



# Plan de Continuité d'Activité

\*\*\*\* NOM DE L'ENTITE \*\*\*\*

## Cas de pandémie Coronavirus



## Suivi des modifications

Version	Date	Pages	Évolutions
V0		Toutes	Création du document
V1 à V6	Février 2020	Toutes	Mise à jour document adapté Coronavirus
V7	Mars 2020	Toutes	Mise à jour

## SOMMAIRE

1. Préambule : Le plan de continuité d'activité.....	4
2. Contexte et enjeux liés à la pandémie.....	5
3. Présentation de l'entreprise.....	8
4. Analyse de l'activité et des fonctions vitales.....	11
5. Identification des solutions de continuité.....	13
6. Retour à la normale.....	16

## **1. Préambule : le Plan de continuité d'Activité**

Ce plan de continuité d'activité se réfère aux Fiches Opérationnelles numérotées FO-00 à FO-20.

Le Plan de Continuité d'Activité (PCA) a pour ambition de préconiser les mesures générales sur les sites qui peuvent mettre en œuvre des scénarios de crise afin de maintenir le plus haut niveau d'activité possible, limiter les impacts potentiels sur la clientèle et les personnels du Groupe CARREFOUR. En général toute personne présente sur un site Carrefour.

Le PCA est la traduction, adaptée aux spécificités de l'organisation du Groupe CARREFOUR.

**Il consiste à analyser les impacts potentiels de la crise, à dresser une cartographie des activités et des ressources vitales et à définir les principes généraux d'organisation.**

Précisions :

Les magasins et entrepôts devront :

- participer à l'approvisionnement alimentaire de la population, avec réquisition possible par les autorités
- tenir des tableaux de bords spécifiques.
- faire face à une forte variation de la fréquentation des points de vente par les clients (achats massifs puis baisse probable de la fréquentation des points de vente en cas de pandémie liée au coronavirus).
- travailler avec un absentéisme important.

**Les recommandations proposées dans ce PCA doivent donc être personnalisées pour les sites** en vue de sa préparation pour :

- définir ses principes généraux d'organisation
- concentrer ses efforts sur les activités vitales et les ressources minimales permettant de les réaliser.

Ce PCA ne prend en compte que l'activité du site. Les activités amont et annexes (production, d'entreposage, d'approvisionnement, de transport etc.) seront également touchées par la crise et les conséquences sur les activités des points de vente seront sans doute immédiates et de grande ampleur (baisse du nombre d'articles disponible, rupture de stock fournisseur, perturbation des approvisionnements et des livraisons, etc.).

## **2. Contexte et enjeux liés à la pandémie**

### **2.1. Sources et origines**

Les Coronavirus sont une grande famille de virus, qui provoquent des maladies allant d'un simple rhume (certains virus saisonniers sont des Coronavirus) à des pathologies plus sévères comme le MERS-COV ou le SRAS

On parle de pandémie en cas de propagation mondiale d'une nouvelle maladie

### **2.2. Conséquences et impacts potentiels**

Les professionnels de la santé estiment que la contamination par le coronavirus risque de toucher un nombre significatif de personnes dans un délai relativement réduit.

#### La contamination de la population et ses conséquences

La contamination de la population par le virus ainsi que l'application des mesures de protection auront pour conséquence :

- un fort taux d'absentéisme (de 20 à 50% d'absentéisme) y compris chez nos prestataires de service et fournisseurs
- la dégradation des circuits financiers et du convoyage des fonds
- des difficultés d'approvisionnements et de transports
- La concentration de la consommation sur des produits alimentaires et d'hygiène...

#### Les mesures prises par les autorités de tutelle

Le Préfet pourra prendre des mesures impactant fortement le fonctionnement du magasin pour limiter la propagation d'un virus.

Par exemple :

- La limitation des regroupements de personnes (activités culturelles, sportives, etc)
- L'arrêt des transports en commun
- La fermeture des écoles et crèches
- La réquisition de certains sites
- La fermeture des galeries commerciales
- Etc.

