PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE

Document cadre du Groupe SAUR

Périmètre couvert par le Siège, les Directions Supports et les Centres de Pilotage Opérationnels

(Version révisée de 2 mars 2020)

(Version Communicable en Externe)

Sommaire

A- Présentation du PCA 3

B- Déclinaison du PCA suite à l'indisponibilité du personnel 3

C- Périmètre d'application du PCA : 5

D- Organisation des missions en situation de Crise (pandémie) 6

Management général 6

Exploitation 8

Expertise métiers 9

Activité de contrôle Qualité-Produit 10

Relation consommateur et Facturation - Recouvrement 10

Travaux de branchements (TLE) 10

Travaux de Canalisations et Travaux d'Equipement 11

Informatique et systèmes d'informations 11

Ressources humaines 11

Finances – Gestion – M&A 11

Commercial 11

Communication 11

Prévention Santé Sécurité 12

Qualité Environnement Énergie 12

Juridique 12

Sous-traitants, fournisseurs, prestataires essentiels 12

Organisation de l'état :

ZD : Zone de Défense

COZ : Centre Opérationnel de Zone

COD : Centres Opérationnels Départementaux (COD)

Organisation interne à SAUR :

CPO : Centre de Pilotage Opérationnel

PCA : Plan de Continuité d'Activité et **PRA** : Plan de Reprise d'Activité (Informatique)

EF : Eau France

A- Présentation du PCA

Le Plan de Continuité d'Activités ou PCA définit la stratégie de SAUR et les dispositions prévues pour garantir la reprise et la continuité de ses activités de services essentielles suite à un sinistre ou un évènement majeur perturbant gravement son fonctionnement normal.

Les crises majeures pouvant affecter la continuité des services de l'eau et de l'assainissement assurés par SAUR peuvent avoir des origines diverses :

- Disponibilité des effectifs internes et externes suite à maladie (épidémie type pandémie grippale ou coronavirus)
- Disponibilité des effectifs suite à des événements sociaux internes ou externes (grève)
- Disponibilité des moyens de production et distribution d'eau potable ou de collecte et traitement des eaux usées à la suite d'événements climatiques exceptionnels (inondation, tempête, tsunami…)
- Disponibilité des moyens de production et distribution d'eau potable ou de collecte et traitement des eaux usées à la suite de défauts d'approvisionnement en énergie (électricité), en carburant (grève des producteurs ou des transporteurs) ou en consommables (produit de traitement)
- Perturbation ou interruption du système d'informations de SAUR et indisponibilité des outils de pilotage (national ou niveau CPO)

Une des crises majeures qui affecterait l'ensemble de l'activité de SAUR est celle liée à l'indisponibilité de ses effectifs propres ainsi que de ceux de ses principaux partenaires sous-traitants et fournisseurs.

Pour les autres crises identifiées pour nos activités une organisation de gestion de crise est mise en place sur la base d'instructions d'urgence qui cadrent les réactions et moyens à déployer pour palier à chaque type de crise (en lien avec l'analyse des risques majeurs du Groupe pilotée par la Direction de l'audit interne).

La Direction des Systèmes d'Information dispose de son propre plan de reprise d'activité (PRA) en cas de pannes majeures sur le Système d'Information de SAUR

B- Déclinaison du PCA suite à l'indisponibilité du personnel

Le présent PCA est donc orienté sur cette thématique d'indisponibilité du personnel et présente dans le détail et en cohérence avec **le plan gouvernemental de prévention et de lutte face au risque d'une pandémie ;** les mesures visant à assurer le maintien de ses activités de services aux collectivités essentielles, puis la reprise planifiée de l'ensemble de ses activités.

Face au risque d'une pandémie, le gouvernement a arrêté un plan de prévention et de lutte

pandemie-grippale.gouv.fr

Au-delà des enjeux sanitaires, ce plan s'attache à préserver la continuité de l'ensemble de la vie sociale et économique, dont le fonctionnement le plus normal possible est une condition permettant d'éviter ou de réduire les dommages causés par la pandémie.

