

SUCCESS STORY

Service de prévention des accidents dans l'agriculture (SPAA) Installé par it-helppoint GmbH



Le [SPAA](#) est le centre de compétences suisse pour la sécurité au travail et la protection de la santé dans l'agriculture et les domaines apparentés. Grâce à une offre de prévention axée sur la pratique, qui comprend des cours, des conférences, des concepts de sécurité et des conseils individuels, il contribue dans toute la Suisse à la prévention des accidents dans l'agriculture, la sylviculture, l'économie alpestre et d'autres domaines. Actuellement, le SPAA emploie environ 40 collaborateurs.

Le Service de prévention des accidents dans l'agriculture (SPAA) a changé sa téléphonie pour Microsoft TEAMS fin novembre 2024. Quelles en étaient les raisons ?

Nous avons emménagé début 2025 dans notre nouveau site à Strengelbach, en Argovie. Un nouveau bâtiment moderne y a été réalisé l'année dernière. Ce déménagement nous a incités à revoir, entre autres, notre solution de téléphonie. Nous disposions déjà d'une solution VoIP et Microsoft Teams était connu de nombreux collaborateurs depuis la pandémie de coronavirus. Le passage à cette solution s'est donc imposé comme une évidence.

Quels sont les besoins particuliers du SPAA en matière de téléphonie ?

En principe, nos exigences ne sont pas énormes : elles correspondent à celles d'une PME suisse « normale ». Cela signifie par exemple que nos collaborateurs travaillent aussi bien dans les bureaux sur place qu'en déplacement ou à domicile. En tant que fondation active dans le domaine du conseil, nous tenons à répondre personnellement aux appels. La personne en face de nous est importante pour nous. C'est pourquoi nous renonçons par exemple à un routage automatique des appels qui transfère directement l'appelant, et utilisons actuellement en premier lieu les fonctions de base de Microsoft Teams. Mais nous savons que nous pouvons ajouter d'autres fonctions à tout moment si nécessaire. Nous apprécions beaucoup ces possibilités de développement et cette évolutivité.

Quels avantages concrets vous apporte la nouvelle solution de téléphonie ?

L'un des principaux avantages est que nous étions déjà familiarisés avec l'univers Microsoft et que nous connaissions déjà le logiciel. Grâce à l'application, nos collaborateurs peuvent désormais aussi téléphoner en déplacement avec leur smartphone en utilisant leur numéro professionnel. Ce n'était pas le cas auparavant : Pour de tels appels, ils devaient auparavant utiliser leur numéro de portable personnel.

Quelles ont été les principales raisons du passage à l'entreprise d'installation it-helppoint GmbH et peoplefone ?

En 2022, nous avons changé de partenaire dans le domaine de l'ERP. Celui-ci nous a recommandé it-helppoint comme prestataire de services informatiques, et nous avons tout de suite sympathisé. (rires) Par la suite, lorsque nous avons évoqué Microsoft Teams comme solution souhaitée, notre interlocuteur a immédiatement proposé peoplefone comme fournisseur, car ils collaboraient avec succès. Mais ce qui nous a convaincus en fin de compte, c'est surtout le rapport qualité/prix équitable et l'offre Internet de peoplefone, ainsi que le fait qu'avec cette configuration, nous avons un seul interlocuteur pour tout.

Comment s'est déroulée la transition ?

Grâce à une planification propre en amont, le changement a super bien fonctionné. Le jour J, nous étions même de nouveau en ligne plus rapidement que prévu. Les réactions de nos collaborateurs ont également été très positives. Mis à part les « petits bobos » connus, comme les coupures de son ou de caméra de courte durée lors des appels vidéo, tous s'accrochent bien de la nouvelle solution.

Comment jugez-vous la collaboration avec it-helppoint GmbH et peoplefone ?

Pour être honnête, nous avons peu de points de contact avec peoplefone. Mais cela ne doit pas être un inconvénient. Au contraire : pour moi, cela signifie que les deux entreprises travaillent très bien ensemble et qu'elles sont orientées vers les solutions. Notre interlocuteur, Andreas Walther, s'occupe de tout et fait le tri en arrière-plan. Comme nous sommes trop petits pour avoir notre propre service informatique, nous apprécions de pouvoir travailler avec un seul fournisseur. C'est pourquoi je tiens à vous remercier pour cette très bonne collaboration.

Entretien réalisé avec Markus Aebi, responsable de la formation et de la formation continue, responsable informatique et membre de la direction du Service de prévention des accidents dans l'agriculture (SPAA).