

Plan de continuité d'activité

Auteurs	Date	Version	Ref du document
R.MALICK	26/03/2020	V1	FCOM PCA Covif 19 V1

SOMMAIRE

1.	TRAÇABILITE DU DOCUMENT	3
2.	INTRODUCTION	4
3.	MESURE GLOBALES MISES EN PLACE	6
4.	INFORMATION ET COMMUNICATION	7
5.	MESURES DE PROTECTIONS ET DE PRECAUTIONS	9
6.	CREATION D'UN SERVICE DE CONTINUITE D'ACTIVITES.....	11
7.	ACTIONS SPECIFIQUES.....	12
8.	ORGANISATION DU TRAVAIL A DISTANCE.....	14
	DOCUMENTS DEROGATOIRES PENDANT LE CONFINEMENT	15
	DOCUMENTS PERMETTANT LE TELETRAVAIL.....	15
	LIENS OFFICIELS D'INFORMATIONS.....	15

1. Traçabilité du document

1.1. Validation

	Responsable	Date	Visa
Rédaction	Romain MALICK Renald MARTIN	26/03/2020	
Vérification	Romain MALICK	02/04/2020	
Approbation	Sylvestre BLAVET	02/04/2020	

1.2. Historique

Révision	Description	Date
V1	Version initiale	26/03/2020
V2	Version validée	02/04/2020

2. Introduction

Ce plan de continuité d'activité s'inscrit dans les démarches de prévention et de lutte contre l'épidémie Covid-19 afin de définir une démarche préalable visant à garantir la continuité de nos activités.

La gestion de la continuité d'activité est définie comme un « processus de management holistique qui identifie les menaces potentielles pour une organisation, ainsi que les impacts que ces menaces, si elles se concrétisent, peuvent avoir sur les opérations liées à l'activité de l'organisation, et qui fournit un cadre pour construire la résilience de l'organisation, avec une capacité de réponse efficace préservant les intérêts de ses principales parties prenantes, sa réputation, sa marque et ses activités productrices de valeurs».

Ce plan de continuité d'activité (PCA) a par conséquent pour objet de décliner la stratégie et l'ensemble des dispositions qui sont prévues pour garantir au groupe Freelance.com de maintenir une continuité de ses activités, le cas échéant en mode dégradé de façon temporaire et la reprise suite à la crise. Il doit permettre au groupe Freelance.com de répondre à ses obligations externes (législatives ou réglementaires, contractuelles) ou internes (risque de perte de marché, survie de l'entreprise, image...) et de tenir ses objectifs.

Ce plan permettra de répondre à une double exigence :

- Celle de maintenir l'activité et les contrats en cours pour les prestataires susceptibles de se déplacer en clientèle,
- De garantir la sécurité des personnels impliqués.

Il s'agit donc bien d'une gestion de crise et de mesures exceptionnelles dans le but de permettre la continuité des activités et de nos engagements.

Les principales mesures décrites dans les paragraphes suivants vont traiter de différents sujets :

- Mise en place d'une cellule de gouvernance et d'informations
- Création d'un service de continuité des activités
- Communication interne, externe, et prestataire
- Mesures spécifiques barrières
- Processus de remplacement des intervenants le cas échéant
- Déport des activités hors des locaux clients

Pour rappel, ce PCA a été mis en place en réponse à l'épidémie Covid-19. Les Coronavirus sont une grande famille de virus, qui provoquent des maladies allant d'un simple rhume (certains virus saisonniers sont des Coronavirus) à des pathologies plus sévères comme le MERS-COV ou le SRAS.

Le virus identifié en janvier 2020 en Chine est un nouveau Coronavirus. La maladie provoquée par ce Coronavirus a été nommée Covid-19 par l'Organisation mondiale de la Santé - OMS.

Depuis le 11 mars 2020, l'OMS qualifie la situation mondiale du Covid-19 de pandémie ; c'est-à-dire que l'épidémie touche désormais 110 pays sur une zone étendue.

Le virus est présent sur le territoire national.

Le gouvernement a fait état d'une urgence sanitaire en décidant de fermer tous les établissements accueillant des enfants (crèches, écoles, collèges, lycées, universités).

