



NRB

DARING TO COMMIT

COVID-19 : GOUVERNANCE ET MESURES CHEZ NRB

Dans le contexte de la crise COVID-19, NRB a mis en place une structure de gouvernance appropriée et a mis en œuvre une série d'actions visant à atténuer la propagation du virus, en totale conformité avec les directives du gouvernement fédéral belge et du ministère fédéral de la santé.

Jusqu'à présent, NRB n'a pas identifié de problèmes significatifs. Nous sommes pleinement opérationnels ; rien n'affecte la continuité ou la qualité de nos services à destination de nos clients et nous respectons toutes les exigences contractuelles.

GOUVERNANCE :

Depuis le début du mois de mars 2020, NRB a mis en place une équipe de gestion de crise dédiée au COVID-19, coordonnée par un gestionnaire de crise expérimenté et composée de 7 membres, représentant les fonctions clés de l'entreprise.

Cette équipe se réunit (virtuellement) quotidiennement, dispose d'un système de conférence et de gestion de documents sécurisé et dédié, et est en liaison avec le CoDir (comité exécutif) auquel elle rend compte quotidiennement.

Cette équipe suit non seulement de près les informations disponibles et les recommandations du SPF Santé publique, mais elle prend également les mesures préventives et les actions nécessaires pour assurer le bien-être des collaborateurs de NRB tout en garantissant la continuité et la qualité des services à ses clients.

RISQUES ET MESURES D'ATTÉNUATION :

1. COMMUNICATION :

NRB est équipée de tous les systèmes de communication nécessaires permettant la vidéo et la téléconférence à tous ses collaborateurs et participants externes. En outre, elle dispose d'un système de communication de crise (également par sms à tous les collaborateurs) qui permet un

PART OF THE  GROUP

contact direct et immédiat avec tous les collaborateurs pour leur fournir des informations et des instructions ad hoc si nécessaire.

Une adresse électronique générique risk@nrb.be est en place pour centraliser toutes les questions et remarques relatives à l'épidémie de coronavirus et au fonctionnement du NRB. L'équipe de gestion de crise COVID19 traite toutes les demandes provenant de cette adresse.

Une campagne de sensibilisation interne a été lancée dès le 28 février 2020, avec des mesures d'hygiène pratiques et des instructions pour nos employés afin de prévenir la propagation du virus.

2. EN VOYAGE

Dans une première phase (février - mars), il a été conseillé à tous les collaborateurs d'éviter de se rendre dans les zones à risque, comme le recommande le SPF Santé publique. Et à partir du 16 mars, tous les collaborateurs revenant de l'étranger ont été invités à opter pour le télétravail pendant au moins deux semaines.

Depuis le 18 mars, conformément aux directives fédérales, aucun voyage à l'étranger n'est autorisé pour les collaborateurs de NRB, sauf autorisation expresse du Comité des directeurs pour des raisons urgentes.

3. GESTION À DISTANCE ET TÉLÉTRAVAIL

La gestion à distance ainsi que la possibilité de télétravail étaient déjà en place chez NRB.

De plus, un back-up est prévu pour chaque rôle critique dans l'entreprise afin de garantir la continuité des services à tout moment.

Dans une première phase (du 13 mars au 17 mars 2020), NRB a décidé de mettre en place le télétravail en mode alterné, dans des équipes où cela était possible sans aucun impact négatif sur le niveau de service. Cette mesure visait à prévenir la propagation du virus au sein d'une même équipe et à augmenter la capacité à assurer la continuité du service. Dans les équipes où cette organisation causait trop de perturbations, nous avons adapté la logistique pour permettre une distance physique suffisante entre les collaborateurs.

A partir du 18 mars, suite aux nouvelles décisions du gouvernement fédéral, NRB a décidé de :

- Inviter tous les responsables à mettre en place le télétravail pour leurs équipes, lorsque la présence physique n'est pas requise dans les locaux de NRB, sans mettre en péril la continuité ou la qualité de nos services.
- Si toutefois une présence physique est requise, nous insistons pour que la distance physique et les exigences en matière d'hygiène soient strictement respectées.
- Dans la mesure du possible, les réunions physiques doivent être remplacées par des appels vidéo ou des conférences téléphoniques. Des installations et des outils logistiques et technologiques sont prévus à cet effet.
- Tous les événements internes, tels que les formations, les grandes réunions, les présentations et la participation à des événements externes ne sont plus autorisés pour nos collaborateurs.
- Les visiteurs n'ont plus accès aux locaux de NRB, sauf accord ou demande explicite du responsable de niveau C du département

Tous les responsables sont à tout moment parfaitement équipés pour assurer le bon fonctionnement de leurs équipes en télétravail.

Une équipe spéciale est mise en place pour aider les responsables à suivre de près l'organisation et les performances de leurs équipes de télétravail, en s'assurant que nos clients reçoivent la même qualité de service ainsi que la livraison de leurs projets.

4. ACCÈS PHYSIQUE AU BÂTIMENT HERSTAL

Étant donné que seul un très petit nombre de collaborateurs accède au bâtiment à Herstal depuis le 18 mars, l'accès physique au bâtiment (*speed gates* utilisées avec un badge personnel) a été fermé en dehors des heures de travail afin d'augmenter encore le niveau de sécurité.

Les accès aux centres de données eux-mêmes ont été considérablement réduits afin de les limiter aux seules interventions urgentes et à une liste très stricte de personnes.