

Les Rencontres AMRAE

Deauville

Atelier 13

23-24-25 janvier 2008

Gestion de la continuité et risque sanitaire :

Comment préparer l'entreprise
à la survenance de la pandémie grippale ?





Pensez SVP à couper la sonnerie
de votre téléphone portable !

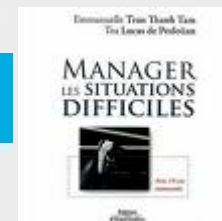
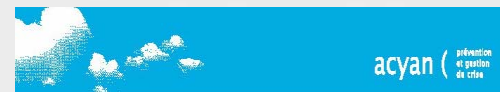
Merci...



Intervenants

Emmanuelle TRAN

ACYAN
Président-Directeur général
etran@acyan.fr



Jean-Pascal RIGOLLEAU

Veolia Environnement
Chargé de missions
jprigolleau@dalkia.com



Dominique TRICARD

Adjoint au délégué interministériel
à la lutte contre la grippe aviaire - Dilga



Modérateur

Jean-Philippe RIEHL

Veolia Environnement
Directeur de la gestion des risques Groupe
jean-philippe.riehl@veolia.com





Sommaire

Adaptation du Plan national de prévention et de lutte « Pandémie grippale » à l'évolution de la situation.

Préparation à la survenance de la pandémie grippale : l'exemple du groupe Veolia Environnement.

Quelles mesures de prévention pour le risk manager ?
Comment tester efficacement le dispositif de gestion de crise ? Comment gérer et communiquer le jour J ?



3 Problèmes :

- Influenza aviaire : épizootie (animaux) virus A/H5N1
- Grippe aviaire : animal - homme virus A/H5N1
- Grippe pandémique : homme - homme virus ?



3 Problèmes - Situation actuelle :

- Influenza aviaire : épizootie (animaux) virus A/H5N1
Depuis décembre 2003 : 60 pays ou territoires ont été touchés à un moment, dont la France.
- Grippe aviaire : animal - homme virus A/H5N1
350 cas confirmés dans 10 pays, dont 217 décès (au 17 janvier 2008).
- Grippe pandémique : homme - homme virus ?
Quelques cas et quelques situations de doute.



Situations possibles :

FRANCE

OMS

Interpandémique

Situation 1		Pas de nouveau virus chez l'homme		Phase 1
Situation 2	A	Epizootie dans élevages par virus aviaire	Etranger	Phase 2
	B		France	

Alerte pandémique

Situation 3	A	Cas humains isolés sans transmission	Etranger	Phase 3
	B		France	
Situation 4	A	Cas humains groupés, limités et localisés	Etranger	Phase 4
	B		France	
Situation 5	A	Larges foyers de cas groupés non maîtrisés	Etranger	Phase 5
	B		France	

Pandémie

Situation 6		Forte transmission interhumaine		Phase 6
Situation 7		Après pandémie		



PREPARATION A UNE PANDEMIE GRIPPALE

EVALUATION DES RISQUES

Sanitaires

Économiques

Sociaux

GESTION DES RISQUES

Sans vaccination / Dans un contexte international et européen / Réflexion éthique

Pour les principaux secteurs

État	Organisation des soins	Secteurs économiques	Collectivités territoriales	Social	Familial et personnel
Plan national	Plan blanc	Plan de continuité des activités	Plan de continuité	Plan de continuité	Comportements collectifs et individuels

Devenir des activités

Maintien voire développement

Adaptation

Suspension partielle ou totale

Plan de protection

Collective

Modalités d'accès et organisation des lieux de vie

Individuelle

Se protéger

Mesures de protection individuelles

Réduire les risques pour les autres

Mesures de protection des autres

COMMUNICATION

Plans et actions de communication :

- Information
- Formation
- Mobilisation sociale
- Mobilisation personnelle



Plan national : Objectifs

Épizootie

Empêcher l'apparition

Éradiquer

Limiter extension

Prendre en compte la
menace de pandémie

Pandémie

Freiner
l'apparition et le
développement
sur le territoire
national

Organiser et
adapter le
système de
santé
publique.

Maintenir la
continuité de l'
État et de la vie
sociale et
économique, à
un niveau
élevé, dans un
contexte
dégradé.

Communication - Information - Formation

Aider les pays concernés



Structure du plan national (au 09/01/2007)

- **4 parties :**
 - Principes d'action et dispositions d'organisation
 - Fiches d'aide à la décision :
 - propositions à examiner au cas par cas,
 - des mesures majeurs,
 - des mesures d'application et d'accompagnement
 - Tableau de synthèse des mesures (ministères concernées)
 - Annexes
- **Fiches techniques (en révision)**



Plan national : Organisation de l'Etat

- Conduite opérationnelle de l'action gouvernementale
(Ministre de la Santé ou Ministère de l' Intérieur)
- Cellule interministérielle de crise (CIC)
- Cellule de continuité de l' activité économique (Ministère de l' économie)

- Au niveau territorial :
 - Préfets de zone ;
 - Préfets de région ;
 - Préfets de département.

