F24

Étude de cas
Braskem Idesa Sapi

Secteur
Pétrochimie

Solucion F24
FACT24 CIM starter

En service depuis
2019

Créée en 2010, Braskem Idesa Sapi est une entreprise née de l'association entre Braskem, principale productrice de résines thermoplastiques d'Amérique, et Idesa, l'un des principaux groupes d'entreprises du Mexique. Ensemble, les entreprises dirigent Braskem Idesa Sapi (anciennement projet « Etileno XXI ») qui vise à développer et implanter un complexe pétrochimique pour la production de polyéthylène à Nanchital de Lázaro Cárdenas, dans l'État de Veracruz.

Problématique

Au début du projet, Braskem Idesa Sapi s'était fixé deux objectifs :

- pouvoir communiquer avec ses employés en cas de catastrophe naturelle. En effet, lors du dernier séisme de 2017, particulièrement grave, il lui avait été impossible de déterminer où ils se trouvaient et comment ils allaient.
- pouvoir communiquer avec ses employés en cas de situation instable. Au regard de la situation politico-sociale du pays et de l'insécurité régnante, l'entreprise souhaite pouvoir déterminer si un employé se trouve dans la zone de l'événement et s'il va bien.

Solution

Grâce à la solution de gestion de crise et de notifications d'urgence FACT24, Braskem Idesa Sapi a pu réagir de manière rapide et efficace lors du tremblement de terre du 23 juin 2020. Elle a pu notifier tous les employés très rapidement et s'enquérir de leur état de santé.

Avantages

- ✔ Éviter une catastrophe humaine et aider les employés au plus vite pour que l'organisation ne soit pas accusée de mise en danger de la vie d'autrui.
- ✔ Alerter et géolocaliser les employés dans les zones à risques.
- ✔ Multiples canaux de communication ayant permis d'atteindre des pourcentages de localisation réussie supérieurs à 75 %, même quelques minutes après un important séisme.

Témoignage

« La solution FACT24 est particulièrement performante et répond aux besoins de notre organisation. Nous souhaitions une solution nous permettant de réagir de manière rapide et agile. Ayant utilisé FACT24 en conditions réelles, nous avons pu constater que c'était bien le cas ».

Défis à relever

Braskem Idesa Sapi souhaitait résoudre différents problèmes, à commencer par les catastrophes naturelles. En raison de sa situation géographique, le Mexique est un pays qui vit constamment en alerte sismique. L'un des séismes les plus meurtriers fut celui du 19 septembre 2017, date mémorable pour la ville de Mexico puisqu'elle avait déjà connu un terrible tremblement de terre le 19 septembre 1985. Le séisme de 2017 a semé le chaos dans la ville, car il s'est produit à l'heure du déjeuner, alors que de nombreux employés se trouvaient hors du bureau. Les lignes téléphoniques ont saturé, il était donc presque impossible de communiquer par téléphone avec les employés pour s'enquérir de leur état de santé et encore moins par les autres moyens de communication comme WhatsApp, qui n'ont pas pu supporter l'important trafic généré.

Depuis cet événement, Braskem Idesa Sapi a décidé de chercher d'autres solutions pour localiser ses employés. Lors de ses nombreuses recherches, l'équipe Achats et Technologies a étudié plusieurs entreprises susceptibles de proposer des services de ce type. Lorsqu'elle a décidé de déployer FACT24, tout était opérationnel en moins d'une semaine. Elle a opté pour FACT24 pour plusieurs raisons : « La fonctionnalité la plus importante était la géolocalisation, c'était primordial pour nous. Et bien sûr, les références : en tant qu'entreprise latino-américaine, pouvoir compter sur des références européennes en matière de certification des processus nous inspire confiance lorsqu'il s'agit de partager des données. De plus, bien évidemment, il faut s'assurer que FACT24 a déjà été utilisée dans d'autres pays d'Amérique latine. Compter sur une entreprise ayant tant d'expérience nous a inspiré confiance et nous a poussés à prendre cette décision ».

