

16 avril 2020  
10h30 (GMT+2)

# Web conférence COVID-19 pour les opérateurs électriques Que faut-il retenir ?

## Session 1 - Gestion de crise COVID-19, le nouveau paradigme

Avec l'appui  
de  
 AFD  
AGENCE FRANÇAISE  
DE DÉVELOPPEMENT

### LES GRANDS ENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE DE GESTION DE CRISE

- Retour d'expérience : le risque de la pandémie COVID-19 a été sous-estimé par les entreprises. La crise COVID-19 révèle l'obsolescence des procédures existantes et les difficultés des cellules de crise qui, face à une situation impliquant toute l'organisation, rencontrent des difficultés : communication, partage de l'information, anticipation, réelle stratégie de réponse...
- Présentation de conseils pratiques pour mieux répondre aux enjeux du COVID-19 :
  - Des procédures et une organisation qui doit rester simple et naturelle pour les parties prenantes
  - Une répartition des rôles et responsabilités qui doit être claire et suivie avec discipline
  - Une communication en interne et en externe qui doit être organisée et répondre à une stratégie
  - Présentation de méthodes pour la mise en place d'un cycle de travail pragmatique en cellule de crise : FISA et PEARL
  - L'importance de l'anticipation : les risques de sur-crise doivent être identifiés, analysés quotidiennement et traités dans des plans d'action

### INFORMATIONS CLÉS SUR LE SECTEUR DES OPÉRATEURS ÉLECTRIQUES

#### Quels impacts de la crise COVID-19 ?

- Demande : baisse de la consommation observée dans tous les pays.  
Europe de l'Ouest et Asie : 10-20% ; Maroc : ~15% ; Egypte : ~10%
- Trésorerie : baisse de revenus des clients industriels et des ménages
- Relation client : difficulté de paiement des factures pour les consommateurs vulnérables. En tant que service essentiel, les opérateurs électriques doivent trouver des solutions pour les clients vulnérables. Plusieurs pays d'Afrique (Côte d'Ivoire, Guinée, Sénégal...) ont annoncé la prise en charge des factures. En Asie les gouvernements mettent en place des facilités de paiement.
- Approvisionnement en matières premières : il n'y a pas de cas avéré de ruptures de stocks stratégiques. Plusieurs opérateurs font néanmoins part de leurs inquiétudes quant à leur dépendance à des fournisseurs étrangers, qui font face à des difficultés de production ou de transport. Réduction des achats par certains acteurs.

#### Quels risques ?

- RH : gestion des ressources critiques (ex : dispatching)
- Cybersécurité : équipements et process (ex : travail à distance)
- Supply chain : gestion des stocks de combustibles
- Communication : doit être alignée avec les messages des autorités et maîtrisée afin d'éviter les *fake news*
- Organisationnel : flexibilité (ex : mesures zone urbaine / zone rurale)
- Sécurité physique : hausse des risques de malveillance (fraude, intrusion, vol...)
- Compliance et réglementations : problématique de plus long terme (décisions gouvernementales spécifiques, agences de régulation souvent mal préparées à des situations de crise)

**Date de la prochaine session : Mardi 21/04 à 16h00 (GMT+2)**

Si vous souhaitez échanger sur vos difficultés, vos bonnes pratiques OU si vous avez des questions à aborder pour les prochaines sessions, n'hésitez pas à nous contacter :

[fr\\_conferencecovid19@pwc.com](mailto:fr_conferencecovid19@pwc.com)