

GESTION DU CORONAVIRUS 2020

Mise en place d'une cellule de crise interne & Plan de continuité d'activité

PROPOSITION DE TRAME

Cette note a été préparée à partir des documents produits par [Eau de Vienne -SIVEER](#).
Merci à eux.



MISE EN PLACE CELLULE DE CRISE.....	1
INFORMATION ET SENSIBILISATION INTERNE.....	2
GESTION DES STOCKS	2
MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL : MÉTHODE, MOYENS, ORGANISATION	3
INFORMATION EXTERNE – EVALUATION DES RISQUES	3
REUNIONS ET DEPLACEMENTS	4
MODE D'EMPLOI EN CAS DE CONTAMINATION ET COMMUNICATION DÉDIÉE	5
CONSTRUCTION DU PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉS.....	5
EXEMPLE DE PLAN D' ACTIONS	6

MISE EN PLACE CELLULE DE CRISE

Objectif = Se préparer à toute éventualité face à ce virus. La crise pourrait durer plusieurs mois, notamment après passage en phase 3 (actuellement phase 2).

Composition de la cellule de crise

Services concernés :

- DG : pilote de la cellule
- DRH : gestion du personnel - organisation en cas d'infection - télétravail
- Santé et sécurité au travail
- Qualité (mise en œuvre dans une logique de démarche qualité)
- Accueil et relations abonnés
- Achats / approvisionnement - aspects juridiques - comptabilité
- Responsables agences
- Porteur des événements de crise (GSEE, CVM...)
- Communication

GESTION DU CORONAVIRUS 2020

Mise en place d'une cellule de crise interne & Plan de continuité d'activité

Documents ressources

- Mise en place d'un dossier ressources partagé (type Drive), accessible aux membres de la cellule pour partage des informations, suggestions, interrogations...
- Fiche de renseignement ARS
- Élaboration du Plan de continuité d'activité

INFORMATION ET SENSIBILISATION INTERNE

Information agents

- Envoi de notes d'information adressées aux agents sur le risque lié au Coronavirus (situation, mesures prises, consignes, organisation...)
- Mise en place d'affiches rappelant les règles de précaution devant s'appliquer
- Rappel des instructions lors des retour de congés des agents

Service QSST = service référent pour tout problème particulier pouvant être en lien avec ce risque.

Communication interne

Rôle des encadrant vis-à-vis des équipes, notamment terrain, pour veiller à la bonne compréhension, acceptation et application des consignes et procédures :

- Prendre le temps de dialoguer et de bien expliquer les règles de précaution, qu'elles soient vis-à-vis des collègues, de la famille, des abonnés ou des élus + rappeler l'objectif d'assurer la continuité de service de distribution d'eau et d'assainissement des eaux usées, qui doit être une priorité.
- Envisager éventuellement des sanctions possibles des agents qui refuseraient d'appliquer les consignes et mesures de précaution (tant vis-à-vis d'eux même que de leur collègues).

Prestataires de ménage

- Se rapprocher du prestataire de ménage afin de s'assurer que leurs agents interviennent en conséquence des préconisations d'hygiène (nettoyage des poignées de portes...).
- Travail d'information également à mener avec les agents d'entretien en interne.

GESTION DES STOCKS

Gels hydroalcooliques

Anticiper les priorités de réapprovisionnement :

- Identifier les agents prioritaires en fonction de leurs conditions de travail (principalement les agents en « mobilité » qui ne disposent pas d'un point d'eau accessible en permanence) + prévoir les commandes et les conditionnements en conséquence, avec mise en place de réapprovisionnement direct par les agents en magasins.

GESTION DU CORONAVIRUS 2020

Mise en place d'une cellule de crise interne & Plan de continuité d'activité

- Pour les autres agents : rappeler le principe de base de se laver les mains à l'eau et au savon et essuyage avec une serviette à usage unique, qui doit s'appliquer en premier lieu, dès lors que l'agent dispose d'un point d'eau accessible.

Pour les collectivités qui possèdent un laboratoire : envisager la fabrication de solution hydroalcoolique par le laboratoire.