Le gouvernement, en date du samedi 14 mars 2020, a annoncé la fermeture de tous les points de vente au détail accueillant du public non classés parmi les magasins de première nécessité. Et enfin le gouvernement en date du 16 mars dans l'annonce du Président de la République, demande un confinement des villes, ainsi que la fermeture des frontières européennes et de l'espace Schengen.

L'engagement de Freelance.com en termes de santé publique recouvre également sa volonté de limiter la pandémie, la contagion et d'assurer la sécurité Sanitaire pour ses salariés, ses clients ainsi que leurs proches.

L'objectif est d'atténuer les effets de la vague épidémique. C'est l'augmentation rapide du nombre de cas qui signe le début de la vague épidémique. Le stade 3 marque l'arrêt de la surveillance individuelle des cas par l'Institut de veille sanitaire. Il

s'agit alors de limiter la contagion par des mesures barrières, de réduire la charge sur le système de santé, de renforcer la capacité de réponse sanitaire.

Depuis le 17/03/2020 - 12h, nous sommes en mesure de confinement sur l'ensemble du territoire national.

Le 27/03/2020, le gouvernement annonce la prolongation du confinement jusqu'au 15 avril. Freelance.com décide donc de mettre en place un Plan de Continuité d'Activité, en amont de la mise en place du chômage partiel d'une partie de ses équipes

3. Mesure globales mises en PLACE

3.1. Désignation d'un référent « gestion de crise » et d'une adresse de contact générique pour toute question relative à la santé ou à l'organisation du groupe

Un référent Corona virus Covid-19 a été désigné au sein du groupe Freelance.com : Romain MALICK.

Son back-up en cas d'absence est Rénaud MARTIN.

Une adresse générique covid@freelance.com a été mise en place pour répondre à toutes les questions relatives à cette situation de crise ainsi qu'à l'organisation du groupe.

3.2. Gestion des alertes

Pour toute demande liée à une activité impactée par la situation de crise, il convient :

- D'envoyer votre demande à votre responsable hiérarchique ou à l'ingénieur d'affaires/DR en charge du client/consultant
- Sans réponse suffisamment rapide compte tenu des enjeux vous pouvez l'escalader au responsable de BU et/ou service
- En cas de nouveau manquement, contacter Romain MALICK à l'adresse rmalick@freelance.com

3.3. Pilotage de la situation de crise

Un comité exceptionnel hebdomadaire entre la direction générale et les responsables de BU/services a été mis en place pour :

- Passer en revue l'ensemble des demandes
- Définir les plans d'actions nécessaires
- Suivre les plans d'actions existants
- Challenger le présent PCA pour l'adapter

3.4. Adaptation du PCA

En cas d'évolution de la maladie et des mesures prises par le gouvernement pour y faire face, le présent PCA sera mis à jour afin de l'adapter.

4. Information et communication

4.1. Information vers nos salariés

Communication le 13/03/2020 :

Cette communication a concerné :

- La mise en place du télétravail pour l'ensemble des salariés
- Des informations sur les documents spécifiques liés à la gestion de crise du covid19
- L'organisation du groupe pendant cette crise

Communication le 18/03/2020 et 19/03/2020:

Cette communication a concerné :

- La volonté de la direction de la possibilité de mise en place du chômage partiel et d'un service de continuité d'activités
- Communication de tous les outils pour pouvoir continuer les activités en télétravail (visio conférence)

Communication le 26/03/2020:

Cette communication a concerné :

- Etat des lieux de la situation et l'organisation

4.2. Information vers nos clients/consultants

1^{ère} communication AD'Missions le 04/03/2020 :

Cette communication a concerné :

- Informations et précautions

2^{ème} communication AD'Missions le 20/03/2020 :

Cette communication a concerné :

- Incitation au télétravail
- Organisation de travail
- Présentation des outils « remote »

3^{ème} communication AD'Missions le 23/03/2020 25/03/2020 :

Cette communication a concerné :

- Webinars organisation et gestion du confinement
- TELELANGUE

4^{ème} communication AD'Missions le 26/03/2020 :

