

Déclarée par l'Organisation de la santé mondiale il y a tout juste une semaine, la pandémie de la grippe COVID-19 a paralysé l'ensemble des activités humaines sur la planète avec une ampleur insoupçonnée. L'incertitude, ennemi numéro un de nos économies de marché, a gagné les gestionnaires d'entreprises de tous ordres et l'absence de la clientèle a fait le reste du travail.

Dans un contexte où la santé de la population devient la priorité numéro un, quels sont les leviers des entreprises pour rebondir le plus judicieusement jusqu'à la levée de l'état d'urgence sanitaire ? Bien entendu, pendant ce temps, les banques ajustent leurs produits financiers et les gouvernements proposent des programmes de soutien et de compensation pour les travailleurs en isolement ou atteints du virus. Sur le plan de la gestion de crise, est-ce que la responsabilité sociale d'entreprise, ce qu'on appelle généralement la RSE, pourrait devenir un atout en temps de pandémie ?

Penser d'abord santé et sécurité

Le concept RSE peut se définir comme l'engagement que prend une entreprise de mettre en valeur des solutions d'affaires qui ont des retombées bénéfiques sur les travailleurs, la collectivité et l'environnement de façon responsable et conforme aux attentes de ses parties prenantes (employés, clients, partenaires d'affaires, etc.). »



Naturellement, cette responsabilité concerne chacun des aspects de l'entreprise, en particulier la santé et la sécurité de son personnel et de sa clientèle. Face à une pandémie, comme devant toute autre situation d'urgence, l'entrepreneur est tout avisé d'assurer, en tout premier lieu, la sécurité de son personnel en suivant les consignes émises par les instances gouvernementales. On ne le dira jamais assez, les ressources humaines d'une organisation demeurent le principal actif de toute organisation.

Une fois cette gestion sous contrôle, les activités d'une entreprise se doivent d'être sécurisées de

façon à maintenir la protection directe de ses clients. Les messages annonçant les modifications apportées aux activités de l'entreprise (télétravail, suivi à distance, annulation d'événement, de services ou de travaux, etc.) doivent être préparés avec soin et transmis avec célérité et transparence auprès de la clientèle visée. Cette dernière ne pourra qu'en être reconnaissante, ce qui vous assurera une bonne réputation auprès d'elle au sortir de la crise.

Penser aussi à se rendre utile

Le soutien d'organismes dans les communautés où l'entreprise exerce ses activités est également un critère de la RSE qui prend une tout autre dimension en temps de crise humanitaire, comme celle que nous vivons présentement.

En tant qu'entreprise, il importe de penser à ses clients de manière à se rendre utile et de poser des gestes citoyens envers ses partenaires. Ainsi, lorsque la situation financière le permet, pourquoi ne pas tenter d'utiliser les moyens à sa disposition pour contribuer à apporter du soutien à la population, à aider d'autres entreprises ou encore des partenaires en difficulté ?

Déjà, plusieurs belles initiatives émergent, dans le milieu culturel notamment, pour offrir davantage d'activités en ligne et dans les médias sociaux afin de compenser l'annulation de spectacles ou de festivals. Par exemple, les chaînes de télévision modifient déjà leur programmation pour offrir plus de contenus s'adressant aux petites familles et certaines personnes lancent des mouvements de solidarité en refusant le remboursement de leurs billets de spectacles pour mieux soutenir les organismes culturels.

À chacun de voir, avec un peu de créativité, comment la mission et les moyens de son entreprise peut faire œuvre utile dans la lutte contre la pandémie et dans l'aide apportée à ses concitoyens. C'est souvent dans les pires moments que l'on trouve les idées les plus géniales. Qui sait s'ils ne deviendront pas un nouveau créneau d'affaires pour votre entreprise après le retour à la situation normale.

En attendant, le ralentissement de la propagation du virus COVID-19, le CQDD se joint aux diverses instances gouvernementales pour vous rappeler l'importance de respecter les consignes émises afin d'éviter la propagation du virus (lavage des mains, isolement, distanciation, etc.). En souhaitant que cette période difficile soit tout de même productive en idées novatrices, pour la collectivité, pour vous et pour votre organisation!

Bon courage!

Pour en apprendre davantage sur les bonnes pratiques en matière de responsabilité sociale en entreprise:

www.pmedurable02.com

Pour connaître les consignes et directives au sujet de la COVID-19 :

<https://www.quebec.ca/sante/problemes-de-sante/a-z/coronavirus-2019/>

<https://www.canada.ca/fr/sante-publique.html>

418 668-7533 | lise.lacasse@cqdd.qc.ca

Crédit photo : ID 59556099 © Angelo Cordeschi | Dreamstime.com