Il définit des mesures permettant de garantir les besoins de l'Etat, des entreprises et de la population relatives aux activités d'importance vitale et autres services essentiels ne pouvant être interrompus en temps de pandémie : santé, alimentation, communications électroniques, fourniture d'énergie, information du public, transports nécessaires, circulation des liquidités et maintien des moyens de paiement, **gestion de l'eau**, élimination des déchets…

En situation de pandémie déclarée, les entreprises jouent un rôle important notamment :

- En assurant le maintien des activités essentielles à la nation tout en protégeant les travailleurs ;
- En suspendant, si la protection de la santé publique l'exige, des activités dont la mise en sommeil peut être tolérée pendant quelques semaines.

Les entreprises sont incitées à planifier plusieurs modes d'organisation, leur application dépendant de la sévérité de l'épidémie :

- Dans le mode le plus favorable, tous les salariés disponibles, ne présentant pas de risque particulier d'infection de leur entourage, viennent à leur travail ;
- Dans le mode le plus critique, les salariés dont la présence n'est pas indispensable sur place, restent à leur domicile.

Pour SAUR, cette note de cadrage nationale :

- Définit les modalités pour établir les **PCA** (Plan de Continuité d'Activité) dans le mode le plus critique pour le Siège et ses unités opérationnelles dont les Direction Déléguée, CPO et Directions de Territoire associées) ;
- Rappelle les différents niveaux d'alerte et de gravité et les mesures d'accompagnement et de prévention associées ;
- Précise les conditions de gestion des équipements de protection individuelle (EPI) dont les masques de protection respiratoire des collaborateurs pour le cas d'une pandémie.

Pour les activités couvertes par chaque Direction Déléguée / Centre de Pilotage Opérationnel (CPO) et Directions / Services communs de SAUR, le PCA définit, pour chacune des missions essentielles de l'entreprise, les tâches qui seront maintenues, celles qui seront assurées seulement en cas d'urgence et celles qui seront suspendues.

Il est complété par le tableau de recensement des effectifs aux différents niveaux d'organisation de SAUR (Siège/DD/CPO/DT) qui détermine le nombre prévisible des personnels présents sur leur lieu de travail en temps de crise pour assurer la continuité de service.

La mise en œuvre du dispositif de gestion de crise est assurée par la **cellule de crise du périmètre**.

C- Périmètre d'application du PCA :

Périmètre Siège et Services communs

Le présent document s'applique à deux structures basées en région parisienne :

- **Siège du Groupe SAUR incluant la Direction Générale Eau France** : NODA, 11 chemin de Bretagne CS 40082 92442 ISSY LES MOULINEAUX
- **Pôle technologique incluant la DSI :** 2, rue de la Bresle 78310 MAUREPAS

Périmètre Direction Déléguée / CPO Sud-Est

Le CPO Sud Est couvre 4 Directions de Territoire et ses filiales (ACCM Eau, ACCM Assainissement, APA, Grim'Eau). La Direction Déléguée est basée à Nîmes :

- **Direction Déléguée :** 222, allée de l'Amérique Latine – 30900 NÎMES
- **Centre de Pilotage Opérationnel (CPO)** : 120, allée de l'Amérique Latine – 30900 NÎMES

Périmètre Direction Déléguée / CPO Centre-Est

Le CPO Centre-Est couvre 4 Directions de Territoires et ses filiales (ECOSTATION St Fons, SGEF, CBSE, EVJ, Techni-Vision). La Direction Déléguée a une base à Limonest :

- **Direction Déléguée** : 450, allée des Hêtres 69 760 LIMONEST
- **Centre de Pilotage Opérationnel (CPO)** : 41 rue Saint Jean de Dieu – Immeuble A2 - 69 007 LYON

Périmètre Direction Déléguée / CPO Nord-IdF

Le CPO Nord-IdF couvre 4 Directions de Territoires et ses filiales (Aqueo, Asur, Sebrie, GESAV). La Direction Déléguée est basée à Serris :

