

GUIDE À L'INTENTION DES ENTREPRISES POUR LA PLANIFICATION DE LA CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS EN CAS DE PANDÉMIE D'INFLUENZA



Organisation
de la sécurité civile
du Québec



**PANDÉMIE
INFLUENZA**

REMERCIEMENTS

Des remerciements particuliers sont adressés aux personnes qui ont participé, d'une façon ou d'une autre, à la réalisation du *Guide à l'intention des entreprises pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza*.

Plusieurs ministères et organismes ont facilité la réalisation de ce guide, notamment le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de la Sécurité publique.

Les Manufacturiers et exportateurs du Canada (MEC) ont permis au ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation de s'inspirer de leur guide, *Pandémie de grippe : Guide de planification de la continuité pour les entreprises canadiennes*, disponible à l'adresse www.cme-mec.ca/pdf/CME_Pandemic_GuideFR.pdf.

AVERTISSEMENT

Le *Guide à l'intention des entreprises pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza* est un document évolutif, pouvant être modifié et amélioré. Le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation assure sa mise à jour au fil des renseignements disponibles en matière de sécurité civile, ou de santé publique, liée à une pandémie. La version la plus récente du document, identifiable par le numéro apparaissant dans le coin inférieur droit, est dans le site www.mdeie.gouv.qc.ca, section Publications, Outils d'aide à la gestion.

Juin 2007

Responsable ministériel de la sécurité civile

Monsieur Mario Bouchard, sous-ministre adjoint

Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

Équipe de rédaction et de coordination du guide

Monsieur Denis Hébert, coordonnateur ministériel de la sécurité civile

Direction du développement des entreprises

Madame Céline Tremblay, coordonnatrice ministérielle substitut de la sécurité civile

Direction du développement des entreprises

Monsieur Paul Giguère, conseiller en développement économique

Direction régionale de la Chaudière-Appalaches

Madame Isabelle Desbiens, conseillère en communication

Direction des services à la clientèle

Édition produite par :

La Direction des services à la clientèle

Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

Ce document a été imprimé en quantité limitée, mais il est disponible en version électronique à l'adresse **www.mdeie.gouv.qc.ca**, section Publications, Outils d'aide à la gestion.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

English version is available on the web site.

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 2007

Bibliothèque nationale du Canada, 2007

ISBN (978-2-550-50111-4) (version imprimée)

ISBN (978-2-550-50112-1) (version PDF)

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

© Gouvernement du Québec, juin 2007

LA PRÉVENTION : NOTRE MEILLEURE ALLIÉE



Le *Guide à l'intention des entreprises pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza* s'inscrit dans le cadre du Plan national de sécurité civile. Ce plan est la référence gouvernementale en matière de planification et de prévention en cas de sinistre majeur, et ce, sur l'ensemble de notre territoire.

À l'instar d'autres catastrophes naturelles, une pandémie pourrait avoir des conséquences négatives sur nos entreprises et notre activité économique. Ce guide a pour but d'aider les entreprises à réaliser un plan de continuité des opérations afin de minimiser les conséquences associées à un sinistre.

En situation d'urgence, la rapidité d'action fait souvent toute la différence. Pour agir vite, la planification est toujours la meilleure technique d'organisation et surtout de prévention. Face à la perspective d'un risque, il faut s'organiser collectivement et mettre en place toutes les mesures nécessaires visant à réduire les impacts associés au risque identifié.

Le présent document est un outil mis au point par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation afin d'aider les entreprises à élaborer une stratégie d'intervention efficace.

Le gouvernement du Québec souhaite vous appuyer dans votre démarche et votre action préventive.