- Maire



Plan national : Fiches annexées

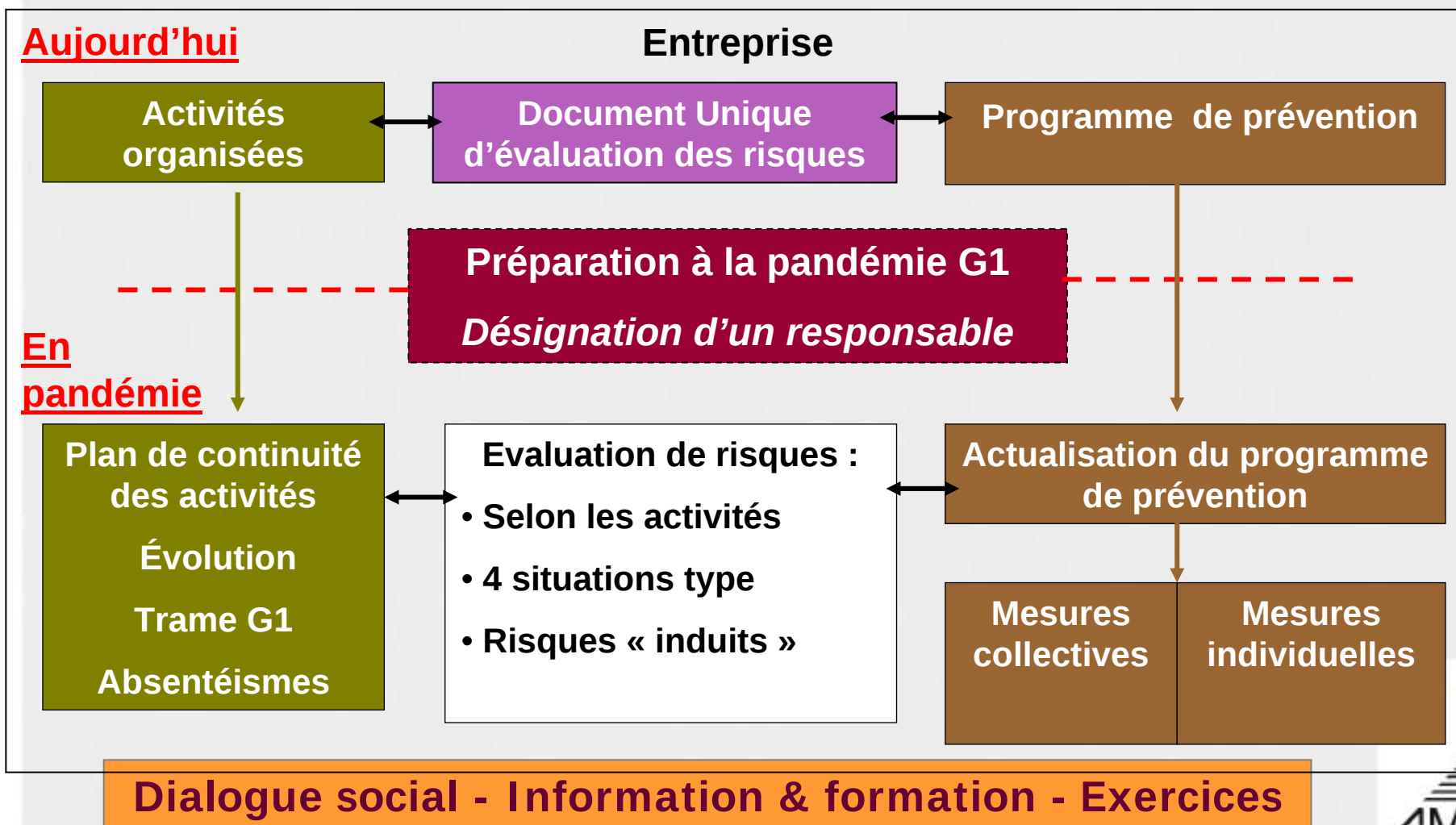
Fiches techniques :

- A - Organisation de l' État
- B - Mesures de santé animale
- C - Mesures de protection sanitaire des personnes
- D - Conduites à tenir devant des suspicions de cas
- E - Organisation des soins
- F - Suivi épidémiologique
- G - Organisation de la vie collective : mesures barrières, continuité des services collectifs et de l'économie
- H - Information et communication



Préparation des entreprises : plan de continuité – plan de prévention

Fiche G1 – Circulaire du 18 décembre 2007





4 grands types d'expositions :

(Circulaire Direction Générale du Travail du 18 décembre 2007)

Travail à distance



Protections
adaptée population

Exposition en interne



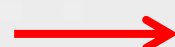
Masques
anti-projection

Exposition répétée et importante
au contact du public



Masques FFP2

Exposition aggravée au virus
(risques biologiques)



Masques FFP2



Fiche G2 :

Comportement civique et mobilisation sociale

- Phénomènes sociaux diversifiés - Différentes attitudes ;
- Limites de l'intervention de l'État et des organismes publics et privés ;
- Chacun devra se prendre en charge en s'adaptant au contexte réel ;
- Un comportement civique individuel de respect des règles et recommandations ;
- Une mobilisation :
 - Poursuite de la participation à la vie économique ;
 - contribution à la solidarité familiale et de voisinage ;
 - Participation sociale (bénévolat ...).



Communication

- Rôle SIG / Copil info grippe / réseau de communicants national international ;
- Stratégie de communication ;
- Des outils :
 - Sites : grippeaviaire.gouv.fr, etc.;
 - Plateformes téléphoniques ;
 - Films, enregistrements, affiches INPES ;
 - Guides de bonne pratique pour des professionnels.
- Campagne de sensibilisation sur les maladies respiratoires ;
- Information / formation des professionnels de santé ;
- Projet « Mon quotidien en pandémie » .



