

6 octobre 2009

Collection analyse
stratégique

Première édition
Édité pour le Québec

Préparez votre entreprise à la crise pandémique



En soutien au document réalisé par le ministère du Développement économique, de l'innovation et de l'Exportation du Québec (Guide à l'intention des entreprises pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza).

Par Lyne Robichaud et
Xavier Aucompte

Sommaire

Préparez votre entreprise à la crise pandémique

Ce document reprend systématiquement, point par point, les éléments proposés par le gouvernement du Québec dans le *Guide à l'intention des entreprises pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza* (http://www.mdeie.gouv.qc.ca/fileadmin/sites/internet/documents/publications/pdf/Entreprises/outils_gestion/pandemie_fr.pdf). Nous avons documenté nos stratégies de planification, et avons dressé la liste de toutes les choses à planifier et à mettre en œuvre.

Introduction	10
CHAPITRE 1	13
Prévoyez les effets d'une pandémie sur votre entreprise	13
1. Identifiez un coordonnateur ou une équipe et assignez-lui des rôles et des responsabilités de planification en matière de préparation et d'intervention en cas de pandémie. Le processus de planification devrait inclure les suggestions des employés et de leurs représentants syndicaux	13
2. Identifiez les employés et autres ressources essentiels au maintien des opérations de votre entreprise, par lieu de travail et par fonction, en cas de pandémie (matières premières, fournisseurs, produits et services des sous-traitants, logistique, etc.).....	13
3. Vérifiez auprès de vos fournisseurs et sous-traitants s'ils ont un plan de continuité des opérations (PCO) et, le cas échéant, tenez-en compte. Sinon, incitez-les à en élaborer un. L'interdépendance des entreprises est plus grande en temps de crise.....	16
4. Formez et préparez une main-d'œuvre auxiliaire pour une possible relève (par exemple, des contractants, des employés occupant d'autres fonctions ou des retraités).....	17
5. Élaborez et prévoyez deux scénarios, l'un prévoyant une augmentation de la demande pour vos produits ou services en cas de pandémie, l'autre prévoyant une diminution de la demande.....	19
6. Déterminez les éventuels effets d'une pandémie sur la situation financière de votre entreprise en imaginant de multiples scénarios applicables à différents sites de production ou de gammes de produits.....	20
7. Déterminer les effets éventuels d'une pandémie sur les déplacements professionnels à l'intérieur du pays et à l'étranger (fermeture des frontières, par exemple).....	21
8. Élaborez un plan de communication d'urgence et révisez-le de façon sporadique. Ce plan contient l'identification des principales personnes-ressources, ainsi que de leurs remplaçants, et une chaîne de communications comprenant aussi les fournisseurs et les clients.....	23
Salariés.....	23
Misez sur la collaboration.....	23

