



POINT DE SITUATION N°6 PILOTAGE SUR LA DUREE HUMAIN ET IMPACTS

17 mars 2020

Stéphanie RUELLE

Bonjour à tous,

Vous allez passer à l'étape 2. Après avoir déployé vos plans de continuité d'activité, vous devez garder cette activité résiliente dans la durée.

⇒ Pour maintenir une activité dans la durée, il faut des "Hommes".

Mettre en place le lien social :

- Tous vos managers doivent avoir les téléphones de leurs équipes. Chaque manager doit avoir 1 à 2 suppléants.

Équipes critiques travaillant sur site : un appel tous les jours. Comment ça va ? Et ta famille, tout va bien ? Point sur les blocages métiers et les risques possibles sur les prochains jours ? Dis-moi comment je peux t'aider ou ce que je peux faire pour t'aider ?

Équipes non critiques travaillant à domicile : un appel tous les jours. Comment ça va ? Et ta famille, tout va bien ? Difficultés métiers rencontrées ? Dis-moi comment je peux t'aider ou ce que je peux faire pour t'aider ?

Équipe en arrêt chômage partiel ou arrêt maladie garde d'enfant : un appel tous les 3/4 jours. Comment ça va ? Et ta famille, tout va bien ? Point sur l'activité, la vie de l'entreprise, les décès. Je te rappelle dans X jours pour te donner des nouvelles.

Équipe en arrêt maladie (maladie) : un appel tous les 3/4 jours. Comme te sens tu ? Ta famille ? l'inquiétude...donner des informations "positives" de l'entreprise, raconter des anecdotes amusantes (il y en aura aussi). Terminer par si je peux faire quelque chose pour toi ou ta famille, dis-le-moi.

Impact crise pure : le décès

Vos managers peuvent être appelés :

- Par un collaborateur qui va annoncer le décès d'un proche (parents, conjoint, enfants).
- Par une famille pour annoncer le décès d'un collaborateur.

Aide pour ce type d'appel :

Après avoir écouté l'information.

- Je te/vous présente mes condoléances.
- Empathie et écoute (ne pas raccrocher trop vite, ne pas poser plus de questions).
- Je suis de tout cœur avec toi/vous dans ces moments douloureux.
- Dis/dites-moi ce que je peux faire.
- Si vous acceptez, puis je partager cette information avec ses collègues ?

- Je vais appeler les ressources humaines qui rentreront en contact avec vous pour vous aider dans les papiers et les déclarations.
- Je reste à ton/votre écoute, n'hésitez pas à rappeler.

Reporting :

Un reporting doit être organisé dans vos entités

Humain :

- Chômage partiel : nombre/entité
- Absentéisme (si vous pouvez faire le distinguo entre les malades et les gardes d'enfants, ce serait parfait) : nombre/entité
- Décès : nombre/entité
- Cet absentéisme a-t-il des impacts sur les activités critiques ? oui/non - correctif possible ou défaut possible (impact juridique et financier de ce défaut) puis communication aux parties prenantes de ce défaut et des solutions possibles ou pas
- Information aux collaborateurs

IT:

- Nb de connectés dont critiques
Si problème de bande passante ou perte telecom : prioriser que sur les critiques
 - Correctif possible ou défaut possible (impact juridique et financier de ce défaut) puis communication aux parties prenantes de ce défaut et des solutions possibles ou pas
 - Information aux collaborateurs
- Attention en cas d'attaque cyber, être prêt à tout couper et à informer immédiatement tous les travailleurs à distance de se déconnecter et de ne rien télécharger.

