

Plan de continuité d'activité

Dispositifs COVID-19

17/03/2020

En ce contexte de pandémie de COVID-19 (Coronavirus), SESEM œuvre à assurer la continuité de ses activités et de ses services auprès de ses clients. Les mesures que nous avons déployées sont décrites ci-dessous.

Ce document est susceptible d'évoluer à tout moment en fonction des directives et recommandations des autorités publiques.

1. Activités de l'entreprise et continuité

A ce jour, nous continuons à réaliser l'ensemble de nos activités techniques, commerciales et supports sans point de blocage.

Pour cela, nous pouvons nous appuyer sur nos procédures existantes, comme sur une cellule de surveillance, détaillée plus bas.

1.a) Activités de service d'utilité publique

SESEM assure, dans le cadre de ses activités au quotidien, des services d'utilité publique, notamment liés à l'alimentation en eau sanitaire et à l'évacuation des eaux usées. C'est dans ce cadre que notre activité ne devrait pas être mise à l'arrêt par le Gouvernement.

Par ailleurs, nous vous informons que les équipements sur lesquels nous intervenons nécessitent un entretien régulier, entretien d'autant plus nécessaire dans un contexte de changement des charges qu'ils subissent liés aux mesures gouvernementales de confinement.

Ainsi, nous ne saurions que trop vous recommander de conserver une maintenance préventive régulière de vos équipements afin d'éviter toute déconvenue qui devra être traitée en urgence. Une telle situation pourrait ne pas être honorée en temps optimal du fait d'un nombre de demandes curatives qui pourraient devenir disproportionnées dans les semaines à venir.

L'arrêt de la maintenance préventive est sans aucun doute une erreur à ne pas commettre puisque cela va entraîner des pannes et créer un désordre organisationnel et nous mettre dans l'impossibilité d'intervenir en toute sécurité et de façon rapide et efficace. **Nous déclinons en conséquence toute responsabilité en cas de décision unilatérale du seul fait du client.**

Toute décision unilatérale de résiliation anticipée ou de suspension des prestations de maintenance préventive prise par nos clients, en rupture des engagements contractuels, ne saurait être validée par nos soins, et de fait et donnera lieu, le cas échéant, à une étude au cas par cas et à la refacturation des ressources et moyens supplémentaires à allouer aux prestations curatives.

1.b) Activités terrain

Notre présence terrain est maintenue. Nos activités de maintenance préventive, maintenance curative, mise en service et dépannage fonctionnent normalement.

La sensibilisation de nos collaborateurs terrain quant aux gestes barrières et aux mesures d'hygiène est accentuée. La fourniture en matériel adapté est assurée. De même, nous restons à l'écoute de l'évolution des consignes liées à l'accès et à la circulation au sein de nos sites clients, tout cela afin de garantir la santé et la sécurité de chacun lors de nos interventions.

1.c) Astreinte terrain

Notre astreinte, organisée 365 jours / 365, est maintenue. Celle-ci est composée de personnels terrain, sédentaire et cadre afin de garantir la continuité de notre partenariat avec nos clients, tout en prenant les décisions et mesures nécessaires afin de s'adapter au contexte.

1.d) Matériel et équipements de secours

SESEM est dotée d'un stock d'équipements de secours, permettant d'effectuer un dépannage sur un équipement client défectueux. Bien entendu, malgré nos stocks, l'approvisionnement de certains matériels neufs pourrait être impacté par la crise que nous traversons. Nous nous efforcerons alors de trouver une solution palliative transitoire.

1.e) Activités sédentaires

L'ensemble des fonctions sédentaires qui le permettent sont en télétravail. En préparation, des tests avaient été réalisés avec différentes fonctions de l'entreprise, et garantissent une organisation déjà effective.

L'ensemble de nos personnels sédentaires aujourd'hui peut accéder à distance à nos outils et applications de gestion, et est équipé en fonction. Cela inclut nos équipes Exploitation, Commerce et Supports.

2. Gestion de crise : surveillance et décision

Depuis le 03/03/2020, une cellule de surveillance quotidienne a été mise en place, permettant de suivre l'évolution de la situation aux échelles internationale et nationale dans le but de pouvoir prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la continuité d'activité de l'entreprise, tout en préservant la santé et la sécurité de nos collaborateurs et de nos clients.

3. Déplacements et regroupements professionnels

3.a) Rendez-vous professionnels

Dans le but d'adapter notre activité, des rendez-vous professionnels par conférence téléphonique ou Skype peuvent être organisés si un rendez-vous en face à face n'est pas indispensable.

Dans le cas d'une nécessité de continuité d'activité d'équipement client, une visite client en face à face est toujours possible.

3.b) Formations et autres évènements publics

Les regroupements de personnes internes et externes sont limités au strict nécessaire. Ainsi, toute formation dispensée par ou pour les effectifs Wilo France et SESEM sont ajournées, de même que tout évènement public à l'exception des formations à distance.

4. Cas particuliers et évolution potentielle

4.a) Absence

L'absence d'un personnel de l'entreprise pour maladie ou obligation personnelle est relayée par un back-up défini dans nos procédures d'organisation interne.

Cette organisation est particulièrement suivie dans le contexte actuel afin de garantir la fluidité de traitement du quotidien auprès de nos clients et fournisseurs.

4.b) Evolution potentielle du contexte

En cas d'évolution du contexte sanitaire actuel et de renforcement des mesures édictées par les autorités compétentes, **SESEM priorisera ses interventions : les sites sensibles tels que les établissements de santé seront priorités** (hôpitaux, EHPAD, services publics), ainsi que les dépannages d'urgence en cas d'arrêt ou de défaut majeur d'une installation client.

Les clients qui auront pris la décision unilatérale de ne pas assurer de maintenance préventive ne seront pas prioritaires.

Laurent MENNETRIER
Directeur Général

