

c'est vous qui le dites !



« La télésurveillance a de beaux jours devant elle ! »

CÉCILE ROUSSY

Directrice générale et commerciale de Mutaveil

Cécile Roussy dirige la PME de télésurveillance Mutaveil. Avec son PC, un des plus petits de France à être certifié Apsad P3, la société a su assurer la continuité du service pendant la crise du Coronavirus. La preuve que la télésurveillance est plus que jamais utile.

La crise sanitaire que nous traversons actuellement est riche d'enseignements pour de nombreux professionnels de la sécurité, dont les télésurveilleurs. Tout d'abord, nous avons pu constater, qu'au cœur de la sécurité globale, les moteurs de nos métiers sont la technologie et l'humain. Et la télésurveillance n'y échappe évidemment pas. Cette crise met en évidence, si cela était encore nécessaire, que le service client est très important et que lors de la crise, nos clients ont été très demandeurs en la matière. La télésurveillance se situe au cœur même de l'ensemble constitué par le client final, l'intégrateur des technologies, la surveillance humaine et les forces de l'ordre. Or, pendant cette crise, le télésurveilleur était la première personne qu'appelaient les utilisateurs finaux. Le seul vers lequel ils pouvaient se tourner pour être mis en relation, rapidement, avec l'intégrateur, les professionnels de la sécurité humaine. Le télésurveilleur a joué et assumé ce rôle d'interface entre les différentes composantes de cette chaîne qui va du site télésurveillé aux forces d'intervention.

■ Le service client avant tout

Nous avons dû également faire face à une autre difficulté pendant le confinement : la gestion de sites fermés et donc mis en sécurité H24. Cette situation a aussi mis à contribution nos personnels qui ont dû gérer de nombreuses alarmes en lien avec des consignes spécifiques qui ont dû être prises en compte durant cette période. Période, qui a aussi été marquée par une augmentation significative des demandes de mise en sécurité et donc des raccordements. Cela nous a permis de faire valoir l'une des principales plus-values du télésurveilleur : le service client. Il faut bien comprendre que l'opérateur de télésurveillance est un maillon essentiel de la sécurité globale d'un site. Aujourd'hui,

il ne peut plus se contenter de faire de la levée de doute et appliquer des consignes. Il se doit d'être un acteur de la sécurité en ayant connaissance des différentes technologies, en maîtrisant ses outils d'exploitation, il est l'interface entre le site et le client qui, lui, saura prendre la décision efficace grâce à cette analyse. Et pendant la crise, tout cela s'est fait en effectif réduit et en respectant les protocoles sanitaires...

■ La crise sanitaire : un révélateur de notre professionnalisme

Contrairement à ce que certains envisagent, la télésurveillance, pendant cette crise, a su prouver son intérêt et la pertinence des services et des moyens humains ou technologiques qu'elle met à disposition des ses abonnés. Cette période a confirmé que la technologie était essentielle mais elle nous a aussi démontré que l'acte humain reste incontournable, que nous parlions des opérateurs ou des agents de sécurité terrain. Le télésurveilleur et ses opérateurs étaient en première ligne, souvent le véritable primo-intervenant, pour apporter une réponse rapide et pertinente à ses abonnés. La télésurveillance s'inscrit plus que jamais dans ce « circuit court » qu'appellent de leurs vœux de nombreux Français. C'est-à-dire qu'elle se positionne clairement comme l'interlocuteur privilégié des sociétés et organisations qui font appel aux professionnels de la sécurité privée et électronique. Cette crise a démontré de manière flagrante que la télésurveillance a de beaux jours devant elle ! ■

CÉCILE ROUSSY ■ Depuis 2011 Directrice commerciale de Mutaveil, société de télésurveillance créée en 1986 à Saint-Peray et certifiée Apsad P3 depuis 2009. ■ Depuis 2019 Directrice générale de Mutaveil.