Cette communication a concerné :

- Information chômage partiel
- Organisation

5^{ème} communication AD'Missions le 30/03/2020 :

Cette communication a concerné :

- Webinars

1^{ème} communication Freelance.com le 10/03/2020 :

Cette communication a concerné les prestataires en ressources management :

- Le coronavirus dans le cadre de votre prestation

2^{ème} communication Freelance.com le 10/03/2020 :

Cette communication a concerné les salariés portés Valor :

- Le coronavirus dans le cadre de votre prestation

3^{ème} communication Freelance.com le 19/03/2020 :

Cette communication a concerné les prestataires en ressources management, VCS et Vone :

- Restrictions de circulation liées au coronavirus

4^{ème} communication Freelance.com le 19/03/2020 :

Cette communication sur le site web Fcom et Valor a concerné :

- Mise en place d'une page dédiée publique disponible via l'apparition d'un pop-up

5^{ème} communication Freelance.com le 23/03/2020 :

Cette communication a concerné les consultants :

- Chômage partiel, télétravail et nouvelle attestation

6^{ème} communication Freelance.com le 23/03/2020 :

Cette communication a concerné les consultants :

- Mise en place de bannières de signatures emails (Valor et Freelance.com) pour tous les collaborateurs de la B.U FCOM

7^{ème} communication Freelance.com le 26/03/2020 :

Cette communication a concerné les consultants :

- Webinars

1^{ème} communication Provigis le 16/03/2020 :

Cette communication a concerné les donneurs d'ordres :

- Continuité d'activité

2^{ème} communication Provigis le 16/03/2020 :

Cette communication a concerné les fournisseurs :

- Continuité d'activité

3^{ème} communication Provigis le 26/03/2020 :

Cette communication réseaux sociaux a concerné :

- Mobilisation des équipes
- Organisation
- Disponibilité du service

5. Mesures de protections et de précautions

5.1. Mesures barrières de prévention

A la demande du gouvernement, l'ensemble de nos salariés est actuellement en télétravail et dispose de tous les outils pour gérer leur activité et communiquer.

Compte tenu de la forte baisse d'activité et pour préserver la santé financière du groupe Freelance.com, des mesures de chômage partiel sont en cours de mise en place avec prise d'effet au 1^{er} avril 2020.

La boîte mail de chaque personne concernée par le chômage partiel affichera un message d'absence indiquant les coordonnées de la/les personne(s) à contacter pendant cette période d'absence.

5.2. Mesures barrières en cas de suspicion

Malgré les mesures de confinement chaque personne peut être considérée comme « cas contact », il doit respecter les mesures de protections suivantes :

- Respecter les mesures habituelles d'hygiène, notamment se laver fréquemment les mains avec du savon ou les désinfecter avec une solution hydroalcoolique s'il n'y a pas de point d'eau à proximité ;
- Surveiller sa température 2 fois par jour ;
- Surveiller l'apparition de symptômes d'infection respiratoire (fièvre, toux, difficultés respiratoires) ;
- Saluer sans contact ;
- Éviter les contacts proches ;
- Éviter tout contact avec les personnes fragiles ;
- En cas de signes d'infection respiratoire : si présentation des premiers signes d'infections respiratoires (fièvre ou sensation de fièvre, toux) rester chez soi et appeler son médecin traitant. Si les signes s'aggravent, appeler le 15 ou le 114 pour les personnes ayant des difficultés à parler ou entendre.

5.3. Protocole d'entretien des locaux plus strict

Depuis les mesures de confinements, l'organisation du travail à distance a été effectuée et mise en place pour la totalité de nos salariés et la plupart des intervenants en prestation chez nos Clients. Néanmoins quelques prestations sont encore réalisées sur site Client ou sur site Prestataire. Dans ce contexte, nous précisons ci-dessous nos préconisations et actions pour l'entretien des locaux.