Conclusion sur la préparation à une pandémie

- Face au risque de pandémie grippale : mobilisation nationale, internationale et dans de nombreux pays
- La France figure parmi les pays travaillant à leur préparation, mais ... une vigilance est indispensable !
- Intérêt de bien connaître le dispositif national :
www.grippeaviaire.gouv.fr
- Se préparer à la gestion de crise en général et à une pandémie ;
- Réelle utilité de procéder à des exercices et à leur exploitation ;
- Poursuivre l'action au plus près des citoyens ;
- Poursuivre une réflexion éthique ;
- **Ne jamais oublier que chacun pourra être touché, y compris les dirigeants et responsables !**



Sommaire

Adaptation du Plan national de prévention et de lutte
« Pandémie grippale » à l'évolution de la situation.

**Préparation à la survenance de la pandémie
grippale :
l'exemple du groupe Veolia Environnement.**

Quelles mesures de prévention pour le risk manager ?
Comment tester efficacement le dispositif de gestion de
crise ? Comment gérer et communiquer le jour J ?



N° 1 mondial des services à l'environnement

Chiffre d'affaires 2006 : 28,6 Mds d'euros

298 498 collaborateurs répartis dans 59 pays

80 % du CA réalisé en Europe

67 % avec les collectivités publiques

33 % avec les industriels et tertiaires





En cas de pandémie :

→ Des activités essentielles à la vie des collectivités:



L'Eau

(Gestion du cycle de l'eau),

L'Energie,

(Services énergétiques et climatiques),



La Propreté ,

(Collecte, gestion, traitement et valorisation des déchets),



Le Transport

(Transport public de voyageurs),

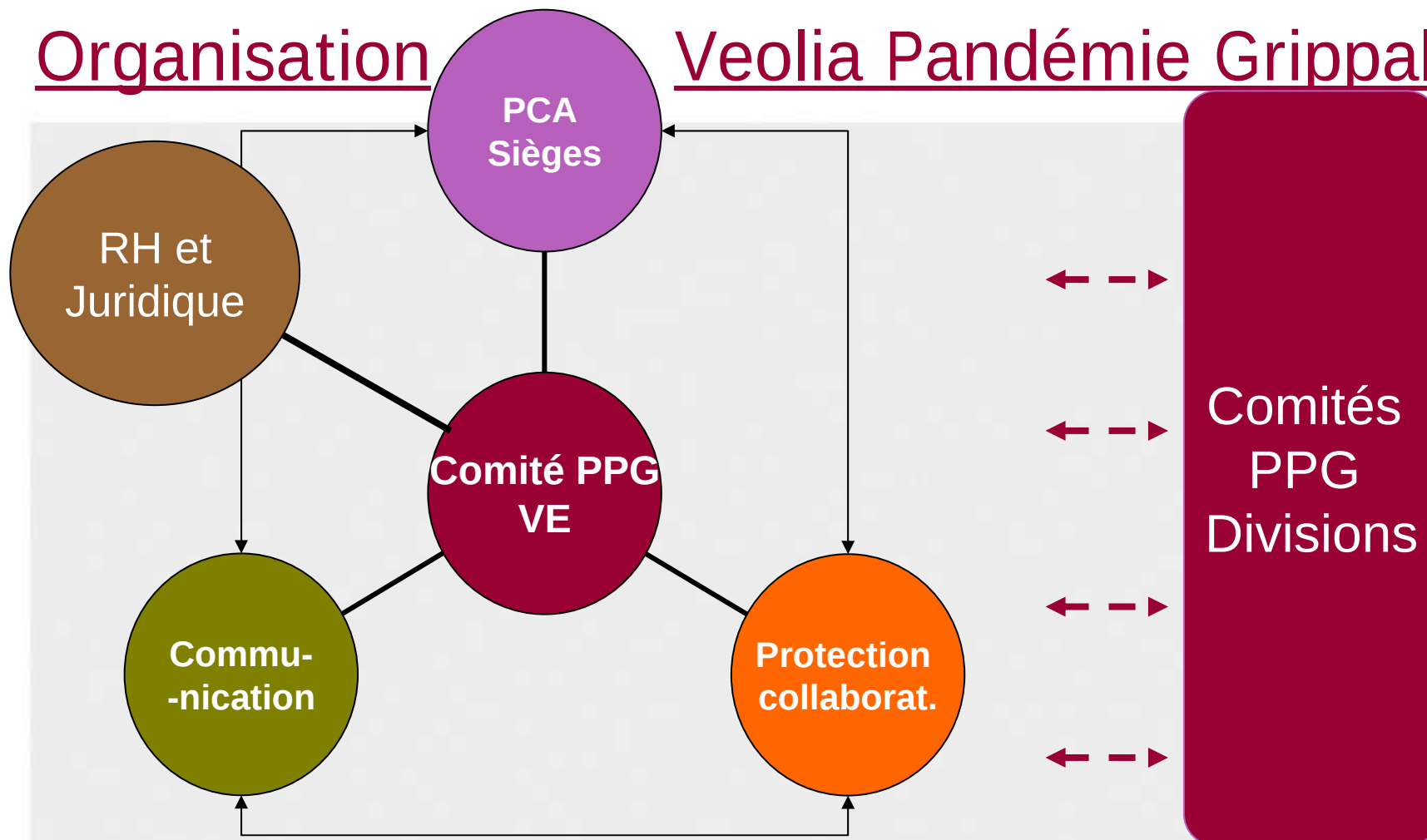


→ Un moyen de lutte contre la pandémie



Organisation

Veolia Pandémie Grippale





Les principaux enjeux

Informar les salariés
sur les comportements
protecteurs à adopter

Une exigence :
maintenir les **activités
essentielles**

Disposer de **moyens de
protection** adaptés
pour chaque salarié

Elaborer les
plans de continuité
sur les activités essentielles



Définition des principes essentiels

Identification des activités essentielles propres à l'exploitation et des modalités de leur maintien en situation de pandémie



Veolia Energie : 96 000 installations gérées !



