



Plus qu'une assurance : Securitas & Ethias, un partenariat sur mesure

Défi

- Ethias avait besoin d'un partenaire qui offrait non seulement du gardiennage, mais également un sentiment de sécurité pour les employés et les visiteurs.
- Ethias souhaitait un partenaire capable de fournir une solution intégrée pour la sécurité contre les dangers de type physique et verbale.
- Le partenaire de sécurité devait être capable de gérer diverses situations : de clients agressifs aux problèmes techniques.

Solution

- Securitas a offert une solution intégrée de personnes et de technologie, comprenant la surveillance, la gestion du stationnement, l'accompagnement des personnes ainsi qu'une interface avec la police.
- Securitas a intégré des technologies avancées, telles que des caméras intelligentes, la détection d'intrusion, des boutons de panique et le contrôle d'accès, dans l'infrastructure existante d'Ethias.
- Les agents de gardiennage de Securitas sont formés pour être attentifs aux activités suspectes, intervenir de manière proactive et gérer les réactions agressives ou émotionnelles de certaines personnes.

Résultat

- Les employés se sentent plus en sécurité et valorisés.
- Les clients sont reçus dans un environnement accueillant et sûr.
- Les processus sont plus efficaces et comportent moins de risques.
- Securitas est devenu une extension d'Ethias, un partenaire qui réfléchit avec nous et contribue de manière proactive à un environnement sûr et convivial pour les clients et employés.

Securitas Client Case

1

Secteur
Assurance

2

Client
Ethias

3

Sites
Liège
Hasselt
Charleroi

4

Solutions
Sécurité sur site
Sécurité mobile
Services de la centrale d'alarme
Electronic Security



“Securitas répondait le mieux à notre demande d’un écosystème intégré de technologie et de personnel, avec la police en renfort en cas d’escalade. Nous n’avions pas besoin de gérer quatre fournisseurs différents.”



Sébastien Laporte,
Head of Organization
Effectiveness chez Ethias

Défi

Le monde de l’assurance est un monde de personnes. Des gens qui ont des questions, des préoccupations et des émotions. Chez Ethias, une entreprise d’assurance bien établie en Belgique avec une histoire riche de plus de cent ans, ils comprennent cela comme personne d’autre. “Nos clients”, explique Sébastien Laporte, responsable de l’efficacité organisationnelle chez Ethias, “comptent sur nous lors des événements les plus décisifs de leur vie. C’est évidemment mieux quand ils n’ont pas besoin de nous. Mais la vie réserve souvent des imprévus”. Et dans ces moments précis, lorsque les clients se sentent vulnérables et émotifs, un sentiment de sécurité est inestimable.

Ainsi, Ethias ne recherchait pas simplement un prestataire de services de sécurité, mais un véritable partenaire capable de fournir une protection complète – des bâtiments jusqu’aux personnes – tout en créant un environnement serein pour ses employés et visiteurs.

Securitas a compris que les défis d’Ethias étaient plus complexes que la simple prévention des intrusions et des vols. “Avant tout, nous voulons dissuader”, explique Sébastien, en réfléchissant à la dynamique au sein des bureaux. “La présence de Securitas dans nos bureaux principaux de Liège, de Hasselt et de Charleroi assure à nos collaborateurs un sentiment de sécurité et tient à distance les personnes mal intentionnées.”

Solution

Cette “présence” va bien au-delà de la simple surveillance. Securitas prend en charge des tâches telles que la gestion du parking et l’accompagnement des personnes, et joue un rôle d’interface important entre Ethias et la police, notamment à la tombée du jour. “ la présence de Securitas renforce notre crédibilité aux yeux de la police “, constate Sébastien. “Lorsqu’un agent de Securitas appelle, ils savent que c’est urgent. En outre, les agents de Securitas sont formés pour être attentifs aux activités suspectes et pour intervenir de manière proactive, même face aux réactions parfois agressives ou émotionnelles des clients.

Mais Securitas est allée plus loin que le simple déploiement de gardes professionnels et attentifs. Ainsi, des technologies de pointe telles que des caméras intelligentes pour faire de l’analyse d’images, des systèmes de détection d’intrusion, des boutons panique fixes ou portatifs et des systèmes de contrôle d’accès ont été intégrés, tous reliés à la salle de contrôle : le SOC (Securitas Operations Centre). Ce dernier a d’ailleurs été intégré de manière transparente dans l’infrastructure existante d’Ethias.

