

Pandémie grippale et entreprises

Lignes directrices en vue de l'organisation interne et de l'élaboration d'un „plan de continuité d'activité“

Aujourd'hui, l'on assiste à l'émergence d'un nouveau virus grippal A/H1N1 facilement transmissible à l'homme. La propagation rapide du virus a incité l'OMS à déclarer un état de pandémie. C'est l'extension géographique des cas et non la gravité de la maladie qui a conduit l'OMS à cette décision.

Dans le pire des cas, les experts pensent que le taux d'absentéisme pour raisons de maladie pourrait atteindre les 25%. Pendant les deux semaines d'une réelle crise pandémique, 10 % des salariés seront probablement absents pour des raisons de maladie. Le taux d'absence pourrait être plus élevé, vu que d'autres salariés non atteints de la grippe, pourraient rester à la maison pour soigner un de leurs proches. Un taux d'absence de 40 % n'est donc pas irréaliste. Il n'est d'ailleurs pas exclu que tous les salariés d'un même département pourraient tomber malade au même moment.

L'entreprise doit avant le début d'une pandémie grippale définir comment elle peut maintenir ses activités notamment en raison d'un absentéisme élevé. Chaque entreprise doit donc anticiper et s'organiser pour pouvoir fonctionner en mode dégradé tout en assurant la protection de ses salariés.

Pour garantir la santé des salariés au travail, les employeurs peuvent anticiper la survenue d'une pandémie grippale en élaborant un « Plan de continuité d'activité (P.C.A.) ». Ce plan doit prévoir à la fois des modes d'organisation spécifiques et la protection des salariés sur le lieu de travail (voir également www.entreprises.public.lu).

Déoulant des résultats de l'évaluation des risques identifiés sur les lieux de travail, l'employeur prendra des mesures individuelles et collectives nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des salariés en situation de pandémie.

Pour aider à l'évaluation des risques, à l'élaboration et à la mise en œuvre de toutes les mesures préventives visant à protéger la santé des salariés, le médecin du travail doit être associé.

1. Aspects organisationnels

1.1 Constitution d'une équipe „pandémie“

L'équipe „pandémie“ doit comprendre toutes les fonctions de l'entreprise. Si une cellule de crise existe en entreprise, celle-ci peut être chargée de cette mission. Cette équipe n'est pas seulement chargée de gérer la crise, mais doit avant tout s'occuper des aspects organisationnels, de la planification, de l'achat du matériel dont l'entreprise a besoin en cas de pandémie ainsi que du volet pédagogique en vue de former et d'informer les salariés, les clients et fournisseurs.

Il est recommandé de désigner dans l'équipe un coordinateur, ainsi que son remplaçant en cas d'empêchement de celui-ci.

L'équipe est idéalement composée des fonctions énumérées ci-dessous. Suivant qu'il s'agit d'une petite ou moyenne entreprise, un des collaborateurs peut évidemment cumuler différentes fonctions.

Fonctions:

- direction
- communication, le cas échéant le porte-parole
- ressources humaines
- administration
- informatique
- sécurité/santé
- production/prestation de services/stock/ateliers... (en interne)
- prestation de services (vente, service après vente, ...) (en externe)
- achat/approvisionnement en matériel et produits
- représentation du personnel
- autres

Tableau: composition de l'équipe „pandémie“

fonction*	nom	tél. interne	tél. mob. tél. privé	remplaçant	tél. int.	tél. mob. tél. privé

* identifier le coordinateur et son remplaçant.

1.2. Analyse des structures internes

La planification doit reposer sur une analyse fine des différentes fonctions internes de l'entreprise. Les questions suivantes se posent:

Quelles sont les fonctions internes de l'entreprise qui ,

- sont exclusivement exercées au sein de l'entreprise (bureaux/ateliers)?

- sont en contact avec d'autres personnes/clients (par exemple : vente, services externes, cantines, déplacements, etc) ?

- peuvent être exercées à distance, à partir du domicile (par exemple par téléphone, fax, connexion par ordinateur)?

- sont indispensables (fonctions clés)?

- ne sont pas indispensables et dont le personnel peut être temporairement affecté à d'autres tâches?

Tableau: Catalogue des fonctions

catégorie	fonctions	nombre de collaborateurs
Activités qui doivent être exercées en interne		
Travail à domicile envisageable*		
Fonctions exposées à un risque de contagion élevé: - salariés en contact avec la clientèle (p.ex. caisse, conseillers de vente) - salariés participant à des activités de transports publics (p.ex. conducteurs de bus) - personnel de sécurité en contact avec la clientèle - personnel d'entretien - personnel chargé de l'élimination des déchets - autres		
Salariés avec ou sans contact direct avec d'autres personnes sans risque de contagion élevé		
Fonctions clés (fonctions indispensables)		
Fonctions non indispensables		

*si dans certaines fonctions le télétravail est envisageable, il faudra étudier et, le cas échéant, mettre en place les solutions techniques. Aussi faudra-t-il définir les temps de service et les heures pendant lesquelles les salariés sont joignables. La mise en place du télétravail exige une coordination spécifique.