RAYMOND BACHAND

Ministre du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation
Ministre du Tourisme
Ministre responsable de la région de Montréal

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	5
Le risque et les conséquences d'une pandémie d'influenza	6
Les répercussions d'une pandémie d'influenza	7
• Les caractéristiques particulières d'une pandémie	7
• Les effets d'une pandémie sur l'entreprise	7
• Les effets d'une pandémie sur l'économie	8
Le plan de continuité des opérations de l'entreprise	9
• L'importance d'un plan de continuité	9
• Le plan de reprise des opérations versus le plan de continuité des opérations	10
Planifier la continuité des opérations en fonction d'une pandémie d'influenza	11
Aide-mémoire pour la planification de la continuité des opérations	12
Conclusion	16

INTRODUCTION

On entend de plus en plus parler de la possibilité d'une épidémie d'influenza à l'échelle mondiale (pandémie). Les experts estiment en effet que la probabilité d'une pandémie d'influenza augmente avec le temps, car les données historiques indiquent qu'une pandémie survient normalement à tous les 10 à 40 ans et que la dernière remonte à 1968. Il n'est toutefois pas possible de prédire avec précision quand la prochaine pandémie va frapper, ni d'en prévoir l'intensité, ni de savoir quels groupes de personnes seront les plus touchés. Mais on sait qu'elle pourrait avoir des répercussions importantes sur la santé de la population et, subséquemment, sur les activités économiques de nombreuses entreprises.

Ce Guide à l'intention des entreprises pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza a pour but d'aider les entreprises à réaliser un plan de continuité de leurs opérations afin de minimiser les conséquences d'une pandémie ou de tout autre sinistre important¹ (inondations, verglas, incendies majeurs, pannes de service, etc.). Un plan de continuité permet, en cas de pandémie, d'évaluer les risques d'absentéisme, de rupture d'approvisionnement, de pertes de productions, de diminution des ventes et de fermeture possible des frontières, ainsi que d'identifier les solutions. Une bonne préparation peut diminuer les impacts négatifs d'une pandémie et peut aussi servir dans le cas d'autres sinistres majeurs qui pourraient survenir.

Le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation invite toutes les entreprises à se doter d'un plan de continuité des opérations, particulièrement celles qui fournissent des biens et services essentiels à la population.

Le Guide à l'intention des entreprises pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza renvoie à l'occasion aux documents préparés par le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Commission de la santé et de la sécurité du travail et la Commission des normes du travail qui sont des références en matière de santé ou de normes du travail. Ces documents sont disponibles sur le site Internet www.pandemiequebec.gouv.qc.ca.

1. *Le Guide à l'intention des entreprises pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza* s'inscrit dans une planification plus large de la sécurité civile. Le Plan national de sécurité civile (PNSC) est la référence gouvernementale en matière de planification relative à tous les risques de sinistre majeur, dont une pandémie, sur l'ensemble du territoire québécois.

LE RISQUE ET LES CONSÉQUENCES D'UNE PANDÉMIE D'INFLUENZA

L'histoire montre qu'une pandémie se produit trois ou quatre fois par siècle. Au cours du siècle dernier, le monde a connu trois pandémies d'influenza : la grippe espagnole (1918-1919), la grippe asiatique (1957-1958) et la grippe de Hongkong (1968-1969), à des intervalles de 10 à 40 ans. L'épidémie la plus dévastatrice, celle de 1918-1919, a entraîné le décès de 20 à 40 millions de personnes, à l'échelle mondiale, la plupart en bonne santé et dans la force de l'âge.

La menace d'une pandémie renferme un potentiel élevé de bouleversements individuels et sociaux. Les personnes, leurs familles, les milieux de travail, bref toute la société pourrait être affectée sur les plans de la santé, de l'économie, des affaires, de l'éducation, de la culture et du loisir².

Actuellement, il n'y a pas de pandémie d'influenza, ni au Québec ni ailleurs dans le monde. Toutefois, les experts en santé publique estiment que la probabilité d'une pandémie augmente avec le temps.

D'ailleurs, trois des quatre conditions nécessaires à l'éclosion d'une pandémie sont réunies :

- Le virus H5N1, responsable de l'influenza aviaire, constitue une nouvelle souche d'influenza ;
- L'humain ne possède aucune immunité contre cette nouvelle souche ;
- Le H5N1 est suffisamment virulent pour provoquer une pandémie.

Au moment de l'édition de ce guide, la quatrième condition essentielle à l'émergence d'un virus pandémique, soit la transmission de personne à personne, est toujours absente.