Cas 1: activités pour lesquelles le maintien des dispositifs habituels est obligatoire

Cas 2: Mode dégradé autorisé

Cas 3: suspension autorisée pendant 12 semaines

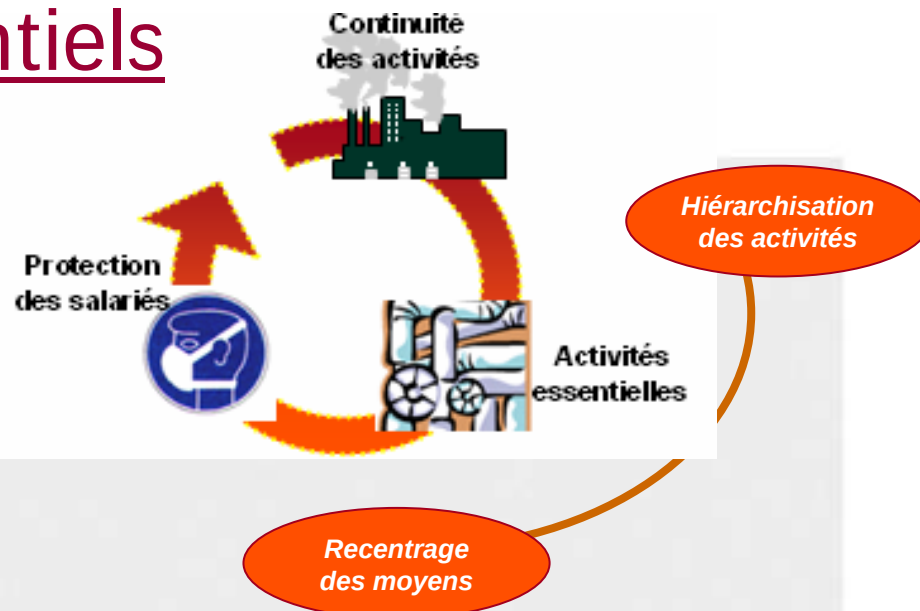
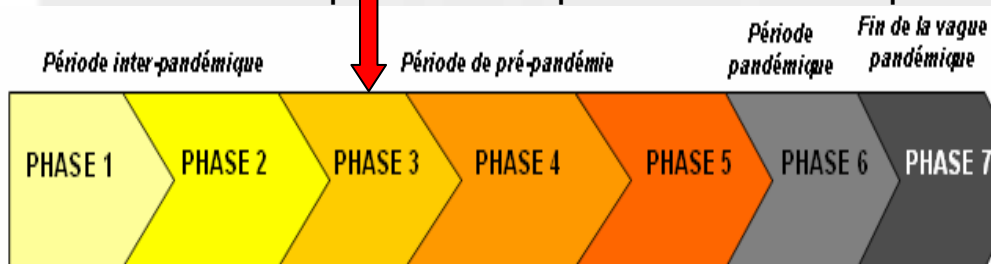


Définition des principes essentiels

2

• Information et protection des salariés

- ✓ Etre en capacité de mettre à disposition de chaque collaborateur au travail durant la vague pandémique des équipements de protection adaptés à l'exposition propre à son activité.
- ✓ Améliorer, si besoin, l'accès à une meilleure hygiène individuelle (points d'eau, savons, solutions hydro-alcoolique, vestiaires) et collective (*e.g.* gestion des déchets).
- ✓ Etre en mesure d'informer les collaborateurs sur les comportements protecteurs à adopter.



Mode 1: situation 4B / Tous les salariés viennent travailler

Mode 2: situation 5B/6 / Seuls les salariés nécessaires (40 %) au maintien des activités essentielles viennent travailler



Masques de protection

12.1 millions de masques pour le groupe Veolia :

- 654.000 FFP2 sans soupape
 - 1.417.000 masques d'hygiène
-
- ✓ 35 containers de 40 pieds (12m de long)
 - ✓ 150 tonnes de produits



Points de livraisons :

- ✓ France (DOM/TOM inclus) : 77
- ✓ Autres pays : 243 dans 67 pays,
soit Eau 50 (46 pays), Energie 58 (33 pays), Propreté 18 (18 pays), Transport 117 (24 pays)

