

6.3. Conséquences indirectes de la crise sanitaire sur les entreprises

La crise du Covid-19 a mis en exergue certaines faiblesses dans notre modèle économique. L'impact qu'elle a eu sur les contrats de fourniture partout en Europe par exemple, est indéniable. Dans le futur, différents aspects seront fortement influencés lors des négociations autour des contrats d'obtention de fourniture de marchandises et services, ainsi qu'autour des appels d'offres. Des changements devront se mettre en place dès maintenant afin d'assurer la continuité du commerce entre les différents partenaires.

IMPACTS IMMÉDIATS DE LA CRISE DU COVID-19

Parmi les impacts immédiats d'une crise sur une entreprise (inondation, crise économique et sanitaire, incendie, ...), on retrouve la possibilité de la mise en chômage technique de la quasi-totalité de la main d'œuvre, la mise en suspens des contrats et le ralentissement de l'approvisionnement des marchandises. La crise sanitaire liée au Covid-19 a mis en avant le besoin d'introduire des changements à la chaîne d'approvisionnement permettant de minimiser le risque et d'assurer la continuité du commerce.

Par ricochet de nouveaux critères, seront inévitablement introduits dans la sélection des candidats lors d'un appel d'offre. A titre d'exemple, une entreprise devra désormais s'assurer de la robustesse de sa chaîne d'approvisionnement notamment de l'impact possible d'une crise sur les sous-traitants.

Il s'agira également de mettre l'accent sur l'évaluation et la prise en compte des risques. Une entreprise qui peut présenter un plan d'urgence structuré, détient une opportunité de se démarquer des autres concurrents. Être préparé peut devenir demain l'ultime « USP » (« Unique Selling Point »).

Il faudra aussi acquérir une bonne connaissance de ce qui constitue une menace pour l'activité de la firme, et pouvoir prouver que l'entreprise restera effective quoi qu'il arrive (« show market intelligence »). Enfin, il sera utile de pouvoir démontrer en quoi consiste le plan d'urgence de l'entreprise. Par exemple, existe-t-il un autre local pour entreposer ses marchandises ? Ou encore comment est organisée la sauvegarde des données informatiques ?

Ces différents points peuvent par ailleurs représenter autant d'occasions de contacter des clients potentiels afin de leur demander quels sont les aspects qu'ils favorisent : délais de livraison, garantie du coût des transactions, continuité du personnel et des points de contacts, IT ? L'organisation de ces conversations en amont peut s'avérer décisive pour une stratégie commerciale.

GESTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES INFORMATIQUES

A une époque où même de grandes sociétés a priori très sécurisées se font régulièrement hacker, la gestion et la sécurité des données sont devenues cruciales. Avec l'expansion de l'utilisation des systèmes informatiques et les contrôles à distance, les données partagées sur une plateforme deviennent vulnérables et une firme se doit de prouver la robustesse de son système IT. Les données sensibles à protéger sont les données financières, les données privées, les fichiers contenant l'historique de la firme et les détails de ses transactions. Sans un système de "cybersécurité" en place, un candidat pourrait perdre un appel d'offre ou ne pas être retenu comme fournisseur potentiel.

LE PERSONNEL

Avec la crise du Covid-19, de nombreuses entreprises ont vu leur main d'œuvre se mettre en télétravail pour ceux dont l'activité professionnelle la permettait. Pour les autres, le gouvernement a mis en place un système de mise en chômage technique permettant à cas salariés de continuer à percevoir une partie de leur salaire pendant les périodes de confinement. L'économie a fort souffert de cet arrêt d'activités, provoquant des problèmes d'approvisionnement et donc un vent de panique chez les consommateurs (on se souvient de l'épisode « pâtes et papier toilette »). L'arrêt de l'économie a également mis en avant la question de la difficulté de sourcer des fournisseurs de certains produits et matières premières.

Aussi sera-t-il important de prévoir l'éventualité où une partie du personnel ne peut plus venir travailler dans l'entreprise. Quelle est l'alternative proposée par l'entreprise ? Il est envisageable que dorénavant les clients demandent à connaître la structure de l'organisation et les noms des membres du personnel en cas de besoin urgent. Aspect revêtant d'autant plus d'importance quand des sous-traitants sont impliqués dans la chaîne.

Si l'interlocuteur habituel n'est plus disponible, à qui doit s'adresser le client ? Un besoin de transparence se fera sentir, et la divulgation d'informations pratiques et nécessaires aux partenaires sera considérée comme un aspect positif de la relation commerciale.

CONCLUSIONS

Les mesures de changement qui s'imposent aux entreprises comme conséquences indirectes de la crise du Covid-19 peuvent se résumer aux suivantes :

- 1) Faire une évaluation des risques pouvant menacer les activités de l'entreprise et prendre ces risques en considération afin de mettre au point un plan d'urgence robuste ;
- 2) Investir dans un système de sécurité informatique performant ;
- 3) Mettre en place une politique de transparence envers ses clients : leur divulguer les mesures en place en cas de crise afin d'inspirer confiance et assurer une détermination de continuité impliquant les différents interlocuteurs possibles.

Bien utilisées, ces mesures représentent autant d'avantages concurrentiels pour des entreprises candidates à l'obtention de contrats de fournitures, régies par de nouvelles exigences qui deviendront bientôt « le nouveau normal ».

CLASSE EXPORT – Décembre-Janvier 2021