Autres fournitures

Vérifier les stocks « vitaux » de fournitures et produits de traitement

- Stocks de savons : identifier le nombre de postes et de produits nécessaires par directions
- Autres fournitures et pièces, produits de traitement : se rapprocher des différents fournisseurs et transporteurs afin de s'assurer d'une continuité de l'approvisionnement.

MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL : MÉTHODE, MOYENS, ORGANISATION

Définition des conditions imposant le télétravail

Recenser ceux des salariés qui sont les plus « susceptibles » d'être contraints de rester à domicile :

- Pour des raisons de gardes d'enfants (en particulier, enfants en bas âge dans l'hypothèse d'une fermeture des écoles, si pas de solution de garde « replis »)
- S'ils présentent une pathologie susceptible de les rendre plus vulnérable à la contamination (mise en quatorzaine) ou aggravante en cas de contamination

ATTENTION : *la situation de crise et de préparation du PCA ne permet pas de déroger aux règles élémentaires en matière de protection de la vie privée (en particulier situation familiale, état de santé...). Il n'est pas possible d'imposer à un salarié la communication de ses données personnelles ; une attention toute particulière doit donc être apportée à la collecte et au stockage et aux conditions d'accès à ces données (et naturellement destruction de ces données une fois la pandémie passée).*

Identifier direction par direction les postes pour lesquels le télétravail est envisageable.

Conditions de déploiement du télétravail

- Recenser les salariés qui ont accès Internet à domicile,
- Prévoir en tant que de besoin l'extension de capacité data des abonnements téléphonie mobile professionnels, la fourniture de « domino » 4G et/ou envisager la prise en charge d'abonnement « data » pour les salariés ne disposant pas d'abonnement professionnel.
- Identifier les équipements, installations (en particulier logiciels, dont notamment gestion des abonnés) à installer sur les ordinateurs dédiés
- Réaliser une estimation de la volumétrie des licences de gestion à distance (VPN) ou autre solution de partage de documents et de données types « cloud »
- Mettre en place du matériel (dont téléphones et ordinateurs portables)

INFORMATION EXTERNE – EVALUATION DES RISQUES

GESTION DU CORONAVIRUS 2020

Mise en place d'une cellule de crise interne & Plan de continuité d'activité

Risques de contamination

Tracer au maximum les contacts extérieurs :

- Dans les locaux ;
- Avec les fournisseurs : veiller à ce que le nom du livreur (qui doit aussi être connu du fournisseur) soit bien noté afin que l'on puisse remonter une piste plus rapidement en cas d'infection ;
- Vis-à-vis des tiers (fournisseurs et sous-traitants notamment) : il conviendra de connaître, pour les plus sensibles d'entre eux, leur analyse de la situation et leur capacité à répondre, le moment venu, aux besoins.

Enjeu : faire valoir la délivrance de l'eau potable et l'assainissement des eaux usées comme prioritaires.

Risques pour les agents hydrocureurs

Risque lié au fait des eaux usées contaminées avec lesquelles ils travaillent :

- Se renseigner sur la durée de vie du virus afin de rassurer et/ou de renforcer leurs équipements EPI.
- Rappel de l'importance du port des EPI, que ce soit pour ces métiers comme pour tout métiers.

Réfléchir à la communication à mettre en place autour du 1^{er} cas de maladie parmi les agents + conséquences immédiates.

Ouverture au public

- Prévoir l'éventualité de l'interdiction d'accès au public dans les locaux et identifier le calendrier (à actionner si l'on passe en phase 3 ?)
- Identifier les outils de maintien de la qualité de service (mise à jour permanente du site Internet, réseaux sociaux, disponibilité de contact maintenue par téléphone ou mail).
- Prévoir la formulation des messages en direction des usagers

REUNIONS ET DEPLACEMENTS

Déplacements des agents

Identifier les priorités et les restrictions éventuelles :

- Déplacements organisés par d'autres structures
- Réunions à l'initiative de la structure : définir celles que l'on ne maintient pas (ou que l'on maintient uniquement via visioconférence) et celles où la présence est indispensable
- Réunions avec les agents extérieurs au siège qui pourraient passer en mode visioconférence.

Commander des casques micro pour organiser ces réunions.

