

## FAQ service d'urgence en technique du bâtiment

(Etat au 3 octobre 2022)

<i>N°</i>	<i>Question</i>	<i>Réponse</i>
1	Combien je gagne si je participe ?	Il n'y a pas de revenu supplémentaire. suissetec met simplement en relation le client avec une entreprise membre de piquet dans la région en question. La relation commerciale est uniquement entre l'entreprise de piquet et le client.
2	Est-ce que je reçois un forfait fixe ?	Non (voir le point 1)
3	Qui établit la facture pour le client ?	L'entreprise de piquet
4	Combien puis-je facturer au client ?	C'est à l'entreprise de piquet de calculer le montant sur la base de sa structure des coûts.
5	Est-ce que je peux choisir les jours où je souhaite être de piquet ?	Non, cela compliquerait énormément la planification. Vous pouvez uniquement indiquer le nombre de semaines durant lesquelles vous souhaitez être de piquet. La répartition est ensuite effectuée de manière centralisée par suissetec.
6	Est-ce que je peux être de piquet toute l'année ?	Dans l'absolu, oui. Le nombre d'entreprises inscrites et la répartition régionale sont décisives pour la planification. Le principe est le suivant : chaque membre suissetec a le droit de participer au service d'urgence.
7	Est-ce que je peux toujours être de piquet les mêmes semaines ?	Non. Cela poserait des problèmes en termes de planification et d'égalité de traitement. Nous voulons par exemple éviter que ce soient toujours les mêmes entreprises de piquet à Noël.
8	Qui se charge de la planification pour mon entreprise et mes collaborateurs ?	Le secrétariat central établit la planification annuelle et se charge de la répartition.
9	Est-ce que je peux choisir combien de jours je souhaite être de piquet ?	Non, il s'agit de semaines calendaires uniquement (voir point 5).
10	Qui me garantit que j'aurai des jours de piquet ?	Les entreprises qui s'enregistrent au moyen du formulaire en ligne sont automatiquement intégrées dans la planification annuelle.
11	Que se passe-t-il si je suis malade et que je ne peux pas assumer le service d'urgence ?	L'entreprise de piquet est tenue d'organiser elle-même un remplacement.

12	Est-ce que je peux décider si je me déplace ou non chez le client après l'avoir eu au téléphone ?	La centrale téléphonique effectue de premières clarifications afin de trier les appels. Une fois mise en relation avec le client, l'entreprise de piquet peut déterminer en accord avec lui si une intervention d'urgence sur place est nécessaire ou non (évaluation par l'entreprise de piquet).
13	Est-ce que je peux déterminer ma zone d'intervention ou jusqu'où je souhaite me déplacer ?	L'entreprise de piquet s'inscrit pour un canton. La centrale téléphonique choisit l'entreprise la plus proche en se basant sur le NPA du client.
14	Quelle doit être la taille de mon entreprise pour que je puisse participer ?	Peu importe la taille, toutes les entreprises peuvent participer au service d'urgence. Il faut cependant pouvoir organiser son propre remplacement si nécessaire.
15	Est-ce que les entreprises individuelles peuvent aussi participer ?	Oui, tous les membres suissetec peuvent participer au service d'urgence, indépendamment de leur taille et du nombre de collaborateurs. Le but du service d'urgence est aussi de permettre aux petites entreprises de proposer un service de piquet 24/7.
16	Qui me garantit des mandats ?	Il n'y a pas de garantie. La demande dépend des appels reçus. Il s'agit de prestations d'urgence. Nous partons du principe que les réparations plus importantes seront effectuées par l'entreprise habituelle du client.
17	D'où viennent les mandats ? Comment cela fonctionne concrètement ?	Il y a deux possibilités : le client se rend sur le site Internet ou appelle le numéro du service d'urgence (un seul pour toute la Suisse). Dans le second cas, la centrale téléphonique procède à de premières clarifications et, si l'urgence est confirmée, elle met le client en relation avec l'entreprise de piquet. Celle-ci rappelle rapidement le client, discute du problème en détail et intervient si nécessaire.
18	Que dois-je faire si je ne peux pas exécuter un mandat ?	La centrale sollicite uniquement des entreprises actives dans les domaines en question (auto-déclaration). Nous partons du principe que celles-ci sont en mesure d'effectuer des travaux de piquet. Vous devez régler le problème au moins de manière « provisoire » afin que le client puisse ensuite trouver une solution définitive avec son entreprise habituelle.
19	Quelles compétences dois-je avoir ?	Etre membre suissetec est un gage de qualité. Nous partons du principe que les entreprises savent quels collaborateurs sont en mesure d'effectuer des travaux de piquet ; ils devraient au moins être

		titulaires d'un certificat fédéral de capacité dans le domaine en question.
20	Est-ce que des entreprises non membres peuvent aussi participer ?	Non, le service d'urgence est exclusivement réservé aux membres suissetec.
21	Je travaille souvent avec une entreprise non membre. Est-ce qu'elle peut me remplacer ou me soutenir ?	En cas d'absence imprévue, elle peut vous remplacer. La relation commerciale est cependant entre votre entreprise et le client (la facture p. ex. est établie par le membre suissetec qui a été appelé pour l'urgence).
22	Mon entreprise propose déjà un service de piquet. Est-ce que l'association me fait concurrence ?	Non, suissetec met uniquement en relation le client et l'entreprise de piquet. De plus, la centrale téléphonique demande quelle est l'entreprise habituelle du client et si celle-ci propose un service de piquet, afin de ne pas concurrencer les services existants.  Le service d'urgence de suissetec doit avant tout permettre aux petites entreprises de proposer elles aussi un service de piquet 24/7 et de lutter contre les prestataires peu sérieux.
23	En tant qu'entreprise, est-ce que je peux quitter le service d'urgence en technique du bâtiment du jour au lendemain ?	Théoriquement oui. Cela nous poserait cependant de grandes difficultés et ce ne serait pas très correct par rapport aux autres entreprises participantes. Nous vous sommes donc reconnaissants de nous annoncer votre retrait au moins trois mois à l'avance, afin que nous puissions adapter la planification annuelle en conséquence.
24	Si plusieurs entreprises assurent un service de piquet dans une localité, laquelle est choisie par la centrale téléphonique ?	La centrale téléphonique en informe le client et, en cas de distances et de temps de trajet identiques, elle lui laisse le choix.
25	Si je me suis inscrit p. ex. pour 52 semaines, est-ce que je figure effectivement pour 52 semaines dans la planification annuelle ?	Oui, votre entreprise est inscrite selon les indications que vous fournissez.
26	Est-ce que je peux fixer le prix librement ou un tarif horaire est-il imposé par suissetec ?	suissetec n'impose pas de tarif horaire et ne donne pas de recommandation à ce sujet. La libre concurrence est de mise, et chaque entreprise fixe ses prix (les accords sur les prix sont interdits). Ce qui est valable en général s'applique donc aussi aux entreprises participant au service d'urgence.