« **En tant qu'entreprise latino-américaine, pouvoir compter sur des références européennes en matière de certification des processus nous inspire confiance lorsqu'il s'agit de partager des données. De plus, bien évidemment, il faut s'assurer que FACT24 a déjà été utilisée dans d'autres pays d'Amérique latine. Compter sur une entreprise ayant tant d'expérience nous a inspiré confiance et nous a poussés à prendre cette décision ».**

Le problème des applications de messagerie classiques

Le contexte national dans lequel le Mexique s'inscrit suppose que Braskem Idesa Sapi ne soit pas uniquement confrontée à des catastrophes naturelles. Que ce soit à Mexico comme dans tout le pays, de nombreux mouvements sociaux sont susceptibles de mettre en danger les employés. Ainsi, s'il survient un événement dangereux à un endroit particulier, grâce à FACT24, Braskem Idesa Sapi peut géolocaliser d'éventuels employés situés dans la zone. Par exemple, avant que l'entreprise ne soit équipée de FACT24, une fusillade a éclaté dans l'État de Sinaloa, en 2019. Un employé commercial de Braskem Idesa Sapi se trouvait justement sur les lieux de l'événement. L'entreprise a alors essayé de communiquer avec ses employés via WhatsApp afin de s'enquérir de leur état de santé, mais le réseau téléphonique s'est volontairement interrompu pour qu'aucune information ne soit transmise dans un contexte politique déjà complexe.

Utilisation de FACT24 lors d'un séisme

Braskem Idesa Sapi a eu l'occasion de tester FACT24 lors d'un réel incident qui s'est produit dans une grande partie du pays : le tremblement de terre du 23 juin 2020, d'une intensité de 7,4, survenu à 10 h 29. FACT24 a été déclenchée à 10 h 36, sept minutes après le début de l'événement et alors que les réseaux traditionnels étaient déjà saturés, comme c'est toujours le cas dans ce type de situation. Sur environ 200 personnes alertées, 150 ont répondu via FACT24. Plus concrètement, sur ces 150 personnes, 29 % ont répondu à l'appel téléphonique envoyé par FACT24 afin de savoir si elles allaient bien. Le cas échéant, elles devaient taper « 1 » ; si elles avaient besoin d'aide, elles devaient taper « 0 » afin d'en informer le responsable de l'équipe de gestion de crise. Le délai moyen pour envoyer la confirmation par téléphone était de 49 secondes. En outre, 52 % des personnes ont répondu par Internet et 19 % via TrustCase, l'application de messagerie d'entreprise sécurisée de F24 qui envoie des notifications push sur les smartphones. Ces notifications apparaissent sur l'écran des smartphones et offrent la possibilité de répondre, de recevoir des instructions (documents) ou encore d'échanger. Malgré la confusion qui règne lors d'un séisme, ce fut une grande réussite d'avoir pu joindre 75 % des personnes (150 sur 200) qui, heureusement, allaient toutes bien et ont pu répondre en moyenne sous 10 minutes.

Photo : Braskem Idesa Sapi

« La solution FACT24 est particulièrement performante et répond aux besoins de notre organisation. Nous souhaitions une solution nous permettant de réagir de manière rapide et agile. Ayant utilisé FACT24 en conditions réelles, nous avons pu constater que c'était bien le cas », rapporte le Coordinateur de communication interne de Braskem Idesa Sapi. Entièrement convaincue par la solution de gestion de crise FACT24, l'entreprise est passée d'un forfait initial de 250 personnes à un forfait de 1 000 personnes.

« Nous souhaitions une solution nous permettant de réagir de manière rapide et agile. Ayant utilisé FACT24 en conditions réelles, nous avons pu constater que c'était bien le cas »,

Déploiement dans les usines pétrochimiques

En plus des bureaux situés à Mexico, Braskem Idesa Sapi possède une usine pétrochimique dans l'État de Veracruz. Le directeur de l'usine a confirmé qu'il souhaitait inclure les employés de Veracruz dans FACT24 : « Pour des raisons de sécurité de l'usine, les employés ne sont pas autorisés à entrer dans l'usine avec leur téléphone portable, qu'ils soient opérateurs ou non. Mais si un employé doit se rendre à un événement hors de l'usine, il peut répondre au téléphone. C'est la raison pour laquelle nous n'avions pas envisagé l'usine de Veracruz, mais aujourd'hui, nous pouvons augmenter la capacité des licences et ajouter 550 à 600 personnes supplémentaires ».

Braskem Idesa Sapi envisage également de nouvelles intégrations et notamment la meilleure manière de prévenir n'importe quel type d'incident pouvant avoir des conséquences humaines et financières. L'entreprise travaille donc à la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités dans FACT24. Parmi elles figure le recours aux SMS comme nouvelle possibilité de répondre à une alerte. « C'est une nouvelle idée, car au Mexique, répondre à un SMS est très pratique, cela va beaucoup nous aider. C'est simple et c'est un mode de communication fréquent entre les utilisateurs ».

