

#BDOcares
ADMINISTRATIONS
PUBLIQUES

COVID-19 **LES PRIORITÉS**

- 1.** GARANTIR L'EXÉCUTION DES TÂCHES
(P.EX. ÉTABLISSEMENT DU BOUCLEMENT ANNUEL)
- 2.** PASSER EN REVUE DES SCÉNARIOS POUR
LES SEMAINES ET LES MOIS À VENIR
- 3.** VÉRIFIER QUELLES SONT LES TÂCHES POUVANT
ÊTRE EXÉCUTÉES GRÂCE AUX RESSOURCES
DISPONIBLES



La crise du coronavirus a de multiples conséquences, en particulier sur le fonctionnement des administrations publiques. Maladies, groupes à risques, obligations familiales, obligations militaires ou envers la protection civile sont autant de causes pouvant conduire à une pénurie de personnel et à un manque de ressources, souvent difficile à compenser à court terme. Néanmoins, dans cette situation de crise, le service public doit fonctionner et les administrations publiques ont plus que jamais une mission essentielle à assurer. Elles doivent remplir leurs obligations légales et fournir un service irréprochable à la population.

Nous vous accompagnons aussi dans cette situation difficile, tant par des conseils adaptés à vos besoins que par la mise à disposition temporaire de collaborateurs BDO.

Les quinze premiers jours de cette crise nous a permis de montrer l'efficacité de nos infrastructures informatiques. BDO est techniquement au point: la très grande majorité de nos collaborateurs travaillent à domicile et ont accès sans restrictions à l'ensemble des applications. De plus, nous disposons d'une plateforme de données dont les serveurs sont hébergés en Suisse. De cette manière, nous sommes en mesure de garantir un échange de données sécurisé avec l'ensemble de nos clients.

Garantir l'exécution des tâches

Contrairement à une entreprise du secteur privé, une administration publique ne peut pas simplement arrêter ses activités. Certaines des tâches dont elle a la responsabilité sont des obligations légales et la population a aussi des attentes légitimes.

De par notre expérience accumulée au service de très nombreuses administrations publiques, nous vous aidons à identifier les fonctions critiques de votre organisation.

En cas de pénurie de personnel, nos spécialistes expérimentés peuvent vous apporter un soutien immédiat.



CHECK-LIST

- ▶ Formez une équipe de gestion de crise coordonnant l'ensemble des décisions et des actions, afin de surmonter les défis de manière efficace.
- ▶ Identifiez l'existence éventuelle d'un plan de crise pouvant être utile dans la situation actuelle.
- ▶ Identifiez les fonctions critiques de l'administration en regard des prestations minimales que vous devez fournir conformément aux exigences légales. Identifier quelles en sont les échéances.
- ▶ Identifiez les fonctions critiques qui pourraient être affectées si certains collaborateurs doivent rester à la maison (pour cause de maladie ou autre). Identifier les surcharges momentanées du fait du passage au télétravail.
- ▶ Établissez une liste des collaborateurs susceptibles de faire défaut (ou déjà manquants) pour cause de mobilisation (armée/protection civile), ou de garde d'enfants.
- ▶ Élaborez différents scénarios ainsi que les plans d'urgence correspondant en cas d'absence de personnes clés.

Revue de scénarios

Le nombre de personnes disponibles dans les administrations évolue au gré des diverses mesures prises pour endiguer l'expansion du coronavirus. Elaborer des scénarios peut aider à prendre de meilleures décisions.

BDO est en mesure de jouer le rôle d'un «sparring partner» externe, et peut vous accompagner pour la revue de ces scénarios.



CHECK-LIST

- ▶ Élaborez quelques scénarios simples: du pire des cas (p.ex. absence de plusieurs personnes clés, vie économique fortement ralentie durant plusieurs mois) au meilleur (p.ex. peu, voire aucune absence de personnes clés, vie économique ralentie pendant un mois uniquement).
- ▶ Passez en revue l'impact de chacun de ces scénarios sur:
 - Les ressources humaines;
 - L'organisation de l'administration;
 - Les fonctions clés;
 - L'établissement du bouclage annuel;
 - La réalisation de projets;
 - La tenue d'assemblées communales et de réunions;
 - Les recettes fiscales;
 - Les émoluments et les taxes;
 - La communication et la relation avec la population.