- **Direction Déléguée et Centre de Pilotage Opérationnel (CPO)** : 8 boulevard Michaël Faraday – 77700 SERRIS

Périmètre Direction Déléguée / CPO Ouest

Le CPO Ouest couvre 6 Directions de Territoires et ses filiales (Hydroservices de l'Ouest, SEPIG, SEPIG ATLANTIQUE, CDE, Eau de Dinan Assainissement). La Direction Déléguée est basée à Vannes :

- **Direction Déléguée** et **Centre de Pilotage Opérationnel (CPO)** : 21 rue Anita Conti – 56005 VANNES

Périmètre Direction Déléguée / CPO Sud-Ouest

Le CPO Sud-Ouest couvre 5 Directions de Territoires et ses filiales (CER, CERA, GEM, Eau de Garonne, Saint Aff'O, BAYOL). La Direction Déléguée est basée à Quint Fonsegrives (BALMA) :

- **Direction Déléguée** : 7, avenue Mercure – Quint Fonsegrives – 31133 BALMA
- **Centre de Pilotage Opérationnel (CPO)** : Green park 2- 298 allée du Lac - 31670 LABEGE

Périmètre Direction Déléguée / CPO Centre-Ouest (en violet sur la carte ci-après)

Le CPO Centre Ouest couvre 3 Directions de Territoires et sa filiale SE3R. même lieu :

- **Direction Déléguée et Centre de Pilotage Opérationnel (CPO)** : ZAC Ecoparc – Boulevard des demoiselles – 49400 Saumur

Périmètre Cise Réunion

Cise Réunion et ses filiales (Sudeau, Terre des 3 Frères) est basée à Saint Denis.

- **Direction Déléguée :** 5, Rue Camille Vergoz, CS 21031 97404 SAINT DENIS
- **Centre de Pilotage Opérationnel (CPO)** : 2 Impasse Moy de la Croix - 97430 LE TAMPON

Ce PCA est complété par une procédure Gestion de Crise Cyclonique en lien avec le plan ORSEC Cyclone.

Périmètre Saur Antilles

Saur Antilles est basée à Schoelcher.

- **CGSP :** ZAC Calebassier FR-97100 BASSE TERRE
- **SMDS** : Anse Gouraud FR-97233 SCHOELCHER

Ce PCA est complété par une procédure Gestion de Crise Cyclonique en lien avec le plan ORSEC Cyclone (intégrant cyclone et tsunami).

D- Organisation des missions en situation de Crise (pandémie)

En situation de crise majeure entraînant une suspension d'une partie de l'activité et nécessitant la mise en place d'un effectif réduit « mobilisable », une organisation préétablie est mise en place pour garantir les missions essentielles des services. Cette organisation est décrite ci-après pour chaque activité et/ou services de SAUR

Management général

En situation de crise, c'est l'ensemble du management qui est susceptible d'être mobilisé. Les structures organisationnelles de Saur sur chaque périmètre doivent définir le nombre de managers qui doivent être opérationnels simultanément au sein de leur cellule de crise.

Pour la **Cellule de crise Nationale du Groupe (y compris les Directions Déléguées EAU)** les missions à prendre en charge sont :

- Coordination générale, en liaison avec la (ou les) Cellules de crise de Direction Déléguée mobilisées
- Logistique et intendance (dont gestion et distribution des EPI dont les masques dans le cas de pandémie)
- Relation avec les instances supra départementales comme le **Centre Opérationnel de Zone (COZ) (24h/24) dédié à la Zone de Défense concernée**
- Relation vers les parties prenantes prioritaires (collaborateurs, médias, collectivités, consommateurs)

Cette cellule est chargée d'analyser les besoins des Directions de Territoire et des filiales et mesurer leur niveau de disponibilité.

Pour la **Cellule de crise Direction Déléguée,** les missions à prendre en charge sont :

- Coordination générale, en liaison avec la Cellule de crise nationale
- Pilotage des activités essentielles (exploitation des installations d'eau)

Cette cellule est chargée d'analyser les besoins des Directions de Territoire et des filiales et leur niveau de disponibilité.