Au sein d'une organisation, une pandémie est une crise qui se caractérise par des enjeux impactant principalement les « Ressources humaines » et par voie de conséquence l'organisation, la satisfaction client et les aspects juridiques et financier. Il est donc nécessaire, en cas d'absentéisme important, de concentrer les efforts sur les activités vitales et donc maintenir les ressources vitales permettant de les réaliser.

#### Fermeture de certaines activités en partie ou en totalité

Le magasin peut être confronté, principalement, à deux cas :

- le maintien ou non de l'activité décidé par l'Enseigne.
- la réquisition par l'Etat (le préfet) de tout ou partie de ses moyens et de son activité (stockage, vente de produit de première nécessité, station service, etc...)

Quelque soit le cas retenu, il apparaît évident que certaines activités ou certains services du magasin sont incontournables ou vitaux pour son fonctionnement a minima. De même, en deçà d'un seuil de rentabilité, lié au manque de produit ou à l'incapacité à vendre, il pourra être envisagé de procéder à la fermeture temporaire du magasin par la cellule de crise nationale.

### 2.3. L'organisation du Groupe CARREFOUR vis-à-vis de la pandémie

Le Groupe Carrefour a mis en place un comité de coordination «Pandémie». Au delà de la gestion de crise liée à l'épizootie, ce comité a naturellement pris en charge la préparation du Groupe Carrefour pour faire face à une pandémie.

Les missions du comité sont notamment de suivre l'évolution de la situation en France, de déterminer les éventuels plans d'actions spécifiques pour nos enseignes en cohérence avec le plan gouvernemental et d'élaborer une communication régulière vers nos collaborateurs et nos clients.

Notre objectif est de nous préparer à prendre les mesures les plus adaptées en fonction du contexte visant à la protection de nos collaborateurs et de nos clients tout en assumant notre rôle dans la continuité de l'activité économique du pays, notamment pour l'alimentation des populations, en coordination avec les autorités gouvernementales et les autres parties prenantes.

Le Groupe Carrefour a naturellement engagé une démarche volontariste de préparation articulée autour de cinq axes principaux :

1/ Assurer une veille permanente sur la situation en relation directe avec les autorités nationales

2/ Préparer notre organisation dans un contexte d'incertitudes :

Nous avons engagé une démarche d'homogénéisation des plans de continuité pour nos sites. Des médecins du travail ont naturellement été associés et consultés dans le cadre de la réalisation de ces plans. Compte tenu de l'interdépendance des activités, des contacts ont également été pris avec nos principaux fournisseurs et sous-traitants.

3/ Informer et former nos collaborateurs :

Nous privilégions l'information sur la base de données scientifiquement et techniquement fondées en évitant la confusion et l'anxiété générée par des sources plus ou moins fiables d'information. Nous nous appuyons naturellement en priorité sur les outils mis à disposition par le gouvernement. Des outils spécifiques d'information et de sensibilisation ont été développés en interne concernant les problématiques liées à la vie professionnelle

4/ Organigramme opérationnel de centralisation d'information au travers d'une cellule de veille et d'une cellule de coordination

5/ Le suivi des effectifs salariés dans les différents sites permet une anticipation des postes à maintenir en mode de fonctionnement dégradé. A cet effet, les sites devront obligatoirement signaler :

**- En temps réel pour les cas déclarés et les personnels ayant transité ou séjourné dans une zone géographique exposée, joindre la hotline dédiée au 01.60.91.64.64 qui donnera les réponses appropriées.**

### 3. Présentation de l'entreprise (rubrique à compléter par site)

#### Coordonnées du site

Dénomination :  
Adresse complète :  
Code postal :  
Ville :  
Téléphone :  
Fax :  
Adresse mail :  
Nom du Directeur :

#### Chiffres clés

Nombre de salariés :  
Surface du site :

