

Liste de questions et d'initiatives relatives à l'établissement d'un plan d'action pour les fonctions et services essentiels

Initiatives en matière d'établissement de plans d'urgence et de plans d'action

Certaines des initiatives proactives décrites ci-après pourront vous aider à établir des plans d'urgence ou d'action.

Gestion de la mise en œuvre du plan

1. A-t-on documenté un service d'urgence pour activer ou désactiver le plan d'urgence?
2. Qui a le pouvoir de prendre des décisions et quels sont les fonctions et services essentiels identifiés?
3. Qui sont leurs remplaçants en cas de nécessité?

Planification

1. Y a-t-il eu des discussions avec des partenaires clés de l'externe (clients, fournisseurs, etc.) au sujet de leur plan de continuité des opérations en cas de pandémie?
2. Est-il nécessaire de mobiliser des personnes à l'externe pour la préparation et l'examen d'un plan de continuité des opérations pour votre entreprise (représentants élus, syndicats, conseillers juridiques, etc.)?
3. Le processus de prise de décision a-t-il été examiné et documenté?
4. Est-ce que les conséquences et problèmes et les plans d'action pertinents ont été documentés?
5. A-t-on examiné des solutions de rechange aux rencontres de groupe en face-à-face en temps d'une urgence?
6. Dans le cas d'une pandémie, cela est particulièrement important si l'on veut prévenir la propagation de la grippe, celle-ci se transmettant facilement d'une personne à l'autre (avant que des symptômes ne soient détectables) à la faveur d'éternuements ou du contact avec des surfaces contaminées (mains non lavées, téléphones, ustensiles de cuisine, etc.).
7. A-t-on établi des plans de travail de rechange (changement de lieu de travail pour les principales personnes à risque, travail à domicile, etc.)?
8. A-t-on étudié chaque service essentiel afin de déterminer les implications d'une modification, d'une réduction ou d'une suppression?

Politiques et procédures

Les procédures d'exploitation standard ont-elles été examinées et modifiées ou révisées au besoin?

Surveillance/contrôle des présences

1. A-t-on établi un processus de contrôle de l'absentéisme au sein de chaque unité d'affaires?
2. Quel niveau d'absentéisme rendra nécessaire la modification du mode de prestation de toute fonction ou de tout service essentiel?
3. Si votre entreprise ne peut plus fonctionner en raison d'un taux d'absentéisme extrêmement élevé, quelles conséquences cela aurait-il et

quelles unités d'affaires ou divisions devraient quand même continuer de fonctionner (finances, ressources humaines, etc.) pour offrir un soutien aux employés?

Fournitures de services essentiels à la collectivité

Votre entreprise a-t-elle la responsabilité de fournir des services à la collectivité en situation d'urgence?

Prestation de services

1. Lorsqu'une fonction ou un service essentiel doit être modifié, quelles conséquences cela aura-t-il? (Tenez compte de toute réduction de services que cela pourrait occasionner.)
2. Identifier toute possibilité éventuelle qui permettrait de maintenir actif chaque fonction ou service essentiel (annulation de vacances, approbation de temps supplémentaire, réaffectation d'employés, formation commune, sous-traitance, recours à des bénévoles, à du personnel à temps partiel ou encore à d'autres ressources en personnel ou de l'aide réciproque, etc.).
3. Demandez-vous pendant combien de temps vous pourrez fonctionner avec des services réduits. Quelques semaines ou quelques mois?

Ressources humaines

1. Sera-t-il nécessaire de faire de la formation commune?
2. Les employés réaffectés ou les bénévoles doivent-ils avoir une autorisation de sécurité ou une autre autorisation spéciale?
3. Les postes à titulaire unique, les codes de sécurité, les codes d'accès et les mots de passe posent-ils des problèmes?
4. Certains employés pourraient-ils être réaffectés à ces types de postes?
5. Y a-t-il des problèmes relatifs à la convention collective?
6. Avez-vous besoin d'une approbation préalable pour mobiliser des employés n'ayant peut-être pas les attestations de compétences ou permis nécessaires?
7. Quelles sont les implications de la situation en ce qui concerne l'application du principe de la diligence raisonnable, la responsabilité légale et civile, l'image publique et la confiance qu'inspire l'entreprise?
8. A-t-on établi la liste des besoins en ressources (personnes, équipement et matériel), y compris les coordonnées de chacune des personnes concernées?

Communications

Avez-vous préparé une « stratégie de communication » pour vos partenaires à l'interne et à l'externe?

Mise à l'essai du plan

1. Le plan de continuité des opérations de votre entreprise a-t-il été mis à l'essai?
2. A-t-on établi un processus d'examen régulier de ce plan?

Communication avec les employés

1. Parlez à vos employés MAINTENANT et travaillez avec eux à l'établissement d'un plan d'urgence.
2. Tenez une liste à jour des numéros de téléphone de vos employés, qui vous permettra de les contacter en situation d'urgence.
3. Dans le cas d'une pandémie, encouragez vos employés à se faire vacciner contre la grippe tous les ans.
4. Aidez vos employés à préparer des trousse d'urgence pour eux-mêmes et leur famille.
5. Dans le cas d'une pandémie, sensibilisez vos employés à l'importance de:
 - a. Se laver les mains
 - b. Respecter l'étiquette respiratoire (se couvrir le nez lorsqu'on éternue, utiliser des mouchoirs jetables lorsque cela est possible)
 - c. Avoir un régime alimentaire sain
 - d. Faire de l'exercice
 - e. Faire la différence entre une grippe et un rhume (la grippe est une maladie beaucoup plus grave, elle frappe très soudainement et elle entraîne de la fièvre et des maux)
 - f. Faire la différence entre la «grippe saisonnière» et la «grippe pandémique» (la grippe saisonnière revient tous les ans alors que la grippe pandémique se déclare lorsque la souche virale change, auquel cas les victimes peuvent être considérablement plus atteintes que d'habitude et même mourir).

