

COVID-19

Étant donné que la fin de la situation liée à la COVID-19 ne peut être anticipée, il est recommandé de procéder maintenant à des retours d'expérience, communément appelé post-mortem. Le retour d'expérience favorise la construction d'équipes plus fortes, versatiles et ouvertes à la discussion et au changement pour de meilleures pratiques.

Questions à se poser

- Qu'avez-vous appris dans les trois derniers mois ?
- Qu'est-ce que votre organisation a appris dans les trois derniers mois ?
- Avez-vous atteint vos objectifs de continuité ?
- Quel a été l'efficacité de votre structure de réponse ?
- Comment pouvez-vous l'améliorer ?
- Existait-il un plan précis pour ce type de menace et a-t-il été utilisé/efficace ?
- Si oui, comment devra-t-il être ajusté ?

Éléments d'un rapport de retour d'expérience complet

- Mise en contexte ;
- Chronologie des événements ;
- Apprentissages et recommandations ;
- Processus qui mènera à un plan d'action et un suivi des recommandations ;
- Documents annexés (journaux de bord, registres d'appels, communications...).

Pendant que nous avons l'attention des plus hauts niveaux de l'organisation, nous devrions examiner comment les mesures temporaires mises en place en réponse à la pandémie ont une valeur et une utilité au-delà de la COVID-19. Ceci peut demander de sortir de la zone normale de confort de la continuité des activités pour montrer comment les solutions de contournement et les mesures de continuité peuvent apporter des avantages organisationnels à des domaines tels que la productivité et le bien-être du personnel, mais c'est une démarche qui vaut la peine d'être prise.

¹ Tim Janes Hon FBCI, président de BCI, Coronavirus - A Pandemic Response Report, mai 2020

Contactez-nous pour obtenir du service-conseil et de la formation certifiée ou pour l'implantation de ParaSolution, notre logiciel spécialisé en gestion de programme de continuité des activités et récompensé au niveau international.

Facteurs de succès d'une démarche de retour d'expérience

- Les objectifs principaux sont l'apprentissage et l'amélioration des pratiques ;
- Un climat de respect doit régner ;
- La mention des faits doit être objective ;
- La participation de chacun doit être préconisée ;
- Un processus de documentation doit être mis en place ;
- Un rapport doit découler de la démarche avec des suggestions d'améliorations et des recommandations ;
- Un processus de suivi et d'application des recommandations doit être mis en place.

Quelques pistes de réflexion additionnelles

- Mettre à jour puis maintenir un journal de bord des actions prises depuis le début ;
- Utiliser le document « Chronologie de la pandémie » (à discuter avec votre conseiller Premier Continuum) afin de mettre en perspective les actions mises en place tant au niveau des gouvernements que de votre organisation ;
- Effectuer des retours d'expériences par grands thèmes :
 - Coordination ;
 - Ressources humaines et communication ;
 - Immeubles et actifs
 - Déplacements ;
 - Finances ;
 - Continuité des activités et résilience organisationnelle.
- Revoir les éléments de réflexion des feuillets PCI précédents sur les meilleures pratiques ;
- Mettre en place un plan d'action en prévision d'une deuxième vague potentielle. Utiliser les recommandations du rapport de retour d'expérience ;
- Revoir vos stratégies et mettre à jour vos plans de continuité en fonction de la nouvelle normalité.

Devenir et être une organisation apprenante passe par plusieurs étapes

- Prendre du recul ;
- Revoir les mesures proposées ; ce qui a fonctionné, ce qui devra être amélioré, ce qui peut être utile pour d'autres situations d'exception ;
- Comprendre vos succès et vos échecs ;
- Communiquer efficacement vos informations ;
- Revoir vos structures décisionnelles ;
- Miser sur les forces des membres de vos équipes.

CONTACTEZ-NOUS

INFO@PREMIERCONTINUUM.COM



1.877.761.6222

WWW.PREMIERCONTINUUM.COM