#### Missions et objectifs de l'entreprise/site

*A préciser*

#### Données juridiques

Propriétaire du site : *A préciser*

Nom de l'interlocuteur	Fonction de l'interlocuteur	Téléphone fixe	Téléphone portable	Fax	Adresse complète

Police d'Assurance du site : *A préciser*

Nom de l'interlocuteur	Fonction de l'interlocuteur	Téléphone fixe	Téléphone portable	Fax	Adresse complète

**Comité de pilotage « Plan de continuité d'activité »** *A préciser*

Les fonctions suivantes ont été associées pour la constitution du PCA. Elles ont été choisies parce qu'elles permettent d'avoir une équipe polyvalente et complémentaire pour la gestion d'une crise, et une bonne connaissance des activités du site.

Nom - Prénom	Fonction	Missions	Téléphone

**Partenaires clés sur le site** *A préciser*

Fonction	Nom - Prénom	Adresse	Téléphone
CSE – secrétaire			
Médecin du travail			
Inspecteur du travail			
Préfecture			
Police-gendarmerie			
Autres			





#### **4. Analyse de l'activité et des fonctions vitales**

Parmi les métiers et services présents sur le site, certains sont jugés vitaux. Cette indication permet globalement de mieux organiser et de prioriser l'affectation des ressources (RH, Equipements et SI), les approvisionnements (produits, fournisseurs)...

Toutefois, l'objectif consiste à maintenir l'activité de l'ensemble des métiers au niveau le plus élevé possible, tout en protégeant les personnels et en appliquant les consignes du présent Plan de Continuité de l'Activité qui pourront conduire à privilégier certains métiers essentiels et à réduire, si la situation l'exige (selon la sévérité de la pandémie), des métiers dont la mise en sommeil peut être tolérée pendant quelques semaines.

**Insérer ici la matrice des fonctions (*organigramme du site*)**

## 5. Identification des solutions de continuité

### 5.1. Assurer la protection des salariés

#### - Evaluation des risques professionnels

Une pandémie a un impact direct sur les conditions de travail et induit l'application rapide de mesures de prévention (voir Fiches Opérationnelles). Dans ce contexte, le Directeur de site a l'obligation de mettre à jour son Document Unique.

On assimile la pandémie à un « Risque biologique », qu'il faut analyser et évaluer (transmission du virus dans l'entreprise). La démarche doit être menée par la sécurité, les membres du CSE, le personnel des rayons étudiés ainsi que le médecin du Travail. Pour chaque poste, les situations d'exposition devront être identifiées et les moyens de protection précisés.

#### - Mesures d'hygiène

Les principaux modes de transmission des virus sont :

- La voie aérienne, c'est-à-dire la dissémination dans l'air de virus par l'intermédiaire de la toux, de l'éternuement ou des postillons, qui projettent des sécrétions respiratoires contaminées
- Le contact rapproché avec une personne infectée par un virus respiratoire (lorsqu'on l'embrasse ou qu'on lui serre la main)
- Le contact des mains salies par les gouttelettes ou les sécrétions respiratoires infectées
- Le contact avec des objets contaminés par une personne malade.

**En cas de pandémie, le respect de mesures d'hygiène élémentaires est une règle indispensable pour limiter les risques de contamination.**

#### Corporelles :

Tant en période pré-pandémique qu'en période pandémique, quelques gestes simples peuvent freiner la propagation du virus. Ces mesures font l'objet d'une communication en interne afin d'alerter les salariés.

- Se couvrir la bouche et le nez avec un mouchoir en papier à usage unique chaque fois que l'on tousse, que l'on se mouche ou que l'on éternue. A défaut de mouchoir en papier, éternuer ou tousser dans le pli de son coude. Eviter d'utiliser les mains.
- Ne cracher que dans un mouchoir en papier à usage unique.
- Jeter immédiatement après usage les mouchoirs dans une poubelle.
- Après avoir toussé, éternué ou s'être mouché, se laver ensuite soigneusement les mains.

