

Plan de communication relatif au nouveau coronavirus (COVID-19)

Introduction

Une écloison de maladie respiratoire aiguë causée par le coronavirus (COVID-19) a été constatée pour la première fois à Wuhan, en Chine, à la mi-décembre 2019. La maladie s'est propagée rapidement et des cas d'infection par le nouveau coronavirus sont à présent signalés aux États-Unis.

La maladie est susceptible d'avoir de lourdes conséquences commerciales et opérationnelles sur les organisations et leurs effectifs. Dans ce contexte, il est essentiel que les organisations établissent des canaux de communication bien définis avec leurs employés, leurs clients et les tierces parties. La liste de vérification ci-dessous est fournie pour aider les organisations à reconnaître, au besoin, les principales pratiques exemplaires en matière de communication.

Planification de stratégies de communication – Ne remettez pas à demain!

- **Élaborez un plan de communication interne**
– Établissez un processus pour joindre les employés par diverses voies et plateformes de communication, entre autres : courriels, affichages sur l'intranet, dépliants et affiches, points de discussion avec les dirigeants, foires aux questions (FAQ) ou centre opérationnel stratégique basé sur le Web. Le plan doit intégrer des messages clés simples, décrire un processus fiable et désigner les outils utilisés pour mettre à jour l'information en continu et recueillir les commentaires des employés.
- **Élaborez un plan de communication externe**
– Établissez un processus pour joindre, entre autres : les parties intéressées de l'extérieur, les clients, les médias, les actionnaires, les fournisseurs, la population locale, les professionnels de la santé, les analystes, les retraités et les représentants syndicaux.

Communication aux employés – soyez clairs et précis!

- **Exposez les faits** : Communiquez à vos employés des renseignements précis et opportuns provenant des CDC, de l'OMS et des ministères de la Santé de votre État et de votre comté. Donnez-leur des directives claires sur ce qu'ils doivent faire s'ils soupçonnent qu'ils ont été exposés à la COVID-19.

- **Désamorçez les craintes en expliquant les mesures prises par l'organisation pour assurer la sécurité des employés** : Communiquez de l'information factuelle, provenant de ressources faisant autorité, sur le mode de transmission de la COVID-19 et les mesures à prendre pour prévenir l'infection. Décrivez et communiquez clairement les mesures de prévention prises par l'organisation pour éviter ou limiter la transmission de la COVID-19 en milieu de travail (mettez l'accent sur la technologie et les techniques utilisées pour assurer la sécurité des employés, l'hygiène et l'élimination des risques biologiques).
- **Sensibilisez le personnel aux mesures de sécurité qu'il peut prendre au travail** : Utilisez des affiches, aide-mémoire, publications sur l'intranet, points de discussion avec les superviseurs, FAQ et autres moyens de communication pour inviter les employés à adopter certaines mesures préventives (hygiène et évitement) – voir les recommandations de l'OMS et des CDC.
- **Expliquez les répercussions potentielles sur l'organisation** : Décrivez les conséquences possibles d'une épidémie sur les différentes composantes de votre exploitation (activités, services, déplacements, chaîne d'approvisionnement, affaires, revenus, etc.) afin que les employés puissent se préparer en conséquence.

Nous sommes là pour produire des résultats

Communiquez avec votre représentant ou votre conseiller d'Aon pour obtenir de l'aide dans le cadre de l'élaboration de votre plan de riposte face à la crise et pour structurer, préparer et mettre en œuvre votre plan de communication d'urgence. Les consultants en communication d'urgence d'Aon sont là pour vous aider à élaborer et à mettre en œuvre votre plan.

Solutions en gestion du risque commercial

- **Résumez les politiques et les opinions de l'entreprise :** Donnez des explications sur les protections offertes par le régime de soins de santé (prévention et traitement), la présence au travail, les congés payés, le versement des salaires, les déplacements et les réunions de groupe.
- **Exposez point par point les politiques relatives au travail à domicile :** Une des stratégies les plus efficaces pour limiter la contagion parmi les employés consiste à réduire les contacts directs entre personnes. Si votre organisation est favorable aux pratiques de télétravail, définissez clairement vos attentes et les procédures que les employés devront suivre.
- **Favorisez des politiques de déplacements sûres :** Examinez la position de l'organisation à l'égard des déplacements du personnel et des restrictions associées. Favorisez des solutions de rechange aux déplacements, comme les conférences Web ou téléphoniques. Si les employés ne peuvent éviter certains déplacements, donnez-leur des consignes claires sur les protocoles de sécurité à suivre et ajoutez en complément les recommandations des CDC et de l'OMS.

Avertissement : Le présent document est offert à titre de ressource informationnelle aux clients et partenaires commerciaux d'Aon. Il vise à fournir des indications générales sur les expositions potentielles et n'a pas pour but d'offrir des conseils médicaux ou de traiter des questions médicales ou des situations de risque particulières. Compte tenu de la nature dynamique des maladies infectieuses, Aon décline toute responsabilité quant aux indications fournies. Nous encourageons vivement les lecteurs à se renseigner plus amplement sur la sécurité, la médecine et l'épidémiologie auprès de sources dignes de confiance, comme les Centers for Disease Control and Prevention et l'Organisation mondiale de la Santé. En ce qui a trait aux risques couverts, la question de savoir si une garantie s'applique ou si une police d'assurance répond à un risque ou à une situation donnée est subordonnée aux conditions des polices ou contrats d'assurance en cause et à l'appréciation des assureurs.