



Pandémie de COVID-19 :

Retour à une nouvelle normalité

Contenu



01
INTRODUCTION



03
COVID 19 PANDÉMIE



04
FERMETURE AVEC ET SANS PLAN



05
RETOUR AU FONCTIONNEMENT NORMAL



07
CONTENU D'UN CONCEPT D'ÉTAPE



09
RÉSUMÉ

INTRODUCTION



Depuis l'apparition du virus SRAS-CoV-2, la Chine a retrouvé une certaine normalité dans certaines régions du pays. L'Allemagne se voit elle aussi contrainte d'agir. Les restrictions sont progressivement assouplies afin que la vie publique et l'économie puissent redémarrer.

Au début de la pandémie, il est rapidement devenu évident pour les entreprises que les opérations normales n'étaient plus possibles. La majorité des employés doivent travailler à partir de leur bureau à domicile ou ne sont plus employés. La réduction des heures supplémentaires et le chômage partiel ont été les premières mesures contrôlées. Le maintien de la liquidité dans le contexte d'une durée non encore prévisible de la situation exceptionnelle est une priorité existentielle pour la plupart des entreprises. Les garanties de prêts et les subventions accordées par le gouvernement allemand visent à empêcher l'effondrement de l'économie pendant cette phase.

Dans cette situation, de nombreuses entreprises ne savaient pas exactement dans quelle mesure elles sont ou seront touchées par cette pandémie. L'entreprise est-elle concernée ? Que faut-il faire pour que le service ou le produit puisse continuer à être offert aux clients ? Mais contrairement aux crises ou événements locaux qui ne concernent que leur propre entreprise, de nombreuses entreprises sont également confrontées à la question de la demande. Si les prévisions se réalisent, la demande de biens d'équipement et de biens de consommation à prix élevé diminuera sensiblement au cours des prochains mois et se redressera peut-être beaucoup plus lentement que prévu. Les priorités des clients changent et le comportement d'achat passé est remis en question à un moment où de nombreuses personnes sont également préoccupées par des peurs existentielles.



INTRODUCTION



Un événement de cette ampleur, qui ne s'est jamais produit auparavant, met l'économie mondiale dans un état de choc. Les chaînes d'approvisionnement s'effondrent, les employés sont licenciés, envoyés en chômage partiel ou envoyés au bureau à domicile et de là, ils doivent maintenir les activités commerciales et réorganiser leur vie privée en même temps.

Maintenant que les cadres et la direction sont parvenus à orchestrer l'opération d'urgence, une autre tâche difficile se profile à l'horizon : préparer la nouvelle opération normale en appliquant des mesures d'hygiène accrues et planifier le retour des employés en envisageant un concept par étapes.

