**PLAN D’ACTIONS DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS SITUATION COVID-19**

**Les 5 C du leadership en période de crise**

Voici les [5 C du leadership](http://email.c.kajabimail.net/c/eJwlj0tLAzEcxD_N7kUa8thN00MOtSL0KFVBL-G_ebSpeSybtEU_vanCwMDADL8xchyNmXovKaYYM8IpHskgEEEMD-yRiy0lDI-Ui27AGn3BGSYfwQeUbO1P0lDCrXCaawHCjGvruNPOuGHjhOFU90Geap1Lx7YdfW4qDEGEn5zgVpDOsUX_o6tS82LdklMtq3nJ5qKrz-le8dWW5g1ss25u8i2FDOae4c_X-HHB7y_nnQWIt-M-RHXQEHw6qrdZjWpXlE8K1G7xxRc0G9fb-wFlbPBXu3wrbyShVAycrwXpF3kNdgqQdHtso1lNUH3MSENf5aGhPOyfOsr-YH4BjcFmdQ) en cas de crise ou de ralentissement économique.

1. **Communiquer au quotidien** - ACTION n°1 - peut-être même deux fois par jour;
2. **Clients & Communautés = Entraide** - donner, donner, donner sans attendre en retour;
3. **Clean Up & Catch Up** (Nettoyage et Entretien) - le nettoyage de printemps est l'occasion de garder les gens proactifs et engagés;
4. **Cash, Cash, Cash** - engagez toute l'équipe nécessaire pour vous aider en cette période difficile;
5. **Calme et réfléchi** - respirez !

**ACTION 1 : VOUS - Prendre soin de vous et de vos proches!**

* Prendre le temps nécessaire pour vous et votre famille.
* Prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger votre santé physique et mentale et celles de votre famille.

**ACTION 2 : LES EMPLOYÉS**

* Communiquer régulièrement avec vos employés :
  + Allocution des présidents 1 x / semaine en vidéo conférence sur la mise à jour de la semaine et l’état de la situation
  + Rencontre quotidienne de chaque équipe/département
  + Rapport de communication quotidien envoyé aux employés
  + Informations déposées quotidiennement dans le groupe TEAM « Info employé- COVID-19
* Soutenez vos départements moins habitués à la pression
* Élaborer un plan de télétravail pour le maximum des employés possible
* Élaborer une procédure de travail pour les employés de chantier
  + Les employés de chantier doivent continuer de se présenter au travail, jusqu’à nouvelle ordre:
  + Ils doivent remplir un questionnaire quotidien pour s’assurer de leur état de santé
  + Ils doivent se laver les mains de façon régulière. Des bassins d’eau ont été installés à différents endroits sur les chantiers
  + L’entreprise fournie du désinfectant pour les mains et les surfaces à contact élevé
  + Des mesures d’hygiène supplémentaires sont appliquées le matin, le midi et le soir
  + Il faut essayer de se tenir à distance des autres employés le plus possible
  + Garder une distance avec les autres employés de chantier
  + Les réunions de chantier se feront en vidéo conférence
* Éviter les rassemblements
* Élaborer des fiches d'information sur les rencontres des équipes physiques et/ou virtuelles pour que les responsables puissent en discuter personnellement avec leurs équipes
* **Dépistage quotidien pour tous les employés:** Un Google Form est envoyé sous forme d’invitation Outlook quotidienne. Obligation de le compléter à tous les matins.
* Créer d'un tableau global pour suivre les absences et les problèmes de service potentiels pour chaque division
* Mettre en place l'équipe chargée de la paie afin de pouvoir travailler à distance et respecter les délais de paie
* Création d’un groupe Teams « Covid-19 Info employés »
* Création d’un groupe Teams pour assurer une bonne communication à tous les employés afin de vous garder informés.
* Déposer quotidiennement des documents et des liens pertinents sur ce groupe pour informer et rassurer les employés
* Rappel des services Assurances collectives des employés RBC et PAE
* Rappel du programme de télémédecine EQ Care 24 h/24, 7 jours/7.
* Rappel du programme d’aide aux employés (PAE) est disponible pour les employés.
* Interdiction de visiteurs externes autorisés à se rendre au bureau à moins que la situation ne soit absolument critique.
* Demander aux employés de ne pas serrer la main à personne au bureau et s'abstenir de le faire pendant leur temps personnel.
* Voyage : Faire annuler tous les voyages d’affaires et fortement suggérer aux employés de réévaluer leur plan de voyage personnel
* Selon les recommandations du gouvernement, mettre en quarantaine à la résidence pendant 14 jours avant de revenir au bureau, tous les employés revenant de voyage
* Événements d'entreprise : annuler tous les événements corporatifs à venir, jusqu’à nouvelle ordre
* Réunions : préconiserde faire les réunions par téléphone, par Skype ou par Microsoft Teams sauf s'il est absolument essentiel d’avoir une rencontre en personne.

