

PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

| Résumé des principales modifications | |
|--------------------------------------|--|
| Indice 1 | Version initiale |
| Indice 2 | Clarification sur l'organisation du service Consommateur |
| Indice 3 | Ajout d'une annexe 2 spécifique au Covid-19 |
| Indice 4 | § 3-1 distance sociale ; § 3-2 précisions sur les EPI |

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE | 1 |
| 1) Contexte et Démarche | 2 |
| 1.1) Objectif | 2 |
| 1.2) Hypothèses de travail retenues | 2 |
| 1.2.1) Effectifs présents sur tous les types de poste | 3 |
| 1.2.2) Tâches prioritaires dans les activités de VEOLIA EAU | 3 |
| 1.2.3) Approvisionnements stratégiques | 3 |
| 1.2.4) Points particuliers | 3 |
| 2) Organisation de Crise | 5 |
| 2.1) Schéma d'Alerte | 5 |
| 2.2) Logigramme de crise | 6 |
| 2.3) Cellules de Crise | 7 |
| 2.4) Salles de Crise | 8 |
| 2.5) Fonctionnement de crise | 8 |
| 2.5.1) Evolution de la situation | 8 |
| 2.5.2) Mutualisation des compétences | 8 |
| 2.5.3) Organisation de l'astreinte | 9 |
| 2.5.4) Accueil téléphonique pour les consommateurs | 9 |
| 2.5.5) Fournisseurs stratégiques | 9 |
| 2.5.6) Matériel de secours / Equipements clés | 10 |
| 3) Les mesures barrières en cas de pandémie grippale | 10 |
| 3.1) généralités | 10 |
| 3.2) Equipements de Protection Individuels (EPI) | 13 |
| 3.3) Autres dispositions particulières en cas de pandémie grippale | 15 |
| 4) Communication et Information interne | 15 |
| 5) Annexe 1 : Document de synthèse des missions principales | 16 |
| 6) Annexe 2 : Application spécifique au COVID-19 | 17 |

PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

1) Contexte et Démarche

1.1) Objectif

Veolia Eau, au travers de ses activités assure la gestion de services :

- de production et de distribution d'eau potable,
- de collecte et de dépollution des eaux usées,
- de distribution de gaz combustibles par réseaux publics

sur la France pour le compte des collectivités locales et des industriels.

L'émergence de la grippe aviaire H5N1 en Asie en 2005, de la grippe A/H1N1 en 2009 sur le continent américain et du COVID-19 en 2020 dans différents pays a amené les organismes internationaux spécialisés et les autorités publiques à envisager la possibilité d'une pandémie grippale c'est-à-dire une forte augmentation dans le temps et l'espace des cas et de leur gravité, caractérisée par l'apparition d'un nouveau virus grippal contre lequel l'immunité de la population est faible ou nulle.

La réalisation d'un tel scénario risquerait de provoquer la paralysie des activités du pays avec un risque d'atteinte d'une partie importante de la population.

En vue de prévenir ce risque et de répondre aux recommandations gouvernementales Veolia Eau a souhaité constituer un Plan de Continuité d'Activité (PCA), en cas de pandémie grippale ou d'événements pouvant engendrer une perte de la continuité de service, ayant pour but de permettre le maintien de sa mission de service public, primordiale dans le cas d'une crise de ce type.

1.2) Hypothèses de travail retenues

Afin de réaliser le PCA de Veolia Eau, un certain nombre d'hypothèses a dû être retenu, et ce sur l'ensemble des aspects de l'activité de Veolia Eau.

1.2.1) Effectifs présents sur tous les types de poste

Dans le cadre d'une possible pandémie virale :

Les phases ci-dessous correspondent aux phases en cas de pandémie grippale :

Phase 1 : Activité normale

Phase 2 : alerte : 90 à 100 % sur une durée prévisible d'une semaine

Phase 3 : crise : 75 % sur une durée prévisible de 8 à 12 semaines pouvant intégrer un épisode d'absentéisme supérieur pouvant aller jusqu'à 60 % pendant 2 semaines (« pic » au cœur des 8 à 12 semaines précédentes)

Phase 4 : retour progressif à un effectif complet.

L'annexe spécifique COVID-19 détaille et précise les phases 1, 2 et 3 dans ce cas de figure.

PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ EN CAS DE PANDEMIE

Dans le cadre d'une pandémie, les 4 phases décrites précédemment existeront avec les durées potentielles différentes.

