

Questions réponses complètes

19 mai 2020

Ce document concerne les questions les plus fréquentes et les réponses de Lexmark sur l'évolution rapide de la situation du Covid 19

PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ (PCA)

Qui est responsable de gérer la situation du Covid 19 chez Lexmark ?

L'équipe multidisciplinaire de gestion internationale de la crise supervise et gère la réponse Lexmark à la situation d'évolution rapide du COVID-19. Cette équipe rapporte directement au comité de direction de Lexmark.

Lexmark a-t-il des plans de continuité d'activités mondiaux actualisés et testés ?

Oui. Lexmark a des plans de continuité d'activités mondiaux qui comprennent tous les aspects de nos opérations, dont nos partenaires fabricants et nos fournisseurs les plus importants ainsi que des scénarios dans lesquels les employés ne peuvent pas se rendre sur leur lieu de travail ou visiter des clients sur site. Ces plans sont régulièrement mis à jour et testés par le personnel Lexmark et des consultants extérieurs.

Les plans de continuité d'activité Lexmark sont conçus pour aider à assurer que nous pouvons continuer à fournir les niveaux de services demandés à nos clients et partenaires.

Ces plans de continuité d'activité comprennent-ils les fournisseurs ?

Oui, Lexmark a des plans de continuité de d'activité pour tous nos partenaires fabricants et nos fournisseurs les plus importants. Nous sommes en contact rapprochés avec ces fournisseurs pour la gestion de la situation du COVID 19.

Les sous-traitants et partenaires tiers qui délivrent des produits et services sont-ils inclus dans les PCAs ?

Oui. Les partenaires tiers qui délivrent des produits et services Lexmark sont inclus dans nos PCAs.

LOGISTIQUE & STOCK

Lexmark rencontre-t-il des problèmes de stocks et de logistiques ?

Les dernières informations actualisées sur la logistique et les stocks peuvent se retrouver [ici](#).

SANTÉ & SÉCURITÉ

Comment Lexmark assure-t-il la santé et la sécurité de ses employés ?

La santé et la sécurité de nos employés, incluant les clients qui visitent nos sites, est toujours notre première priorité. L'équipe internationale de sécurité travail étroitement avec le gouvernement et les autorités officielles pour aider à assurer la sécurité de nos employés à la fois dans nos sites et dans leurs déplacements.

Cette coordination a-t-elle été renforcée en réponse à l'épidémie du COVID 19 ?

Nos pratiques sont basées sur la recommandation des autorités de chaque pays. Au niveau mondial, nous avons institué des restrictions pour les déplacements et une politique de mise en quarantaine volontaire et de travail à domicile.

Quels sont les directives de Lexmark en termes de mise en quarantaine volontaire ?

Lexmark a mis en place une politique de mise en quarantaine volontaire mondiale. Les employés qui ont voyagé dans des zones impactées (définies comme le niveau 3 par les centres américains de contrôle des maladies) ont l'obligation de travailler à domicile pendant les 14 jours qui suivent. Il est aussi demandé aux employés qui ont des symptômes de travailler à domicile jusqu'à 14 jours après l'atténuation de ces symptômes.

Lexmark a-t-il renforcé sa politique de visiteurs avec la situation du COVID 19 ?

Oui. La politique actuelle des visiteurs peut être trouvée [ici](#).

Quelles mesures sont en place pour le personnel qui travaille physiquement sur les sites clients ?

L'équipe internationale Lexmark de sécurité travaille étroitement avec le gouvernement et les autres autorités officielles pour aider à assurer la santé et la sécurité de nos employés, clients et fabricants. Cette coordination a été renforcée en réponse à l'épidémie du Coronavirus et les politiques spécifiques varient basées sur les

Questions réponses complètes

recommandations officielles dans chaque pays. Lorsqu'on visite un client ou partenaire, nous avons conseillé les employés Lexmark et les sous-traitants de se conformer aux politiques locales en place, de se conformer avec les politiques spécifiques des employés sur site, de visite avec les clients et partenaires.