Tableau: Solutions techniques en vue du travail à distance

technologie	nombre de salariés	connexions vers ou du domicile déjà disponibles
téléphone fixe		
téléphone mobile		
ordinateur		
connexion Internet		
fax		
licences de logiciels		
capacités des serveurs		
adaptation des règles de sécurité informatique		

1.3 Réorganisation des activités

Avec un effectif diminué, la productivité de l'entreprise sera probablement réduite. Il est recommandé d'identifier les produits et les prestations de services sur lesquels l'entreprise peut le cas échéant renoncer.

Afin de pouvoir maintenir la continuité de l'activité de l'entreprise, les dispositifs suivants peuvent être mis en place :

- ressources humaines
 - renoncer à des activités qui ne sont ni urgentes, ni indispensables
→ réaffectation en interne d'une partie du personnel
 - envisager la possibilité d'augmenter le temps de travail des temps partiels
 - recruter du personnel additionnel, p.ex. étudiants, prêt temporaire de main d'oeuvre, demandeurs d'emploi, intérimaires, ...
- anticiper des remplacements (délégation de pouvoirs,...)
- fermeture d'un département
- limitation des accès
- ...

Des coopérations entre entreprises d'un même secteur peuvent être envisagées, soit en direct, soit via une fédération.

Tableau: Produits et prestations indispensables

produits et prestations indispensables	fonctions concernées	Réaffectation du personnel possible? oui/non

Tableau: Produits et prestations qui ne sont pas indispensables

produits et services qui ne sont pas indispensables	fonctions concernées	Réaffectation du personnel possible? oui/non

1.4 Analyse des fonctions externes

Etant donné que l'entreprise est souvent dépendante de fournisseurs et/ou de clients professionnels, la planification doit tenir compte de ces facteurs. Des coopérations entre entreprises d'un même secteur peuvent être envisagées, soit en direct, soit via une fédération.

Tableau: Fournisseurs

fournisseurs (qui)	existence d'un plan de continuité auprès de ceux-ci (oui/non)	produits les plus importants qui sont livrés	manière de livrer ces produits (voie postale/autres services de transport)

Au cas où des fournisseurs „critiques“ n’auraient pas établi un plan de continuité d’activité, incitez-les à faire cet exercice. Il faut également envisager et garantir une autonomie plus large, par exemple en prévoyant le stockage supplémentaire de certains biens (p.ex. pièces de rechange).

Tableau: Clients professionnels

clients les plus importants (qui)	existence d’un plan de continuité auprès de ceux-ci (oui/non)	produits les plus importants à livrer aux clients	manière de livrer ces produits (par la voie postale/autres services de transport)

1.5 Droit du travail et éthique

D’une manière générale, tout employeur est légalement tenu de protéger ses salariés en identifiant et en évaluant tout risque pour leur santé. Il est tenu de décider toutes les mesures qui selon les expériences sont nécessaires, possibles compte tenu des solutions techniques et conformes aux besoins de l’entreprise.

Les salariés sont obligés de suivre les instructions du chef d’entreprise en matière de consignes de sécurité et de santé, et de respecter les règles générales de sécurité. Ils sont tenus d’utiliser les équipements de sécurité et ne peuvent entraver l’efficacité des mesures de sécurité.

En vertu de la loi, les organes représentant le personnel (comité mixte et/ou délégation du personnel) doivent, d’une manière générale, être informés et consultés sur toutes les décisions ayant un impact direct sur les salariés. Indépendamment de cette obligation légale, l’entreprise doit s’assurer de la coopération de ces organes afin d’éviter des pertes d’énergie et d’efficacité importantes qui pourraient résulter d’une communication fragmentaire.

2. Mesures en interne en cas de pandémie grippale

2.1. Mesures individuelles

L’hygiène des mains. Le lavage des mains joue un rôle clé dans l’hygiène, puisque c’est par les mains que se propagent la majeure partie des maladies infectieuses (le virus peut se trouver sur des objets contaminés tel poignet des portes, téléphone, plan de travail, clavier d’ordinateur). En situation de pandémie, le lavage régulier des mains constitue un geste essentiel de protection.

Il existe une alternative au lavage des mains quand l'eau et le savon ne sont pas accessibles: les solutions hydro-alcooliques. Le volume à utiliser varie d'un produit à l'autre. Il faut appliquer suffisamment de produit pour que les mains restent humides pendant environ 15 secondes.

Sachant que le virus se propage par le contact, il vaut mieux éviter de se serrer les mains.

L'hygiène respiratoire des salariés est essentielle : se couvrir le nez chaque fois que l'on éternue, se moucher et ne cracher que dans des mouchoirs en papier à usage unique que l'on jette immédiatement à la poubelle, se nettoyer les mains régulièrement, en particulier après s'être mouché.

L'employeur doit informer et former les salariés aux mesures d'hygiène et de sécurité à mettre en œuvre ainsi qu'au port efficace des équipements de protection individuelle en particulier les masques et les gants.