1.2.2) Tâches prioritaires dans les activités de VEOLIA EAU

Les tâches prioritaires de Veolia Eau sont :

- Traitement et distribution de l'eau potable,
- Collecte et traitement des eaux usées,
- Réalisation de travaux de réparation des réseaux sur des fuites importantes,
- Désobstruction en urgence des réseaux d'assainissement,
- Traitement des appels téléphoniques "urgence".
- Distribution de gaz naturel par réseaux publics.

1.2.3) Approvisionnements stratégiques

Les approvisionnements stratégiques sont :

- Les télécommunications devront être assurées par les fournisseurs nationaux (France Télécom-Orange, SFR, etc.),
- L'alimentation en énergie est également assurée par des fournisseurs nationaux (EDF, POWEO, etc.),
- Carburants,
- Les producteurs et distributeurs de produits chimiques continueront d'assurer nos approvisionnements pour permettre le bon fonctionnement des usines.

1.2.4) Points particuliers

Toutes les usines de production d'eau potable ou de dépollution des eaux usées seront maintenues en état de fonctionnement, la maintenance étant a priori assurée par les équipes de Veolia Eau.

Un stock minimum de pièces stratégiques est disponible au sein des sites prioritaires au sens du Système de Management de l'Environnement de Veolia.

Lors de pandémie les lieux d'accueil du public pourront être fermés, et il est recommandé l'usage des outils digitaux destinés aux consommateurs, tels que l'agence en ligne ou l'application mobile.

L'ensemble des sites d'embauche du personnel resteront ouverts à notre seul personnel (accès limité des entreprises extérieures) et pendant la phase 3 d'indisponibilité maximale aux seuls agents autorisés.

PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ EN CAS DE PANDEMIE

Les tâches non prioritaires seront reportées, par exemple :

- le relevé de compteurs sera totalement arrêté durant la phase 3,
- la réparation des fuites de moindre importance pourra éventuellement être suspendue, en fonction du taux de présence des agents et de l'importance des fuites,
- les recherches de fuites,
- des opérations de maintenance non urgentes et de renouvellement,
- des travaux neufs,
- ainsi que des tâches administratives liées.

Des aménagements de temps de travail pourront être mis en œuvre si nécessaire.

Une réorganisation dans le stockage des produits chimiques ainsi que d'autres équipements hydrauliques sensibles est envisagée lorsque les sites le permettent.

La gestion des ouvrages est assurée au moyen du système centralisé de télégestion mis en place par Veolia Eau sur tous les sites équipés (notamment les stations de pompage, réservoirs, station de traitement, usines d'épuration).

Les services supports d'aide à l'exploitation des territoires assureront l'assistance technique à distance si nécessaire.

Une communication sur l'innocuité de l'eau potable pourra être prévue en liaison avec les autorités sanitaires.

PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

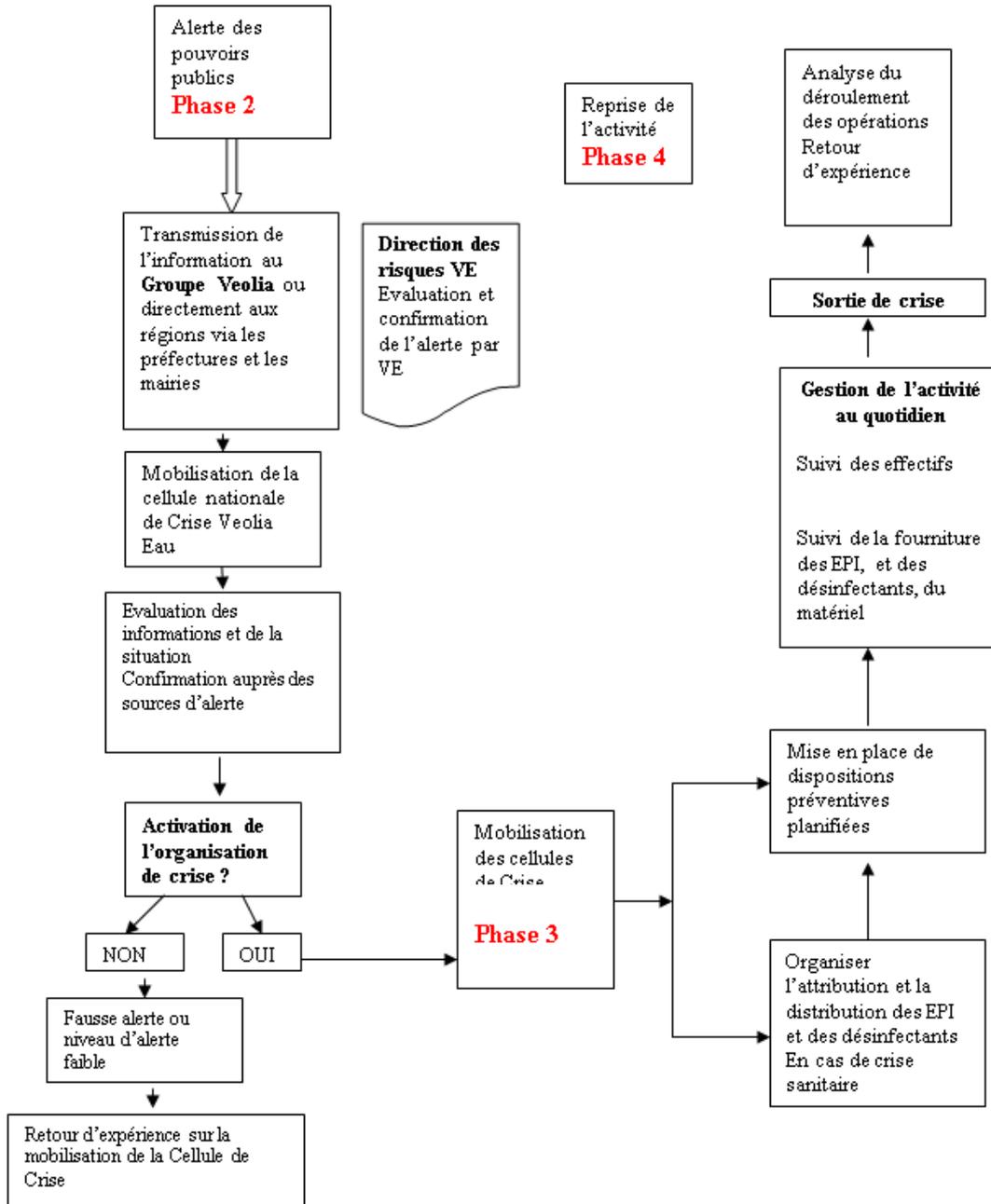
2) Organisation de Crise

2.1) Schéma d'Alerte

En cas d'information impliquant l'activation de l'organisation de crise, la cellule de Crise nationale organisée par le coordinateur national de crise ou son suppléant et sous la responsabilité d'un membre du Comex, informe les Directeurs de région. La cellule de crise nationale est armée et chaque Directeur régional met en place l'organisation prévue à son niveau en collaboration avec les correspondants régionaux d'alerte et gestion de crise.

PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ EN CAS DE PANDEMIE

2.2) Logigramme de crise



PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

2.3) Cellules de Crise

L'organisation de crise Veolia Eau France face au risque de perte de continuité d'activité est constituée de 3 niveaux distincts :

- une cellule de crise nationale
- une cellule de crise Région
- une cellule de crise par Territoire

La cellule de crise nationale

Elle est composée, par le coordinateur national d'alerte et gestion de crise, de plusieurs membres ou sous cellules dont les rôles en période de crise ont été clairement définis. Elle est, en effet, en charge de définir la stratégie Veolia Eau de préparation et de réponse opérationnelle, de vérifier son déploiement et également de communiquer à l'ensemble des cellules de crise régionales toutes les sources d'information, supports, outils nécessaires à l'élaboration des Plan de Continuité des Activités.

La cellule de crise Région

La cellule de Crise Région centralise l'ensemble des informations issues des cellules locales de Territoire et oriente l'activité en vue de répondre le plus efficacement possible à l'évolution de la crise et d'assurer la continuité du service aux collectivités et aux clients.

Composition théorique de la cellule de crise Région :

- Correspondant régional d'alerte et gestion de crise et/ou son suppléant
- Directeur Région
- Directeur des Opérations Région
- Directeur des Ressources Humaines
- Directeur du Développement
- Direction Communication
- Equipe Qualité Sécurité Environnement
- Direction Consommateurs
- Service Informatique

Les cellules de crise Territoire

Composition des cellules locales : chaque territoire a prévu une organisation opérationnelle adaptée à ses besoins, fonction des moyens mis en œuvre et de sa zone d'intervention.

Les postes stratégiques sont identifiés au sein de la cellule de crise et la suppléance est assurée en cas de besoin pour pallier une éventuelle absence au sein des cellules (infection, difficultés de transport, obligations familiales)

PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

2.4) Salles de Crise

Les Cellules de Crise Nationale et Région disposent de salles de crise. Celles-ci permettent de se réunir pour échanger les informations et gérer les actions.

Cellule de Crise Centrale Nationale

30 rue Madeleine Vionnet
93300 Aubervilliers

Cellule de Crise Région : chaque Région mettra à disposition une salle de crise sur dans les locaux du Territoire.