Le mouchoir doit être en papier à usage unique. Après usage, il doit être jeté dans une poubelle munie d'un sac.

**Le lavage des mains joue un rôle clé dans l'hygiène**, puisque c'est par les mains que se propage la majeure partie des maladies infectieuses. En situation de pandémie, le lavage régulier des mains constitue un geste essentiel de protection.

Le lavage des mains doit avoir lieu le plus souvent possible et notamment à certains moments essentiels :

- Avant de préparer les repas et après avoir cuisiné
- Avant de manger
- Après s'être mouché, avoir toussé ou éternué
- Chaque fois qu'on arrive sur le lieu de travail et lorsque qu'on rentre au domicile
- Après avoir utilisé les transports collectifs
- Après avoir visité une personne malade ou avoir eu un contact proche avec le matériel qu'elle utilise ou ses effets personnels
- Avant de mettre ou d'enlever ses verres de contact.

Dans tous les cas, on se lavera les mains :

- Après être allé aux toilettes
- Après avoir manipulé des ordures
- A chaque fois que les mains sont sales.

**L'usage du savon avec de l'eau sera privilégié**, les solutions hydro alcooliques seront réservées aux cas où un lavage classique des mains n'est pas possible.

### Comportementales :

En situation de pandémie pour éviter la propagation du virus, il est fortement recommandé :

- d'éviter tous les contacts directs entre personnes, tels que les embrassades, les accolades, les poignées de mains.
- de conserver, autant que possible, une distance de protection sanitaire entre personnes.
- de suspendre les activités de groupe, comme les réunions et les repas collectifs

En période pandémique, tous les déchets d'hygiène, (mouchoirs, serviettes en papier...) doivent être éliminés avec le plus grand soin.

- ces déchets sont déposés dans une poubelle à ouverture non manuelle
- chaque poubelle est munie d'un sac étanche et solide.
- le sac doit être fermé hermétiquement une fois plein.
- il peut alors être jeté dans la poubelle des ordures ménagères.

Après avoir jeté un déchet et manipulé le sac, le lavage des mains est essentiel.

### Entretien des locaux :

Le personnel veillera à l'aération régulière de toutes les pièces munies d'une ouverture sur l'extérieur. Les protocoles de nettoyage seront renforcés afin d'assurer l'hygiène des locaux.

- enlèvement des sacs poubelles
- nettoyage des sols
- nettoyage des plans de travail

Une attention particulière sera portée au nettoyage des poignées de portes, interrupteurs et aux surfaces de mobilier (tablette, accoudoir, système d'appel, télécommandes..)

### **- Equipements de protection et d'hygiène**

En phase pandémique, l'entreprise doit mettre à disposition de ses salariés des équipements de protection et d'hygiène pour éviter la propagation du virus. L'usage de ces équipements diffère d'un poste à un autre, en fonction du niveau d'exposition au risque.

### **- Reporting et suivi**

Le suivi du personnel est indispensable pour une bonne gestion de crise.

*Insérer ici le dispositif mis en place pour savoir qui est présent ou non*

Un système de suivi des cas potentiel (symptôme) et avéré parmi le personnel interne et externe intervenant sur site sera mis en place.

Ce dispositif permettra de retracer a posteriori les contagions possibles et de prendre, le cas échéant, des mesures spécifiques de maintien à domicile ou de mise en quarantaine, par décision de l'Agence Régionale de la Santé et/ou du SAMU-15

*Préciser ici qui centralise cette info et les voies de communication utilisées*

### **- Conduite à tenir en cas de symptômes (FO.09)**

La procédure relative à l'apparition de premiers symptômes sera communiquée à toutes les équipes afin d'éviter d'éventuelles confusions dans la conduite à tenir (qui prévenir, quoi faire...).