Au niveau du **Poste de Commandement de crise de chaque Direction de Territoire** les missions sont :

- Coordination générale, en liaison avec les Cellules de Crise Nationale et des Directions Déléguées
- Logistique et intendance (dont gestion et distribution des équipements de protection individuelle appropriés dans le cas de pandémie)

Chaque Direction de Territoire doit notamment veiller à maintenir les missions suivantes :

- Assurer la production et la distribution d'eau potable
- Assurer la collecte et le traitement des eaux usées
- Adapter les ressources aux besoins et gérer le renouvellement du personnel mobilisé
- Veiller à la protection des collaborateurs (respect des consignes, approvisionnement en EPI dont masques, …) et à leur état de santé (dont détection des collaborateurs « malades » dans le cas de pandémie)
- Informer les Cellules de Crise Nationale et celles des Directions Déléguées et assurer l'interface avec les **préfectures** et leurs **Centres Opérationnels Départementaux (COD)**

Exploitation

Les missions liées à l'exploitation sont planifiées et gérées au niveau de chaque CPO et en Direction de Territoire aussi bien en ce qui concerne le pilotage des installations, la maintenance que l'entretien des réseaux et des installations de pompage et de traitement.

Classement des différentes missions assurées par l'exploitation :

- Pilotage et suivi des stations d'épuration, des PR sur réseau d'assainissement, unité de production d'eau potable, unité de distribution d'eau potable (station de surpression, réservoir...)	
• Pilotage et suivi des étapes de traitement (file eau / file boues / file air / file matières extérieures)	**Maintenue**
• Contrôle des équipements électromécaniques (pompes centrifuges / agitateurs / pompes doseuses / dégrilleurs…)	**Maintenue**
• Contrôle de l'instrumentation	**Maintenue**
• Contrôle de la robinetterie	**Maintenue**
• Contrôle des équipements de commande et de télésurveillance	**Maintenue**
• Contrôle et gestion du stockage des réactifs	**Maintenue**
• Maintenance	**Curatif maintenu**
• Renouvellement des équipements	**Curatif maintenu**
- Interventions d'urgence sur les stations et ouvrages de traitement	**Maintenue**
- Contrôle de la qualité sur réseau d'eau potable, en cas de non-gestion de la Production	**Maintenue**
- Contrôle de la qualité sur réseau d'eau potable, en cas de gestion également de la Production	**Réalisée en cas d'urgence**
- Evacuation des boues et sous-produits (fonction du stockage)	**Maintenue au minimum**
- Intervention dans les centres aquatiques, piscines, campings	**Maintenue au minimum**
- Débouchage des branchements et réseaux d'assainissement	**Réalisée en cas d'urgence**
- Recherche de fuites et inspection des réseaux	**Réalisée en cas d'urgence**
- Purges de réseaux et manœuvre de vannes	**Réalisée en cas d'urgence**
- Réparation des conduites et accessoires de réseau	**Réalisée en cas d'urgence**
- Réparation des branchements	**Réalisée en cas d'urgence**
- Exécution de branchements neufs (si demande préfecture)	**Réalisée en cas d'urgence**
- Autres TLE et travaux (déplacement de compteur, …)	**Suspendue**
- Nettoyage des ouvrages	**Réalisée en cas d'urgence**
- Tâches administratives et logistiques	**Réalisée en cas**

	d'urgence
- Traitement des demandes extérieures	**Réalisée en cas d'urgence**
- Activité Assainissement Non Collectif : Contrôle	**Suspendue**
- Activité Assainissement Non Collectif : Vidange de fosse	**Réalisée en cas d'urgence**
- Contrôles techniques périodiques par des organismes spécialisés (installations électriques, équipements de levage)	**Suspendue**
- Police de réseau	**Suspendue**
- Intervention chez les clients ou renouveler les compteurs	**Suspendue**
- Ouverture de branchement et pose de nouveaux compteurs clients	**Réalisée en cas d'urgence**
- Hydrocurage programmé	**Suspendue**
- Relève des compteurs généraux ou des compteurs clients	**Suspendue**
- Mise à niveau tampons et bouches à clés	**Suspendue**
- Renouvellement contractuel des canalisations	**Suspendue**
- Réalisation des nouveaux dossiers de travaux TLE (branchements…)	**Suspendue**
- Réalisation des travaux d'équipement	**Suspendue**
- Renouvellement complet des branchements	**Suspendue**
- Entretien, renouvellement des accessoires de réseau	**Suspendue**
- Entretien des espaces verts, abords et peintures	**Suspendue**
- Cartographie	**Suspendue**