Dans le cas où certains prestataires et Clients maintiennent une activité dans leurs locaux, nous préconisons le protocole d'entretien des locaux ci-dessous :

- Les sols seront nettoyés par un balayage humide puis au détergent simple et rincés.
- Les poubelles contenant mouchoirs et masques seront équipées de doubles sacs plastiques. Chaque jour, ces sacs seront fermés, jetés parmi les ordures ménagères puis remplacés.
- Une attention particulière sera portée au nettoyage des poignées de portes, interrupteurs et aux surfaces de mobilier.
- Les distributeurs de savons seront suffisamment réapprovisionnés pour éviter tout risque de rupture de stock.

Dès lors, en cas de contamination, les mesures suivantes devront être prises, le coronavirus pouvant probablement survivre 3 heures sur des surfaces sèches :

- Équipement des personnes en charge du nettoyage des sols et surfaces avec port d'une blouse à usage unique et gants de ménage (le port d'un masque de protection respiratoire n'est pas nécessaire du fait de l'absence d'aérosolisation par les sols et surfaces) ;
- Entretien des sols, privilégier une stratégie de lavage-désinfection humide de sorte que :
 - Les sols et surfaces soient nettoyés avec un bandeau de lavage à usage unique imprégné d'un produit détergent ;

- Les sols et surfaces soient ensuite rincés à l'eau du réseau d'eau potable avec un autre bandeau de lavage à usage unique ;
 - Un temps de séchage suffisant de ces sols et surfaces soit laissé ;
 - Les sols et surfaces doivent être désinfectés avec de l'eau de javel diluée avec un bandeau de lavage à usage unique différent des deux précédents.
- Les déchets produits par la personne contaminée suivent la filière d'élimination classique.

5.4. Veille de la situation sanitaire

La cellule de surveillance pandémie du groupe Freelance.com se tient informée de façon quotidienne de l'évolution de la situation sanitaire mondiale et plus particulièrement sur le territoire national dans l'attente de nouvelles mesures et consignes.

6. Création d'un Service de continuité d'activités

En cas de force majeure déclenché par le gouvernement, ce qui est le cas actuellement du fait de la propagation du covid-19 en France, l'entreprise Freelance.com se doit de constituer rapidement une organisation exceptionnelle autour d'un service dénommé en interne « Continuité de service », l'ensemble des activités normales de l'entreprise sont suspendues au bénéfice du fonctionnement de ce service de Continuité de service.

L'objectif de ce service - temporaire – est d'assurer un fonctionnement optimal de l'entreprise et de répondre à ses engagements en suivant l'évolution de l'actualité et des contraintes mises en œuvre par le gouvernement sur l'activité économique en France et sur notre secteur.

Le service est organisé pour maintenir les 3 phases ci-dessous :

6.1. Phase 1 « Essentielle »

Cette phase doit permettre de traiter les points suivants :

- Prise en compte des besoins et réponses de nos clients et prestataires
- Suivi de nos missions en cours et gestion des backups chez nos clients
- Support à l'ensemble de nos prestataires et clients dans la mise en œuvre de leurs propres PCA
- Gestion administrative et réglementaire de nos prestations
- Suivi des engagements contractuels
- Gestion en fil de l'eau de nos facturations et obligations comptables
- Suivi, support et gestion RH de nos équipes
- Communication de crise au fil des besoins
- Support technique informatique pour les infrastructures nécessaires au fonctionnement en télétravail (outils de gestion, outils de communication, outils bureautiques...)

6.2. La phase 2 « Indispensable »

Cette phase doit permettre de maintenir les activités indispensables au bon fonctionnement de l'entreprise autour des activités suivantes :

- Gestion comptable et réglementaire ne pouvant être décalée
- Gestion de la relation client et de leurs besoins et demandes
- Facturation selon contraintes et PCA de nos clients
- Maintien de nos règlements fournisseurs

6.3. La phase 3 « Minimale »

Cette phase concerne les organes de gouvernance de l'entreprise ainsi que les activités permettant un éventuel fonctionnement minimal de l'entreprise et une réactivation rapide de l'ensemble des services.

