

# PLAN DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS –COVID-19- VERSION 30 MARS

Cette liste de vérification s'adresse aux commerces qui demeurent OUVERTS ou FERMÉS et a pour but de vous aider à planifier vos prochaines actions pour le printemps 2020 pour faire face au COVID-19. Cochez l'action si elle est réalisée. 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.

| COMMERCES FERMÉS   | Cochez si fait |
|--|----------------|
| Créer une affiche sur la porte indiquant que le commerce est fermé, modifier les informations sur le site Web, sur Google My Business, changer le message de la boîte vocale   |                |
| Ajouter un message automatique aux boîtes de courriel au besoin (soit que vous prenez les messages à distance avec un certain délai, soit que vous ne pouvez plus recevoir de message temporairement).   |                |
| Communiquer régulièrement avec votre clientèle par courriel ou sur les médias sociaux que vous pensez à eux (la fréquence est selon ce qu'il est possible de faire pour vous. <i>Less is More</i> )  |                |
| Informers les employés sur les mesures gouvernementales – Programme assurance-emploi et/ou Prestation Canadienne d'urgence) et valider si certains employés peuvent travailler à distance pour préparer votre plan de relance (subventions possibles de 75% de la masse salariale : détails à venir)   |                |
| <p>Mettre en place les mesures pour améliorer vos liquidités (voir infolettre de <a href="http://www.detaillformation.com/covid-19-commerce">Détail Formation</a> du 19 mars sur le site web <a href="http://www.detaillformation.com/covid-19-commerce">www.detaillformation.com/covid-19-commerce</a>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire les coûts de main-d'œuvre</li> <li>• Communiquer avec ses fournisseurs</li> <li>• Négocier une modification à son bail commercial</li> <li>• Appeler son directeur de comptes (banquier)</li> <li>• Profiter des subventions de 75% de la masse salariale- pour les employés</li> <li>• Profiter des autres mesures gouvernementales</li> <li>• Gérer et accélérer le couvremnt des comptes clients</li> <li>• Vérifier sa couverture d'assurance commerciale</li> <li>• Préparer son plan de relance</li> </ul> |                |
| Préparer son plan marketing à la sortie de crise (investissements nécessaires, priorité des opérations, rappels des employés, communication aux clients, etc.)- Voir le <a href="#">Guide marketing de Détail Formation</a> pour débiter votre réflexion   |                |
| Réfléchir à ce que vous n'avez jamais eu le temps de faire pour VOTRE ENTREPRISE et que vous pouvez maintenant faire (peinture, classement de dossiers, etc.)  |                |
| 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!   |                |

| <b>COMMERCES OUVERTS OU PARTIELLEMENT OUVERTS</b>  |                       |
|--|-----------------------|
| <b>Actions à faire RAPIDEMENT (avec les employés et les clients)</b>   | <b>Cochez si fait</b> |
| 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>  |                       |
| 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.   |                       |
| Mettre en place des mesures additionnelles d'entretien pour les clients à l'entrée et à la sortie (nettoyage de paniers, marques au sol pour le respect du 2 mètres, etc. Voir l'infolettre de <a href="#">Détail Formation du 24 mars sur les mesures d'hygiène additionnelles</a> )  |                       |
| Créer des <u>affiches de rappel</u> aux employés et clients 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 bacs de bienvenue ☺, assurer une distance d'un mètre entre les personnes, s'éloigner en présence d'un client qui tousse etc.</i>  |                       |
| 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> )   |                       |
| <b>Établir un protocole clair</b> 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, avertir 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> ) |                       |
| <b>Contrôler le protocole</b> ( <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 à faire RAPIDEMENT -suite  | 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-même 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 <b>COMMUNICATION À TOUS LES JOURS</b> : ( <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 notre mission, remerciements, bons coups, etc.</i> )                        |                |
| Mettre en place des mesures pour réduire l'anxiété et le stress de vos employés ( <a href="#">voir l'infolettre de Détail Formation du 23 mars dernier</a> )   |                |
| Limiter le plus possible le partage de poste de travail ( <i>attention aux comptoirs en cuisine, comptoir 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.  |                |
| Annoncer les changements (heures d'affaires, activités...) aux clients sur l'ensemble de vos médias : <i>voire porte d'entrée ou vitrine, site web, Google Mon entreprise, médias sociaux, autres</i>  |                |
| Mettre en place des mesures pour assurer un service amélioré aux personnes âgées ( <a href="#">voir L'infolettre de Détail Formation du 25 mars</a> )  |                |
| 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 malade : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qui peut remplacer qui (prévoir plus d'un remplaçant pour les postes importants);</li> <li>• Qui peut prendre des décisions importantes;</li> <li>• Documenter et transmettre les responsabilités du poste et les procédures nécessaires pour prendre ce type de décisions.</li> </ul> |                |