Dans le but de pouvoir se préparer à faire face à une pandémie, le ministère de la Santé et des Services sociaux a émis l'hypothèse suivante³ :

- Une première vague d'infection, d'une durée d'environ huit semaines, pourrait affecter le tiers de la population (2,6 millions de personnes) ;
- Une seconde vague pourrait survenir de trois à neuf mois plus tard et être suivie, elle aussi, d'autres vagues successives ;
- 1,4 million de personnes auraient recours aux services de santé ;
- 34 000 personnes nécessiteraient une hospitalisation ;
- 8 500 personnes pourraient en décéder.

En milieu de travail, la propagation d'une pandémie serait semblable à celle qui toucherait la population en général, soit environ 35 % de la population active qui pourrait tomber malade.

Lors d'une pandémie, les affaires et les activités commerciales ne suivraient pas leur cours habituel et les entreprises risqueraient d'être touchées de différentes façons.

2. On peut suivre l'évolution du virus H5N1 et du risque d'une pandémie dans le site www.pandemiequebec.gouv.qc.ca.

3. Ces estimations sont tirées du scénario élaboré dans le *Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza – Mission santé*, document publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux en mars 2006.

LES RÉPERCUSSIONS D'UNE PANDÉMIE D'INFLUENZA

Les caractéristiques particulières d'une pandémie

Une pandémie a des caractéristiques différentes des catastrophes naturelles. Elle touche de nombreuses régions du monde, rendant l'assistance extérieure à peu près impossible. Elle s'étire sur plusieurs mois et exige parfois que soient prises des mesures pour limiter les contacts sociaux, tels que la restriction des déplacements, la mise en quarantaine ou la fermeture des lieux de rassemblements publics. Elle affecte tout le monde, personnes et organisations, directement ou indirectement, sur le plan de la santé physique ou psychologique, mais aussi, souvent, sur le plan économique.

Les effets d'une pandémie sur l'entreprise

Il faut s'attendre à ce qu'en cas de pandémie, les entreprises soient touchées. Elles le seront à des degrés divers et de façons différentes, mais elles le seront probablement toutes.

La première conséquence d'une pandémie d'influenza serait l'absentéisme des ressources humaines. En plus de ne pas pouvoir travailler parce qu'ils sont malades, les employés pourraient s'absenter pour s'occuper de parents ou d'enfants malades ou être forcés de rester à la maison en cas de fermeture des écoles et des garderies, par exemple, ou simplement par peur de contracter le virus.

Les employeurs doivent prévoir un taux d'absentéisme pouvant atteindre jusqu'à 50 % de leurs effectifs, pendant environ deux semaines au cours de la pointe de chaque vague d'une pandémie grave. Une pandémie pourrait durer une année ou plus, et comprendre deux ou trois vagues d'une durée de six à huit semaines chacune.

En plus d'engendrer un manque de ressources humaines, une pandémie d'influenza pourrait entraver le fonctionnement normal des entreprises de maintes façons :

- Les services essentiels, tels que les services financiers, d'information et de télécommunications, ainsi que l'approvisionnement en énergie et le transport, pourraient être lourdement affectés ;
- L'approvisionnement nécessaire à la poursuite des activités commerciales pourrait devenir inégal. Il faudrait aussi prévoir de plus grandes difficultés d'approvisionnement dans le cas des marchandises importées de l'étranger ;
- Les frontières pourraient être fermées autant pour l'exportation que pour l'importation des produits ;
- Les réunions, les rassemblements publics et les rencontres professionnelles seraient possiblement annulés par crainte de contamination ou en prévision d'une faible participation ;
- Les commandes des clients pourraient être annulées ou impossibles à remplir ;
- La demande de produits et services serait probablement affectée, à la hausse (accès à Internet, par exemple) comme à la baisse (activités liées aux voyages ou aux loisirs, par exemple) ;
- La disponibilité des services des sous-traitants pourrait être touchée, ce qui pourrait avoir un effet, entre autres, sur l'entretien des principaux équipements.

Les entreprises pourraient donc avoir de la difficulté à compter sur leurs ressources humaines, à s'approvisionner, à assurer un fonctionnement minimal de leurs opérations et à assurer un maintien des services à leur clientèle.

