



الإتحاد العام لمقاولات المغرب
+E. +E.+E+ | +E+H+E+ | H+E+
Confédération Générale des Entreprises du Maroc

Plan digital de continuité d'activité pour les entreprises marocaines



Cet outil a été développé par la Commission Startups
et Transformation Digitale de la CGEM avec l'appui de **Kéa** Partners
for transformation

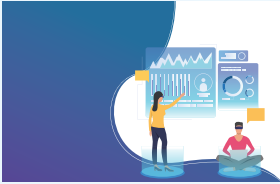
INTRODUCTION

L'ensemble des entreprises marocaines et à l'international est confronté aujourd'hui au développement de la pandémie du COVID-19, contre laquelle des **mesures de confinement très strictes ont été mises en place.**

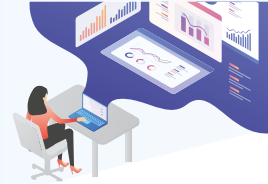
Une part importante des entreprises se voit contrainte, aujourd'hui, de travailler à distance afin de **garantir la continuité de sa mission sociale et de son business.** Le télétravail, bien qu'il représente plusieurs opportunités avérées, constitue aussi des défis qu'il s'agit de relever : continuer à manager les équipes, à produire, à coordonner les travaux, et conserver le lien social et la culture de l'entreprise.

Cette note souhaite **accompagner les organisations dans le management du télétravail.** Il s'agit d'un accompagnement pour les principaux usages attendus du manager et du collaborateur, en particulier en période de crise et mettant à profit les outils digitaux.

La note a été produite pour la **Commission Startups et Transformation digitale de la CGEM,** dont l'objectif est de promouvoir et d'accélérer l'adoption des technologies modernes et digitales par les entreprises marocaines. La Commission se met aujourd'hui au service des entreprises et des pouvoirs publics pour les accompagner dans la transformation digitale, désormais nécessaire.



#1- GARDER LE CAP



#5- ORGANISER SON TRAVAIL À DOMICILE



#2- MANAGER ET COLLABORER



#6- RÈGLES D'OR POUR LA CONDUITE DE RÉUNIONS EN QUARANTAINE



#3- AVANCER ENSEMBLE, AVEC SES PARTENAIRES



#7- OUTILS DE COMMUNICATION, PARTAGE ET GESTION INDISPENSABLES



#4- ENRICHIR LES LIENS SOCIAUX DE L'ENTREPRISE

#1 - GARDER LE CAP

Toutes les crises ont une durée limitée. Le monde, après la crise, est riche en opportunités, mais les saisir demande au management une forte capacité à garder le cap, à se concentrer sur l'essentiel et à ne pas s'écrouler sous l'effet de la gestion du quotidien de la crise elle-même.

Il ne s'agit pas uniquement de survivre jusqu'au bout, mais de continuer à innover, à s'adapter et de grandir.

Correctement utilisés, les outils digitaux permettent de conduire une veille efficace, d'organiser les travaux en cours et de tracer la trajectoire pour dépasser la crise.



GARDER LE CAP

- Bien assimiler les impacts de la crise sanitaire et économique sur le cœur du business sur les 2 à 3 prochaines années (évolution du marché et du business model)
- Conserver son identité et ses engagements malgré les aléas de la crise
- Identifier les opportunités business immédiates et s'y positionner
- Adopter une gestion proactive de la trésorerie
- Sauvegarder au maximum et le plus longtemps possible les moyens et les ressources clés de l'entreprise (humaines et matérielles)
- Anticiper sur la demande post-crise et s'y préparer (moyens, clients, fournisseurs, etc.)

Une action pour démarrer

- Animer des groupes de réflexion et d'innovation hebdomadaire.

Outils digitaux préconisés



#2- MANAGER ET COLLABORER

Rassurer les équipes, canaliser les forces vives et entraîner les équipes dans une dynamique positive seule à même de permettre à l'organisation de dépasser la crise en cours.

Il est impératif, pour l'organisation, d'approfondir l'adoption des outils digitaux pour assurer le travail à distance et continuer à accompagner le personnel travaillant sur site.