Tous les collaborateurs de l'exploitation (CPO et agents de terrain) sont susceptibles d'être mobilisés, en fonction de la charge de travail identifiée par la cellule de crise de chaque Direction de Territoire. Cette charge de travail dépend des missions prioritaires maintenues et de leur niveau d'urgence.

On prévoit 50% de l'effectif ordonnancement.

Toutes les équipes mobilisables seront affectées à la remise en marche des installations impactées par l'événement entraînant la crise et au fonctionnement possible en mode dégradé de ces installations.

Expertise métiers

Le rôle de l'expertise pour différents domaines (process, hydraulique, électricité, patrimoine & Reporting, maintenance…) consiste essentiellement à conseiller et à assister les responsables qui supervisent le fonctionnement des installations de production et distribution d'eau potable et de collecte et traitement des eaux usées sur les problématiques techniques, sanitaires et environnementales.

Cette mission sera assurée **pour chaque domaine par un des collaborateurs** du Pôle Expertise des CPOs.

En cas de confinement, les missions pourront être maintenues dès lors qu'elles peuvent être traitées en Travail A Distance (TAD) avec l'utilisation d'outils dédiés.

Activité de contrôle Qualité-Produit

Les missions **maintenues** sont :

- Contrôle de la filière de production et distribution d'eau potable (chimie et microbiologie),
- Contrôle de la filière de traitement des eaux usées et des boues,
- Expertise et recherche de polluants chimiques ou microbiologiques, toxicité.

Les missions **suspendues** sont :

- Contrôle des sous-produits (graisses, composts) et des réactifs / développement analytique / suivi de l'informatique.

L'exploitation des usines de production et d'épuration, étant réduite aux actions listées dans la mission "Exploitation", et à la gestion des urgences (actions en curatif) donc :

- Le contrôle de la filière eau potable dans le domaine de la chimie et la microbiologie est maintenu uniquement pour la validation du bon déroulement du process (mesures chimiques permettant de vérifier le bon fonctionnement de la filière comme le dosage de la turbidité, chlore, aluminium…) à réaliser en priorité par les Directions de Territoires à l'aide de tests terrain ;
- Le contrôle de la filière eaux usées est maintenu pour s'assurer du bon fonctionnement des stations d'épuration (réalisé en priorité dans les laboratoires des Directions de Territoire) ;
- La fonction d'expertise en toxicité, chimie et microbiologie est maintenue pour les cas d'urgence (recherche de polluants chimiques ou microbiologiques réalisée en interne par le laboratoire de SAUR de Nîmes et en externe par le Laboratoire CARSO qui est le prestataire principal de SAUR).

Relation consommateur et Facturation - Recouvrement

Les missions **maintenues** au niveau local par les Directions Déléguées et les Directions de Territoire :

- Les chargés de facturation pour les Emissions Générales
- Les chargés de recouvrement + Prestataires de recouvrement (Huissiers, SOGEDI, INTRUM, NAAC)
- Les chargés de clientèle Encaissements.
- Facturation estimative à la place d'une facture sur relevé d'index sauf cas des contrats avec télérelève ;
- Gestion des contacts téléphoniques (intervention en urgence, institutionnels et administrations …) prévoir une permanence qui peut être au CPO.

Un message indiquant la période de crise et incitant à l'utilisation d'Internet sera diffusé en boucle avant de basculer le client sur une File d'attente du CTI.