**ACTION 3 : ENTREPRISE - Agir plutôt que réagir!**

* Revoir vos prévisions actuelles et futures financières
* Mettre à jour vos prévisions de pertes et profits (P&L) jusqu’à l'encaissement en banque pour le meilleur, le pire et le plus probable des scénarios. Évaluer toutes les hypothèses pour les trois scénarios. Revoir votre processus opérationnel à très haut niveau et identifier les goulots.
* Identifier régulièrement combien de semaines de réserve de liquidités vous avez.
* Savoir à quel point la baisse des revenus peut être supportée et quand agir (ex: offrir le chômage, des congés sans solde...)
* Savoir quelles composantes de la chaîne d'approvisionnement vont avoir un impact sur vos revenus et quand.
* Évaluer si vous pouvez négocier dès maintenant avec les grands créanciers pour préserver les liquidités - si nécessaire.

**ACTION 4 : VOTRE PLAN DE CROISSANCE -**

* Prendre le temps de réfléchir aux défis et aux opportunités que cette période vous apportera.
* Faire preuve de créativité pour l’entreprise. Consacrez du temps à minimiser les risques et à l'analyse des opportunités.
* Prendre le temps de planifier - identifier les réunions importantes que vous allez organiser
* Réfléchir à la meilleure façon de continuer à avoir l'impact requis avec les moyens dont vous disposez.
* Demander à l'équipe financière de préparer 3 prévisions de *stress testing* :
* Chaque ralentissement économique crée des opportunités. -***Que pouvez-vous faire maintenant pour améliorer vos marges et augmenter votre clientèle ?***
* Réfléchir aux principaux impacts potentiels de l'entreprise
* Profitez de la crise pour bonifier vos projets
* Visualisez la sortie de crise de votre entreprise

**ACTION 5 : LE CLIENT**

* Communiquer les mises à jour aux clients
* Éduquer et former du personnel de première ligne selon les besoins
* Examiner activement les communications que nous pourrions vouloir faire à nos clients, le cas échéant, et à quel moment.

**ACTION 6 : INFRASTRUCTURE PHYSIQUE**

* Mettre en place diverses mesures de précaution concernant votre siège social et tous vos sites.
* Mettre en place des protocoles d'évaluation de risque incluant la chaîne d'approvisionnement.

**ACTION 7 : TECHNOLOGIE**

* Mettre en place les outils (TEAM, Zoom, etc.) pour le travail à domicile

**ACTION 8 : MÉDIAS ET COMMUNICATION**

* Communiquer, comme le fait M. Legault, à une heure précise à tous les jours via vidéo ou autres...pour vos employés
* Partager des informations utiles sur le Coronavirus provenant de sources fiables
* Préparer des messages en réaction aux médias en prévision des demandes des médias et/ou employés

**ACTION 9 : LES RÉSIDENCES**

* Mobiliser des groupes de personnes bénévoles prêts à être déployés dans l’éventualité d’une demande d’aide auprès de nos résidents.
* Création d’une liste des besoins spécifiques de chacune des résidences
* Recenser les cas de coronavirus en résidence
* Mise en place d’une plateforme à la disposition des résidences pour communiquer leurs besoins
* Identifier les besoins des résidents et des gestionnaires pour les supporter et déterminer un ajustement au plan d’action (répartition des tâches selon les besoins en résidence) pour répondre à ces besoins.
* Déployer une chaîne de commande pour les opérations RPA
* Déployé un plan de contingente pour supporter la résidence L’Étincelle, le Nobilis ainsi que notre opérateur Chartwell.
* Mise en place des différents niveaux et être en préparation de l’application du niveau 4 (au besoin).