“Securitas répondait le mieux à notre demande d’un écosystème intégré de technologie et de personnel, avec la police en renfort en cas d’escalade. Nous n’avions pas besoin de gérer quatre fournisseurs différents”



Résultat

L’impact de cette approche réfléchie se fait sentir à tous les niveaux de l’organisation. Les collaborateurs se sentent protégés et valorisés, les clients sont reçus dans un environnement accueillant et sûr, et les processus fonctionnent plus efficacement et avec moins de risques. “Il y a une grande différence entre la situation avant Securitas et après Securitas”, reconnaît Sébastien.

“Les agents de Securitas ont été merveilleusement intégrés par l’organisation. Ils sont le premier point de rencontre pour nos clients, donc les premiers ambassadeurs de notre marque.” De la même manière qu’Ethias est là pour ses clients, Securitas est là pour Ethias, assurant un accueil rassurant et professionnel dès le premier contact.”





Anecdotes

Un client agressif à Liège

Sébastien partage une anecdote illustrant la puissance de l'écosystème. "Nous avions un client nerveux à Liège", explique-t-il. "Il y a eu des problèmes de langue et la situation a rapidement dégénéré. Le client est devenu agressif, il a eu recours à la violence physique. L'un de nos collaborateurs a appuyé sur le bouton de panique et, en quelques minutes, un agent de Securitas s'est rendu sur place. Il a parfaitement maîtrisé la situation, a parlé au client pour le calmer et a attendu l'arrivée de la police. Tout l'écosystème a fonctionné : l'alarme, les caméras et, surtout, la formation exemplaire de l'agent."

Un élément du département facilities

Cette rapidité de réaction a surpris Sébastien. "Securitas dispose d'un solide "casting" d'agents", dit-il avec admiration. "Ils sont à l'écoute de nos besoins en termes de langue, d'approche et de disponibilité. Et ils rendent compte fidèlement aux deux parties, ce qui garantit une amélioration continue. "Vous êtes nos yeux", leur

ai-je dit. C'est pour cela qu'ils font partie de notre service des installations ; ils regardent le monde avec des yeux différents. Un problème de barrière de parking à deux heures du matin ? Securitas crée immédiatement un ticket, de sorte que tôt le matin, le problème est déjà résolu. Pas de personnel en attente, pas de frustration, juste la continuité des activités."

Prévention d'incendies dans un parking

Ce lien avec le service des installations est crucial, souligne Sébastien. "J'apprécie l'état d'esprit des agents de Securitas. Ils sont attentifs, proactifs et réfléchis. Par exemple, un agent de sécurité a senti une odeur de brûlé. Il a vérifié les caméras et a vu des flammes sortir des barrières en plastique du parking souterrain. Et ce, alors que deux cents voitures y étaient garées ! Heureusement, il a pu couper la ventilation du bâtiment avec de l'air contaminé et éteindre l'incendie. Pour le même prix, il aurait fallu évacuer tout l'immeuble ! Et ça n'aurait pas concerné que nous, mais également les voisins."

“L'un de nos collaborateurs a appuyé sur le bouton de panique et, en quelques minutes, un agent de Securitas s'est rendu sur place. Il a parfaitement maîtrisé la situation, a parlé au client pour le calmer et a attendu l'arrivée de la police. Tout l'écosystème a fonctionné : l'alarme, les caméras et, surtout, la formation exemplaire de l'agent.”



Ethias Liège
Rives Ardentes

Pourquoi Securitas ?

Le choix de Securitas était donc naturel. "Pourquoi nous avons choisi Securitas ? C'est simple", explique Sébastien. "Ils proposaient la solution la plus complète, à un prix conforme au marché. Surveillance, technologie, maintenance, tout est compris. Un écosystème complet d'un seul tenant, avec une couverture nationale d'Ostende à Arlon."

En bref, la coopération entre Ethias et Securitas est un exemple de partenariat réussi dont Securitas est fière. Securitas s'efforce d'être plus qu'une simple entreprise de sécurité ; nous sommes une extension d'Ethias, un partenaire qui réfléchit, anticipe et contribue de manière proactive à un environnement sûr et convivial. Cela permet à Ethias de se concentrer sur son cœur de métier : aider les gens en cas de besoin. Un partenariat avec une vision commune de la sécurité et de l'orientation client.



Securitas Client Case

1

Secteur
Assurance

2

Client
Ethias

3

Sites
Liège
Hasselt
Charleroi

4

Solutions
Sécurité sur site
Sécurité mobile
Services de la centrale d'alarme
Electronic Security

Securitas SA
Kouterveldstraat 7A 001
1831 Diegem
+32 (0)2 263 55 55

www.securitas.be

Numéro d'entreprise :
0427.388.334
Agréée comme entreprise
de gardiennage
par le SPF Intérieur