

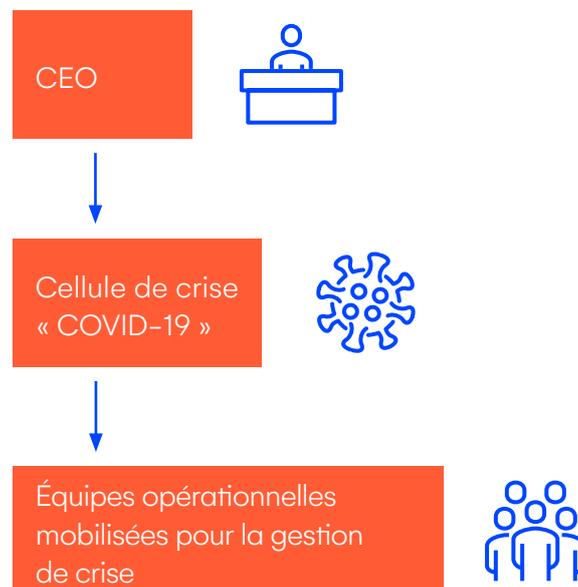
Cegid assure une continuité d'activité en période de Covid-19

Mise à jour du 16/03/2020

Nous vous remercions de votre confiance et souhaitons vous assurer de notre mobilisation pour préserver la qualité de nos services dans le cadre de la pandémie Covid-19. Pour cela, nous vous détaillons les actions mises en place dans le cadre de notre Plan de Continuité d'Activité (PCA) en France comme dans les pays où nous opérons.

1. Mise en place d'une gouvernance spécifique

- > **Une cellule de crise présidée par notre CEO** et composée de 6 membres du Comité Exécutif est en place et en niveau d'alerte depuis le 3 février 2020. Le niveau d'alerte supérieur - suivi, pilotage, prise de décision pro-active - est officiellement déclenché depuis le 28 février 2020,
- > Cette cellule **se réunit deux fois par jour, y compris les week-ends si besoin** et est **informée en continu**, dans un contexte très évolutif, pour toute prise de décision immédiate,
- > Conformément aux recommandations des gouvernements des pays dans lesquels nous opérons, et guidées par notre PCA, nos décisions et actions s'adaptent en continu.



2. Les actions définies pour anticiper et limiter les risques afin de maintenir les activités au niveau souhaité

> Recours au télétravail systématisé

- Déclenché depuis l'annonce du «stade 3» de la pandémie déclarée par les gouvernements des pays concernés,
- Concerne à ce jour nos opérations en Chine, Italie, Espagne, Portugal et France,
- Equipement des collaborateurs avec l'ensemble des outils adéquats,
- Tests opérationnels avant une mise en œuvre par service,
- Les équipes restant au bureau du fait de la nature de leur métier bénéficient de conditions sanitaires renforcées.

> Communication régulière à destination des collaborateurs des directives et informations

- Animation d'un fil d'actualité et de questions/réponses sur notre réseau social interne permettant la mobilisation interne très rapide si besoin,
- Information des équipes managériales,
- Diffusion des consignes de prévention à l'ensemble des collaborateurs par email et affiches de sensibilisation dans tous nos locaux,
- Les déplacements inter sites sont supprimés et l'usage des capacités de téléconférence déjà en place est généralisé.

➤ **Identification des collaborateurs clés pour assurer la continuité de nos services vers nos clients**

Cela concerne en priorité les collaborateurs des services Production SaaS, Customer Care, Consulting et autres fonctions supports afin qu'ils soient en mesure d'opérer à distance dès que la situation le demande. D'autres collaborateurs identifiés sont mobilisables sous 48 heures en cas de nécessité.

➤ **Mise en place d'une organisation agile activable rapidement pour le Cegid Customer Care**

- Nos équipes Customer Care travaillent avec la solution de centre de contact PureCloud (solution SaaS) de Genesys, leader sur le marché,
- Nous sommes informés régulièrement des modalités de gestion de crise de notre prestataire Genesys,
- Nos équipes support peuvent également assurer leurs activités en télétravail (« Remote Agent »), des tests en conditions opérationnelles ayant été réalisés et validés.

➤ **Une organisation des équipes SaaS qui s'adapte selon les impératifs**

- En conformité à nos exigences de service en vigueur, 100% de nos plateformes SaaS sont opérationnelles et les équipes dédiées assurent à distance les services nécessaires,
- Ce plan permet à Cegid et à ses partenaires d'assurer le service SaaS à nos clients dans un contexte d'isolement des équipes opérationnelles.

➤ **Nos consultants appliquent les directives internes comme celles de nos clients**

Par défaut, nos consultants suivent les recommandations et directions de Cegid et peuvent assurer leurs activités en télétravail. Nos consultants répondront également aux exigences spécifiques de nos clients au cas par cas en fonction des directives qui leur seront transmises.

➤ **Nos équipes R&D également mobilisées**

Elles restent concentrées sur la mise à jour des solutions avec en priorité celles concernant les nouvelles législations et les corrections critiques.

➤ **Fournisseurs et partenaires**

- Les salariés de nos fournisseurs présents sur les sites Cegid sont soumis aux mêmes règles que nos collaborateurs,
- Les PCA des fournisseurs d'infrastructures et de nos partenaires critiques sont activés et font partie intégrante du PCA Cegid.

➤ **Communication régulière à destination de nos clients**

- Envoi d'une communication à tous nos clients avec mise à jour régulière,
- Communication sur le portail Client (Cegid Life), ainsi que dans nos messages d'attentes du standard. Information sur l'espace clients du site Web,
- Numéro de téléphone pour informations en place (Services Relations Clients France ci-dessous).



*En cas de question,
merci de prendre contact au :*
08 11 88 48 88 – Service Relation Clientèle
de 9h00 à 18h00