MANAGER ET COLLABORER

- Garder un esprit d'équipe en organisant des réunions de façon hebdomadaire
- Piloter des projets à l'aide d'outils de communication, de partage et de gestion adaptés tels que Hangouts, Zoom, Trello et Mondays
- Rester joignable et réactif afin d'instaurer un climat de confiance entre les membres de l'équipe
- Partager l'état d'avancement du travail
- Permettre aux équipes de profiter des vertus du travail à distance dont la liberté d'aménagement du temps de travail
- Responsabiliser les membres en fixant des objectifs clairs et des délais précis

Une action pour démarrer

- Programmer un déjeuner d'équipe de cadrage de l'organisation du travail durant cette phase

Outils digitaux préconisés



#3- AVANCER ENSEMBLE, AVEC SES PARTENAIRES

La crise affecte l'ensemble des acteurs de la société et se transmet selon la même logique des chaînes de valeurs. Ainsi, de la santé de l'organisation dépend la santé de ses clients et de ses fournisseurs. Il est donc nécessaire de s'assurer de leur situation et de continuer à les accompagner si le besoin se présente.

En adoptant les bonnes pratiques durant cette période de crise, on peut renforcer ses liens avec ses fournisseurs et ses clients.



AVANCER ENSEMBLE, AVEC SES PARTENAIRES

- Adopter une communication proactive avec ses principaux partenaires
- S'enquérir de l'état de ses fournisseurs et de ses clients
- Diversifier ses sources d'approvisionnement et sécuriser ses achats
- Instaurer un groupe de discussion avec les partenaires clés, selon une fréquence régulière et apportant une mise à jour de la situation
- Partager ses bonnes pratiques afin d'affronter la crise dans les meilleures conditions qui soient et de renforcer sa relation de confiance avec ses partenaires

Outils digitaux préconisés

- Organiser un webinar pour communiquer sur la situation de l'entreprise et les mesures prises face à la crise



#4- ENRICHIR LES LIENS SOCIAUX DE L'ENTREPRISE

Le télétravail impose une forte distanciation et amoindrit les interactions habituellement quotidiennes entre collègues. Ces interactions, qui constituent le ciment sur lequel repose l'entreprise, sont néanmoins à sauvegarder, à nourrir et à enrichir.

Aussi, en période de confinement, les liens entre collègues constituent une des échappatoires à l'isolement et au stress.



ENRICHIR LES LIENS SOCIAUX DE L'ENTREPRISE

- Entretenir des contacts quotidiens avec les membres de son équipe et profiter de l'occasion pour élargir son cercle de contacts en prenant des nouvelles des collègues ou de ses partenaires
- Echanger par messages, appels audios, vidéos, sous des formats variés et innovants : ateliers de brainstorming, formations ou e-pause-café
- Être à l'écoute des besoins de ses collègues et de ses collaborateurs pour se soutenir mutuellement (particulièrement ceux les plus isolés)
- Ne pas hésiter à renforcer les liens amicaux et personnels

Une action pour démarrer

- Proposer aux collaborateurs de l'entreprise de lancer un ciné club ou un groupe de lecture.

Outils digitaux préconisés



#5- ORGANISER SON TRAVAIL À DOMICILE

Relocaliser son bureau à son domicile ne doit pas se passer avec une dégradation de la qualité de ses rendus ou de sa performance, bien au contraire. Il s'agit d'une opportunité pour travailler autrement.

Avec une bonne organisation, muni de bons outils digitaux, le travail à domicile peut transformer notre façon d'aborder nos travaux quotidiens et l'équilibre avec sa vie personnelle.



ORGANISER SON TRAVAIL À DOMICILE

- Organiser un espace dans lequel il fait bon travailler : une pièce dédiée avec les équipements nécessaires
- Planifier sa journée afin d'allier au mieux vie personnelle et vie professionnelle
- Se fixer des routines journalières et hebdomadaires
- Se réserver du temps pour soi : sport, relaxation, etc.
- Garder un rythme semaine/weekend sain et équilibré
- Séparer au mieux son temps de travail du temps passé avec ses enfants

Une action pour démarrer

- Partager ses photos d'installation de bureaux sur un mur virtuel avec ses collègues

Outils digitaux préconisés



#6- RÈGLES D'OR POUR LA CONDUITE DE RÉUNIONS EN QUARANTAINE



LES BONNES PRATIQUES DE L'ORGANISATEUR

Énoncer systématiquement les règles d'or

En début de réunion :
micro, vidéo, attention,
interruption, etc.



Faire vivre l'écran

Montrer les notes prises, changer régulièrement de slide, réaliser des exercices participatifs, etc.