Adaptation des processus, des modèles de prestations et des projets

De nombreux processus, modèles d'organisation, habitudes de travail, ne serait-ce que le simple déroulement habituel de séances, ont été conçus pour un monde sans coronavirus. Or dans la situation actuelle, ces pratiques ne sont plus toujours pertinentes. L'organisation et la conduite des projets planifiés ou en cours doivent également être revues. Le calendrier est-il toujours réaliste? Les ressources humaines prévues sont-elles disponibles? Est-il encore possible de les engager?

Nous connaissons les enjeux relatifs à l'adaptation des processus de fonctionnement. De plus, nous disposons de l'expérience et de la technologie qui nous permettent de conduire cet accompagnement par vidéo-conférences, de manière ciblée.

BDO a apporté son expertise lors de nombreuses analyses de processus et a mené des projets d'externalisation pour des organismes publics.

En tant que mandataire externe pour la gestion de projets, nous permettons à nos clients de se concentrer sur l'efficacité de leurs activités quotidiennes.



CHECK-LIST

- ▶ Appuyez-vous sur les fonctions clés de votre organisation et sur les scénarios que vous avez élaborés.
- ▶ Vérifiez quels sont les processus qui peuvent être réalisés par télétravail.
- ▶ Identifiez les processus devant être adaptés à la situation actuelle.
- ▶ Identifiez les lacunes des processus déjà partiellement «numérisés» (p.ex. formulaires papiers plutôt que formulaires numériques, accueil au guichet plutôt que par téléphone).
- ▶ Développez l'assistance nécessaire à une mise en œuvre efficace et productive du télétravail.
- ▶ Vérifiez si vos différentes commissions peuvent siéger de façon virtuelles (exigences techniques) et dans quelle mesure leur quorum peut être respecté (selon la loi ou le règlement communal).
- ▶ Développez l'assistance nécessaire pour la réalisation de conférences téléphoniques ou de vidéo-conférences.
- ▶ Identifiez les domaines pour lesquels une coopération (temporaire) avec d'autres organismes publics est possible.
- ▶ Identifiez les tâches devant être temporairement externalisées afin d'en garantir l'exécution.
- ▶ Distinguez les projets dont les délais sont critiques de ceux qui peuvent être reportés.
- ▶ Déterminer les adaptations nécessaires (et possibles) des projets: calendrier, personnes responsables, conditions générales, etc.

Garantir la protection de la santé des collaborateurs

Rassembler des collaborateurs sur leur lieu de travail peut contrevenir aux exigences et recommandations du Canton et de la Confédération.

Nos conseillères et conseillers connaissent les exigences légales et vous apportent leur soutien, afin qu'en tant qu'employeur, vous puissiez agir de manière responsable.



CHECK-LIST

- ▶ Accordez une priorité absolue à la santé et la sécurité de vos collaborateurs.
- ▶ Communiquez de manière claire et rapide avec eux.
- ▶ Introduisez le télétravail dans tous les cas possibles.
- ▶ Flexibilisez les règles de travail.
- ▶ Renseignez-vous sur les recommandations en matière de droit du travail et de protection des données liées au télétravail.



Vérification de l'informatique et mise en œuvre du travail à domicile

L'introduction du télétravail, la mise en œuvre de processus numériques efficaces et la conduite de séances virtuelles sont des mesures décisives permettant de prévenir la propagation du coronavirus. Cependant, dans de nombreux cas, les processus de travail sont encore axés sur la présence physique des personnes et l'échange de documents papier.

BDO vous accompagne pour une mise en œuvre de processus numériques sûrs, et des règles de travail à domicile adaptées.