Les effets d'une pandémie sur l'économie

Selon sa durée et son intensité, une pandémie d'influenza pourrait avoir d'importants effets négatifs sur l'économie et réduire de façon considérable la capacité de faire des affaires et de poursuivre des activités commerciales.

Les secteurs où les contacts humains sont courants, comme la vente au détail, les loisirs, les jeux, l'hébergement et la restauration, pourraient être particulièrement frappés en cas de pandémie. Il est aussi fort possible que les consommateurs réduisent leurs dépenses en voyages et en loisirs, y compris les transports, les hôtels, les croisières, les divertissements et les visites de lieux publics. Quoi qu'il en soit, tout changement massif de comportement aurait des répercussions sur l'économie.

Une pandémie pourrait coûter cher à l'économie québécoise, en dépenses médicales et en pertes de productivité et avoir un effet significatif sur le produit intérieur brut. Pour toutes ces raisons, une pandémie exige une planification particulière de la part des entreprises et des autorités gouvernementales.

LE PLAN DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS DE L'ENTREPRISE

La planification de la continuité des opérations est un processus proactif, qui assure que les produits et services essentiels sont disponibles pendant une période de perturbation. Les produits et services essentiels sont ceux dont l'absence, même pour un bref délai, aurait des conséquences graves pour un client, une entreprise, une collectivité ou un gouvernement.

Un plan de continuité des opérations (PCO) comporte les éléments suivants :

- des plans, des mesures et des dispositions garantissant la fourniture continue des produits et services essentiels, et permettant à l'organisation de relancer ses unités de production et de récupérer ses données et ses actifs ;
- l'identification des ressources nécessaires à la continuité des opérations, y compris le personnel, les renseignements, les équipements, les affectations financières, le conseil juridique, ainsi que la protection de l'infrastructure et des installations.

L'élaboration d'un PCO améliore l'image de l'organisation auprès des employés, des partenaires et des clients et met en relief son sens des responsabilités. Un PCO présente aussi d'autres avantages, dont l'amélioration de l'efficacité organisationnelle en général et l'identification des actifs et des ressources humaines et financières concernant les produits et services essentiels.

L'élaboration et la mise à jour d'un PCO permet aussi de s'assurer de la disponibilité des ressources et des renseignements nécessaires pour faire face à une pandémie.

L'importance d'un plan de continuité

Le plan de continuité des opérations (PCO) devrait faire partie de toute stratégie d'exploitation d'une entreprise. Ces dernières années, les effets sur les entreprises de la tempête de verglas de 1997, du SRAS, des attentats du 11 septembre 2001 et d'autres catastrophes ne font que confirmer l'importance d'un PCO. Les préoccupations actuelles relatives au risque d'une pandémie d'influenza confirment que la planification de la continuité doit tenir compte du cas particulier des maladies hautement infectieuses.

Des entreprises fournissant des produits et services essentiels, dont plusieurs grandes entreprises, se sont déjà dotées d'un plan d'urgence, mais la plupart des PME ne l'ont pas encore fait. Ce manque de préparation menace non seulement la viabilité d'une portion importante de l'économie québécoise, mais met également en péril la livraison des produits et services essentiels qui dépendent de chaînes d'approvisionnement complexes, notamment ceux du secteur manufacturier. En temps de crise, il importe de tenir compte de l'interdépendance des entreprises et de reconnaître l'importance de la continuité des opérations.

Le plan de reprise des opérations versus le plan de continuité des opérations

Le plan de reprise des opérations, comme le plan de reprise après un sinistre, sert à décrire comment l'entreprise reprend ses activités après une interruption. Il est réactif.

Le plan de continuité des opérations permet à l'entreprise de poursuivre ses activités. Plutôt que de s'attarder à relancer l'entreprise une fois que les opérations ont cessé, il permet de garantir la disponibilité des produits et services essentiels. Il est proactif.

Comme on sait qu'en cas de pandémie certains produits ou services doivent être fournis en continu, il importe que les entreprises se dotent d'un plan de continuité des opérations.