Être encore plus rigoureux dans l'animation

Bien séparer chaque séquence, expliciter les consignes toujours plus, interrompre les participants si nécessaire, donner la parole à ceux qui ne s'expriment pas



S'entraîner sur le logiciel

Avant les ateliers, tester avec un collègue chaque séquence d'animation et essayer d'identifier les difficultés que pourraient rencontrer les participants



Anticiper les solutions en cas de problème technique

Pont de conférence, numéro de téléphone d'un utilisateur aguerri



Choisir les bons outils d'animation

Quelques recommandations :

- Animation « post it » : Klaxoon (complet) ou mural (simple)
- Sondage aux participants : Mentimeter
- Co-construction menée par un animateur : PowerPoint



Dans tous les cas, c'est l'animateur qui partage son écran pour les résultats ou la co-construction

LES BONNES PRATIQUES DES PARTICIPANTS

Pour le son

- Utiliser idéalement un kit main-libre, un casque Bluetooth ou un Jabra
- Bien rester en face de son ordinateur quand on parle car le son est très directionnel
- Utiliser son téléphone portable pour avoir une meilleure qualité sonore

Pour la vidéo

- Se connecter si possible via un câble Ethernet car le débit est meilleur
- Utiliser son téléphone pour avoir une meilleure qualité de vidéo
- Ne pas s'installer dos à une fenêtre pour éviter le contrejour

Le combo téléphone & PC

- Possibilité de projeter son écran depuis son ordinateur tout en voyant ses interlocuteurs sur son téléphone
- Dans ce cas, il faut désactiver le son et le micro de son PC pour éviter le larsen



LES RÈGLES D'OR DE LA RÉUNION DIGITALE EN QUARANTAINE



FOCALISATION SUR LA REUNION

- Sauf demande de l'animateur, conservez la fenêtre Teams au premier plan pour suivre la présentation et/ou voir vos collègues
- Rangez votre téléphone ou mettez-le en mode avion

On pourrait vous demander de « fermer votre PC », mais ça ne marche pas lors d'une réunion digitale !



S'ADAPTER AUX RÉUNIONS PLUS FORMELLES

- Se positionner devant un fond sobre
- Porter une tenue de travail appropriée, comme si la réunion avait lieu en face à face
- S'isoler dans une salle dédiée afin de ne pas être dérangé



GESTION DU MICRO

- Toujours éteint quand on ne parle pas
- Toujours allumé quand on parle !

Essayez d'utiliser un kit main-libre et/ou un jabra : le son est bien meilleur et il y a souvent un bouton pour pouvoir allumer/éteindre le micro en un clic !



GESTION DE LA VIDEO

- Toujours allumée, sauf si vous avez des problèmes de bande passante, c'est plus sympa !
- Évitez de vous mettre dos à la fenêtre, on ne voit rien avec le contrejour !



ACCUEILLIR LES INTERRUPTIONS QUAND LE CONTEXTE LE PERMET

- Si votre famille vient interrompre la réunion, pas de soucis, c'est les joies du télétravail
- S'il y a un risque d'interruption, dites-le dès le début de la réunion
- N'hésitez pas à présenter vos collègues à ceux qui vous interrompent !
- Si vous devez vous absenter, indiquez-le à haute voix ou dans la conversation