Quelle politique Lexmark a-t-elle mise en place concernant les transferts du virus sur nos produits physiques ?

Les recommandations pour le nettoyage des équipements peuvent être trouvés [ici](#).

Le virus peut-il être transmis via les produits qui sont livrés ?

Selon [CDC](#), « à cause la faible capacité de survie des coronavirus sur les surfaces, il y a probablement très peu de risque de contagion par les produits ou packagings qui sont expédiés sur une période en jours ou semaines à température ambiante ». Le CDC ajoute qu'il n'y a actuellement pas de preuve de transmission du Covid-19 par des produits importés et il n'y a eu aucun cas de Covid 19 aux Etats- Unis associés à ces produits importés. Les instructions pour nettoyer les équipements peuvent être trouvés [ici](#).

SERVICE CLIENT

Des plans contre la pandémie ont-ils été mis en place pour couvrir la réduction de la main d'œuvre et la fermeture des sites ? Le travail à domicile est-il une option viable ?

Oui, Lexmark a beaucoup d'employés à travers le monde qui travaillent à distance régulièrement. Nos employés sont habitués à l'usage de ces technologies pour collaborer activement avec leurs collègues Lexmark ainsi qu'avec les clients, partenaires et fournisseurs. Dans la cadre de notre plan de continuité d'activité, nous testons régulièrement la capacité de nos employés à travailler à distance pour remplir les obligations contractuelles.

Lexmark a-t-il des plans en place pour continuer à fournir le niveau de service contractuel dans le cas d'un événement de mise en quarantaine ?

Dans le cas d'un événement de mise en quarantaine, Lexmark se conforme aux autorités locales et aux politiques du client. Si cela impacte notre capacité à vous servir, votre responsable de compte vous le communiquera. Cependant, notre process de diagnostic et d'envoi par notre centre de support technique mondial nous permet de résoudre un pourcentage élevé de problèmes clients à travers le téléphone sans avoir à envoyer un technicien. De plus, beaucoup de nos composants peuvent être facilement

remplacés par le client, ainsi nous pouvons envoyer ces pièces détachées de remplacement pour une maintenance autonome des équipements.

Comment la distribution des pièces détachées est-elle gérée dans ces situations d'urgence ?

Le réseau Lexmark de pièces détachées comprend trois centres principaux de distribution en Amérique du Nord, en EMEA et en Asie, plus de 150 sites de stockages secondaires, des centres de distribution spécifiques pour les petits pays, et des stocks déportés parmi les nombreux partenaires de service après-vente dans des géographies spécifiques. En cas d'urgence, si le partenaire de services après-vente, les centres de distribution au niveau du pays ou les sites de stockage secondaires ne sont pas capables de répondre à une demande client, les trois centres principaux de distribution sont capables d'expédier des livraisons individuelles partout dans le monde en utilisant les partenaires de transport Lexmark. Nous nous attendons à ce que les livraisons continuent sans perturbation à moins d'une interdiction par les représentants des gouvernements locaux.

COMMUNICATION

Avez-vous un plan de communication pour garder vos employés et clients informés des changements de situation ?

Nous réalisons que cette situation reste très dynamique et nous avons des plans en place pour garder les employés et clients au courant. Notre équipe internationale multidisciplinaire de gestion de la crise se rencontre régulièrement pour assurer que l'équipe est au courant des changements de la situation et des impacts sur nos opérations. Des déclarations sont ensuite publiées pour garder les employés, clients et partenaires informés au fur et à mesure des changements de la situation et peuvent se trouver [ici](#).

Comment serais-je informé des impacts potentiels sur mon activité ?

Nos plans de continuité d'activité sont conçus pour assurer que nous pouvons continuer à répondre aux demandes des clients. S'il y a des changements, votre responsable de compte prendra contact avec vous directement.

Où puis-je trouver des réponses pour des questions complémentaires ?

Si vous avez des questions qui n'ont pas été adressées ici, contactez votre responsable de compte ou demandez à cette adresse status.update@lexmark.com