

Dispositif de gestion de crise et Plan de Continuité des Activités

Grippe A H1N1



33, rue Vivienne, 75002 Paris

01 47 33 03 12

www.altairconseil.fr

Quelques rappels sur le virus

La pandémie grippale (1/2)

Historique

- ▶ Grippe Espagnole (1918/1919),
- ▶ Grippe Asiatique (1957/1958),
- ▶ Grippe Hong-Kong (1968/1969)
- ▶ La grippe saisonnière

Motifs d'inquiétude

- ▶ Son caractère imprévisible
- ▶ Sa virulence
- ▶ Sa capacité à se propager rapidement
- ▶ Sa résistance au système immunitaire de l'homme

Gravité pour l'homme

- ▶ Un taux de létalité légèrement supérieur à la grippe saisonnière : 2 à 3 pour mille contre 1 pour mille

Modes de transmission

- ▶ Par voie respiratoire
- ▶ Par contact d'un malade (main, bouche, nez, œil)
- ▶ Tout l'environnement (air et objet) reste contaminé pendant plusieurs heures

Inconnus à ce jour

- ▶ La modification de sa dangerosité, soit par mutation soit par recombinaison avec un autre virus

La pandémie grippale (2/2)

Symptômes

- ▶ **Des signes avant coureurs** : frissons, maux de têtes, toux, fièvre brutale, perte d'appétit, courbatures, fatigue, écoulement nasal, éternuements, irritation de la gorge, Troubles respiratoires :

Rétablissement

- ▶ De **1 à 10 jours** selon les personnes
- ▶ Toux et fatigue persistent pendant 2 à 3 semaines

Contagiosité

- ▶ A partir **d'un jour avant les symptômes** et **jusqu'à 7 jours** (enfants)

Traitement

- ▶ **Préventif** :
 - Application des règles d'hygiène : mouchage, lavage des mains, nettoyage des objets et des surfaces, traitements des déchets, la limitation des contacts physiques,
 - Port d'équipements de protection (masques, gants, ...)
 - Vaccination (dès disponibilité du vaccin)
- ▶ **Curatif** :
 - Antiviraux (prescription médicale)
 - La quarantaine

Facteurs de propagation

- ▶ Toute les concentrations humaines, la vie en collectivité, les réunions, les déplacements de personnes et le transport de marchandises, l'air confiné

Les impacts sociétaux et économiques

Problématique nationale

- ▶ Concilier la protection individuelle du citoyen et du salarié avec la nécessité du maintien des fonctions vitales du pays
- ▶ L'aggravation de la crise économique et la défaillance d'entreprises déjà fragilisées

Dispositions prévues (Etat)

- ▶ La fermeture, localisée ou généralisée, des écoles et des structures d'accueil collectif → **immobilisation des parents, et donc des salariés**
- ▶ Limitation des déplacements et des rassemblements de populations
 - Contrôle aux frontières
 - Réduction progressive des moyens de transport pouvant aller jusqu'à la fermeture des aéroports, des gares et des moyens de transport public
 - Diminution / Annulation des manifestations culturelles, sportives, professionnelles
- ▶ Stratégie sanitaire
 - Distribution de masques et port obligatoire dans les lieux publics
 - Plan de vaccination massif (facultatif / obligatoire)
 - ➔ Confinement, localisé ou généralisé, des populations à leur domicile

De nombreuses incertitudes

- ▶ La capacité de l'intendance à suivre le plan prévu ?
- ▶ Les réactions et les comportements des populations et des salariés ?
- ▶ L'exercice des solidarités collectives ?
- ▶ L'existence de désordres sociaux (peur, violence, pillage) ?

Les conséquences prévisibles pour l'entreprise

■ L'absentéisme et l'indisponibilité de salariés

- ➔ De 20 à 50%
- ➔ Plus ?

■ La diminution de l'activité commerciale

- ➔ Moins de clients sur les lieux de vente
- ➔ Rupture de stocks (Défaillance de l'approvisionnement ou de fournisseurs)

■ Des perturbations plus ou moins fortes sur le fonctionnement des activités :

- ➔ Dégradation de la qualité de service, allongement des délais, surcoûts financiers
- ➔ Recentrage sur de nouvelles priorités
- ➔ Non respect des obligations réglementaires

■ Une gestion dans l'urgence de la situation lorsque les évènements ont été insuffisamment anticipés et préparés :

- ➔ Gestion de la crise et de la chaîne de commandement
- ➔ Réorganisation du travail : missions, rôles, responsabilités
- ➔ Communication interne et externe
- ➔ Déploiement des mesures de prévention et de protection

Les points essentiels du Plan de Continuité des Activités

Les points essentiels

- ✓ **La résilience de la chaîne de commandement et le dispositif de gestion de crise**
- ✓ **La sécurisation des activités et des ressources critiques**
 - ➔ Le maintien des activités vitales : dispositif de prévention / protection et l'organisation du travail
 - ➔ Avant tout les hommes : le maintien des ressources et des compétences clés
 - ➔ Mais aussi l'informatique, les télécommunications, l'énergie, les approvisionnements, la logistique et les transports, les infrastructures industrielles et techniques, etc
- ✓ **La communication interne et externe** : clients, salariés, fournisseurs, médias, autorités publiques
- ✓ **Le déploiement d'infrastructures dédiées**