- Maintien de fonctionnement minimal de la chaîne de gouvernance
- Support et gestion des alertes clients et fournisseurs
- Analyse quotidienne de l'évolution de l'activité de nos clients
- Maintien du suivi minimum de nos missions en cours
- Préparation à la reprise rapide de nos activités pour fin de crise
- Préparation à la réactivation de l'ensemble des services

7. ACTIONS SPECIFIQUES

7.1. Analyse des risques et plan d'actions associés

La présente analyse des impacts de la pandémie Covid19 ne porte que sur l'interruption des activités opérationnelles dans le champ de responsabilité de Freelance.com, qu'elles soient liées à une défaillance de moyens humains ou d'autres ressources (outils, systèmes d'informations etc.).

Les risques d'interruption d'activités sont principalement dus aux facteurs suivants :

- Absentéisme d'intervenants en prestation pour nos clients (sur site ou en mode externalisé)
- Fermeture des locaux clients pour les intervenants dont les activités ne sont pas externalisables et qui bénéficient de dérogations pour se rendre sur leur lieu de travail
- Perte ou limitation d'accès aux ressources du SI pour le travail à distance
- Reports de jalons de livraison et annulation de réunions ou rendez vous
- Absence ou annulation de commandes ou d'avenants

Les actions mises en œuvre pour assurer la continuité d'activité seront définies, au cas par cas, collégalement avec le client et le prestataire de Freelance.com en fonction de ce qu'il est envisageable de faire.

Le tableau ci-dessous synthétise les principaux facteurs de risques et les actions envisagées pour maintenir une activité (dans le cas où le télétravail est envisageable) :

Risques d'interruption d'activité	Probabilité d'occurrence	Impact sur la continuité d'activité	Action(s) mise(s) en œuvre
Intervenant déclaré infecté ou cas de contact à haut risque	Faible	Fort	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informer le client au vu des contacts potentiels que l'intervenant a eu sur le lieu de travail du client (avant le confinement généralisé) 2. Mise en place d'un intervenant de remplacement en mode télétravail selon la criticité des activités interrompues. Le client et Freelance.com anticipent l'identification des activités critiques afin de former l'intervenant remplaçant. 3. Remplacement de l'intervenant en cas d'arrêt longue durée
Intervenant potentiellement infecté ou cas contact	Moyenne	Moyen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informer le client au vu des contacts potentiels que l'intervenant a eu sur le lieu de travail du client (avant le confinement généralisé) 2. Réaliser le travail à distance 3. Assurer un suivi de l'intervenant par Freelance.com
Absentéisme subi (mise en confinement généralisé de la population)	Fort (stade épidémique 3)	Fort	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informer le client 2. Réaliser le travail à distance 3. Assurer un suivi de l'intervenant par Freelance.com et le responsable de mission
Fermeture d'un site client	Fort (stade épidémique 3)	Fort	<ol style="list-style-type: none"> 1. Réaliser le travail à distance sous réserve de faisabilité 2. Assurer un suivi de l'intervenant par Freelance.com et le responsable de mission 3. Préparer la reprise d'activité
Perte ou limitation d'accès aux ressources du SI	Moyen	Fort	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mise en place de plusieurs modes d'accès au SI complémentaires sous réserve de faisabilité et de maintien de la sécurité du SI
Reports de jalons de livraison	Moyen à Fort	Fort	<ol style="list-style-type: none"> 1. Préparer la reprise d'activité avec le maintien des compétences et capitalisation

7.2. Remplacement des intervenants

Les modalités mises en œuvre par Freelance.com pour assurer le remplacement d'un intervenant sont les mêmes que celles adoptées habituellement. Freelance.com est particulièrement efficace et réactif pour gérer les contraintes de suppléance en cas d'indisponibilité de collaborateurs. En effet, si le prestataire en charge de la prestation n'est pas en mesure de remplacer un intervenant indisponible, Freelance.com active son réseau d'indépendants et de prestataires pour affecter une ressource back-up de compétences et de niveau d'expertise similaires dans des délais très courts.

8. ORGANISATION DU TRAVAIL A DISTANCE

Depuis les mesures de confinements, l'organisation du travail à distance a été effectuée et mise en place pour la totalité de nos salariés et la plupart des intervenants en prestation chez nos Clients. Néanmoins quelques prestations sont encore réalisées sur site Client et seront peut-être amenées à évoluer vers du travail à distance. Dans ce contexte, nous reprecisons ci-dessous nos préconisations et actions pour son organisation.

