

Retour sur le webinaire - discussion sur la COVID-19 du 18 mars 2020



INTÉRESSÉ(E) PAR UN NOUVEAU WEBINAIRE?

Merci de répondre à ce très court [sondage](#) (clôture du sondage vendredi 27 mars à 17h) pour savoir si vous seriez intéressés à ce qu'une autre session comme celle-ci soit organisée dans les prochains jours.

[RECO-Québec](#), en collaboration avec le chapitre canadien du [BCI](#), a organisé un webinaire sous forme de discussion ouverte sur la COVID-19 le 18 mars dernier.

Cette session a suscité beaucoup d'intérêt ! Plus de 50 personnes ont participé et les échanges ont porté sur des thématiques très variées liées à la réponse face au virus. RECO-Québec et BCI Canada remercient chaleureusement tous les participants et notamment ceux qui ont partagé de l'information au reste du groupe.

Il a été souligné que nous n'en sommes qu'au début de la crise. Plutôt que de succomber au pessimisme, cette situation est l'occasion d'innover et d'explorer de nouvelles opportunités !

Pour vous aider, voici un résumé des bonnes pratiques qui ont été échangées, regroupées sous trois thèmes différents.

Préparation et coordination

Lors du webinaire, il a été conseillé de :

- Réviser ses plans d'actions face à une pandémie
- Revoir sa liste d'activités critiques pour l'organisation et identifier les ressources clés (personnes, matériel, fournisseur) pour maintenir ces activités

- Définir une échelle de niveaux d'alerte, communiquer cette échelle et insérer le niveau d'alerte dans lequel on se situe dans ses communications
- Envoyer un court sondage à ses unités d'affaires et fournisseurs les plus critiques pour évaluer leur état de préparation
- Mettre en place des appels journaliers avec l'ensemble des membres de la cellule de crise pour se synchroniser

RH et communications internes

En termes de gestion des employés, essayer de protéger ses employés devrait rester la priorité. Pour ce faire, les entreprises peuvent, par exemple :

- Mettre en place un maximum de mesures barrière (gants, masques, distanciation sociale etc.)
- Utiliser au maximum le télétravail lorsque c'est possible. Il a été recommandé pendant le webinaire d'utiliser au maximum les solutions infonuagiques pour éviter de saturer ses connexions VPN. Des solutions proposées par Citrix ont aussi été mentionné pour faciliter le télétravail. Enfin, pour tester la robustesse de son réseau TI en cas de télétravail, un test progressif avant d'en arriver à la fermeture complète de ses bureaux est suggéré.
- Veiller à ne pas prendre de décision hâtive concernant le licenciement de ses employés, le risque étant de subir un manque de personnel pour relancer ses activités rapidement une fois que la crise se calmera.
- Mettre en place des systèmes de rotation de personnel pour les activités qui ne peuvent pas se faire en télétravail.

Relation avec la clientèle

- Pour éviter les saturations réseau, il a été recommandé d'utiliser des systèmes Voice over IP.
- Plusieurs participants ont mentionné qu'ils avaient choisi de suspendre leurs activités de service à domicile pour la clientèle afin de protéger leurs employés et les clients.

Enfin, un dernier point intéressant soulevé a été de penser le plus tôt possible au retour à la normale. Quelles activités seront à reprendre en priorité par exemple une fois la crise passée?

Encore merci à tous, et, surtout PRENEZ SOIN DE VOUS ET DES AUTRES!

RESSOURCES LIÉES À LA COVID-19

- [Page d'information du BCI](#) (en anglais)
- [Site de l'OMS](#)