Il doit également mettre à la disposition de ses salariés les moyens d'hygiène essentiels : eau, savon liquide, moyens d'essuyage à usage unique, sacs de poubelles, éventuellement des masques. L'employeur doit donc disposer de ces produits en quantité suffisante.

2.2. Mesures organisationnelles pour protéger les salariés

Toute personne malade de la grippe doit suivre les recommandations de son médecin traitant et rester à son domicile au moins jusqu'à la disparition des symptômes.

L'employeur veille à limiter le nombre de personnes présentes simultanément sur le lieu de travail où dans un même local, dans la mesure où l'activité le permet. Il évite l'organisation de réunions et encourage les personnes de ne pas se rassembler (exemple : queues d'attente, kitchenettes, ...). L'entreprise privilégie les bureaux individuels en répartissant le personnel présent. Elle établit des procédures pour l'accès des visiteurs et des clients, multiplie les points de mise à disposition des produits d'hygiène et de masques chirurgicaux afin d'éviter tout regroupement de personnes.

Il est important d'organiser les livraisons pour limiter les contacts avec l'extérieur.

Des mesures relatives à la ventilation, au nettoyage des locaux et à la gestion des déchets sont à prévoir, afin de limiter la transmission au sein de l'environnement de travail.

L'entreprise met en place les mesures d'hygiène et de protection individuelle. Par exemple: savon doux et/ou solutions hydro-alcooliques, essuie-mains à usage unique, mouchoirs à usage unique, sacs poubelles munis d'un lien...

L'on distingue deux types de masques :

- les masques chirurgicaux/masques anti-projections qui doivent être portés par toute personne présentant des symptômes grippaux.
- les masques de protection FFP2 qui sont destinés aux personnes qui occupent des postes de travail où ils risquent d'être en contact étroit (<1 mètre) avec des personnes malades.

Qu'il s'agisse des masques FFP2 ou des masques chirurgicaux, ils doivent être systématiquement changés dès qu'ils sont mouillés.

Des gants de protection sont à prévoir pour le personnel chargé de collecter les sacs poubelles et les déchets au cours de la journée.

3. Communication

3.1 Contenu des circulaires internes relatives aux mesures préventives

Les salariés doivent être informés sur:

- les conséquences éventuelles en cas de pandémie grippale
- les mesures concernant le comportement individuel et l'organisation des activités en entreprise
- les lieux, sinon les numéros téléphoniques dispensant des informations en entreprise.

Les clients professionnels et les fournisseurs de l'entreprise doivent être informés sur toutes les modifications qui les concerneraient (p.ex. procédures de commande, livraisons,...).

Il est recommandé de réfléchir à l'installation de numéros d'appels (gratuits?) pour maintenir le contact avec les clients, les fournisseurs, ...

3.2 Contenu des circulaires internes en cas de pandémie grippale

Les personnes désignées ci-dessus doivent être tenues au courant de toute modification ou évolution au cours d'une pandémie.

3.3 Communication externe

Au cas où une entreprise se trouvant en situation de crise serait sollicitée par les médias, le chef ou au dirigeant d'entreprise devrait déléguer cette mission à un de ses collaborateurs. Il désigne un porte-parole de l'entreprise, spécialement nommé pour cette mission. Cette personne fait obligatoirement partie de l'équipe « pandémie ».

Si un département ou toute l'entreprise devrait être fermé – par exemple un commerce de détail en raison d'un taux d'absence trop élevé –, il est recommandé de réfléchir aux conséquences éventuelles d'une information destinée au grand public.

3.4 Quand communiquer?

Il revient toujours à l'entreprise de décider le moment opportun de communiquer des informations sur les préparatifs en cas de pandémie. Il peut être à l'avantage de l'entreprise d'expliquer aux salariés suffisamment à l'avance ce qui est prévu en cas de pandémie grippale et comment ils peuvent se protéger contre l'infection avec le virus.

Lorsqu'en raison de l'absence concomitante de plusieurs salariés l'entreprise décide d'édicter des règles plus strictes ou de changer certains aspects organisationnels, tous les salariés doivent être informés sans délai.

4. Remarques particulières

Toute entreprise devrait être consciente des conséquences psychologiques éventuelles sur l'individu, qu'il s'agisse de salariés ou de clients.

Il est nécessaire de considérer qu'en cas d'absentéisme élevé, les salariés présents ne doivent non seulement faire des efforts supplémentaires, mais peuvent éprouver des craintes de tomber également malades. Les personnes instables ou particulièrement sensibles pourraient développer des réactions de panique.

Si le risque d'une pandémie s'amplifiait, un comportement irrationnel dans le chef des salariés et des clients ne doit pas être exclu. Ainsi, un certain nombre de consommateurs vont peut-être vouloir constituer des réserves, ce qui pourrait faire monter le volume des ventes de certains produits et affectera donc la fonction achat de l'entreprise.

Les billets de banque et dans une moindre mesure les pièces de monnaie contaminés par le virus peuvent constituer un des moyens de propagation de la maladie. Les entreprises devraient encourager leurs clients à recourir au paiement par carte de débit ou de crédit.

Adresses Internet utiles:

www.grippe.lu

www.stm.lu (santé au travail)

www.sante.public.lu