

Pandémie: 5 étapes clés pour un PCA-express



*par Hélène Courtecuisse
fondatrice du cabinet Lisis Conseil*

Pandémie:

5 étapes clés pour un PCA-express

par Hélène Courtecuisse

(février 2010)

Nous sommes entrés depuis le mois de Septembre dans le niveau 5A* de l'épidémie de grippe A (H1N1). La pandémie (activation du niveau 6) n'est pas encore là, contrairement aux prévisions, mais le risque reste élevé. Un pic de pandémie d'une durée de 3 semaines est toujours attendu. Le taux d'absentéisme pourrait atteindre jusqu'à 40% !

Les organismes publics et les grandes entreprises s'y sont préparés, pour la plupart. Mais certains n'ont encore rien prévu : pas de plan de continuité (PCA) ; ou pas de mise en place de l'organisation et des moyens techniques afférents ; Ou une absence de test préalable de ces moyens....

Pas de panique, si tel est votre cas. Il n'est pas encore trop tard. Bien sûr, votre PCA ne pourra pas être exhaustif, mais il peut être mis au point rapidement pour vous aider à surmonter la crise en limitant les dommages. Rappelons que pour ne pas conduire à une paralysie progressive de l'activité économique du pays, le gouvernement préconise à toutes les entreprises, y compris les très petites (TPE), d'élaborer ce PCA.

Pour élaborer en urgence votre PCA, nous vous proposons un plan d'action en 5 étapes.



« Les organismes publics et les grandes entreprises se sont préparés, pour la plupart, à l'éventualité d'une pandémie grippale, mais certains n'ont encore rien prévu et risquent de subir une forte désorganisation des activités »

Hélène Courtecuisse ex-directeur informatique et de la sécurité de l'information chez Novartis Santé Familiale, et fondatrice du cabinet Lisis Conseil

* Niveau 5A : « Transmission interhumaine d'un virus grippal dans au moins deux pays non limitrophes d'un même continent »

1. Analyser les fonctions nécessaires à la continuité de l'entreprise :

- Identifier les fonctions de l'entreprise à maintenir en priorité (production, relation clients, paye, règlement des factures, systèmes d'information...),
- les classer en deux catégories : celles qui peuvent être effectuées à distance et celles qui nécessitent une présence sur site.

2. Déterminer les effectifs strictement nécessaires :

- Identifier les compétences et postes de travail nécessaires au maintien des activités critiques ;
- Identifier les personnes qui possèdent ces compétences (par leur fonction actuelle ou par des fonctions précédemment exercées) en s'efforçant d'avoir plus d'une personne par compétence (redondance)
- Identifier les personnes pouvant mettre en oeuvre le PCA ;
- Identifier si nécessaire des solutions de recours à du personnel extérieur
- formaliser par écrit sous forme de listes

3. Préparer les moyens techniques:

- Recenser les coordonnées (téléphones, mobiles, adresses...) des personnes critiques et les diffuser (seulement aux personnes critiques elles-mêmes) ;

- proposer le télétravail à celles qui pourraient travailler depuis leur domicile (éventuel avenant au contrat de travail à signer)
- les équiper de postes de travail mobiles (laptop, connexion, imprimante, téléphone,...) , configurés à l'identique de leur poste habituel (droits d'accès, données,...)
- tester la connexion de ces postes, l'accès aux applications nécessaires et aux données partagées, les impressions : le plus simple est d'effectuer le test dans un premier temps depuis les locaux de l'entreprise (afin de détecter les problèmes les plus fréquents d'accès), puis depuis le domicile des salariés.

4. Préparer l'organisation de crise

- Rédiger un mode opératoire sous forme de liste : dans quels cas activer le PCA, à qui annoncer l'entrée en crise, quand demander aux personnes critiques de travailler depuis leur domicile, que dire aux clients, quelles activités rattraper après la crise (si elles ont été stoppées)
- Réorganiser le travail : prévoir de limiter les réunions et déplacements, préparer l'aménagement des horaires de travail, intégrer les contraintes liées au port du masque ...

5. Communiquer

- Expliquer votre PCA aux salariés, leur diffuser les modes opératoires (l'organisation)

S'il vous reste du temps, vous pouvez aussi contacter vos fournisseurs, prestataires, clients... afin de savoir comment ils ont eux-mêmes prévus le maintien de leur activité, pour s'assurer de la cohérence de votre PCA avec leurs plans.

En synthèse, il n'est pas nécessaire de rédiger des procédures complexes et longues pour faire un PCA efficace, les personnes critiques savent généralement comment assurer leurs fonctions. L'essentiel est d'avoir identifié ces fonctions et ces personnes, et de leur avoir fourni des moyens de secours.

L'exercice consistant à identifier les salariés qui pourraient remplir d'autres fonctions que leur poste actuel est d'ailleurs très enrichissant pour toute l'entreprise, et source –qui sait– d'évolutions futures de l'organisation...

Vous pourrez bien sûr envisager de vous faire aider dans ces préparatifs par une société de conseil spécialisée en plans de continuité, notamment si vous devez agir dans l'urgence.

Toutes ces recommandations concernent le PCA, mais en cas de pandémie (alerte de niveau 6) d'autres mesures d'hygiène et de sécurité sont à appliquer dans votre entreprise (fourniture de masques, nettoyage, ...).

Pour en savoir plus :

http://www.pandemie-grippale.gouv.fr/rubrique.php?id_rubrique=103

<http://www.entreprises.gouv.fr/pdf/kitgrippeAentreprise.pdf>