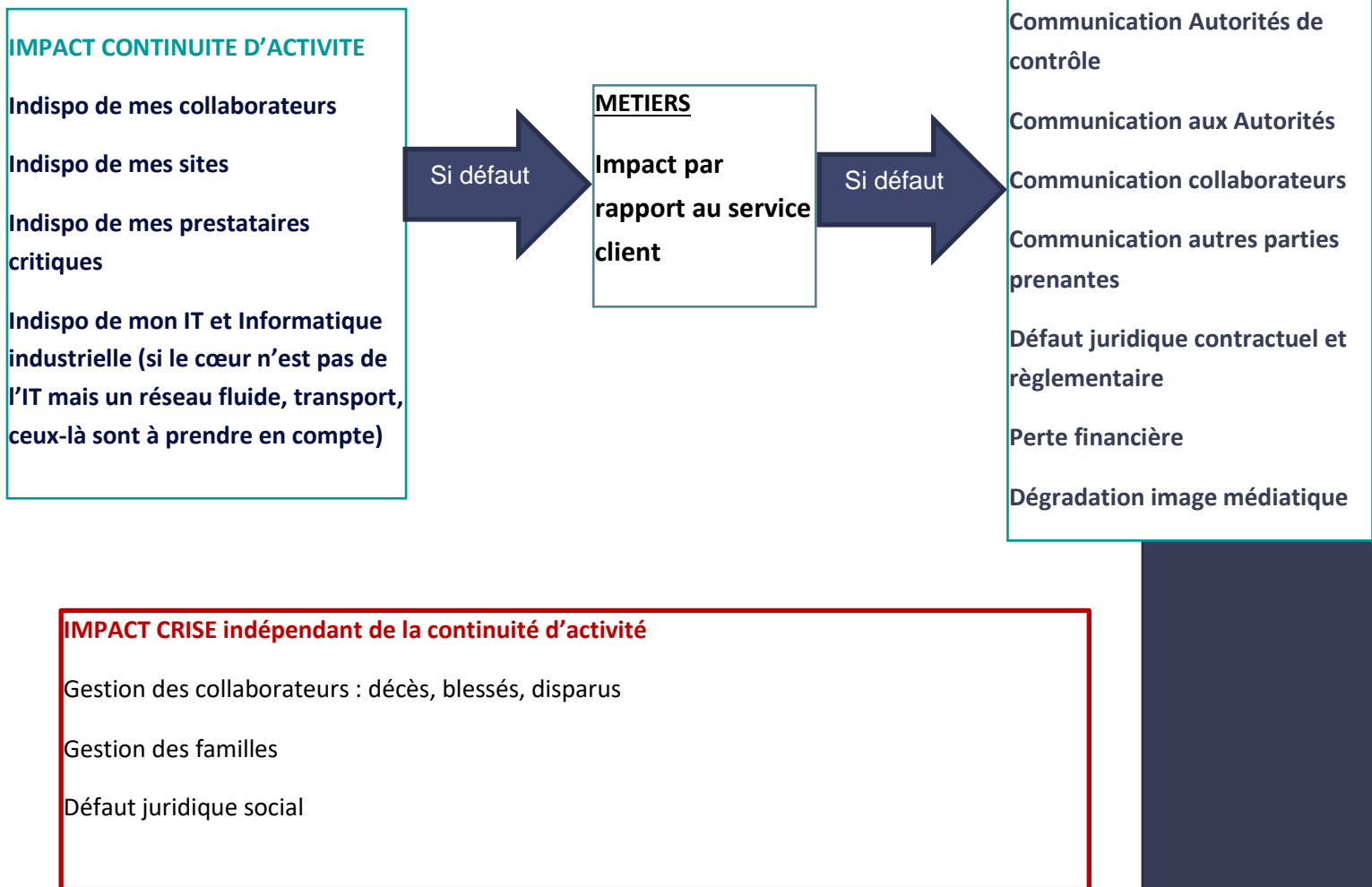
Métiers :

- Métiers critiques
- Compétences critiques
- Prestataires critiques
- Sites critiques

Activités : l'absentéisme, les difficultés métiers et les dysfonctionnements IT piloteront votre continuité d'activité

- Impacts sur les activités critiques : oui/non - correctif possible ou défaut possible (impact juridique et financier de ce défaut) puis communication aux parties prenantes de ce défaut et des solutions possibles ou pas
- Nouvelle hiérarchisation des activités et des tâches en fonction de l'impact
- Information aux collaborateurs
- Provisions par rapport à ce diagnostic

Schéma du reporting



MERCI POUR VOTRE LECTURE



L-EBORE

Le Lien entre le Business et le Risque en Entreprise

25 rue du Val
78126 AULNAY SUR MAULDRE
+33 9 81 23 74 02
contact@l-ebore.fr