'informations? Notre équipe de vente se tient à votre disposition au numéro 021 213 52 12, ou à l'adresse vente@certas.ch

Nous offrons à tout moment la protection, la sécurité et le confort – maintenant aussi

Chez Certas, le plan de pandémie fait partie de la certification ISO 45001 pour la sécurité au travail. Il a été défini il y a 10 ans déjà. Une composante de cette norme est la nomination d'une équipe « pandémie » qui peut être mobilisée à tout moment.

Même en cas de pandémie, l'exploitation doit être maintenue en tout temps. Markus Ruch, responsable de la centrale d'alarme Certas à Zurich, nous en dit plus à ce sujet: «Certas avait défini divers scénarios en cas d'urgence. Selon le degré de gravité, nous avons la possibilité de recevoir des appels et signaux et de les distribuer entre nos centrales redondantes afin d'assurer leur traitement. Nous sommes disponibles 24/7 365 jours par année, ce dont je suis fier.» Avant même que les autorités fédérales annoncent les mesures de restriction, l'équipe « pandémie » s'est réunie pour convenir des premières mesures. Les collaborateurs ont été informés de manière proactive de la nécessité de respecter les règles d'hygiène et de « maintenir les distances ». Depuis, l'équipe se réunit une fois par semaine par vidéoconférence pour vérifier le respect des dernières ordonnances des autorités ou des supérieurs et pour mettre en œuvre ou réviser les mesures prises par Certas.

Travailler à distance ou au bureau

Andrea Caraça, responsable RH, précise volontiers comment elle garde son sang-froid dans une telle situation extraordinaire: «Compte tenu de la nature de notre activité, les collaborateurs qui ont pu travailler depuis chez eux étaient peu nombreux. Le personnel des centrales d'alarme devait être présent sur place à tout moment. Afin de réduire au maximum le risque de contagion, nous avons composé des équipes qui traitaient les alarmes selon un système fixe de rotation». Le service clientèle et les collaborateurs des mises en service opérationnelles ont également pour consigne,

pour des raisons de sécurité et de protection des données, de réaliser leurs tâches comme précédemment dans les locaux de nos succursales.

Sur recommandation de l'équipe « pandémie », Certas a demandé aux collaborateurs disposant d'un accès à distance de travailler depuis chez eux, a annulé tout déplacement professionnel et a séparé physiquement les cadres dirigeants et leurs suppléants. Les places de travail libres ont été proposées au personnel sur place après avoir été nettoyées de fond en comble.

Les répercussions étaient et restent importantes sur notre activité quotidienne. Mais fort heureusement, Certas a pris ces dernières années de nombreuses mesures en faveur de la numérisation. Ces mesures ont fait leurs preuves, et les séances de même que les entrées en fonction de nouveaux collaborateurs se déroulent par téléphone ou vidéoconférence.

En cette année anniversaire, l'importance de notre mission est d'autant plus évidente: «Nous offrons à tout moment, protection, sécurité et confort à notre prochain».



Markus Ruch
Chef dpt Centrale d'alarme
Zurich



Andrea Caraça
Responsable RH



Claude Béguin
Chef dpt Centrale d'alarme
Lausanne



AUTRES INFORMATIONS IMPORTANTES



Certification Swiss Climate: CO2 NEUTRAL

L'automne dernier, Certas a obtenu le certificat environnemental de Swiss Climate en qualité d'entreprise aux émissions de CO2 neutres. Certas s'est ainsi notamment engagée à réduire de 2,5% ses émissions de CO2 annuelles d'ici 2030. Plus de 80% des émissions de CO2 globales proviennent des trajets pendulaires (69%) et des déplacements professionnels en Suisse (15%). Des incitations d'ordre financier encouragent donc les collaborateurs à opter pour les transports publics. D'autres potentiels d'amélioration ont été identifiés en ce qui concerne les consommables et les besoins en électricité. En outre, Certas mise sur les énergies renouvelables pour un approvisionnement énergétique écologique. En mars 2020, Certas a aussi planté des arbres sous le patronage de Swiss Climate. Nous sommes fiers de contribuer ainsi à ce que la Suisse atteigne ses objectifs climatiques à l'horizon 2030.

Une époque prend fin – la téléphonie analogique



Les principaux opérateurs de télécommunications suisses ont mis un terme fin 2019 à la téléphonie analogique. Cela concerne également les prestations de réception analogique chez Certas, ce qui signifie que nous ne sommes plus en mesure de recevoir et de traiter des signaux analogiques. Depuis le début de la modernisation, Certas a réussi, grâce à des efforts sans cesse renouvelés, à faire passer plus de 96% de ses clients à la nouvelle technologie numérique.

End of life 2G



La technologie 2G appartiendra au passé à partir de fin 2020. Avez-vous pris vos dispositions pour mettre à jour votre système d'alarme, afin qu'il fonctionne au moins avec la 3G? Contactez suffisamment à l'avance votre installateur pour définir ce que vous devez faire face à ce changement. Nous attirons votre attention sur le fait que Certas SA décline toute responsabilité en cas d'éventuel dysfonctionnement de la transmission (CG; Certas SA).

Adresses de correspondance



Pour Certas, l'être humain passe avant tout. Nous accordons donc une grande importance aux relations directes avec nos clients. Les coordonnées dont nous disposons à votre sujet sont-elles à jour, y compris votre adresse e-mail? Nous avons régulièrement des informations susceptibles de vous intéresser. Toutefois, le contact téléphonique n'est pas toujours aisé. La durabilité étant un facteur important pour Certas, nous ne souhaitons pas forcément envoyer par courrier des informations non critiques. Facilitez-nous la tâche et prenez contact afin que nous puissions compléter vos coordonnées.
client@certas.ch

Site internet



L'année dernière, Certas a décidé une refonte complète de son site internet. Ce printemps, le nouveau site trilingue a été mis en ligne. Grâce à cette modernisation, Certas propose plusieurs nouveautés au public: www.certas.ch