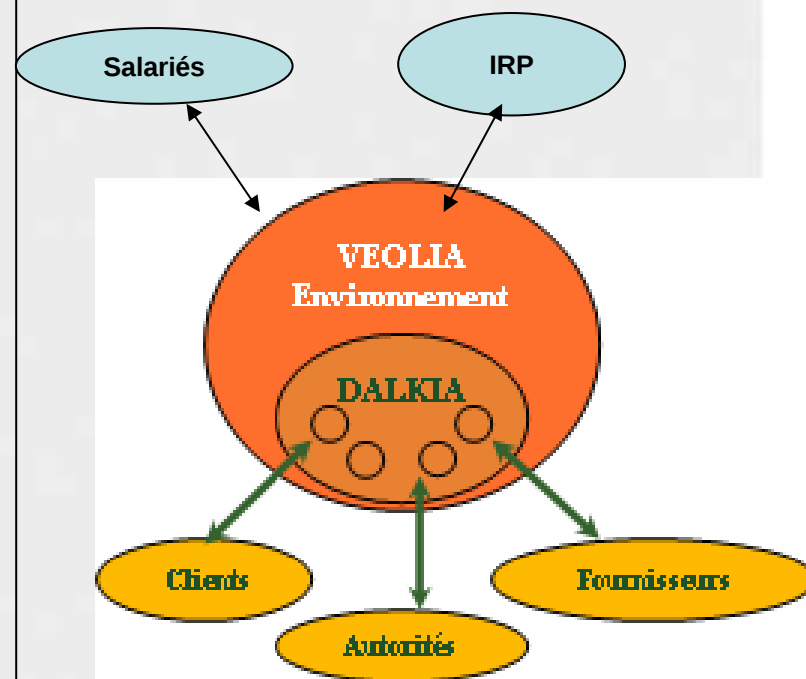


Définition des principes essentiels

3 Communication interne et externe

Enjeux :

- ✓ Favoriser la mobilisation et le partage d'informations en interne ;
- ✓ Anticiper et développer l'information des salariés sur les comportements protecteurs en cas de pandémie ;
- ✓ Garantir la cohérence de la communication externe, notamment vers les clients ;
- ✓ Mettre en place et entretenir des relations avec les autorités organisatrices locales et de tutelle impliquées dans la préparation et la gestion d'une pandémie grippale.



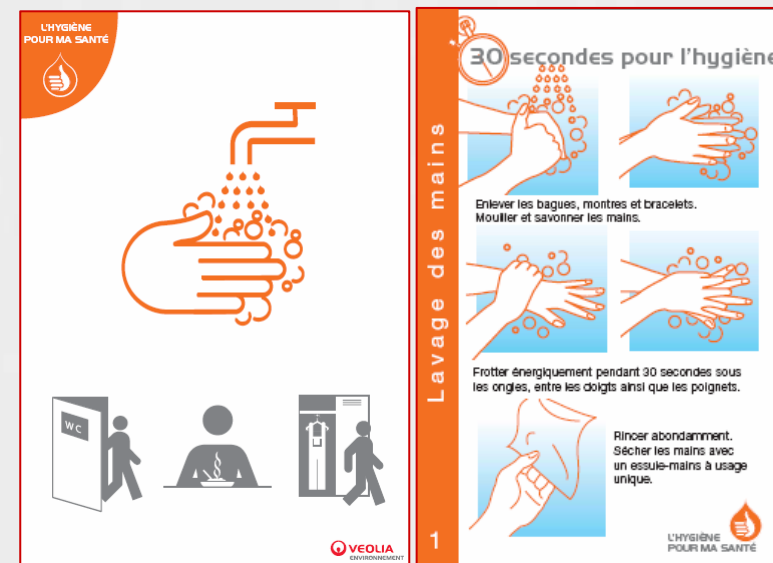


Définition des principes essentiels

Communication interne et externe

Actions réalisées :

- ✓ Création du site extranet pandémie
- ✓ Animation du réseau des correspondants pandémie au travers d'un Flash pandémie mensuel
- ✓ Mise en forme des fiches rédigées par le groupe Protection des collaborateurs
- ✓ Lettre type pour les clients et questions/réponses
- ✓ Campagne « lavage des mains »





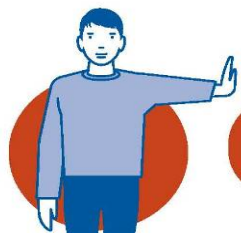
Brochure salariés



- ✓ Un Kit :
 - Diffusé à l'ensemble du réseau ;
 - Avec un CD-Rom comportant la brochure prête à être imprimée et les éléments de création ;
 - Disponible en 3 langues.
- ✓ Une brochure :
 - Destinée à tous les collaborateurs ;
 - Sur les comportements protecteurs à adopter ;
 - Qui peut être adaptée/complétée localement.



Brochure salariés



LES GESTES POUR SE PROTÉGER EN CAS DE PANDÉMIE GRIPPALE

NOS MÉTIERS SONT ESSENTIELS.



JE LIMITE AU MAXIMUM LES RENCONTRES ET LES CONTACTS

Les virus respiratoires (rhume, grippe, bronchite...) se transmettent par les postillons, les éternuements, la toux, la salive et les mains. Plus vous évitez les contacts, plus vous limitez les risques de contagion.

