

## Plan de Continuité d'Activité Grippe H1N1

La Chapelle/Erdre, le 22/09/09

Madame, Monsieur,

En prévision des éventuelles conséquences de la pandémie grippale au sein de MISMO Informatique, nous avons défini un Plan de Continuité d'Activité afin de mettre en place l'ensemble des mesures nécessaires à la sécurité de nos collaborateurs et au maintien de la qualité de nos prestations.

### Mesures préventives

---

#### → Communication interne

Dès le mois d'août, tous les salariés ont été **informés par mail sur les règles d'hygiène** à respecter pour limiter la transmission du virus de la grippe A. En complément, les règles de base d'hygiène pour réduire les risques de propagation sont affichées dans chacune de nos agences.

Chaque salarié a également reçu, début septembre, le Plan de Continuité de l'Activité de MISMO Informatique lui précisant la **conduite à tenir en cas de détection des symptômes de la grippe A** sur son lieu de travail ou à son domicile.

Dans chacune de nos agences, des responsables et des suppléants ont été nommés pour assurer la mise en œuvre et le suivi du Plan de Continuité de l'Activité. Ils nommeront, au cas par cas, les personnes en charge de réaliser les tâches d'un collaborateur absent pour cause de grippe.

Notre service Ressources Humaines tiendra régulièrement informé nos collaborateurs de l'évolution de la maladie au sein de MISMO Informatique et des éventuelles nouvelles mesures à adopter.

#### → Protection de nos collaborateurs

Des **masques de protection** de type FFP2 sont disponibles dans toutes nos agences en cas de suspicion d'un salarié malade.

De plus, des **solutions hydro alcooliques** ont été mises à la disposition de nos collaborateurs itinérants.

Nous avons également demandé à nos sociétés d'entretien un **plan de nettoyage renforcé de nos locaux** et **équipé chacun de nos sites de lingettes désinfectantes**.

### Organisation en cas de pandémie

---

Afin d'assurer la continuité de notre activité en cas de pandémie, nous limiterons au maximum les déplacements de nos collaborateurs et favoriserons les **réunions téléphoniques ou par visioconférence**. Nous mettrons également en place des mesures de **télétravail** si nécessaire. Nous disposons de l'architecture informatique nécessaire à la connexion à distance de nos salariés et nous avons répertorié nos collaborateurs disposant, à leur domicile, du matériel nécessaire pour le télétravail.

#### → Service Commercial

Notre service commercial privilégiera les **Web démonstrations** ainsi que les **RDV téléphoniques** dans la mesure du possible. De plus, grâce à notre logiciel de CRM, nos commerciaux seront en mesure de consulter les dossiers de chacun de nos clients pour répondre rapidement à leur question même en cas

d'absence de leur commercial référent. Le télétravail sera mis en place pour les collaborateurs absents si nécessaire.

→ **Commandes**

La saisie et le suivi des commandes peuvent être effectués de tous les sites MISMO Informatique et par l'ensemble des approvisionneurs, ce qui assure la continuité du service.

De plus, elle pourra être réalisée par **télétravail** si nécessaire.

→ **Centre de Services / Installation / Dépannage**

Les interventions seront planifiées en fonction du niveau de priorité détecté à l'enregistrement de l'événement.

En fonction des besoins, nous pourrions momentanément **transférer des collaborateurs de notre Centre de Services vers les prestataires terrain ou inversement** en fonction des besoins. En effet, notre politique de formation nous permet d'avoir des techniciens polyvalents capables d'intervenir sur différents domaines d'activité.

Pour le Centre de Services, le télétravail sera mis en place pour les collaborateurs absents si nécessaire.

En cas de très fort absentéisme des prestataires itinérants, nous avons identifié les solutions de recours auprès de nos partenaires sous-traitants et sociétés d'intérim.

→ **Formation**

Notre catalogue formation contient un ensemble de **Formation et Prestation à Distance** que nous réaliserons en priorité en cas de pandémie grippale. En cas de très fort absentéisme, nous avons identifié les solutions de recours auprès de nos partenaires sous-traitants et sociétés d'intérim.

→ **Réception / Livraison**

Nous privilégierons les livraisons directes chez nos clients et avons nommé plusieurs suppléants en cas d'absence de la personne concernée afin de garantir la livraison de nos matériels.

En espérant vous avoir rassuré(e) sur notre implication à maintenir, dans ce contexte difficile, un niveau d'activités à la hauteur de vos attentes, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos respectueuses salutations.

Nous restons à votre entière disposition pour répondre à vos éventuelles questions.

Cordialement,

**Mireille FARDEAU**

*Directrice des Ressources Humaines*