



WORKPLACE OPTIONS PLAN DE CONTINUITÉ DES OPERATIONS COVID-19

30 avril 2020

Le nombre d'appels reçu par nos centres de services a connu, comme nous l'avions prévu, une légère et constante augmentation cette semaine. En effet, lorsque la population commence à voir un peu de lumière au bout du tunnel, les esprits reviennent vers les problèmes et les difficultés préexistants qui ont été masqués par le confinement. Nos équipes ont su anticiper cette évolution de la demande, en veillant à ce que les bénéficiaires soient pris en charge rapidement, dans le respect de nos normes qualité et de service.

Alors que plusieurs pays dans le monde commencent à établir des calendriers de déconfinement, l'équipe de maintien des opérations WPO et l'équipe de Direction ont commencé à établir des plans de sortie de crise. Nous avons toujours considéré l'adaptation au confinement et au post-confinement comme un marathon et non un sprint et notre priorité la plus importante dans la planification du déconfinement est de veiller à ce que notre personnel se sente toujours en sécurité. Comme les pays mettent en œuvre différents plans de retour progressifs, nous veillerons à ce que nos bureaux et centres de services respectifs se conforment aux directives locales, mais nous sommes clairs sur le fait que nous ne souhaitons pas un retour précipité et nous prévoyons que la période de transition totale, prendra probablement quelques mois. Un élément important de cette future organisation est de considérer que nous pourrions de nouveau assurer la continuité des services dans la cas d'un re-confinement exigé par les autorités.

Plusieurs innovations verront le jour la semaine prochaine. La première sera le lancement de deux groupes de soutien virtuels, destinés aux membres des

familles des travailleurs du secteur de la santé. Le sujet abordé sera la gestion de l'anxiété pendant la crise liée au COVID. Ces programmes initiaux de quatre semaines seront proposés dans un premier temps en anglais et nos responsables et équipes cliniques internationaux travaillent actuellement pour en programmer dans d'autres langues.

Au cours des dernières semaines, nous avons programmé 138 sessions de pleine conscience « Mindfulness » avec plus de 30 000 participants dans le monde entier qui se sont joints à nos équipes pour s'initier aux techniques simples de pleine conscience ainsi les aider à faire face aux pressions et aux défis du confinement et de l'isolement social. Suite au succès retentissant de ces sessions en direct et en réponse à la demande massive de ces versions préenregistrées, nous avons créé un support en ligne dédié à la pleine conscience. Celui-ci offrira à vos employés et aux membres de leur famille une série d'exercices audio préenregistrés de pleine conscience en plusieurs langues, auxquels ils pourront accéder à tout moment et aussi souvent qu'ils le souhaitent. Ce support d'accès à ces sessions de

SUITE

Ce support d'accès à ces sessions de pleine conscience sera lancé la semaine prochaine et les clients seront informés des modalités d'accès via nos communications bihebdomadaires COVID-19.

pleine conscience sera lancé la semaine prochaine et les clients seront informés des modalités d'accès via nos communications bihebdomadaires COVID-19.

Nos webinaires enregistrés au cours des trois dernières semaines continuent de susciter beaucoup d'intérêt, avec une moyenne de 2000 consultations pour chacun d'entre eux. La semaine dernière, nous avons mis l'accent sur les familles des travailleurs du secteur de la santé et cette semaine, nous avons publié notre dernière communication, "Faire face à l'isolement social". La perspective du confinement et de l'isolement peut être décourageante et peut aussi être un facteur aggravant d'un état. Le webinaire fournit aux participants les connaissances et les stratégies nécessaires pour faire face à cette situation et trouver de nouvelles façons d'établir un lien avec les autres dans un monde virtuel. D'autres webinaires seront lancés dans les semaines à venir, ainsi que du nouveau contenu, notamment sur le soutien aux personnes âgées et sur les défis d'ajustement que représente le déconfinement progressif.

Nous avons également lancé notre page COVID-19 accessible à tous depuis le site workplaceoptions.com. Nos clients et les

particuliers peuvent y découvrir les mesures proactives prises par Workplace Options pour faire face à la pandémie de COVID-19. En plus de cela, nous proposons des ressources pratiques et adaptées afin que tout le monde puisse se sentir en sécurité et en bonne santé.

Enfin, vous recevrez bientôt une invitation à une table ronde en ligne destinée à nos clients et Responsables des Ressources Humaines, dont le sujet abordé sera de comprendre la nouvelle approche requise face aux difficultés liées au retour au travail après le confinement. Il est évident que nos salariés retourneront dans un nouvel environnement de travail, marqués par leurs propres expériences et attentes suite notamment à une période de télétravail, ainsi que par les réalités concrètes comme la distanciation sociale en continu, les contrôles de température, les masques faciaux et horaires de travail modifiés. Les panélistes sont tous des directeurs des ressources humaines en Chine et partageront leurs expériences uniques.

Nous continuons à communiquer avec tous nos clients très régulièrement et sommes ravis de constater que vous appréciez la fréquence de nos échanges. Vos commentaires, notamment relayés par nos équipes de gestion des comptes qui travaillent sans relâche, renforcent notre volonté de continuer à accompagner les 60 millions de bénéficiaires dans le monde.

Comme toujours, nous vous souhaitons, ainsi qu'à vos proches, une excellente santé.