Dans le cadre de la mise œuvre d'un PCA il est nécessaire d'avoir une démarche coopérative entre le client et les prestataires, la définition des dispositifs et procédures associés, et la recherche en commun d'améliorations continues. Concernant les ressources humaines et les prestation intellectuelles les exigences portent :

- Sur les ressources nécessaires pour préparer la mise en œuvre du PCA :
 - Designier les responsables des risques, le responsable PCA et les correspondants PCA.
 - Identifier les positions de travail critiques pour la continuité des activités essentielles.
 - Évaluer le nombre nécessaire de ressources humaines et en particulier des postes critiques à maintenir (décisionnel et opérationnel).
- Sur les dispositifs à préparer pour permettre la continuité des postes critiques. Suite à l'identification des process critiques dans l'organisation du client, les postes de travail identifiés comme critiques pourront être maintenus en réalisant et/ou autorisant les actions suivantes :
 - Travail à distance, ou le télétravail,
 - S'assurer que les personnes ayant des fonctions identifiées comme critiques disposent de l'outil de travail (notamment des terminaux et moyens informatiques), et des moyens de communication,
 - Permettre un accès (physique et logique) aux données des dossiers,
 - Donner des droits de lecture, des espaces de stockage et une messagerie,
 - Proposer le travail depuis un site de repli le cas échéant,
 - Prévoir une polyvalence du personnel, et une organisation adaptée
 - Prévoir des modalités de transport domicile-travail ou du covoiturage,
 - S'assurer de la prise en compte de la sécurité informatique (sur les réseaux, sur le poste des agents), dans le respect du RGPD,
 - S'assurer de la prise en compte des mécanismes de sauvegarde des données durant le fonctionnement sur site de repli,
 - Anticiper les modalités de prise en charge des coûts de communication et de la responsabilité civile,
 - Fournir l'accès à l'ensemble des prérequis techniques indispensables identifiés dans le cadre des prestations à distance.

Dans le cadre du PCA, les prestataires ont été sensibilisés au travail occasionnel à distance et à la responsabilisation des personnes concernées ainsi que la suppléance de personnel (pour tout poste sensible, de disposer du nom du titulaire et d'un suppléant).

Il convient également que les intervenants (pour les prestations en assistance technique), les responsables projets prestataires (pour les prestations à engagement de résultat) et les clients se rapprochent afin de définir ensemble des solutions permettant de maintenir l'activité dans ce cadre exceptionnel. Ainsi, les différentes directives gouvernementales doivent permettre d'ouvrir à l'extérieur des accès nominalement conscrits. Dans la négative et sans solution de contournement fournie par le client, l'arrêt des prestations ne saurait être de la responsabilité de Freelance.com et de ses prestataires.

Documents DEROGATOIRES PENDANT LE CONFINEMENT



attestation-deplacem
ent-fr.pdf

Outils permettant le Télétravail

Visio-conférence.

- vous trouverez ici le [guide d'utilisation de Google Meet](#) (également en PJ)
- vous trouverez ici le [guide d'utilisation de Zoho Meeting](#) (également en PJ)



Google Meet.pdf



Zoho Meeting.pdf

Liens officiels d'informations

Si vous décelez l'apparition de symptômes, vous devez immédiatement contacter votre médecin.
Si vous n'arrivez pas à le joindre, un service de téléconsultation est à votre disposition 24H/24, 7J/7, en créant gratuitement votre compte sur le site www.medaviz.com, puis en appelant le 09.77.55.79.80 (appel non surtaxé).

- Site officiel du gouvernement : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>
- Site de Santé Publique France : <https://www.santepubliquefrance.fr/maladies-et-traumatismes/maladies-et-infections-respiratoires/infection-a-coronavirus/articles/infection-au-nouveau-coronavirus-sars-cov-2-covid-19-france-et-monde>
- Site de l'OMS : <https://www.who.int/fr>