Cellules de Crise Locale : chaque Territoire mettra à disposition une salle de crise sur dans les locaux de la région.

Il conviendrait que chaque salle de crise soit équipée d'une ligne téléphonique distincte du standard, d'un fax dédié à la gestion de crise et des connexions au réseau Internet. Un recours au système de webconférence est prévu, permettant ainsi d'éviter les contacts interpersonnels pendant la phase pandémique.

2.5) Fonctionnement de crise

2.5.1) Evolution de la situation

Suivant l'évolution de la situation et des phases du Plan Gouvernemental, les membres de l'organisation de crise de Veolia Eau Région devront initier un certain nombre d'actions.

Les actions de sensibilisation du personnel sur les règles d'hygiène à respecter et de formation à l'utilisation des équipements de protection individuels (EPI) auront été menées en amont, par le biais de courriers de sensibilisation, d'actions de formation et de mise en place d'affichage sur tous les sites de présence de personnel de l'entreprise.

Afin de retracer tous les évènements au fil de l'eau, une main courante doit être tenue. L'utilisation du module "CRISIS" de l'Hypervision 360 permettra ce suivi.

2.5.2) Mutualisation des compétences

Les fonctions sensibles et nécessaires à la continuité d'activité sont répertoriées. Chaque Région, Territoire aura identifié ses effectifs et leurs compétences. En cas de pic d'absentéisme sur une activité indispensable sur un site, on pourra recourir à du personnel disponible sur un autre site.

En cas de difficultés de mobilité il est prévu que les personnels disponibles exercent leur fonction dans le site le plus proche de leur domicile.

Attention : la disponibilité du personnel à son poste ne pourra être garantie dans de bonnes conditions que si les conditions de transport peuvent être assurées en toute sécurité.

PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

2.5.3) Organisation de l'astreinte

Dans le cadre de son activité de production et distribution d'eau potable, de collecte et dépollution des eaux usées et de distribution de gaz naturel par réseaux publics, Veolia Eau a mis en place une organisation spécifique permettant d'intervenir 24h/24 et 365 jours/an, que ce soit pour des problèmes techniques ou relatif à la clientèle. **Cette organisation d'astreinte est mise en place**, y compris en période de pandémie grippale (phase 3) ou lors d'événements pouvant engendrer une perte de la continuité de service.

Un répertoire d'urgence est tenu à jour, avec l'ensemble des contacts devant être prévenu et / ou pouvant intervenir. Ces documents sont maîtrisés par chaque Région et Territoire, qui s'assurent de sa mise à jour, sa diffusion et sa mise à disposition pour les responsables d'astreinte.

2.5.4) Accueil téléphonique pour les consommateurs

Le pilotage centralisé des différents sites de production pourra permettre une entraide en cas de région touchée par la pandémie. La mise en place d'un dispositif ad hoc pour les appels de la filière "urgence" sera mis en place en fonction de situation.

Une présélection avec message est mise en place à la réception de l'appel téléphonique du consommateur.

Le message annonce la situation de crise et précise que le centre service client est dans une phase de fonctionnement dégradée.

Si la demande n'est pas urgente ou n'entre pas dans les priorités définies par le service d'astreinte renforcé, le consommateur est invité à renouveler son appel lorsque la situation de crise sera levée.

Si non, il est orienté automatiquement vers les chargés de clientèle en poste.

Une procédure nationale sur la gestion du système d'information dont la sauvegarde des données informatiques est disponible sous le Google site national. Elle précise comment est assurée la préservation des données.

2.5.5) Fournisseurs stratégiques

Les fournisseurs stratégiques pour le fonctionnement des usines et du réseau doivent être identifiés et doivent avoir mis en place un plan de continuité de service.

Les stocks des réactifs seront augmentés dès que la phase 2 est enclenchée, et ils seront autant que possible maintenus à un niveau le plus élevé possible.

2.5.6) Matériel de secours / Equipements clefs

En cas de crise ou d'événement majeur un certain nombre de matériel de secours peuvent être mis en œuvre.

PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

3) Les mesures barrières en cas de pandémie grippale

3.1) généralités

Les mesures de protection appliquées en cas de pandémie grippale ont pour objectif de protéger au mieux les personnes se trouvant en contact avec une source de contamination et de réduire les risques de propagation de l'agent infectieux.

Ces mesures de protection reposent sur les éléments suivants :

- Distance sociale (préconisée à **1 m** en France)
- Règles d'hygiène (lavage fréquents des mains, désinfection des surfaces)

Les règles élémentaires d'hygiène sont :

- éviter la diffusion de gouttelettes respiratoires lors d'éternuements (se couvrir la bouche et le nez, utiliser les mouchoirs à usage unique et les jeter dans des poubelles de préférence équipées d'un couvercle),
- se laver les mains très régulièrement,
- désinfecter les objets à contact régulier (poignées de porte, surfaces de bureau...).

PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

GRIPPE

DES GESTES SIMPLES POUR LIMITER LES RISQUES DE TRANSMISSION



**LAVEZ-VOUS LES MAINS
PLUSIEURS FOIS PAR JOUR**

AVEC DU SAVON OU UTILISEZ UNE SOLUTION HYDROALCOOLIQUE



**LORSQUE VOUS ÉTERNUEZ OU TOUSSEZ,
COUVREZ-VOUS LA BOUCHE ET LE NEZ
AVEC VOTRE MANCHE**

OU UN MOUCHOIR À USAGE UNIQUE



**EN CAS DE SYMPTÔMES GRIPPAUX,
APPELEZ VOTRE MÉDECIN TRAITANT**

CONTACTEZ LE 15 UNIQUEMENT EN CAS D'URGENCE

POUR TOUTE INFORMATION

0 825 302 302

(0,15 euro/min depuis un poste fixe)

www.pandemie-grippale.gouv.fr

Les gestes de chacun font la santé de tous



PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ EN CAS DE PANDEMIE

HYGIÈNE DES MAINS SIMPLE ET EFFICACE



Mouillez-vous les mains avec de l'eau



Versez du **savon** dans le creux de votre main



Frottez-vous les mains de 15 à 20 secondes : les **doigts**, les **paumes**, le **dessus des mains** et les **poignets**



Entrelacez vos mains pour nettoyer la zone **entre les doigts**



Nettoyez également les ongles



Rincez-vous les mains sous l'eau



Séchez-vous les mains si possible avec un **essuie-main** à usage unique



Fermez le robinet avec l'**essuie-main** puis jetez-le dans une poubelle

*Si vous n'avez pas d'eau ni de savon, utilisez une solution hydroalcoolique pour adopter les mêmes gestes (étapes 2, 3, 4 et 5).
Veillez à vous frotter les mains jusqu'à ce qu'elles soient bien sèches.*

Les gestes de chacun font la santé de tous



PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

De plus, les salariés seront sensibilisés sur l'évaluation de leur état de santé et la consigne leur sera donnée de rester chez eux en cas de symptômes suspects, et de contacter leur médecin le cas échéant.

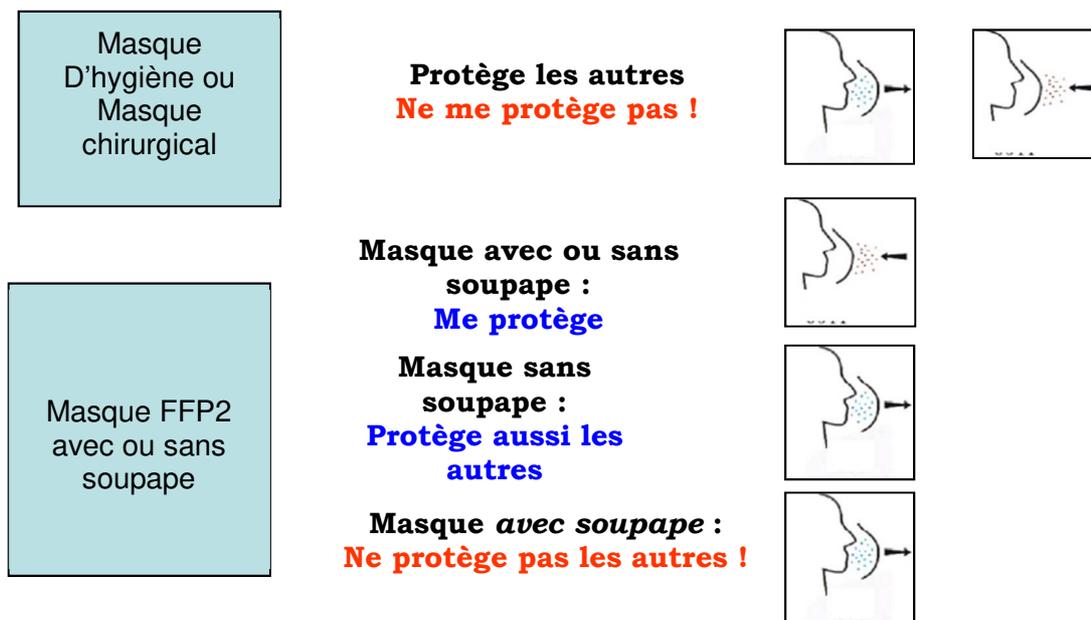
3.2) Equipements de Protection Individuels (EPI)

Ces équipements varient selon les populations et leur exposition aux contaminants potentiels. Une estimation des besoins en EPI doit être faite.