CHECK-LIST

- ▶ Ne prenez aucune décision précipitée. Procédez à la mise en œuvre du télétravail de manière structurée et réfléchie. Évitez de ce fait la perte de contrôle de la situation.
- ▶ Assurez-vous que les liaisons à distance (p.ex. VPN) ainsi que les accès individuels sont sécurisés.
- ▶ Priorisez les prestations et identifiez les collaborateurs clés afin d'assurer le fonctionnement des installations, l'exploitation des systèmes centraux et la maintenance des processus opérationnels en cas de problèmes techniques (p.ex. licences).
- ▶ Informez vos collaborateurs sur les risques et les dangers du télétravail. Incitez-les régulièrement à faire preuve de prudence en leur envoyant notamment des informations, et des propositions de formations en «e-learning».
- ▶ Demandez à vos collaborateurs de n'utiliser que des connexions WLAN protégées par un cryptage WPA2 (AUCUN réseau public).
- ▶ Mettez à jour régulièrement vos applications et programmes correctifs (patches).
- ▶ Assurez-vous que vos ordinateurs ainsi que ceux des collaborateurs en télétravail n'exécutent que des applications autorisées et qu'ils sont équipés de logiciels de protection à jour.
- ▶ Pensez à protéger votre organisation au cas où l'ordinateur de l'un de vos collaborateurs serait corrompu. Assurez-vous que cet appareil puisse être immédiatement retiré du réseau et mettez en place des procédures à suivre claires lorsque ce genre de situation se présente.
- ▶ Pour terminer: Restez sur vos gardes. En ce moment de faux e-mails d'autorités et de centrales d'information circulent. Ne vous laissez pas abuser, et en cas de doute, contactez des experts en informatique et en cybersécurité.

Informations à la population

Du fait des restrictions drastiques liées au coronavirus, de nombreuses personnes subissent des changements importants dans leur vie professionnelle aussi bien que privée. Dans cette situation, les administrations publiques sont des points de contact essentiels. De manière significative, elles peuvent les aider à surmonter cette crise, notamment grâce à une communication professionnelle.

BDO a de l'expérience dans l'élaboration de concepts de communication.

Nos conseillères et conseillers sont également en mesure de gérer et de répondre à des demandes de renseignements téléphoniques par la mise en place de hotline, dans le cadre d'un accord d'externalisation flexible et adapté aux besoins spécifiques de nos clients.



CHECK-LIST

- ▶ Informez les habitants au sujet des changements dans la façon dont les prestations sont offertes, ainsi que sur les possibilités de contacter l'administration.
- ▶ Assurez-vous que l'administration soit accessible par téléphone.
- ▶ Assurez-vous que les informations générales sur les règles de conduite et les mesures d'hygiène en vigueur (p. ex. informations de l'OFSP, informations du canton) soient à portée de main des personnes qui répondent au téléphone, afin qu'elles puissent donner des renseignements spécifiques en cas de questions.
- ▶ De même pour les informations à l'attention des entreprises et des indépendants (centrales d'information pour les indemnités de chômage partiel, de perte de gain, etc.).
- ▶ N'oubliez pas l'aspect humain dans la situation actuelle, beaucoup de personnes sont inquiètes ou se sentent seules. En ces temps difficiles, l'administration publique a un rôle essentiel à jouer dans la préservation du lien social, notamment en informant et en rassurant les gens.



Notre pays traverse une phase difficile. BDO est prête à vous aider de manière simple et pragmatique.

**Contactez-nous:
covid19@bdo.ch**

BDO SA

Delémont	Tél. 032 421 06 66
Fribourg	Tél. 026 435 33 33
Genève	Tél. 022 322 24 24
Lausanne	Tél. 021 310 23 23
Sion	Tél. 027 324 70 70

www.bdo.ch

BDO SA

BDO SA est l'une des plus importantes sociétés suisses d'audit, de services fiduciaires et de conseil. Ses compétences clés englobent les prestations d'audit, les services fiduciaires, le conseil fiscal et juridique ainsi que le conseil d'entreprises. Avec ses 34 succursales, BDO dispose du réseau le plus dense de la branche. La proximité et la qualité des compétences sont des valeurs essentielles pour ses 1'300 collaborateurs. De cela découle des relations durables avec les clients. BDO SA révise et conseille des entreprises actives dans les secteurs de l'industrie et des services, notamment des PME, des sociétés cotées en bourse, des administrations publiques et des organisations à but non lucratif.

Le réseau international BDO, qui couvre plus de 160 pays, est à disposition des entreprises orientées vers l'international. BDO SA a son siège principal à Zurich et est le membre suisse, juridiquement indépendant, du réseau international BDO, dont le siège est à Bruxelles (Belgique).