

## Guide pour une reprise sereine de l'activité - **Extrait**

Après cette période de confinement, la reprise de votre activité, qu'elle soit partielle ou totale, va nécessiter la mise en place d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA).

Afin de vous aider à affronter cette période charnière, les consultants de Qualilab ont élaboré un guide pour une reprise sereine de votre activité. Pour cela, ils ont établi une liste de **75** sujets clefs à traiter, par processus :

- *Ressources Humaines.*
- *Relation client.*
- *Prestataires / sous-traitants / préleveurs.*
- *Equipements & Métrologie.*
- *Réactifs / Consommables.*
- *Installations et conditions ambiantes.*
- *Système d'Information.*
- *Documentation.*
- *Amélioration continue.*
- *Cofrac / Autorités / Certificateur.*

Ce guide ne se veut pas exhaustif. Il se présente comme une aide, un pense-bête des sujets à ne pas oublier. Il peut aussi être utilisé lors d'un audit interne dédié à la reprise d'activité (liste des points à examiner lors de l'audit). Tous les points évoqués dans ce guide ne sont pas systématiquement applicables par tous les organismes. Il appartient à chacun de choisir les sujets pertinents et adaptés à son organisation.

Durant cette période difficile, Qualilab reste plus que jamais à vos côtés. N'hésitez pas à nous contacter.

**Jean-François Hückel**

Consultant

[jf.huckel@qualilab.com](mailto:jf.huckel@qualilab.com)

Tél : 06 74 33 62 86

**Gérard Mallier**

Consultant - Responsable Relation clientèle

[g.mallier@qualilab.com](mailto:g.mallier@qualilab.com)

Tél : 06 10 90 29 88

**Eric Chapuzet**

Directeur

[e.chapuzet@qualilab.com](mailto:e.chapuzet@qualilab.com)

Tél : 06 16 12 08 49

**Eglantine Baudrillart**

Business Development Manager

[baudrillart@neovix-biosciences.fr](mailto:baudrillart@neovix-biosciences.fr)

Tél : 06 80 74 64 20

### Ressources Humaines :

1. S'assurer que le personnel est en nombre suffisant et que les fonctions clefs sont pourvues.
2. Communiquer à tout le personnel les consignes sanitaires propres à garantir la santé du personnel, des visiteurs, des clients, des prestataires et les règles à suivre en cas de survenue d'un cas COVID-19 sur le lieu de travail (cf. § Installations et conditions ambiantes).
3. Si nécessaire et en tenant compte de l'expérience acquise durant la période de confinement, revoir la définition des fonctions clefs.
4. S'assurer que les habilitations/qualifications sont à jour, qu'il n'y a pas eu de fin d'habilitation durant la période de confinement.
5. Vérifier le respect des critères d'habilitation/qualification si certains critères sont basés, par exemple, sur des occupations de poste, sur la participation à des essais interlaboratoires, sur la réalisation d'un nombre défini d'essais ou d'analyses par an... (le critère de maintien d'habilitation pourrait ne pas être respecté du fait du confinement).
6. Vérifier le respect du plan de formation, notamment dans le cas où du personnel de votre organisme devait suivre des formations programmées pendant la période de confinement.
7. Revoir les procédures d'accueil, dans le cas où du personnel devait arriver au sein de votre organisme durant la phase de confinement.

### Relation client :

8. Contacter les clients pour les informer que votre organisme reprend son activité et quelles en sont les modalités (retour immédiat à un mode de fonctionnement normal, reprise progressive avec une offre limitée...).
9. Analyser, avec les clients, leurs besoins durant cette période post-confinement – planifier les activités.
10. S'assurer que les conventions/contrats clients sont à jour (cas où la convention/contrat prenait fin durant la période de confinement).
11. Etablir un bilan des réclamations ou litiges survenus durant la période de confinement. Y apporter des réponses.
12. Reprendre contact avec les prospects, notamment lorsque votre organisme était en phase d'appel d'offres avant la période de confinement.

**Prestataires / sous-traitants / préleveurs :**

- 13. Contacter les prestataires/sous-traitants/préleveurs pour les informer que votre organisme reprend son activité et quelles en sont les modalités (retour immédiat à un mode de fonctionnement normal, reprise progressive avec une offre limitée...).
  
- 14. Analyser, avec chaque prestataire/sous-traitant/préleveur, sa capacité à répondre aux besoins de votre organisme.