Les masques - généralités

Il y en a de plusieurs types :

- **Masques hygiène:** Ils réduisent la transmission des gouttelettes par une personne malade. Ces masques s'ajustent peu autour du visage et permettent à l'air de s'échapper de chaque côté. Ils sont donc faciles à porter, mais n'ont aucune capacité de filtration. Ils peuvent en revanche, par effet d'écran, protéger partiellement le porteur de l'inhalation de gouttelettes infectieuses. Voir schéma ci-après.
- **Masques de protection (type FFP2) avec ou sans soupape:** Ce sont des masques à capacité de filtration élevée. Ils protègent donc le porteur d'une transmission aérienne en l'empêchant d'inhaler des gouttelettes et particules infectieuses. L'étanchéité de ces masques est étroite sur le visage, les rendant efficaces pour filtrer, mais inconfortables à porter longtemps. Certains disposent de valves facilitant l'expiration et donc augmentant le confort. Voir schéma ci-après



PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

Recommandation générale de manipulation et de pose

Il convient de manipuler les masques le moins possible et donc d'éviter de les poser /déposer fréquemment. Pour manipuler son masque, il est impératif d'avoir les mains propres. Les mains doivent être lavées à l'eau et au savon ou avec un gel antiseptique à base d'alcool en l'absence de point d'eau.

Pose du masque (FFP2)



3.2.1. Tenir le masque dans une main et incurver délicatement le centre de la barrette nasale située sur la partie supérieure de manière à ouvrir vers l'avant la partie inférieure du masque.



3.2.2. Retourner le masque pour faire pendre librement les élastiques.



3.2.3. Placer le masque sous le menton, la barrette nasale en haut, et passer les élastiques derrière la tête.



3.2.4. Placer l'élastique inférieur au-dessous des oreilles et l'élastique supérieur sur le sommet de la tête. Ajuster la tension des élastiques pour que le masque s'adapte confortablement au visage et assure une parfaite étanchéité.



3.2.5. En utilisant les deux mains, adapter la barrette nasale à la forme du nez.



3.2.6. Pour obtenir l'efficacité attendue, l'étanchéité du masque au visage doit être vérifiée. Placer les deux mains en forme de coquille sur le masque sans le déplacer. Inspirer (masque avec soupape) ou expirer (masque sans soupape) très fortement. Si de l'air circule autour du nez, réajuster la barrette nasale comme indiqué en 5. Si une fuite d'air est détectée réajuster la tension des élastiques comme indiqué en 3.2.4.

Durée d'utilisation des masques

Les masques d'hygiène sont à usage unique et doivent donc être employés une fois par une personne. Ils peuvent être portés une journée (8 heures maxi). Il est recommandé d'en changer toutes les demi-journées.

Les masques FFP2 ont une durée d'utilisation d'une demi-journée.

Dans tous les cas, lorsque la respiration à travers le masque devient difficile, lorsque le masque est trop humide compte tenu du climat, de l'activité (transpiration), de l'atmosphère humide ou souillée par des projections, il doit être immédiatement changé.

Elimination des masques usagés

Après usage, le masque doit être jeté dans une poubelle, si possible fermée, ou dans un sac.

Les mains doivent être à nouveau lavées.

PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

3.3) Autres dispositions particulières en cas de pandémie grippale

En accord avec le Plan Gouvernemental pandémie grippale, l'entreprise prendra un certain nombre de mesures en vue d'éviter la propagation possible du virus responsable de la pandémie.

Restauration collective : En cas d'activation totale de l'organisation de crise, dans un premier temps les plages horaires de restauration seront étendues afin d'éviter une trop grande concentration de personnel. Dans un second temps on pourra prévoir l'interruption du service restauration, une solution alternative telle que la livraison de repas froids est envisagée (sandwichs).

Réunions : les réunions non indispensables seront reportées, seules les réunions des cellules de crise seront autorisées et organisées autant que possible par visioconférence. Il est envisagé d'aménager les rythmes de réunions de type CSE, CSSCT pendant la durée de crise

Poubelles : Il est recommandé, en cas de pandémie grippale, d'utiliser un double emballage (en évitant la présence d'air entre les deux). L'utilisation d'un couvercle sur la poubelle est un plus.

4) Communication et Information interne

L'article L. 4121-1 du Code du Travail prévoit que le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place des moyens adaptés.

Les instances représentatives du personnel sont informées de l'organisation mise en place en cas de pandémie. Par ailleurs, une note d'information générale a été envoyée à l'ensemble du personnel.