Prestataires, fournisseurs, agences d'intérim et toute société qui travaille avec l'entreprise.....	24
Clients.....	24
Les instances et organismes publics.....	24
9. Mettez en œuvre un exercice pour tester votre plan, et révissez-le de façon sporadique	25
10. Obtenez des renseignements «fiables» sur le site Pandemiequebec.gouv.qc.ca que le gouvernement du Québec met à la disposition des citoyens.....	27
CHAPITRE 2.....	29
Prévoyez les effets d'une pandémie sur vos employés et vos clients.....	29
11. Prévoyez les absences des employés causées par la maladie personnelle ou celle d'un membre de la famille, la fermeture potentielle des garderies, des écoles ou de l'entreprise, l'arrêt des transports publics, etc.	29
12. Mettez des directives en place afin de modifier la fréquence et le type de contacts personnels à privilégier entre les employés et les clients (par exemple, se serrer la main, participer aux réunions en personne, partager des espaces de bureau étroits et partager le matériel de travail).....	32
13. Encouragez et contrôlez les vaccins annuels contre la grippe saisonnière chez les employés (facultatif)	33
14. Évaluez l'accès des employés aux services de soins de santé, en cas de pandémie, ainsi que la disponibilité de ceux-ci, et complétez ces services, si possible.....	36
Débordement des urgences, lieux alternatifs de soins.....	36
Quelques pistes de solutions pour vous.....	36
Oubliez les exigences médicales, le temps d'une pandémie.....	37
15. Évaluez l'accès des employés aux services de santé mentale et sociaux, en cas de pandémie, ainsi que la disponibilité de ceux-ci, y compris les ressources de l'entreprise de même que les services communautaires, et améliorez ces services, si possible.....	37
16. Identifiez les employés et les principaux clients ayant des besoins particuliers et tenez compte de leurs exigences dans votre plan de préparation.....	39
Identification des employés ayant des besoins particuliers.....	39
Identification des principaux clients ayant des besoins particuliers.....	40
Malades chroniques de moins de 65 ans.....	40
Femmes enceintes.....	41
Retrait des femmes enceintes au cas par cas, et non pas encore systématique.....	41
Démarches effectuées dernièrement par des représentants sectoriels.....	42
Personnes habitant une localité ou une communauté éloignée ou isolée.....	42
Autres groupes à risque (non nommés par le Canada et le Québec).....	43
CHAPITRE 3	46
Élaborez les politiques à mettre en œuvre en cas de pandémie.....	46
17. Préparez les directives d'activation du plan	46
18. Élaborez des politiques sur la rémunération des salariés et les congés de maladie spécifiques en cas de pandémie, y compris des politiques concernant le retour au travail des personnes ayant été malades, mais n'étant plus contagieuses.....	46
Droit de refus d'exécuter un travail.....	47
Obligations des employeurs et des employés.....	47
Trois droits des employés.....	48

Le droit de savoir.....	48
Le droit de participer.....	48
Le droit de refuser.....	48
À quel moment s’effectue le retour au travail des personnes ayant été malades?.....	48
19. Élaborez des politiques afin d’accorder une souplesse quant aux lieux et aux heures de travail (par exemple, le télétravail et les horaires de travail décalés).....	49
20. Élaborez des politiques afin de prévenir la propagation de la pandémie sur les lieux de travail (par exemple, en encourageant l’hygiène respiratoire, l’hygiène des mains, la vaccination annuelle, et la mise à l’écart rapide des personnes qui présentent des symptômes de la grippe).....	50
21. Élaborez des politiques pour les employés qui ont été exposés au virus de l’influenza que l’on croit malades ou qui tombent malades sur les lieux de travail.....	51
Absences pour cause de maladie.....	51
Absences et congés pour raisons familiales ou parentales	51
22. Élaborez des directives de contrôle des contacts entre les membres du personnel.....	53
23. Élaborez des politiques pour limiter les déplacements dans les régions touchées.....	53
24. Déterminez les responsabilités, les procédures et la communication des renseignements relatives à l’activation et à l’arrêt du plan de continuité.....	54
CHAPITRE 4.....	56
Affectez des ressources à la protection de vos employés et de vos clients.....	56
25. Assurez-vous que le matériel de contrôle des infections est accessible et en quantité suffisante dans tous les établissements de l’entreprise (par exemple, des produits pour se laver les mains, des mouchoirs, et des récipients pour les jeter).....	56
Masques et autre équipement de protection.....	57
Port du masque, recommandé ou pas?.....	57
Types de masques.....	57
Information récente concernant les masques et le lavage des mains.....	57
26. Améliorez, si nécessaire, les communications et l’infrastructure de technologie de l’information, afin de permettre le travail à distance, pour les employés, et l’accès à distance, pour les clients.....	58
27. Assurez-vous que les consultations médicales sont offertes, et qu’il est possible de recevoir des conseils pour l’intervention d’urgence.....	59
CHAPITRE 5.....	62
Communiquez avec vos employés et tenez-les informés.....	62
28. Élaborez et diffusez des programmes et des documents sur la pandémie (signes et symptômes de la grippe, mode de transmission, mesures à prendre, etc.), les stratégies de protection des personnes et des familles, les stratégies d’intervention (hygiène des mains, hygiène respiratoire, plans d’urgence, etc.)	63
29. Anticipez les craintes et l’anxiété des employés, les rumeurs et la désinformation et planifiez les communications en conséquence.....	64
Craintes, anxiété, et stress.....	64
Les difficultés financières poussent certains au suicide.....	65
Les effets négatifs du stress.....	65
Prévention des impacts psychosociaux.....	65
Rumeurs et désinformation.....	67