Une autre fonctionnalité est également envisagée : l'intégration de FACT24 dans le Centre de sismologie national (CSN) qui prévient automatiquement en cas de séisme, éruption volcanique ou tsunami. Après une année d'utilisation de FACT24, le Coordinateur de la communication interne de Braskem Idesa Sapi a indiqué qu'il appréciait tout particulièrement la disponibilité de l'équipe F24 ainsi que les formations reçues par l'équipe commerciale et

le support. La fonctionnalité la plus utilisée par Braskem Idesa Sapi est l'organisation d'exercices de simulation avec les employés tous les trois mois afin de se familiariser avec le processus de gestion de crise de l'entreprise.

Selon le Coordinateur de la communication interne, au Mexique, les catastrophes naturelles et les événements politico-sociaux sont très importants pour l'entreprise : « Chaque organisation doit analyser son environnement pour que FACT24 puisse proposer la solution la plus adaptée (géolocalisation, checklists, bouton de panique, etc.). Cela dépend du contexte de chacune, mais FACT24 propose des solutions efficaces ».

« **Chaque organisation doit analyser son environnement pour que FACT24 puisse proposer la solution la plus adaptée (géolocalisation, checklists, bouton de panique, etc.). Cela dépend du contexte de chacune, mais FACT24 propose des solutions efficaces ».**

À PROPOS DE BRASKEM IDESA SAPI

Braskem Idesa

Créée en 2010, Braskem Idesa Sapi est une entreprise née de l'association entre Braskem, principale productrice de résines thermoplastiques d'Amérique, et Idesa, l'un des principaux groupes d'entreprises du Mexique. Ensemble, les entreprises dirigent Braskem Idesa Sapi (anciennement projet « Etileno XXI ») qui vise à développer et implanter un complexe pétrochimique pour la production de polyéthylène à Nanchital de Lázaro Cárdenas, dans l'État de Veracruz.

Le projet de Braskem Idesa Sapi représente une avancée importante pour l'industrie pétrochimique du Mexique. Il apporte de la valeur à toute la chaîne de production du pays, crée des opportunités de développement socio-économique, puisque la balance commerciale du Mexique est déficitaire avec la diminution significative de l'importation de polyéthylène, et génère des emplois et des bénéfices.

F24 – La satisfaction de savoir que votre entreprise est parée à faire face aux situations critiques.

F24 – est le fournisseur de solutions Software-as-a-Service (SaaS) leader en Europe dans le secteur de la gestion des crises et des incidents, de l'alerte et pour la messagerie en entreprise.

F24 est le fournisseur de solutions Software-as-a-Service (SaaS) leader dans le secteur de la gestion de crises et d'incidents, de l'alerte et de la messagerie en entreprise. Les solutions innovantes de F24 pour l'alerte et la gestion de crise aident les entreprises et les organisations du monde entier à gérer efficacement leurs problématiques en termes d'incidents et situations de crises. F24 propose également des systèmes dédiés à la communication de données sensibles et confidentielles au sein des entreprises.

Plus de 3'000 clients dans le monde font confiance aux services de F24 dans le cadre de leurs besoins en matière communication. Nos clients sont issus de quasiment tous les secteurs d'activité : énergie, santé, industrie, finance, informatique, tourisme, transport aérien et organisations publiques. Grâce à de nombreuses années d'expérience, nous sommes devenus des experts internationaux de la gestion des crises et des incidents et de la communication d'informations confidentielles.

Nos racines sont à Munich. C'est dans cette ville que l'entreprise a été fondée en 2000 et le siège social de F24 AG s'y trouve toujours. Le Conseil d'administration de F24 AG est composé de Christian Götz, cofondateur de l'entreprise avec Ralf Meister, du Dr Jörg Rahmer et de Jochen Schütte. Aujourd'hui, nous accompagnons des entreprises et des organisations dans plus de cent pays du monde grâce à nos filiales situées à Bruxelles, Zurich, Londres, Trondheim, Paris, Luxembourg, Madrid et Munich et à nos representations à Mexico, Santiago du Chili, Vienne, Dubaï et Auckland.

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter ou à vous rendre sur notre site Internet f24.com.