JE ME TIENS À L'ÉCART DE LA FOULE
ET DES LIEUX DE RASSEMBLEMENT



J'ÉVITE LES LIEUX CONFINÉS
OU LES ASCENSEURS

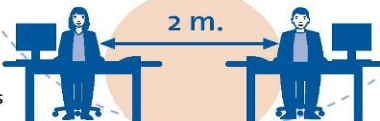


JE LIMITE LES RENCONTRES



JE PRIVILÉGIE
LES ENDROITS
PEU FRÉQUENTÉS
POUR MA PAUSE
DÉJEUNER
Je choisis de
préférence
un lieu aéré

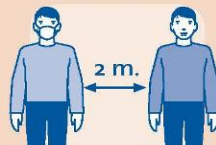
JE DISPOSE
LES BUREAUX
POUR GARDER
UNE DISTANCE
DE 2 M ENTRE
MES COLLÈGUES
ET MOI



SI JE RENCONTRE
D'AUTRES
PERSONNES,
J'APPLIQUE
LES CONSIGNES
SUIVANTES :

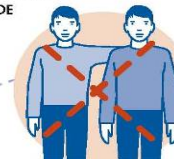


JE PORTE UN MASQUE
D'HYGIÈNE et je demande
aux autres d'en porter un



JE RESPECTE UNE DISTANCE
MINIMALE DE DEUX MÈTRES : surtout
avec une personne qui ne porte pas
de masque, qui tousse ou éternue

JE NE DONNE PAS
L'ACCOLADE



JE NE SERRE
PAS LA MAIN



J'ÉVITE LES CONTACTS



J'ÉVITE DE TOUCHER
À MAINS NUES
DES SURFACES/OBJETS,
MANIPULÉS PAR
D'AUTRES PERSONNES



SI J'AI ÉTÉ
EN CONTACT :



JE NE PORTE
PAS MES
MAINS
AU VISAGE



JE ME LAVE LES MAINS
AU SAVON PENDANT
30 SECONDES
en l'absence de point
d'eau, j'utilise une
lotion désinfectante



À chaque métier,
ses cas particuliers,
tenez-vous informés !



Brochure salariés



LES GESTES POUR SE PROTÉGER EN CAS DE PANDÉMIE GRIPPALE

JE ME PROTEGE D'UNE CONTAMINATION PAR VOIE RESPIRATOIRE



Le port des masques d'hygiène ou de protection (FFP2) est recommandé pour limiter la propagation du virus.

NOS MÉTIERS SONT ESSENTIELS.



COMMENT METTRE MON MASQUE ?



Je commence par me laver les mains au savon pendant 30 secondes



Je fixe les attaches derrière la tête, au-dessous des oreilles et sur le sommet de la tête



J'adapte le masque à la forme de mon nez



Je le place sous mon menton

QUELLES PRÉCAUTIONS PRENDRE QUAND JE PORTE UN MASQUE ?



- 1 J'évite de manipuler le masque
- 2 Je change de masque quand il est mouillé
- 3 Je change de masque au minimum une fois par jour
- 4 La barbe réduit l'étanchéité du masque de protection (FFP2)
- 5 Je jette mes moyens de protection dans une poubelle ou un sac

QUAND JE NE PORTE PAS DE MASQUE, J'APPLIQUE LES CONSIGNES SUIVANTES :



QUAND JE TOUSSE OU QUAND J'ÉTERNUE, je me couvre le nez ou la bouche avec un mouchoir, la manche ou mon col



QUAND JE ME MOUCHE, j'utilise un mouchoir à usage unique



JE NE CRACHE JAMAIS À TERRE J'utilise un mouchoir à usage unique que je jette dans une poubelle fermée

puis je me lave les mains

À chaque métier, ses cas particuliers, tenez-vous informés !



Définition des principes essentiels

4

- Ressources Humaines
- Juridique et financier
- Achats
- Systèmes d'information
- Services généraux

• Règles RH relatives aux congés / RTT / absences ...

• Revue des garanties, franchises, exclusions...

• Problématique du droit de retrait, réquisition du personnel, ...

• Identification des fournisseurs stratégiques

• Constitution ou renforcement des stocks en combustibles, produits, matériels, équipements, ...

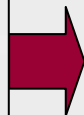


Elaboration des PCA au sein des exploitations

Exemple Dalkia :

Elaboration d'un PCA (Dalkia IDF)
qui sert de modèle à toute la
Division :

- ✓ **Partie 1** : Phase de préparation à la continuité des activités, en situation pré-pandémique ;
- ✓ **Partie 2** : gestion des activités en situation pandémique ;
- ✓ **Partie 3** : Fin de la crise, bilan et REX.





Synthèse des actions

2005

- Mise en place des Comités PPG
- Achats des masques

2006

- Fiches réflexes et instructions protection des collaborateurs
- Lancement PCA Siège
- Site extranet pandémie
- Campagne « lavage des mains »

2007

- Principes essentiels
- Flash Pandémie
- Brochure d'information
- Elaboration des PCA au sein des exploitations
- Kit de simulation
- Grille d'audit

2008

- Elaboration des PCA au sein des exploitations
- Audits
- Simulations
- REX



Les difficultés rencontrées

✓ Maintenir la mobilisation du management :

- Malgré le calme médiatique ;
- Surmonter les résistances liées à la perception subjective du risque ;
- Malgré une mobilisation des pouvoirs publics très disparates d'un pays à l'autre.

✓ Rester pragmatique et garder une vision globale

- « une pelote sans fin » et une chaîne d'interdépendances ;
- Identifier les priorités.

✓ Favoriser la venue des collaborateurs malgré le contexte émotionnel ;

✓ Trouver des réponses responsables et raisonnables aux questions RH : Exemple: rémunération des salariés non affectés aux activités essentielles ?