PLANIFIER LA CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS EN FONCTION D'UNE PANDÉMIE D'INFLUENZA

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a déterminé, pour sa planification en cas de pandémie, trois moments d'action reconnus par l'Organisation de la sécurité civile du Québec pour tout sinistre, à savoir « la préparation » (avant la pandémie), « l'intervention » (pendant la pandémie) et « le rétablissement » (pendant et après la pandémie)⁴. L'information à jour fournie dans le site www.pandemiequebec.gouv.qc.ca fait souvent référence à ces trois moments.

Un plan de continuité des opérations visant à éviter les effets d'une pandémie d'influenza devrait avoir prévu, le cas échéant, ces trois moments d'action.

Pour poursuivre la démarche de planification de la continuité des opérations de l'entreprise, il est recommandé de suivre l'aide-mémoire présenté plus loin. Il couvre la plupart des aspects d'un plan de continuité et permet d'identifier les mesures particulières que les entreprises peuvent prendre, aujourd'hui, pour se préparer à une éventuelle pandémie ou à tout autre sinistre important.

Il est également possible de consulter directement le guide publié par les Manufacturiers et exportateurs du Canada (MEC), *Pandémie de grippe : Guide de planification de la continuité pour les entreprises canadiennes*, à l'adresse http://www.cme-mec.ca/pdf/CME_Pandemic_GuideFR.pdf.

4. L'Organisation de la sécurité civile du Québec identifie, en tout, quatre étapes : la prévention, la planification, l'intervention et le rétablissement.

AIDE-MÉMOIRE POUR LA PLANIFICATION DE LA CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS

Les renseignements fournis dans cet aide-mémoire sont de nature générale et doivent être adaptés aux situations et aux besoins spécifiques de chaque entreprise. Certaines PME peuvent ne pas disposer des ressources nécessaires pour réaliser toutes les activités proposées. Il est toutefois recommandé que, peu importe sa taille, chaque entreprise élabore au moins un plan de base, comprenant chacune des sections principales mentionnées ci-dessous, pour assurer le maintien de ses opérations en cas de pandémie.

Prévoyez les effets d'une pandémie sur votre entreprise

- ☐ **Identifiez un coordonnateur ou une équipe** et assignez-lui des rôles et des responsabilités précis 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.
- ☐ **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.).
- ☐ **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.
- ☐ **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).
- ☐ **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.
- ☐ **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.
- ☐ **Déterminez les effets éventuels d'une pandémie sur les déplacements professionnels à l'intérieur du pays et à l'étranger** (fermeture des frontières, par exemple).
- ☐ **Élaborez un plan de communication d'urgence et révissez-le de façon périodique**. 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.
- ☐ **Mettez en œuvre un exercice pour tester votre plan**, et révissez-le de façon périodique.
- ☐ **Obtenez des renseignements fiables sur le site pandemiequebec.gouv.qc.ca** que le gouvernement du Québec met à la disposition des citoyens. Vous pourrez également obtenir de l'information auprès de l'Agence de la santé et des services sociaux de votre région, des services d'urgence et des municipalités.

Prévoyez les effets d'une pandémie sur vos employés et vos clients

- ☐ **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.
- ☐ **Mettez des directives en place afin de modifier la fréquence et le type des 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 bureaux étroits et partager le matériel de travail).
- ☐ **Encouragez et contrôlez les vaccins annuels contre la grippe saisonnière** chez les employés (facultatifs).
- ☐ **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.
- ☐ **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.
- ☐ **Identifiez les employés et les principaux clients ayant des besoins particuliers** et tenez compte de leurs exigences dans votre plan de préparation.

Élaborez les politiques à mettre en œuvre en cas de pandémie

- ☐ **Préparez les directives d'activation du plan.**
- ☐ **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. Consultez l'*Aide-mémoire sur les normes du travail à considérer, à l'intention des employeurs*, préparé par la Commission des normes du travail. Ce guide est disponible sur le site Internet www.pandemiequebec.gouv.qc.ca.
- ☐ **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). Pour ce faire, consultez l'*Aide-mémoire sur les normes du travail à considérer, à l'intention des employeurs*.
- ☐ **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). Consultez les *Mesures de prévention de l'influenza dans un contexte pandémique à l'intention des employeurs et travailleurs du Québec*, préparé par le ministère de la Santé et des Services sociaux et la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Ce guide est disponible sur le site Internet www.pandemiequebec.gouv.qc.ca.