Travaux de branchements (TLE)

Cette activité effectuée par les Directions de Territoire ne sera assurée que pour permettre le raccordement de services déclarés « essentiels » par une demande des autorités (préfecture…).

Toutes les équipes mobilisables seront affectées à la réparation et la remise en marche des installations impactées par l'événement entraînant la crise (niveau de mobilisation dépendant du type de crise).

Travaux de Canalisations et Travaux d'Equipement

Ces activités seront suspendues et reportées après la période de crise, sauf chantier urgent décidé par la Cellule de crise du périmètre ou demandé par les autorités.

Toutes les équipes mobilisables seront affectées à la réparation et la remise en marche des installations impactées par l'événement entraînant la crise.

Mission Achats et logistique

L'exploitation étant ramenée à la gestion des urgences (interventions curatives) et à l'exploitation normale des usines de production d'eau potable et des stations d'épuration des eaux usées, les approvisionnements seront donc réduits en conséquence.

Néanmoins, **dans le cas d'une pandémie**, l'approvisionnement spécifique en masques de protection respiratoire et autres équipements de protection individuelle (EPI type gants, lunettes masque, produits désinfectants…) devra être assuré pour chaque structure opérationnelle.

Les achats majeurs d'urgence seront pilotés de manière centralisée par la cellule de crise Nationale et les autres approvisionnements locaux avec **deux acheteurs pour tout le périmètre couvert** par la DIROP/CPO.

La possibilité de renforcer cet acheteur unique (selon la charge de travail) sera possible.

Informatique et systèmes d'informations

Données Internes Confidentielles.

Ressources humaines

Données Internes Confidentielles.

Finances – Gestion – M&A

Données Internes Confidentielles.

Commercial

Données Internes Confidentielles.

Communication

La communication nationale sera assurée par la cellule communication du siège intégrée à la cellule de gestion de crise nationale.

La mission « communication » du périmètre sera intégrée à la Cellule de crise de la DIROP/CPO concernée afin de prendre en charge la communication interne et externe locale.

.

Prévention Santé Sécurité

La mission assurée par la filière PSS concerne l'expertise sur toutes les actions de prévention en lien avec la santé et la sécurité des personnes :

- Coordination avec les Managers opérationnels pour assurer le respect des consignes de sécurité sur tous les postes maintenus ou de leur adaptation aux circonstances de la crise sans mettre en situation de risque les collaborateurs (analyses des situations au cas par cas).
- Vérification du respect du port des EPI (masques respiratoires, gants, lunettes, masques...) et de leurs consignes d'utilisation ; vérification du respect des règles d'hygiène en cas de pandémie (dont mise à disposition solutions hydroalcooliques).

Qualité Environnement Énergie

La filière Qualité Environnement Énergie (QEÉ) assurera la traçabilité des événements : chronologie, retour d'expérience, transversalité et un appui à la cellule de crise et à son bon fonctionnement.

Juridique

Données Internes Confidentielles.

Sous-traitants, fournisseurs, prestataires essentiels

Certains fournisseurs, prestataires ou sous-traitants sont **essentiels** au bon fonctionnement de nos missions, en particulier pour l'exploitation avec :

- Des fournisseurs d'EPI (en cas de pandémie) et produits d'hygiène (solutions hydroalcooliques)
- Des fournisseurs de produits de traitement
- Des fournisseurs de matériel de pompage et de réseaux
- Des entreprises de réparation (moteurs, centrifugeuses, …)
- Des transporteurs de boues et de sous-produits d'assainissement
- Des entreprises de location d'engins avec chauffeur
- Des fournisseurs de bouteilles d'eaux et de citernes alimentaires
- Des organismes bancaires
- Des entreprises de nettoyage des locaux.

Essentiels également en appui des services de la Direction des Systèmes d'Information pour garantir le fonctionnement des Systèmes d'Information :

- Prestataires extérieurs compétents sur des missions ou outils particuliers
- SPIE : Maintien des plateformes et basculement message d'urgence
- Opérateurs réseaux et communication
- Opérateurs énergie
- Editeurs
- Maintien de la climatisation de nos sites informatiques