FICHES PRATIQUES DE CONDUITE DE RÉUNION

| | ENTRETIEN À PLUSIEURS EN VIDÉOCONFÉRENCE | ATELIER OU SÉMINAIRE DE CO-CONSTRUCTION | RÉUNION DESCENDANTE | LE CAFÉ VIRTUEL : RÉCRÉER DE L'INFORMEL |
|------------------------|--|--|--|---|
| CONDITIONS IDEALES |  Pour construire à quelques-uns, échanger, brainstormer, etc.  Moins de 5 |  Pour construire ensemble des livrables détaillés  1h à quelques jours  1 à 2 animateurs et 1 à 10 participants |  Pour passer un message avec un moment d'échange  Moins de 30 minutes  1 à 4 animateurs et 3 à 500 participants |  Pour garder du lien  5 à 15 minutes, idéalement à l'heure du café !  Par groupe de 10 maximum |
| RÉUSSIR LA PRÉPARATION | Inviter les participants en indiquant le lien direct vers la salle de vidéo dans l'invitation | Préparer les activités dans les outils d'animation, préparer plusieurs réunions qui seront autant de « salles » pour les sous-groupes et connectez-vous en même temps sur votre téléphone et votre PC | Assurer une vidéo et un son de qualité (caméra performante etc.) et configurer la salle pour que tout le monde puisse la rejoindre sans passer par la salle d'attente | Créer une réunion récurrente et en informer l'organisation et si vous pensez qu'il y aura plus de 10 personnes, créez plusieurs salles |
| AU DÉBUT DU MEETING | Énoncer les règles d'or de la réunion digitale en quarantaine: micro, vidéo, focalisation, interruptions et se mettre d'accord sur la durée de la réunion | Présenter les outils et les participants et encourager la collaboration, énoncer les règles d'or de la réunion digitale et donner les horaires et la durée des pauses | Montrer aux participants comment activer le volet conversation et épingler les présentateurs, énoncer les règles du meeting, couper le micro des participants et enregistrer la réunion si nécessaire | Assurez-vous d'avoir quelques collaborateurs qui se connecteront en avance pour que les premiers participants n'arrivent pas dans une salle vide et préparez si vous le souhaitez un ou deux sujets pour lancer la conversation |
| DURANT LE MEETING | Lors des phases de co-construction, projeter son écran pour que les participants puissent voir la prise de notes réalisée | Animer les sessions en sous-groupes, expliciter les moments de présentation et les moments de discussion | Donner la parole si nécessaire à la fin de chaque partie, ne pas construire des solutions en collectif si elles ne concernent pas tout le monde, et inviter tout le monde à ouvrir son micro en fin de réunion pour dire merci et au revoir ! | Sur Teams, vous pouvez inviter des participants de votre organisation à rejoindre la réunion (dans le volet participant) |




#7- OUTILS DE COMMUNICATION, DE PARTAGE ET DE GESTION INDISPENSABLES



DES OUTILS DE COMMUNICATION, DE PARTAGE ET DE GESTION INDISPENSABLES

| | OUTILS GRATUITS | OUTILS PAYANTS |
|--|---|---|
| Outils de communication texte |  WhatsApp  Slack (Illimité)  Microsoft Teams (300 participants) |  Office 365 Business Essentials ou Premium |
| Outils de communication audio et vidéo |  Slack (2 participants)  Zoom (100 participants)  Google Hangouts (25 participants)  Microsoft Teams (300 participants)  Klaxoon (20 participants, gratuit 3 mois) |  Zoom  G Suite (+100/+250 participants)  Office 365 Business Essentials ou Premium |
| Outils de partage de document |  Dropbox (Stockage 2Go)  WeTransfer (Envoi 2Go)  Google Drive (Stockage 5Go)  Microsoft Teams (300 participants) |  Dropbox Advanced (30 jours gratuits)  WeTransfer Pro (Envoi 20Go / stockage 100Go)  Office 365 Business Essentials ou Premium |
| Outils de gestion de travail |  Trello (Illimité)  Asana (15 participants) |  Monday (+5/+200)  Office 365 Business Essentials ou Premium |

FOCUS SUR LES PRINCIPAUX OUTILS DE VISIO-CONFÉRENCE

| OUTIL | COÛT DES LICENCES | NOMBRE DE PARTICIPANTS | FONCTIONNALITÉS SUPPLÉMENTAIRES | CIBLE |
|---|--|---|--|--|
|  Zoom | Entre 15 et 20€ par utilisateur et par mois | Entre 100 et illimité suivant les offres | <ul style="list-style-type: none"> Réunions interactives (sondages, « mains levées » virtuelles, indicateur d'attention, etc.) Enregistrement de « salles de réunion » et programmation de réunions à l'aide d'un agenda dédié | Tous types d'entreprises |
|  Hangouts | Entre 5 et 23€ par utilisateur et par mois | Entre 100 et 250 suivant les offres | <ul style="list-style-type: none"> Intégration au réseau G Suite (Gmail, Agenda, Drive, etc.) et autres applications Google (YouTube, Maps, etc.) | Entreprises déjà équipées par G Suite |
|  Teams | De gratuit à 35€ par utilisateur et par mois | Entre 300 (version gratuite) et illimité suivant les offres | <ul style="list-style-type: none"> Intégration au réseau Office 365 (Pack Office, SharePoint, OneDrive, etc.) | Entreprises déjà équipées par Office 365 |



www.cgem.ma



[@cgemMaroc](https://www.facebook.com/cgemMaroc)



[@cgem_ma](https://twitter.com/cgem_ma)



[@cgem](https://www.linkedin.com/company/cgem)



[cgem](https://www.youtube.com/cgem)