- ❑ **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. Pour ce faire, consultez les *Mesures de prévention de l'influenza dans un contexte pandémique à l'intention des employeurs et travailleurs du Québec*. Ce guide est disponible sur le site Internet www.pandemiequebec.gouv.qc.ca.
- ❑ **Élaborez des directives de contrôle des contacts entre les membres du personnel.**
- ❑ **Élaborez des politiques pour limiter les déplacements dans les régions touchées.** Tenez compte des foyers nationaux et internationaux d'éclosion de la maladie. Envisagez la possibilité d'évacuer les employés qui travaillent à l'intérieur ou à proximité d'une région touchée lors de l'éclosion de la maladie et encadrez les employés qui rentrent des régions touchées.
- ❑ **Déterminez les responsabilités, les procédures et la communication des renseignements relatives à l'activation et à l'arrêt du plan de continuité.**

Affectez des ressources à la protection de vos employés et de vos clients

Pour cette section, consultez également les *Mesures de prévention de l'influenza dans un contexte pandémique à l'intention des employeurs et travailleurs du Québec*.

- ❑ **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).
- ❑ **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.
- ❑ **Assurez-vous que des consultations médicales sont offertes** et qu'il est possible de recevoir des conseils pour l'intervention d'urgence.

Communiquez avec vos employés et tenez-les informés

Pour cette section, consultez également les *Mesures de prévention de l'influenza dans un contexte pandémique à l'intention des employeurs et travailleurs du Québec* et la *Prévention des impacts psychosociaux dans un contexte de pandémie d'influenza à l'intention des employeurs et travailleurs du Québec*, préparé par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

- ❑ **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.). Invitez votre personnel à s'informer en consultant le site gouvernemental www.pandemiequebec.gouv.qc.ca.

- ❑ **Anticipez les craintes et l'anxiété des employés**, les rumeurs et la désinformation et planifiez les communications en conséquence.
- ❑ **Assurez-vous que les communications sont appropriées** sur les plans linguistique et culturel (choisissez les termes corrects, compris par tous).
- ❑ **Présentez aux employés** votre plan de continuité des opérations en cas de pandémie.
- ❑ **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.
- ❑ **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.
- ❑ **Informez-vous d'abord sur le site gouvernemental** 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).

Coordonnez vos actions avec celles d'organisations externes pour aider votre communauté

- ❑ **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.
- ❑ **Collaborez avec les Agences de la santé et des services sociaux** ou avec les 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.
- ❑ **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.
- ❑ **Partagez les meilleures pratiques avec les autres entreprises de votre communauté** afin d'améliorer les efforts d'intervention au sein de celle-ci.

CONCLUSION

La planification de la continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza est un exercice important que chaque entreprise doit réaliser pour entrevoir l'ensemble des répercussions qu'aurait une pandémie sur ses activités.

Les actions essentielles d'un plan de continuité sont :

- constituer rapidement un comité de travail dédié à la préparation en cas de pandémie ;
- prévoir la poursuite des opérations essentielles de l'entreprise ;
- planifier les opérations en cas d'absences nombreuses ;
- prévoir les interruptions de la chaîne d'approvisionnement et la fermeture des frontières ;
- analyser les répercussions financières ;
- évaluer les risques pour le personnel qui voyage et préparer un plan d'évacuation du personnel en poste à l'étranger ;
- gérer les communications auprès du personnel et des clients.

Comme tout autre plan, le plan de continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza doit être mis à jour suivant l'évolution de la maladie dans différentes régions du monde ainsi qu'en fonction des expériences vécues et des moyens mis en œuvre pour assurer la continuité des opérations.



www.pandemiequebec.gouv.qc.ca

**Développement
économique, Innovation
et Exportation**

Québec