Les bénéfices

- ✓ **Un levier pour améliorer l'hygiène au travail**
 - Campagne Hygiène des mains
 - Standards minimaux (disponibilité des points d'eau..)
- ✓ **Un projet transversal qui favorise les synergies**
 - Au sein de Veolia entre les métiers et entre les directions fonctionnelles
 - Entre les entreprises
 - Avec les pouvoirs publics
- ✓ **Un levier pour définir les organisations et les outils nécessaires à la gestion d'autres crises**



Sommaire

Adaptation du Plan national de prévention et de lutte
« Pandémie grippale » à l'évolution de la situation.

Préparation à la survenance de la pandémie grippale :
l'exemple du groupe Veolia Environnement.

**Quelles mesures de prévention pour le risk
manager ? Comment tester efficacement le
dispositif de gestion de crise ? Comment gérer et
communiquer le jour J ?**



La crise > une réalité multiforme

- Une réalité qui s'impose aux entreprises :
 - Quand ?
 - Comment serons-nous prêts ?
- Le risque-0 n'existe pas !
 - Cartographies des risques ;
 - Emergence régulière de nouveaux risques.
- La crise porte toujours un nom :
 - L'Erika et la pollution ;
 - Mattel et les jouets au plomb ;
 - L'UIMM et les détournements de fonds ;
 - Gap et le travail des enfants.



Gestion de crise > objectif

- Protéger la valeur de l'entreprise, sa réputation, sa (ses) marque(s) ;
- Garantir son développement.



Gestion de crise > état des lieux

– Des crises variées :

- Touchant les entreprises / marques / dirigeants :
 - Directement ;
 - Effet boomerang.
- Crises sectorielles.

– Un environnement qui évolue rapidement :

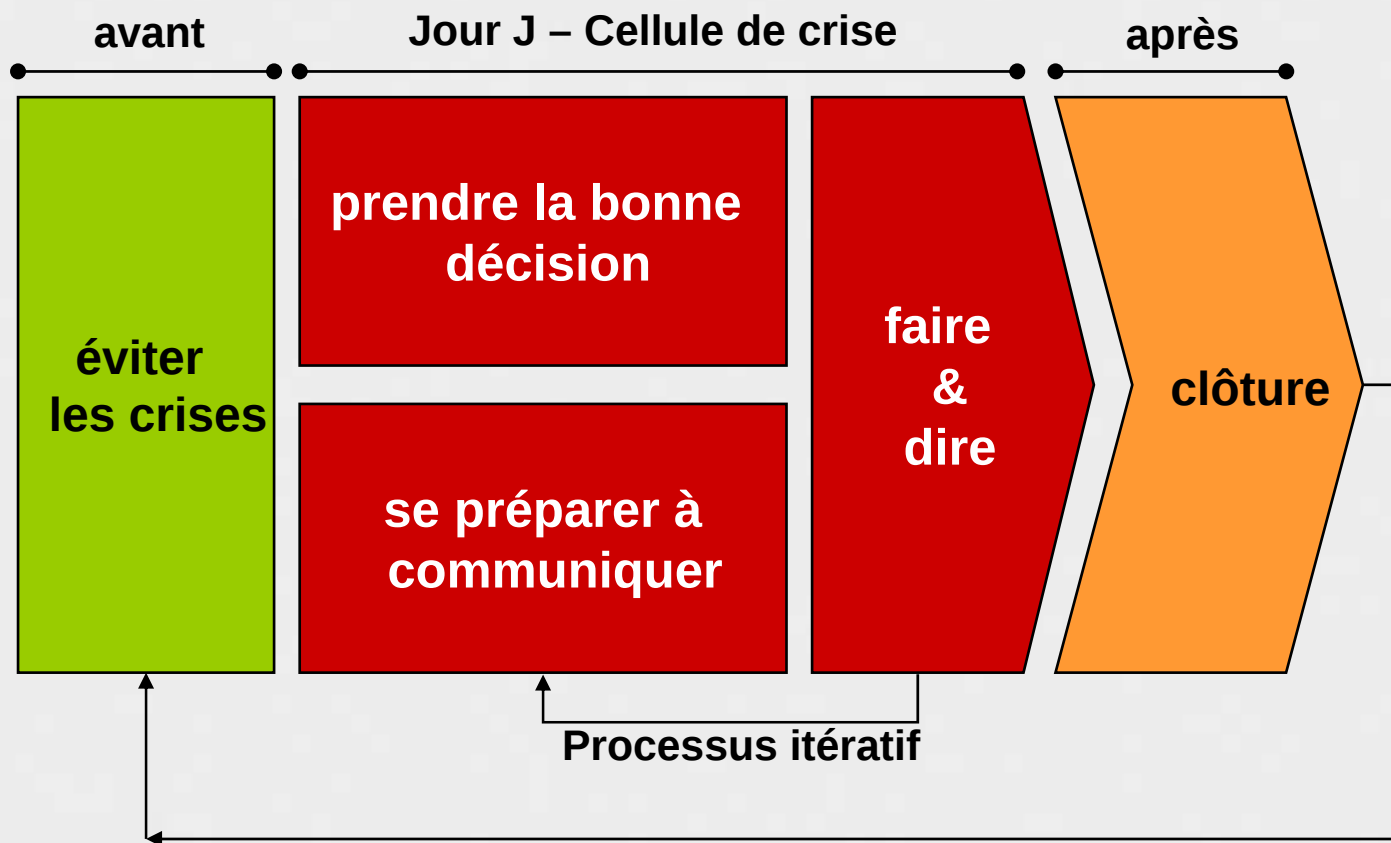
- Réglementation ;
- Marchés internationaux ;
- Responsabilité sociale / sociétale.