Prévention des rumeurs.....	67
Stratégies pour gérer les rumeurs existantes.....	68
30. Assurez-vous que les communications sont appropriées sur les plans linguistique et culturel (choisissez les termes corrects, compris par tous).....	69
Communications culturellement appropriées	69
Les conditions culturelles d'une bonne communication.....	70
La communication culturelle pour le changement de comportement.....	71
Communications linguistiquement appropriées.....	71
31. Présentez aux employés votre plan de continuité des opérations en cas de pandémie .72	
Concernant la réaction d'ajustement, la peur et la panique.....	72
Confiance.....	74
Comment préparer sa présentation.....	74
Les meilleurs trucs d'une présentation.....	76
32. Fournissez des renseignements sur les soins à domicile pour les employés malades et les membres de leur famille. Consultez un conseiller médical ou l'Agence de la santé et des services sociaux de votre région pour obtenir des conseils sur les soins à prodiguer aux personnes malades.....	77
Fournissez des renseignements sur les soins à domicile.....	78
Le fait d'être interconnecté.....	78
Ce qu'indique le gouvernement du Québec pour le moment.....	78
Quelques dispositions à recommander à vos employés.....	78
33. Mettez en place des mécanismes d'information sur la pandémie et les mesures à prendre avec les employés, les vendeurs, les fournisseurs et les clients, sur les lieux de travail et à l'extérieur.....	79
34. Informez-vous d'abord sur le site gouvernemental http://www.pandemiequebec.gouv.qc.ca et identifiez les sources officielles complémentaires pour obtenir des renseignements exacts et pertinents sur la pandémie (à l'échelle nationale et internationale), ainsi que sur les ressources disponibles permettant de prendre des mesures de prévention (par exemple, les vaccins et les antiviraux)	80
La revue de presse quotidienne de Web escape agents.....	80
Quelques références.....	81
CHAPITRE 6.....	83
Coordonnez vos actions avec celles d'organisations externes pour aider votre communauté	83
35. Collaborez avec les assureurs, les systèmes de soins médicaux et les Agences de la santé et des services sociaux afin de communiquer votre plan en cas de pandémie et de comprendre leurs capacités à répondre aux besoins de la communauté et leurs plans d'action en cas de pandémie.....	83
36. Collaborez avec les Agences de la santé et des services sociaux ou avec leurs intervenants en cas d'urgence, afin de participer à leurs processus de planification, de communiquer vos plans en cas de pandémie et de comprendre leurs capacités et leurs plans.....	83
37. Faites connaître à l'Agence de la santé et des services sociaux de votre région, ou aux intervenants en cas d'urgence, les actifs ou les services que votre entreprise pourrait fournir à la communauté.....	84
Dans l'éventualité de hausses de vos activités.....	84
Dans l'éventualité de baisses de vos activités.....	84

38. Partagez les meilleures pratiques avec les autres entreprises de votre communauté afin d'améliorer les efforts d'intervention au sein de celle-ci.....85

Conclusion..... 87

Adresses utiles.....89

Bibliographie.....96

Médiagraphie.....102

Les auteurs.....108

 Web escape agents.....108

 Lyne Robichaud.....108

 Xavier Aucompte.....108