Une formation à l'utilisation des EPI est prévue par le biais du Service prévention sécurité.

Afin d'informer les personnels de Veolia Eau de la conduite à tenir en cas d'émergence de foyers de contamination ou de suspicion de pandémie grippale, la Direction de la Communication Veolia Eau propose des outils de communication adaptés.

Afin de s'assurer au mieux de la mobilisation de toutes les structures concernées, un annuaire par périmètre de crise est en cours de finalisation. Il sera régulièrement tenu à jour.

PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

5) Annexe 1 : Document de synthèse des missions principales

| Niveaux de Service Fonctions ou Entités | Service NORMAL Fonctionnement normal ou quasi normal | Service RESTREINT Fonctionnement Perturbé Taux d'absentéisme à partir de 25 % | Service MINIMUM Fonctionnement dégradé Phase 3 Taux d'absentéisme à partir de 40 % |
|---|---|---|---|
| Direction Région | Aucune modification | Suppléance éventuelle du Directeur Région par le DOP | Si nécessaire (maladie), suppléance par le directeur de Territoire.. |
| Comité de Direction Région | Aucune modification | Point hebdomadaire pour tous par web conférence | Point journalier en comité restreint |
| Direction de Territoire | Aucune modification | Suppléance éventuelle du Directeur par le DOP du territoire | Suppléance éventuelle du Directeur par le DOP du territoire |
| Services support dop Région et territoire, RH, Administration Comptabilité | Aucune modification | Rationaliser les tâches y compris report de certaines tâches Aménager les horaires de travail Mise en place du télétravail le cas échéant | Astreinte technique (pour DT et BET) Astreinte RH et Service Paye Télétravail |
| Accueil du Public | En cas de pandémie, protection des personnels | Suspendre cette activité ou la réorganiser pour minimiser les contacts avec le public : maintenir quelques lieux d'accueil par Territoire avec horaire restreint | Suspendre totalement cette activité avec information affichée sur les lieux d'accueil |
| Facturation client | Aucune modification | Maintenir la facturation Eau sur radio relevé et sur estimation pour les autres | Suspendre la facturation Eau et Travaux |
| Intervention clientèle | En cas de pandémie, protection des personnels | Suspendre l'activité d'intervention chez les clients sauf cas exceptionnels de risques pour la continuité du service | Suspendre l'activité d'intervention chez les clients sauf cas exceptionnels de risques pour la continuité du service |
| Travaux | Pas de modification sous réserve de la disponibilité des sous-traitants | Travaux de réparation de fuites, désobstruction de réseaux et autres urgences Suspendre ou réduire les travaux programmés : nouveaux branchements, renouvellement de conduites et/ou branchement Suspendre les renouvellements de compteurs | Seules interventions : réparations de grosses fuites et désobstructions majeures des réseaux d'assainissement. |
| Maintenance électromécanique | Pas de modification | Suspendre les renouvellements de matériels électromécaniques non urgents Assurer autant que possible les plans de maintenance | Réduire les interventions aux opérations urgentes, à la maintenance corrective et au suivi des installations |
| Accueil téléphonique | Aucune modification | 1- Pilotage centralisé multisite avec entraide entre les sites de production, priorité aux urgences 2- Message de dissuasion spécifique à la crise dans la Téléphonie. 3- Message informatif sur l'agence en ligne 4- Promotion accrue des outils digitaux. 5- Back up pour les instances de pilotage de la production à distance | 1-Prise en charge des appels "urgence" par tout moyen possible techniquement, selon l'accessibilité des sites de production ou des personnels encadrants hors sites de production. (puis idem pour les autres points en service restreint.) |
| Relevé de compteur | Aucune modification | Suspendre l'activité | Suspendre l'activité |

PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

6) Annexe 2 : Application spécifique au COVID-19

| Niveaux de Service Fonctions ou Entités | PHASE 1 Service NORMAL Fonctionnement normal ou quasi normal (déclenchée lorsque le gouvernement déclare le stade 3 ou des cas de stade 2 renforcé) | PHASE 2 Service RESTREINT Fonctionnement perturbé par le nombre croissant d'absents | PHASE 3 Service MINIMUM Fonctionnement dégradé nombre de personnes disponibles inférieur au seuil critique |
|--|--|---|--|
| Direction Région | Aucune modification | Suppléance éventuelle du Directeur Régional par le Directeur des Opérations | Suppléance éventuelle du Directeur Régional par un membre du COMEX de Région |
| Comité de Direction Région | Aucune modification | Point hebdomadaire pour tous par web conférence | Point journalier en comité restreint par web conférence |
| Direction de Territoire | Aucune modification | Suppléance éventuelle du Directeur de Territoire par le Dir Opération Territoire | Suppléance éventuelle du Directeur de Territoire par un membre du COMEX de Territoire |
| Services support dop Région et territoire, RH, Administration Comptabilité, etc. | Aucune modification | Aucune modification Favoriser le télétravail | Rationaliser / Reporter les certaines tâches Aménager les horaires de travail Mise en place du télétravail Astreinte RH et Paie |
| Accueil du Public | Rappel des consignes et gestes barrière diffusées par l'autorité sanitaire. Pas de fermeture des accueils sauf demande expresse des autorités (collectivité, Préfecture). Dans ce cas, message d'accueil téléphonique spécifique à la crise, message sur l'agence en ligne et affiche sur site d'accueil | Fermeture des accueils si : - demande expresse des autorités (collectivité, Préfecture) - effectif insuffisant Dans ces cas, message d'accueil téléphonique spécifique à la crise, message sur l'agence en ligne et affiche sur site d'accueil | Suspendre totalement cette activité avec information affichée sur les lieux d'accueil et sur l'agence en ligne |
| Accueil téléphonique | Accueil téléphonique normal avec priorité sur les interventions/urgences et filtrage. Incitation aux solutions digitales (site internet, app mobile) | Accueil téléphonique normal avec priorité et filtrage sur les interventions/urgences en fonction des ressources disponibles Incitation aux solutions digitales (site internet, app mobile) | Accueil téléphonique restreint aux appels interventions/urgences en fonction des ressources disponibles Renvoi aux solutions digitales (site internet, app mobile) pour toute autre demande |
| Intervention clientèle | Suspendre l'activité d'intervention chez les clients sauf cas d'urgence. maintien des activités branchements neufs et radio relevé | Suspendre l'activité d'intervention chez les clients sauf cas d'urgence. | Suspendre l'activité d'intervention chez les clients sauf cas d'urgence selon disponibilité des ressources |

PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

| Niveaux de Service Fonctions ou Entités | PHASE 1 Service NORMAL Fonctionnement normal ou quasi normal (déclenchée lorsque le gouvernement déclare le stade 3 ou des cas de stade 2 renforcé) | PHASE 2 Service RESTREINT Fonctionnement perturbé par le nombre croissant d'absents | PHASE 3 Service MINIMUM Fonctionnement dégradé nombre de personnes disponibles inférieur au seuil critique |
|--|--|---|---|
| Relevé de compteur | Suspendre l'activité hors radio relevé | Suspendre l'activité hors radio relevé selon disponibilité des ressources | Suspendre l'activité hors radio relevé selon disponibilité des ressources |
| Facturation client | Maintenir la facturation Eau sur radio relevé et sur estimation pour les autres | Maintenir la facturation Eau sur radio relevé et sur estimation pour les autres selon disponibilité des ressources | Maintenir la facturation Eau sur radio relevé et sur estimation pour les autres selon disponibilité des ressources |
| Exploitation courante Usines Réseaux | Aucune modification sauf interventions au contact des clients (voir ci-dessus) | Priorité à la continuité de service (eau et assainissement), mise en réserve de certaines compétences | Interventions limitées à la continuité de service, information de la cellule régionale sur le passage en phase 3 du Service concerné pour mutualisation et allocation de renforts |
| Maîtrise de la qualité (eau et assainissement) | Aucune modification | Adaptation : - du programme d'autocontrôle (eau) - du programme d'autosurveillance (assainissement) en fonction des ressources disponibles (y compris logistique et laboratoires extérieurs). Information auprès de l'ARS et de la Police de l'Eau des évolutions | Adaptation : - du programme d'autocontrôle (eau) - du programme d'autosurveillance (assainissement) en fonction des ressources disponibles (y compris logistique et laboratoires extérieurs). Information auprès de l'ARS et de la Police de l'Eau des évolutions |
| Travaux | Pas de modification sous réserve de la disponibilité des sous-traitants Suspendre les renouvellements de compteurs si contact nécessaire avec le client | Travaux de réparation de fuites, désobstruction de réseaux et autres urgences Suspendre ou réduire les travaux programmés : nouveaux branchements, renouvellement de conduites et/ou branchement | Seules interventions : réparations de grosses fuites désobstructions majeures des réseaux d'assainissement. |
| Maintenance électromécanique | Pas de modification | Suspendre les renouvellements de matériels électromécaniques non urgents Assurer autant que possible les plans de maintenance | Réduire les interventions aux opérations urgentes, à la maintenance corrective et au suivi des installations |