Nombre de travailleurs réduit

En temps de pandémie, il se peut que seulement la moitié de votre effectif se présente au travail. Certains employés seront malades et d'autres seront obligés de rester à la maison pour prendre soin d'enfants ou de membres de leur famille atteints par le virus. Voici quelques suggestions visant à vous permettre de garder votre entreprise ouverte en pareille situation:

1. Limitez certains de vos services. En situation de pandémie ou d'urgence, tentez de fournir au moins les services essentiels.
2. Réduisez vos heures d'ouverture.
3. Donnez une formation commune à vos employés. Assurez-vous qu'il n'y a pas seulement une ou deux personnes ayant la compétence pour exécuter une tâche cruciale. Si ces personnes tombent malades, vous aurez de la difficulté à garder votre entreprise ouverte.
4. Rappelez des employés à la retraite et redonnez-leur de la formation. Conservez le numéro de téléphone et l'adresse des employés retraités. Vous aurez peut-être besoin de leur aide en cas de pandémie ou d'urgence.
5. Prévoyez réaliser des ventes, fournir des services d'entretien et fabriquer des produits avec le concours d'un personnel réduit.
6. Si vous êtes vous-même malade, votre entreprise pourra-t-elle continuer à fonctionner? Identifiez les employés qui peuvent prendre des décisions importantes en l'absence des propriétaires ou des dirigeants?

Maintien d'une distance sociale

Si une pandémie survient, vous serez peut-être invité à demander aux employés de votre entreprise de maintenir une distance sociale, ce qui signifie qu'ils devront se tenir à au moins un mètre les uns des autres. Voici quelques suggestions à cet égard:

1. Encouragez les gens à se laver les mains souvent
2. Demandez aux gens d'éviter de se retrouver en face-à-face
3. Essayez de limiter les files d'attente ou les rassemblements
4. Demandez aux clients de se tenir à distance des employés et les uns des autres:
 - a. Installez des panneaux de plexiglas entre les employés et les clients
 - b. Utilisez le téléphone pour communiquer avec les clients ou les employés à l'interne
 - c. Ne donnez pas de poignées de mains
 - d. Espacez les chaises lors de réunions ou utilisez la vidéoconférence
 - e. Mettez fin à tout partage de poste de travail
 - f. Évitez de tenir des réunions inutiles
 - g. Limitez le nombre de gens dans les ascenseurs et encouragez les gens à prendre les escaliers
 - h. Instaurez des quarts de travail supplémentaires ou des quarts décalés de manière à avoir moins d'employés par quart, ce qui permettra d'augmenter l'espace entre les employés
 - i. Faites le nécessaire pour permettre à vos employés de travailler chez eux

Planification préalable

L'une de vos principales priorités consiste à garder vos employés en bonne santé. Les employés malades devraient rester chez eux car ils peuvent infecter les employés non affectés.

1. Examinez vos politiques sur les congés de maladie. Lorsqu'une situation d'urgence représente une menace pour la santé publique, les travailleurs malades ne doivent pas venir travailler, même si vous manquez de personnel.
2. Ne permettez pas aux employés malades de rester au travail. Vous ne devez pas pénaliser les employés qui sont malades en situation d'urgence.
3. Établissez sans tarder des politiques et des directives claires qui aideront les employés à comprendre les possibilités qui s'offrent à eux et ce qui est attendu d'eux lorsqu'ils sont malades.
4. Que fera votre entreprise si un travailleur tombe malade alors qu'il se trouve au travail? Établissez sans tarder des politiques claires à ce sujet.
5. Fournissez du savon et de l'eau chaude ou des produits assainissants à base d'alcool à vos employés.
6. En temps de pandémie, il peut arriver que les transports en commun soient suspendus (afin d'éviter les métros ou les autobus bondés). L'essence pourra alors devenir très chère ou difficile à trouver. Comment vos employés se rendront-ils au travail?
7. Établissez des pratiques de contrôle quotidien des infections (décontamination des surfaces de contact telles que les téléphones et les claviers, etc.).

Autres considérations

1. Les longs voyages seront peut-être temporairement annulés. Essayez d'éviter de voyager (à destination, en particulier, des lieux touchés) et recourez plutôt à la téléconférence ou à la vidéoconférence. Vérifiez s'il y a des fournisseurs locaux qui pourraient desservir votre entreprise.
2. Certains de vos employés ont-ils des besoins spéciaux (incapacités, analphabétisme, etc.)? Comment s'occupera-t-on d'eux?

3. Si une pandémie se déclare, vos fournisseurs ne seront peut-être plus fonctionnels. Pouvez-vous augmenter vos stocks de matières premières?
4. Comment communiquerez-vous avec vos clients, fournisseurs et le grand public en situation d'urgence? Avez-vous un site Web? Utilisez des sites Web protégés par mot de passe pour communiquer de l'information de nature délicate à vos employés.
5. Assurez-vous d'avoir accès à la télévision, à la radio ou à Internet au travail afin de pouvoir suivre l'évolution de la situation.
6. Comment votre entreprise serait-elle touchée par une pandémie? Par exemple, si de grands rassemblements doivent être annulés, quelles conséquences cela aurait pour votre entreprise? Certains types d'entreprises (stations-service, commerces d'épicerie, etc.) peuvent être plus achalandés que dans des conditions normales.