La résilience de la chaîne de commandement

- ✓ **L'établissement de plans de succession, de suppléances et de remplacement en cascade**
- ✓ **La définition et l'organisation des rôles, des missions et des responsabilités**
- ✓ **La logistique de la chaîne de commandement : systèmes d'information et de communication (vidéo/audio conférence par exemple)**
- ✓ **La mise en place de reportings spécifiques : absentéisme, niveau des stocks, ...**
- ✓ **L'adaptation des schémas de délégation et la transmission des pouvoirs**
- ✓ **Les critères permettant d'apprécier la question de la fermeture éventuelle de sites**

La sécurisation des activités vitales

- ✓ L'accueil et l'accessibilité aux sites
- ✓ La réception des demandes et des commandes clients
- ✓ Les achats et l'approvisionnement
- ✓ Le maintien des activités commerciales
- ✓ Le traitement des commandes (préparation, fabrication, livraison)
- ✓ La fabrication et le stockage des produits
- ✓ La facturation et le recouvrement
- ✓ Le traitement des obligations réglementaires
- ✓ L'organisation des fonctions support : Finance / Comptabilité, DRH, informatique

La sécurisation des ressources critiques : les hommes

- ✓ **L'application de mesures barrières : masques, gants, lunettes de protection, ...**
- ✓ **La modification des modes de fonctionnement (suppression des réunions, restauration collective, ...) et de l'organisation des postes de travail (déconcentration, espacement, modification des horaires, ...)**
- ✓ **La montée en polyvalence des collaborateurs**
- ✓ **L'isolement des ressources critiques et la constitution de réserves de 2de ligne**
- ✓ **Le recours à des ressources extérieures : intérim, autres entreprises, retraités, stagiaires, etc.)**

La sécurisation des autres ressources critiques

- ✓ **Sécuriser l'approvisionnement fournisseur**
 - ➔ Définir "l'assortiment" de crise
 - ➔ Recenser les fournisseurs critiques et procéder à la diversification des sources ("double sourcing »)
 - ➔ Identifier les remplacements de produits

- ✓ **Sécuriser l'approvisionnement des clients et des réseaux de distribution**
 - ➔ Définir les niveaux d'approvisionnement et les commandes dégradées

- ✓ **Sécuriser le transport Amont et Aval**
 - ➔ Identifier les besoins de transport selon différents scénarios
 - ➔ Définir les fréquences
 - ➔ Auditer les PCA des transporteurs

- ✓ **Sécuriser les collaborateurs**
 - ➔ Recenser les fonctions sensibles et dresser l'inventaire des compétences clés
 - ➔ Etablir les organigrammes de crise (avec suppléance)
 - ➔ Définir le dispositif de communication interne
 - ➔ Déployer les systèmes de prévention et de protection individuelles

- ✓ **Sécuriser les ressources informatiques** : Supervision (exploitation, réseau et applicatifs), helpdesk

Le dispositif de communication interne et externe

- ✓ Informer le personnel et les partenaires sociaux sur la progression de la pandémie et les dispositifs projetés.
- ✓ Rassurer : expliquer la situation et les mesures adoptées au fur et à mesure de l'avancement de la pandémie via les différents canaux d'information de l'entreprise (medias, relais de l'encadrement, etc.)
- ✓ Communiquer régulièrement les consignes d'hygiène et contrôler leur bonne application
- ✓ En B to B, convenir avec les clients des priorités et les informer des dispositifs mis en œuvre. En B to C, informer les clients sur l'évolution de l'offre, la disponibilité des produits, les modes de distribution et les plages horaires d'ouverture.

Les infrastructures dédiées

- ✓ Les plateformes de télétravail :
 - Capacité des réseaux (bande passante) ?
 - Faisabilité techniques (ouverture des systèmes) ?
 - Disponibilité des équipements (portables, ...) ?
 - Sécurité des systèmes d'information ?
 - Quid des flux non dématérialisés ?

- ✓ Concentration / Regroupement des moyens sur des plateformes existantes ou nouvelles : magasins, ateliers, entrepôts, logistique, informatique, ...)

- ✓ Systèmes de pilotage : gestion des effectifs, gestion des assortiments, ouvertures de sites, ...

Altair Conseil prépare, Altair Conseil accompagne

- ✓ Depuis de nombreuses années, Altair Conseil s'est spécialisé dans l'accompagnement des entreprises et des collectivités dans l'élaboration et la mise en place de plans de continuité et de gestion de crise, pandémie et autres.
- ✓ N'hésitez pas à prendre contact avec nous pour toute information relative à nos offres de services :

Bruno Gourévitch ou Didier Bonfils
Tél : 01 47 33 03 12 Mail : contact@altairconseil.fr

Altair Conseil : un partenaire expert à vos côtés