

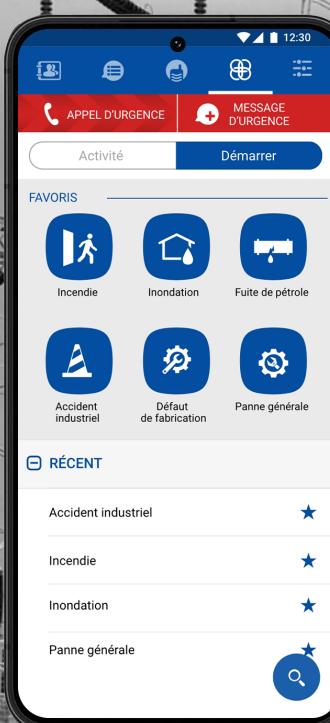
Cas d'usage – Un acteur majeur du secteur de l'énergie

Une gestion de crise renforcée et plus réactive chez un leader d'énergie de premier plan grâce à Team on the run

Garantir la continuité des communications critiques même en cas d'indisponibilité des systèmes internes

Contexte:

En tant que l'un des principaux fournisseurs d'énergie en Europe, cet acteur joue un rôle vital dans l'alimentation de millions de foyers, d'entreprises et d'industries essentielles. En tant qu'Opérateur de services essentiels, il doit anticiper et gérer les crises pour assurer la **continuité du service** et maintenir la **confiance du public**.





Objectif

Ce grand acteur de l'énergie souhaitait remplacer ses procédures de gestion de crise, jusque-là basées sur des supports papier, par une plateforme digitale centralisée de gestion de crise, combinant une valise de crise numérique, des communications en temps réel et une coordination opérationnelle, accessible depuis tout type de terminal.

En cas d'urgence, incendie, inondation, sinistre ou panne, les équipes devaient pouvoir constituer une cellule de crise instantanément, consulter les procédures, accéder aux plans des sites et contacter les bonnes personnes sans délai.

La priorité absolue : maintenir les communications même si les systèmes internes sont indisponibles.

Avec **Team on the run (TOTR)**, l'entreprise a trouvé un partenaire technologique de confiance pour moderniser sa gestion de crise et permettre aux équipes d'intervenir rapidement, en toute sérénité.



Solution : Une plateforme numérique sécurisée de gestion de crise

Avec **Team on the run**, le leader de l'énergie a déployé une plateforme riche en fonctionnalités, parfaitement adaptée à ses priorités opérationnelles et de sécurité :

- **Communications ininterrompues** : messagerie sécurisée, messages de diffusion et appels de groupe assurent la connexion continue entre les équipes de crise, même en cas de perturbation du réseau interne.
- **Valise de crise numérique "My Business"** : L'ensemble des procédures, plans d'urgence, plans de site, listes de contacts et autres ressources critiques sont centralisés au sein d'une solution sécurisée unique, toujours à jour et instantanément synchronisée avec les utilisateurs, accessible à tout moment et depuis n'importe où.
- **Signalement d'incident et traçabilité** : Des formulaires numériques structurés et des rapports d'incident permettent une remontée rapide et précise des incidents, avec un routage automatique vers les équipes appropriées pour une prise en charge immédiate.
- **Gestion des groupes et des astreintes** : organisation claire des cellules de crise, des départements et des statuts d'astreinte pour accélérer la prise de décision.
- **Intégration IoT** : Grâce à cette intégration, les données et alertes issues de la plateforme IoT sont transformées en événements exploitables, déclenchant des workflows prédéfinis pour un suivi proactif et une intervention précoce.
- **Conformité et souveraineté** : TOTR répond aux exigences de l'entreprise avec un haut niveau de sécurité et un hébergement européen conforme RGPD, aligné sur les standards de sécurité.

Bénéfices : une gestion de crise résiliente et tournée vers l'avenir

- **Temps de réponse réduits** : Alertes instantanées, notifications et accès mobile aux procédures réduisent les délais, permettant aux équipes d'agir rapidement quand chaque minute compte.
- **Opérations fiables** : Même lors de pannes informatiques, les équipes continuent à se coordonner sans interruption, assurant la continuité de service pour des millions de clients.
- **Coordination améliorée** : Ressources centralisées et structures de groupes claires facilitent la mobilisation des bonnes personnes et l'alignement des actions sur plusieurs sites.
- **Transparence et amélioration continue** : Formulaires d'incident numériques et traçabilité permettent un meilleur reporting, un apprentissage continu et la conformité réglementaire.
- **Confiance du public renforcée** : En garantissant la résilience et la réactivité, l'entreprise consolide sa réputation de fournisseur fiable de services essentiels.



Conclusion

Avec **Team on the run**, ce leader de l'énergie est passé d'un modèle fragmenté et papier à une plateforme sécurisée de gestion de crise, mobile-first.

Aujourd'hui, toutes les ressources critiques, cellules de crise, contacts d'astreinte, canaux de communication, procédures et plans d'urgence, sont accessibles en temps réel, permettant une coordination fluide, une prise de décision accélérée et des communications ininterrompues.

La gestion de crise devient plus simple, plus fiable et plus efficace, donnant aux équipes les moyens d'agir avec confiance et garantissant la continuité du service pour les millions de personnes qui dépendent de l'entreprise chaque jour.