| 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 différentes infolettres de Détail Formation</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminution de la semaine de travail</li> <li>• Programme de temps partagé</li> <li>• Faire du temps partiel pendant les prestations d'assurance-emploi</li> <li>• Congés et vacances sans solde</li> <li>• Subventions fédérales de 75% des salaires (détails à venir)</li> <li>• Autres</li> </ul>                     |                |
| <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"> <li>• Ex. Un restaurant ou une boucherie qui ne fait que de la livraison et n'accepte plus d'accueillir les clients sur place.</li> <li>• Ex. Un commerce qui favorise le <i>click and collect</i> ou limite le nombre de personnes en magasin</li> <li>• Ex. Une entreprise de service qui décale les heures de rendez-vous ou limite de nombre de clients</li> </ul> |                |
| <p>Évaluer l'opportunité de se lancer ou d'améliorer ses opérations de commerce en ligne (<i>attention tenir compte des recommandations décrites dans <a href="#">l'infolettre de Détail Formation 28 mars</a></i>) et revoir le territoire ou les modalités de livraison en fonction des recommandations gouvernementales</p>   |                |
| <p>Revoir les heures d'ouverture de l'entreprise et les horaires type de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Ex. Créer deux quarts de travail (matin et soir) afin de limiter le nombre d'employés en même temps dans les bureaux.</li> </ul>  |                |
| <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>  |                |

| Réorganisation des opérations- suite   | Cochez si fait |
|--|----------------|
| <p>Revoir complètement vos réapprovisionnements de marchandises en communiquant avec ses fournisseurs et partenaires:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre les changements de situation</li> <li>• Établir les nouvelles échéances et/ou date de livraison,</li> <li>• Discuter de modalités de paiements temporaires,</li> <li>• Évaluer leur capacité à continuer à vous livrer les stocks,</li> <li>• Planifier les risques d'interruption de services d'un fournisseur ou partenaire d'affaires clé :</li> <li>• Valider leur niveau de préparation à la situation.</li> </ul> |                |
| <p>Anticiper quels seront les problèmes futurs si la situation perdure au-delà du 30 avril (<i>aurez-vous suffisamment de liquidités? Avez-vous suffisamment de produits? Que ferez-vous avec vos employés restés en poste qui seront sûrement fatigués, quel est votre réseau qui peut vous aider, auriez-vous avantage à vous faire accompagner par un consultant externe ☺</i>)</p>   |                |

| Marketing  | Cochez si fait |
|--|----------------|
| <p>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></p>  |                |
| <p>Rappeler aux clients les mesures instaurées pour les rassurer et démontrer le bien-être de ceux-ci et de vos employés</p>   |                |
| <p>Faire des actions altruistes auprès de groupes cibles (travailleurs de la santé, garderies, etc.)</p>   |                |
| <p>Planifier un plan marketing pour la sortie de crise (<i>Note : s'inspirer du <a href="#">guide marketing réalisé par Détail Formation</a>. Détail Formation offre déjà ce genre de service ...toutes les entreprises seront à la ligne de départ une fois la crise passée, allez-vous courir plus vite que les autres ?</i>)</p>  |                |
| Situation financière   | Cochez si fait |
| <p>S'informer et profiter des mesures gouvernementales municipales, provinciales et fédérales (<i>voir la liste des <a href="#">liens utiles sur le site web de Détail Formation</a> et/ou ceux des gouvernements et surveillez nos différentes infolettres</i>)</p>   |                |
| <p>Mettre en place les 10 mesures pour améliorer vos liquidités (voir infolettre de Détail Formation du 19 mars sur le site web <a href="http://www.detailformation.com/covid-19-commerce">www.detailformation.com/covid-19-commerce</a>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire les coûts de main-d'œuvre</li> <li>• Communiquer avec ses fournisseurs</li> <li>• Négocier une modification à son bail commercial</li> <li>• Appeler son directeur de comptes (banquier)</li> <li>• Profiter des subventions de 10% de la masse salariale</li> <li>• Profiter des autres mesures gouvernementales</li> <li>• Gérer et accélérer le couvrent des comptes clients</li> <li>• Vérifier sa couverture d'assurance commerciale</li> <li>• Préparer la sortie de crise</li> </ul> |                |

| Faites attention à vous-même SI VOTRE COMMERCE EST OUVERT  | Cochez si fait |
|--|----------------|
| Se faire un horaire avec vos propres journées ou plages horaires de congé : prenez exemple sur le Premier Ministre Legault !   |                |
| 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!   |                |