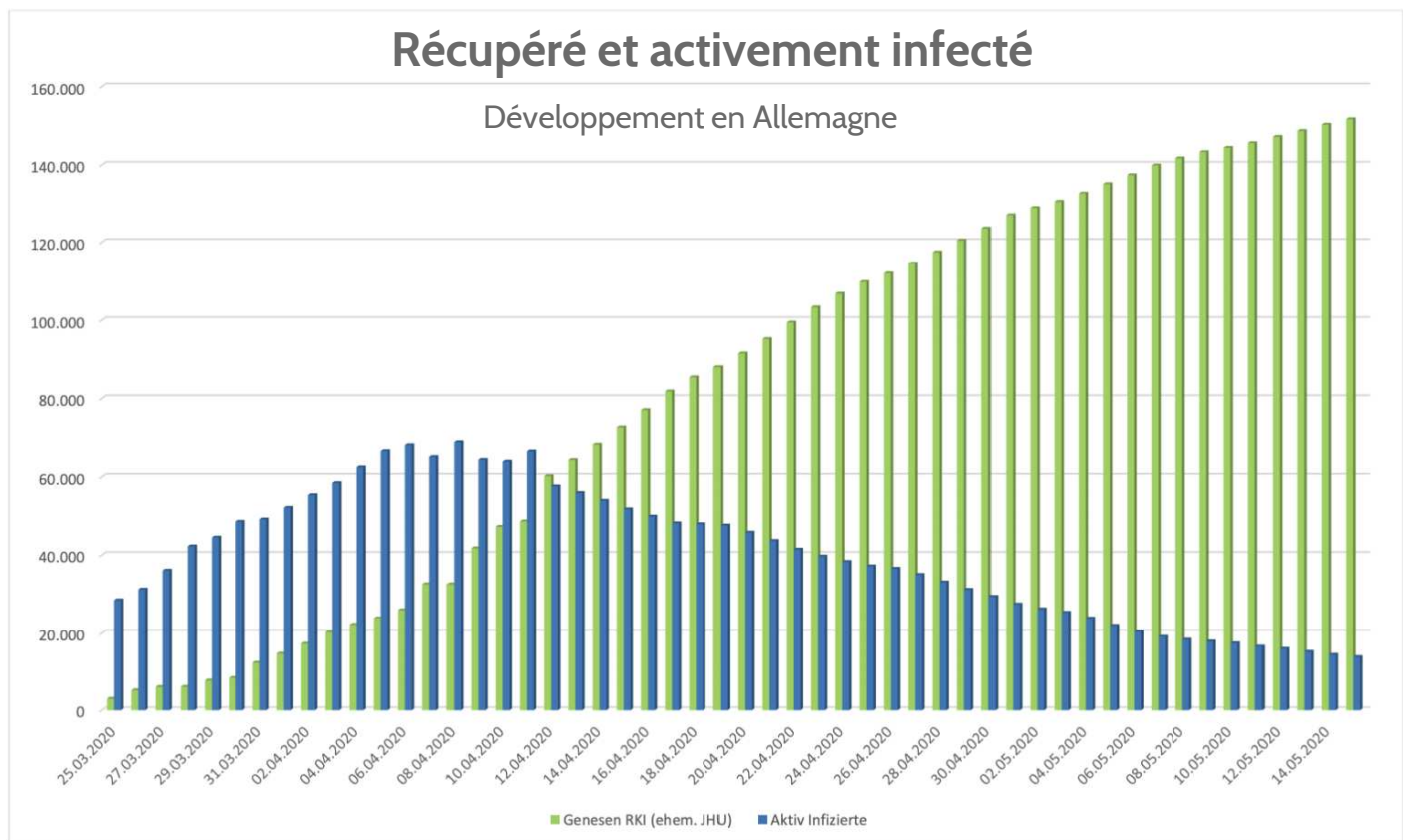
Ce n'est qu'une fois cette planification terminée que les employés peuvent retourner au travail, étape par étape.

COVID 19 PANDÉMIE



Une pandémie ne peut pas être directement influencée par des individus ou des entreprises individuelles. Nous dépendons du taux d'infection, du développement et de la mise à disposition d'un vaccin, des éventuelles mutations du virus et de la réponse du gouvernement à cette situation en constante évolution. Si l'on en croit les virologistes, cette pandémie nous tiendra occupés bien au-delà de cette année.

Néanmoins, nous sommes obligés de réfléchir à la manière dont nous pouvons tirer le meilleur parti de cette situation et revenir progressivement à une nouvelle "normalité". Les recommandations des experts et les décrets gouvernementaux doivent être pris en compte et la protection de la santé des employés doit être assurée au plus haut niveau possible.



FERMETURE AVEC ET SANS PLAN



Les entreprises ont souvent géré de manière proactive l'arrêt de la production et des processus, souvent avant que le premier décret du gouvernement de l'État concerné n'entre en vigueur. Les entreprises qui ont orchestré la fermeture sans expérience, en effectuant ce qu'on appelle la "fermeture" sans gestion de la continuité des activités, ont parfois éprouvé de grandes difficultés.

Ils ont dû prendre les bonnes décisions dans cette situation particulière, en établissant des priorités pour les ressources à allouer à tel ou tel domaine et à tel ou tel processus opérationnel. Certains services informatiques ont accompli des tâches presque surhumaines dans cette situation - en travaillant le week-end pour permettre au plus grand nombre possible d'employés de travailler à domicile.

De nombreuses entreprises sans expérience en matière de BCM ont dû faire face à des défis auxquels elles n'avaient pas encore pensé de manière aussi concrète. Ils ont été contraints d'agir dans un délai très court, sans analyse d'impact sur les entreprises ni même plan de continuité des activités.

Les entreprises disposant d'un système de gestion de la continuité des activités ont été surprises par la dynamique et ont été confrontées à l'obligation d'activer tous les plans dans un délai très court. Mais même les entreprises disposant d'un système BCM sophistiqué ont dû faire face à de nouveaux défis. Comme un système de GCA doit toujours être mis en œuvre avec le sens des proportions et donc se concentrer sur les processus les plus critiques en termes de temps, les ressources nécessaires n'étaient pas disponibles pour tous les services.

