

PLAN DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS – COVID-19

Cette liste de vérification s'adresse aux commerces qui demeurent OUVERTS et a pour but de vous aider à planifier vos prochaines actions pour le printemps 2020 pour faire face à la COVID-19. Cochez l'action si elle est réalisée et/ou ajoutez vos commentaires dans l'espace blanc au besoin. N'oubliez pas que vos actions auront une incidence sur votre image de marque auprès de vos clients, mais aussi pour votre marque employeur auprès de vos employés.

Actions rapides à faire (avec les employés et les clients)	Cochez si fait
Évaluer s'il est nécessaire de vous entourer d'autres personnes afin de créer une cellule de gestion de crise (définir les responsabilités de chacun., s'assurer que ces personnes sont bien protégées du virus, qui sera responsable des communications des actions, etc.)	
Rappeler constamment les bonnes pratiques d'hygiène de base : <i>se laver les mains pendant 20 secondes à l'eau savonneuse, tousser dans son coude ou dans un mouchoir, ne pas porter ses mains au visage, etc.</i>	
Créer des <u>affiches de rappel</u> aux employés sur les bonnes pratiques d'hygiène	
Informers les employés sur des pratiques permettant de limiter les risques durant le service avec un client : <i>éviter de faire des poignées de main ou des becs de bienvenue 😊, assurer une distance d'un mètre entre les personnes, s'éloigner en présence d'un client qui tousse, etc.</i>	
Mettre en place des mesures additionnelles d'entretien comme les comptoirs, les commutateurs de lumière, les téléphones, souris d'ordinateurs, rampes, poignées de porte, etc.	
Rendre disponible aux employés tous les accès pour les produits d'entretien et d'hygiène (<i>avoir de l'eau en grande quantité, du savon, rendre disponibles des gants pour manipuler l'argent comptant et se laver les mains tout de suite après avoir enlevé les gants, autres produits</i>)	
Établir un protocole clair de détection de symptômes et de réaction en cas d'infection (<i>mesures d'isolement de 14 jours pour les travailleurs venant de l'étranger ou malades, avvertir les employés de le dire clairement si les symptômes semblent apparaître, quoi faire si un employé semble infecté par la COVID-19, si l'employé a été confirmé être infecté par la COVID-19, quoi faire avec les autres employés pour les informer, quoi dire aux clients, etc.</i>)	
Contrôler le protocole (<i>c'est bien beau écrire des mesures, encore faut-il faire le suivi et c'est à vous comme gestionnaire que revient ce leadership! Soyez intransigeant avec les mesures d'hygiène!</i>)	

Actions rapides à faire	Cochez si fait
Nommer une personne qui sera responsable des communications avec les employés (<i>est-ce mieux que ce soit vous ou une autre personne qui sait mieux calmer les employés? Et si vous êtes malade vous-mêmes, qui vous remplacera si vous n'avez pas mis en place une cellule de crise?</i>)	
Définir clairement le canal de communication avec vos employés et les informations à transmettre aux employés pour une COMMUNICATION À TOUS LES JOURS : <i>informations provenant du gouvernement, nouvelles mesures de l'entreprise ayant un impact direct sur les employés, rappel des mesures, mots d'encouragement, rappel de votre mission, remerciements, bons coups, etc.</i>	
Annoncer les changements (heures d'affaires, activités...) aux clients sur l'ensemble de vos médias : <i>votre porte d'entrée ou vitrine, site web, Google Mon entreprise, médias sociaux, autres</i>	
Limiter le plus possible le partage de poste de travail (<i>attention aux comptoirs en cuisine, comptoirs de service, comptoirs d'accueil de bureaux professionnels, etc.</i>). Si deux employés doivent travailler sur un même espace en continuité, assurez-vous de nettoyer les aires de travail avant le prochain employé.	
Conseiller FORTEMENT aux employés de 70 ans et plus de retourner chez eux et prendre des mesures nécessaires au besoin	
Installer des barrières physiques (ex. panneaux de plexiglas) entre les employés et les clients si votre secteur d'activité ou votre région nécessite des contacts de proximité ou souvent des clients incompréhensifs	
Reporter et/ou annuler les réunions, les rencontres et les formations. <i>Ça, ce n'est pas bon pour Détail Formation, mais il faut s'y faire!</i> Si vous êtes dans l'obligation de tenir une rencontre? Espacez les chaises et réduisez le nombre de participants. Est-ce nécessaire que cet employé soit présent?	
Établir le fonctionnement de l'organisation si vous ou des employés clés êtes malades : <ul style="list-style-type: none"> • Qui peut remplacer qui (prévoir plus d'un remplaçant pour les postes importants) • Qui peut prendre des décisions importantes • Documenter et transmettre les responsabilités du poste et les procédures nécessaires pour prendre ce type de décisions 	