## 5.2. Organiser le redéploiement des ressources

### **Polyvalence : travail en mode dégradé A préciser**

Lorsque le personnel affecté à des fonctions vitales vient à manquer du fait d'un absentéisme important, le redéploiement temporaire de ressources sur ces fonctions peut s'avérer être une solution de continuité efficace. Il peut également être nécessaire pour renforcer des équipes dont l'activité est démultipliée à cause de la pandémie. Cette polyvalence peut s'exercer au sein d'une même équipe mais peut également être effective entre services ou directions.

Fonctions concernées	Détail de la solution <i>Type de polyvalence</i>	Actions de préparation <i>Aspects RH (contrat), compétences (formation ...), SI...</i>	Conditions de mise en œuvre en local
xxxxxxxxxx	Polyvalence intra équipe	Former les collaborateurs concernés aux outils	Déclenchement par le Directeur du service, communication aux équipes...

### Télétravail *A préciser*

Au plus fort de l'épidémie, pour certaines activités vitales, le télétravail pourra être une solution intéressante, dans la mesure où il limite les déplacements et les contacts. Il contribue à la poursuite du fonctionnement de l'entreprise, en protégeant des salariés.

Organisé au préalable, le télétravail sera considéré comme un aménagement temporaire du poste de travail destiné à réduire les risques de contamination sur le lieu du travail et dans les transports en commun.

Fonctions concernées	Détail de la solution	Actions de préparation <i>Aspects RH (contrat), compétences (formation ...), SI...</i>	Conditions de mise en œuvre en local
xxxxxxxxxx	Accès VPN	Lister les personnes concernées par le télétravail (et préciser si elles disposent déjà d'un tel accès)	Personnes contribuant aux activités vitales Personnel disposant d'un PC portable carrefour et d'un accès internet à domicile
xxxxxxxxxx	Accès webmail	Lister les personnes concernées par le télétravail (et préciser si elles disposent déjà d'un tel accès)	Personnes contribuant aux activités vitales Personnel disposant d'un PC portable carrefour et d'un accès internet à domicile

### Changement temporaire de conditions de travail *A préciser*

La pandémie peut induire des changements organisationnels temporaires pouvant influencer sur les conditions de travail habituelles. Cela se traduit par des modifications provisoires des horaires de travail, du lieu de travail, de la zone géographique couverte. Ces changements s'effectuent conformément à la réglementation en vigueur et dans l'unique but d'assurer la continuité de l'activité en période de pandémie.

Fonctions concernées	Détail de la solution	Actions de préparation <i>Aspects RH (contrat), compétences (formation ...), SI...</i>	Conditions de mise en œuvre en local

### Délégation de l'activité à une autre entité *A préciser*

La raréfaction des ressources sur une activité peut amener l'entreprise à transférer l'activité vers un autre site ou un autre service. Il s'agit d'assurer l'activité « pour le compte de... », le temps que la situation redevienne gérable par l'équipe initialement dédiée sur cette activité.

Fonctions concernées	Détail de la solution	Actions de préparation <i>Aspects RH (contrat), compétences (formation ...), SI...</i>	Conditions de mise en œuvre en local

### Assurer la continuité de l'intervention des sociétés prestataires *A préciser*

A l'image du transfert d'activité en interne, certaines tâches peuvent être déléguées à des prestataires de service.

Fonctions concernées	Détail de la solution	Actions de préparation <i>Aspects RH (contrat), compétences (formation ...), SI...</i>	Conditions de mise en œuvre en local

### 5.3. Solutions opérationnelle de continuité

*Insérer ici tout ce qui peut servir à assurer la continuité en dehors à la gestion RH : procédures particulières de gestion de crise....*

*ex : conditions de réalisation d'un délestage, gestion d'une fermeture de magasin, ....*

### 6. Retour à la normale

Le comité de coordination national, en accord avec les autorités sanitaires, décidera de la fin des mesures de protection et le retour à la normale de l'activité.

Actions qui en découlent :

- suppression des accès SI attribués temporairement
- fin d'application des avenants au contrat de travail (télétravail, polyvalence)
- communication officielle auprès des collaborateurs
- rattrapage des actions qui ont été dépriorisées pendant la phase pandémique