Les accès à distance étaient souvent conçus de manière à ce que seules les personnes destinées à travailler à domicile ou faisant partie d'une équipe d'urgence disposent de l'équipement approprié. Les entreprises ont donc dû acheter des ordinateurs portables à court terme et développer l'infrastructure à distance.

RETOUR AU FONCTIONNEMENT NORMAL



Les préparatifs pour le retour au fonctionnement normal dépendent des facteurs suivants :

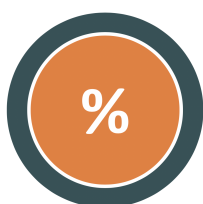
- Assouplissement des mesures et des restrictions imposées par les gouvernements et les autorités de l'État pour permettre le démarrage du travail dans les entreprises ;
- la participation des parties prenantes concernées (fournisseurs, prestataires de services, clients, etc.) ;
- Création d'un concept par étapes pour le retour au "fonctionnement normal" par site ;
- Examen et, si nécessaire, adaptation de ses propres concepts pour la santé et la sécurité au travail et d'autres concepts de sécurité.

Les réglementations locales, nationales et internationales doivent être prises en compte lors de l'élaboration des concepts étape par étape.

Les restrictions au démarrage des activités normales, qui affectent également l'entreprise, doivent être examinées en détail :



RETOUR AU FONCTIONNEMENT NORMAL



Capacité

Un concept de retour progressif au fonctionnement normal devrait être élaboré, décrivant quand et dans quelles conditions le niveau de performance doit être atteint. Il convient de prévoir au moins deux semaines entre les différentes étapes afin d'isoler les éventuels cas d'infection.



Chaînes de distribution

Parallèlement à la propre entreprise, les fournisseurs sont également concernés. Par conséquent, la production interne n'est concevable que lorsque toutes les fournitures nécessaires peuvent être réalisées. Le concept d'étape par étape doit également être coordonné avec les fournisseurs et les prestataires de services.



Consommation

Chaque secteur économique dépend de la demande pour ses propres produits et services. Dans le concept par étapes, la demande éventuellement plus faible doit être prise en compte dans la planification de la production afin d'éviter un stockage coûteux des produits finis.



Désinfectants

Afin de maintenir le risque d'infection à un faible niveau, il faut prévoir suffisamment de désinfectant pour tous les employés. La forte demande actuelle sur le marché mondial rend difficile la couverture de ses propres besoins. La demande des hôpitaux et autres installations critiques est d'abord couverte avant que la demande du secteur privé puisse être satisfaite. Augmentez votre capacité de stockage de désinfectants - le délai de livraison actuel des désinfectants est d'au moins trois mois.

CONTENU D'UN CONCEPT D'ÉTAPE



Les éléments suivants doivent être pris en compte dans votre concept de retour progressif à un fonctionnement normal :

- **Définition des étapes temporelles** – Définir à partir de quand et dans quelle mesure les employés doivent commencer à retourner au travail - il doit y avoir une période d'au moins 14 jours entre les étapes.

Etape 1

100% Bureau à domicile
Risque : très élevé

Etape 2

65% Bureau à domicile
Risque : élevé

Etape 3

25% Bureau à domicile
Risque : modéré

Etape 4

0 - 5% Bureau à domicile
Risque : faible

- **Conditions pour le retour à un fonctionnement normal**

1. Des désinfectants virucides doivent être prévus aux entrées/sorties ainsi qu'aux toilettes et aux salles d'eau et les zones à forte rotation doivent être nettoyées régulièrement - les désinfectants et autres équipements de protection doivent être prévus et stockés en quantités suffisantes pour une période d'au moins 18 à 24 semaines. La consommation doit être vérifiée afin de pouvoir commander à nouveau les désinfectants en temps utile ;
2. Les consignes de protection et d'hygiène doivent être affichées de manière visible aux entrées et dans les zones spéciales (toilettes, zones fumeurs, zones des ascenseurs, escaliers, etc.);
3. Les temps de pause et la fréquence maximale d'utilisation d'une salle de pause, d'une salle à manger, d'une zone fumeur et d'autres espaces communs doivent être évalués et réglementés ;
4. Les groupes à risque doivent être considérés séparément et, si possible, être tenus occupés depuis le bureau à domicile ;
5. Communication des mesures décidées aux salariés, aux fournisseurs, aux prestataires de services et aux clients.