– Les entreprises communiquent sur leur maîtrise des risques.

– Les processus sont-ils efficaces ?



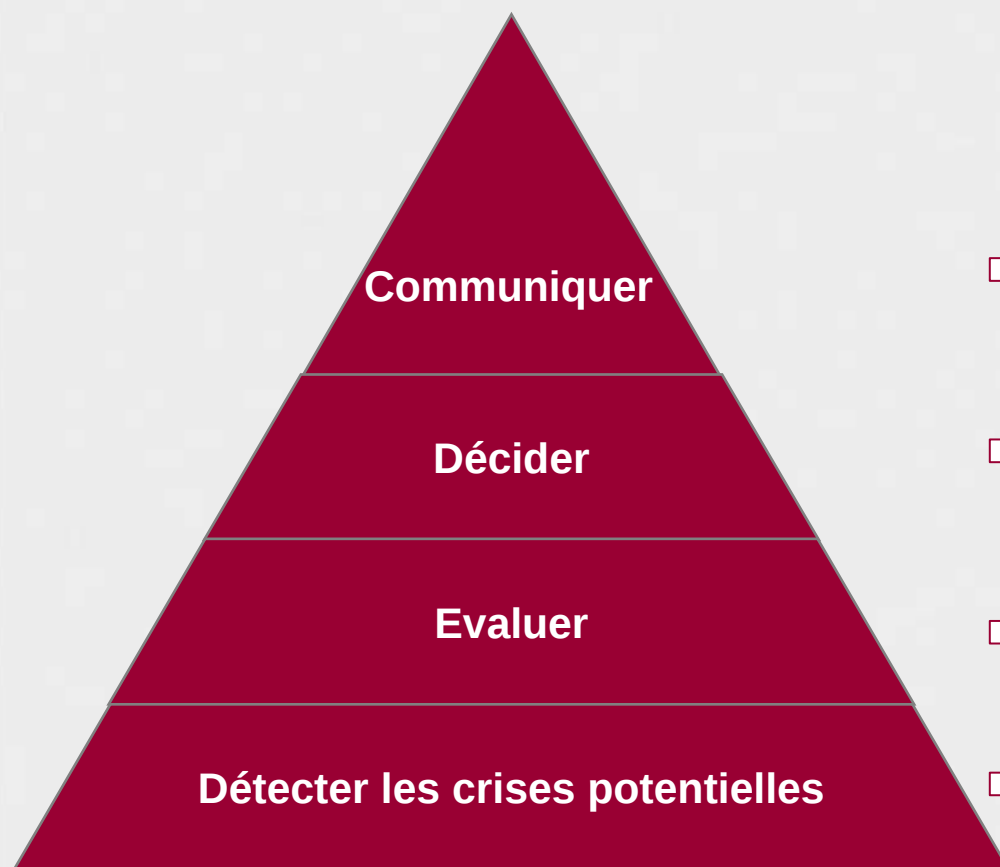
Gestion de crise > processus



« l'entreprise apprenante »



Se préparer à gérer une crise > les outils



QR sujets sensibles
Porte-parole formé



Manuel de gestion de crise
Dirigeants formés



Qualification de l'événement
Mobilisation cellule de crise



Circuit d'alerte
Astreinte



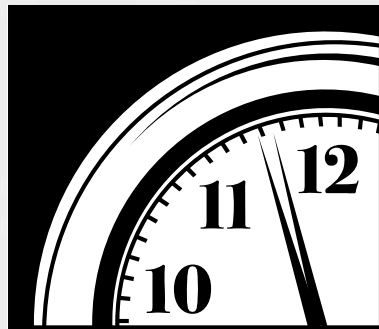
Axe de progrès > une organisation durable

- Maintenance du dispositif de gestion de crise :
 - Exercices de simulation et audits ;
 - Formations et entraînements.
- Transversalité :
 - Un cadre de référence quelle que soit la situation de crise :
 - Alerte ;
 - Prise de décision en cellule de crise ;
 - Communication ;
 - Débriefing post-événement.
 - Annexes : modes opératoires :
 - Accident industriel (POI, PU) ;
 - Kidnap & ransom ;
 - Accident mortel.
 - Annexes : PCA.
- Travail en équipe à créer, construire.



Préparation à la gestion de crise > échéances

- Impliquer l'équipe de Direction générale ;
- Diagnostic de maturité ;
- Identification des besoins prioritaires ;
- Elaboration d'un processus et de plans particuliers :
 - Gestion de crise ;
 - PCA dont pandémie grippale.
- Formations ;
- Simulations.





Les
Rencontres
16 AMRAE
ème Conférence annuelle



Deauville
23-24-25 janvier 2008



Questions - Réponses





Les
Rencontres
16 AMRAE
ème Conférence annuelle



Deauville
23-24-25 janvier 2008



Merci de votre attention !





Gestion de la continuité et risque sanitaire :

Comment préparer l'entreprise
à la survenance de la pandémie grippale ?

La présentation de cet atelier sera sur :

www.amrae.fr

à partir du 1^{er} mars 2008



Les
Rencontres
16 AMRAE
ème Conférence annuelle



Deauville
23-24-25 janvier 2008



Association pour le Management des Risques
et des Assurances de l'Entreprise

www.amrae.fr