Réorganisation des opérations	Cochez si fait
<p>Évaluer vos options en ce qui concerne vos employés si la situation se prolonge (<i>voir nos recommandations dans les infolettres de Détail Formation</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diminution de la semaine de travail • Programme de temps partagé • Mise à pied temporaire • Assurance-emploi • Faire du temps partiel pendant les prestations • Congés et vacances sans solde • Autres 	
<p>Évaluer si des employés doivent être réaffectés à d'autres tâches. Certains employés réagissent mieux que d'autres et pourraient être utiles en temps de crise sur des fonctions insoupçonnées. Faites confiance à votre monde!</p>	
<p>Réviser les activités de l'entreprise et évaluer si certaines d'entre elles peuvent être retirées temporairement ou ajustées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ex. Un restaurant ou une boucherie qui ne fait que de la livraison et n'accepte plus d'accueillir les clients sur place • Ex. Un commerce qui favorise le <i>click and collect</i> ou limite le nombre de personnes en magasin • Ex. Une entreprise de service qui décale les heures de rendez-vous ou limite de nombre de clients 	
<p>Revoir les heures d'ouverture de l'entreprise et les horaires type de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ex. Au lieu d'avoir deux quarts de travail de 6 heures, avoir un seul quart de travail de 8 heures et réduire ses heures d'affaires • Ex. Créer deux quarts de travail (matin et soir) afin de limiter le nombre d'employés en même temps dans les bureaux 	
<p>Évaluer les besoins de l'entreprise en termes de fournisseurs : quels services seront poursuivis, quels produits seront retirés, quels produits peuvent être manquants, réduire les inventaires si possibles <i>Avez-vous vraiment besoin de votre laveur de vitres ou arroseur de plantes?</i></p>	
<p>Définir les besoins d'accès permettant de faire du télétravail si vous pouvez le faire : <i>lieux physiques, ordinateur portable et/ou tablette, système VPN, sécurité et niveaux d'accès, système de vidéoconférence et de téléconférence si c'est possible, etc.</i></p>	
<p>Revoir complètement vos réapprovisionnements de marchandises en communiquant avec ses fournisseurs et partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmettre les changements de situation • Établir les nouvelles échéances et/ou dates de livraison • Discuter de modalités de paiements temporaires • Évaluer leur capacité à continuer à vous livrer les stocks • Planifier les risques d'interruption de services d'un fournisseur ou partenaire d'affaires clé • Valider leur niveau de préparation à la situation 	
<p>Anticiper quels seront les problèmes futurs si la situation perdure au-delà du 30 avril (<i>Aurez-vous suffisamment de liquidités? Aurez-vous suffisamment de produits? Que ferez-vous avec vos employés restés en poste qui seront sûrement fatigués? Qui dans votre réseau peut vous aider? Auriez-vous avantage à vous faire accompagner par un consultant externe? ☺</i>)</p>	

Marketing	Cochez si fait
Continuer de communiquer avec les clients, sur l'ensemble de vos médias, en ajustant votre approche au besoin : <i>encourager les modes de paiement qui ne sont pas en argent comptant, s'excuser d'un service ou produit non disponible, etc.</i>	
Rappeler aux clients les mesures instaurées pour les rassurer et démontrer le bien-être de ceux-ci et de vos employés	
Faire des actions altruistes auprès de groupes cibles (travailleurs de la santé, garderies, etc.)	
Planifier un plan marketing pour la sortie de crise (<i>Note : Détail Formation offre déjà ce genre de service auprès de nos clients qui nous ont contacté... toutes les entreprises seront à la ligne de départ une fois la crise passée, allez-vous courir plus vite que les autres?</i>)	
Situation financière	Cochez si fait
S'informer et profiter des mesures gouvernementales municipales, provinciales et fédérales (<i>voir la liste des liens utiles sur le site web de Détail Formation et/ou ceux des gouvernements</i>)	
Mettre en place les 10 mesures pour améliorer vos liquidités (<i>voir infolettre de Détail Formation du 19 mars sur le site web www.detailformation.com/covid-19-commerce</i>) <ul style="list-style-type: none"> • Réduire les coûts de main-d'œuvre • Communiquer avec ses fournisseurs • Négocier une modification à son bail commercial • Appeler son directeur de comptes (banquier) • Profiter des subventions de 10% de la masse salariale • Profiter des autres mesures gouvernementales • Gérer et accélérer le couvremnt des comptes clients • Vérifier sa couverture d'assurance commerciale • Préparer la sortie de crise 	
Faites attention à vous !	Cochez si fait
Réfléchir à ce que vous n'avez jamais eu le temps de faire pour VOTRE ENTREPRISE et que vous pouvez maintenant faire!	
Réfléchir à ce que vous n'avez jamais eu le temps de faire pour VOUS et que vous pouvez maintenant faire! <i>Il y a tellement de photos personnelles non classées dans notre ordinateur !!!</i>	
Prendre du temps pour relaxer, appeler ses amis et sa famille et SVP, restez en santé. Bon courage!	