Réunions / Formations

Identifier les positions des différents organismes susceptibles d'organiser des réunions :

- CNFPT : maintien des formations pour le moment

GESTION DU CORONAVIRUS 2020

Mise en place d'une cellule de crise interne & Plan de continuité d'activité

- FNCCR / FEP :
 - o Journées d'études maintenues, avec possibilité de suivi à distance renforcée
 - o Groupes de travail (qui nécessitent du présentiel) devraient être reportés

Envisager la suspension des participations suivant l'évolution (définition de stades).

Réunion Internes

- Limiter les réunions en « grands effectifs » a fortiori de l'ensemble du personnel (éviter que tous les agents soient contaminés en même temps...).
- En tout état de cause, bien aérer les locaux en particulier les salles de réunions (avant et après).

MODE D'EMPLOI EN CAS DE CONTAMINATION ET COMMUNICATION DÉDIÉE

Gestion des absences

Identifier trois types de cas d'absences possibles :

- Il n'y a pas de malade autour de moi, mais l'école ferme, comment organiser l'absence (pour garder mes enfants en bas âge ou pas) ? télétravail ? congés ? garderie à mettre en place ici ? autre...
- Je suis malade donc quelles mesures vis-à-vis de mes collègues ?
- Je ne suis pas malade mais un membre de ma famille l'est, ou un agent du même service que moi ; quelles conséquences ?
- Mise en place d'un confinement des populations : identifier les personnes devant bénéficier d'une dérogation pour cause professionnelle (assurer la continuité du service) et le cas échéant les « tours de rôle »

Se rapprocher de la médecine du travail.

L'ARS ne délivre un arrêt de travail que si le télétravail n'est pas envisageable.

Définir le déroulement du processus après qu'une personne soit déclarée « contaminée » : qui a l'information ? qui en fait quoi ? dans quels délais ?

Imaginer assez tôt les questions de suppléance, si le titulaire est lui-même absent.

CONSTRUCTION DU PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉS

Prioriser l'activité

- Identifier les métiers et les fonctions « clés », indispensables pour assurer la distribution de l'eau (électromécaniciens, bon fonctionnement des SI...).
- Veiller à ce qu'ils aient suffisamment de produits de traitement pour assurer le bon fonctionnement des ouvrages.
- Catégoriser les missions à assurer impérativement et les personnes disponibles (titulaires ou suppléants) pour assurer un service réduit (interventions urgentes chez les clients, faire fonctionner les usines de production d'eau et de traitement des eaux usées, réparer les fuites importantes, les équipements...), identifier par ordre décroissant les missions ou tâches qui peuvent être reportées

GESTION DU CORONAVIRUS 2020

Mise en place d'une cellule de crise interne & Plan de continuité d'activité

(par ex. relevé des compteurs (estimations en attendant de pouvoir les relever), entretien des espaces verts,....

- Imaginer une organisation en conséquence
- Définir avec la préfecture les modalités d'obtention des dérogations en cas de mesure de confinement générale pour les agents indispensables

Points divers

- Convoquer le CHSCT et l'informer régulièrement de l'évolution de la situation.
- Communiquer envers les membres du Bureau
- Définir une communication extérieure des mesures, notamment auprès des élus, des maires et des Coordinateurs des comités locaux.

Définir un calendrier et la fréquence des réunions (hebdomadaires ?)

EXEMPLE DE PLAN D'ACTIONS

1. Rappel de la note en vigueur et sensibilisation (Cocadre et ensemble de l'encadrement) et de l'importance du port des EPI
2. Mise en place du télétravail : méthode, moyens, organisation
3. Construire le plan de continuité d'activités (cellule de crise)
4. Gestion des gels hydroalcooliques
5. Gestion des stocks (au sens large)
6. Fabrication de gels hydroalcooliques au labo
7. Avis du médecin de prévention et conseils éventuels
8. Contact avec organismes extérieurs sur orientations ou maintien des réunions
9. Saisine de l'ARS pour connaître le mode d'emploi si un agent était contaminé et communication dédiée
10. Fermeture de l'accès au public de tous nos sites (validation politique préalable)
11. Réflexion sur les déplacements et réunions (maintien, report, annulation, modification de la forme (visio...))
12. Identification des métiers "clés" à préserver au maximum pour la continuité de service