CONTENU D'UN CONCEPT D'ÉTAPE



- **Retour au travail**

1. La distance minimale (1,5 - 2 mètres) et/ou le nombre de personnes dans une pièce ou un bureau doivent être respectés ;
2. Tant qu'un vaccin efficace n'est pas disponible, il faut éviter que des équipes complètes retournent sur le lieu de travail - pour de telles équipes, une division et une rotation de 14 jours entre le bureau à domicile et le lieu de travail doivent être prévues ;
3. Les bureaux doivent être ventilés par choc toutes les heures ;
4. Les masques doivent être obligatoires - en fonction de la planification de la scène, un concept doit être élaboré à cet effet - veuillez tenir compte des visiteurs ;
5. Nettoyage accru des lieux de travail - en particulier dans les modèles de bureaux partagés ;
6. Sensibilisation des employés en ce qui concerne le congé de maladie inconditionnel en cas de symptômes de rhume ;
7. Enregistrement de chaque visiteur (nom, date, heure) avec ses coordonnées et les personnes de l'entreprise avec lesquelles il a eu un rendez-vous ;
8. Toutes les mesures doivent être vérifiées régulièrement (chaque semaine) - selon le concept "step-by-step", un assouplissement ou un resserrement supplémentaire est alors possible.

RÉSUMÉ



Veillez toujours garder à l'esprit le sens et l'efficacité de toutes les mesures prévues ! Par exemple, des murs de protection en plexiglas devraient être installés là où il y a beaucoup de circulation publique, comme à la réception. Ces mesures ne sont pas efficaces pour les bureaux où les employés passent toute la journée. Ici, une aération régulière et une planification judicieuse des rotations sont beaucoup plus efficaces.

Le retour au fonctionnement normal sera un retour à une nouvelle normalité. La pandémie COVID 19 aura un effet durable sur nos concepts de travail. Jusqu'à présent, la plupart des entreprises allemandes ont été orientées vers les activités de bureau. Dans toutes les "opérations de bureau", le lieu de travail réel n'a pas d'importance. Les méthodes, les réunions et les manifestations pourraient à l'avenir être de plus en plus souvent menées de manière virtuelle. Les problèmes tels que l'aliénation et la distance sociale par rapport aux collègues de travail dans un environnement de travail virtuel doivent être contrés par des mesures de gestion du personnel habiles.

Les réunions traditionnelles continueront bien sûr à faire partie de la routine de l'entreprise - mais à l'avenir, il est important de trouver un équilibre entre les réunions virtuelles et les réunions en face à face. La nécessité pour des équipes entières d'assister aux réunions de projet en un seul lieu sera certainement examinée de plus près à l'avenir.

Les entreprises devraient se poser les questions suivantes dès aujourd'hui :

- Comment cette crise va-t-elle changer notre façon de travailler ? Quels sont les risques et les opportunités ?
- Devrons-nous (re)penser lorsque nous rencontrerons et interagissons avec des clients, des partenaires commerciaux, des fournisseurs, des prestataires de services, des demandeurs, des parties intéressées, etc.
- Le lieu de production devra-t-il changer et la production est-elle suffisamment assurée ?
- La chaîne d'approvisionnement existante est-elle fiable ou doit-elle être améliorée ?
- Notre stratégie informatique doit-elle être reconsidérée afin que la collaboration devienne plus interactive ?



Controllit AG
Kühnehöfe 20
22761 Hamburg
Deutschland
www.controll-it.de

Statut : mai 2020

Controllit est votre partenaire pour la gestion de la continuité des activités (BCM) - Depuis notre fondation, nous développons des concepts et des produits intégrés pour la gestion de la continuité des activités, la gestion de la continuité des services informatiques et la gestion de crise. Nous vous aidons à élaborer des concepts stratégiques, organisationnels et techniques pour sécuriser vos processus commerciaux contre les menaces et pour faire face aux situations d'urgence.

Le contenu de ce document est fourni à titre d'information pour ce scénario et la pandémie qui y est décrite. Des modifications ultérieures sont possibles. Controllit AG ne peut pas garantir l'exactitude de certaines des informations fournies.

© Copyright Controllit AG