الإتحـــاد العـــام لمقـــاولات المـــغرب

ⵜⴰⵎⴰ ⵜⴰⵎⵓⵜⴰⵔⵜ ⵏ ⵜⵎⵙⵙⵍⵜⵉⵜⵉⵏ ⵏ ⵍⵎⵖⵔⵉⴱ

Confédération Générale des Entreprises du Maroc

CGEM

Plan de Continuité d'Activité (PCA)

à l'usage des entreprises face à la pandémie COVID-19

Mars 2020

Notre pays, et le monde entier, traversent une crise sanitaire et économique sans précédent. Apparu en décembre 2019 à la ville de Wuhan en Chine, le COVID-19 s'étend actuellement à plus de 146 pays, déclaré par l'OMS comme pandémie le 10 mars 2020.

La crise sanitaire du COVID-19 s'est propagée très rapidement, ce qui a engendré un ralentissement économique brutal qui a fait entrer le monde dans ce que nous pouvons probablement qualifier maintenant de récession.

Devant cette situation, la CGEM est mobilisée avec ses fédérations, régions et membres et propose un modèle de Plan de Continuité de l'Activité (PCA) au sein de votre entreprise.

01 Définition et modes de transmission

Définition :

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 (syndrome respiratoire du Moyen-Orient) ou le SRAS (syndrome respiratoire aigu sévère). Le virus identifié en Chine est un nouveau coronavirus. Il a été dénommé 2019-nCoV, déclaré au stade Pandémie par l'OMS.

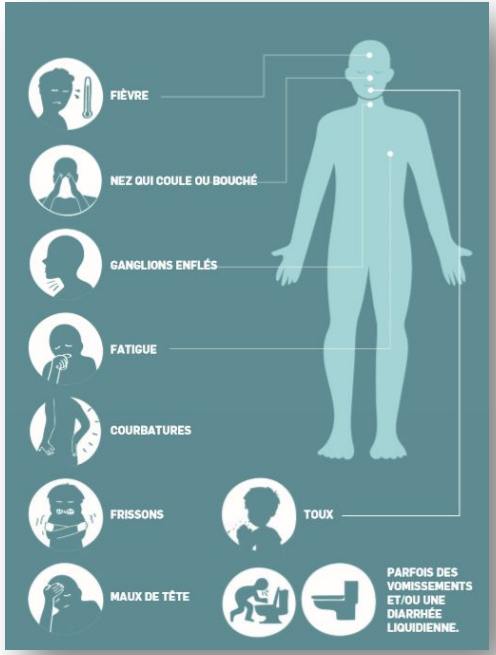
Mode de transmission :

- Le risque de transmission de personne à personne est avéré.
- La transmission se fait lors de contacts étroits entre deux personnes moins d'1 m par l'inhalation de gouttelettes infectieuses.

.

02 Symptômes

- Fièvre et signes respiratoires : toux, sensation d'oppression et/ou de douleur thoracique, avec parfois essoufflement.
- Il existerait des formes sans fièvre et/ou avec des symptômes digestifs ou peu de symptômes.
- Durée de l'incubation : de 1 à 14 jours maximum.



03 Mesures préventives individuelles

- Lavage soigneux des mains avec de l'eau et du savon pendant 20 secondes.
- Solutions hydro-alcooliques pour l'hygiène des mains.
- Produits de désinfection type eau de javel.
- Se couvrir le nez et la bouche avec un mouchoir lorsqu'on tousse ou éternue.
- Jeter le mouchoir à la poubelle après l'avoir utilisé.
- Éviter de se toucher les yeux, le nez ou la bouche.
- Eviter le contact avec des personnes malades.
- Si vous êtes malade, limitez le contact avec d'autres personnes autant que possible.

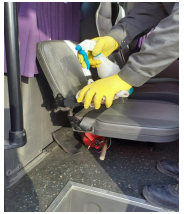
04 Les bons gestes pour se protéger sur le lieu du travail

- Se laver très régulièrement les mains à l'eau et au savon.
- Tousser ou éternuer dans son coude.
- Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter.
- En cas de déplacement à l'étranger, le signaler aux ressources humaines.

En cas de fièvre, toux ou difficultés à respirer :

- Porter un masque chirurgical jetable et contacter un médecin.
- Éviter tout contact avec son entourage.

01 Désinfection



1. Transport du personnel :

- Nettoyage extérieur et intérieur des bus au moins deux fois par semaine (en plus du nettoyage quotidien habituel).
- Désinfection totale de l'ensemble des bus après chaque service (entrée/sortie).
- Sur les parties touchables du bus : portes, contre-portes, poignées, tableau de bord accoudoirs, barres de soutien en inox, dossiers des sièges…

2. Restauration collective :

- Lavage soigneux des mains avec de l'eau et du savon et Gel Hydroalcoolique.
- Produits de désinfection type eau de javel.
- Utilisation obligatoire des masques et des gants pour l'ensemble du personnel agissant dans les zones de réceptions, cuisson, préparations.
- Interdiction de contact direct avec les articles suivants : fruits, pain (l'utilisation des pinces de services est devenue primordiale).

3. Nettoyage tertiaire :

- Renforcement du nettoyage et désinfection (Plateau bureaux, restaurant, sanitaires, vestiaires, escaliers, sols, murs, tourniquets, sièges, poignées de porte, …) permettant d' éliminer ou de tuer les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus indésirables.

01 Mesures préliminaires

Missions et déplacements :

- Compte tenu de la propagation du Covid-19, il est demandé **de respecter les consignes des autorités marocaines.**
- Tout collaborateur provenant d'une **zone à risque doit se déclarer auprès du service médical de son entreprise.**

Réunions :

- Il est recommandé de **reporter toute réunion en présentiel rassemblant un grand nombre de personnes** (séminaires et formations internes…) jusqu'à nouvel ordre. privilégier les réunions à distance (vidéoconférences, Teams, etc.).
- L'organisation ou la participation à des **événements externes rassemblant un grand nombre de personnes doivent être évaluées au cas par cas** par le management de l'entreprise concernée.
- Il est nécessaire de respecter les directives communiquées par les Ministères de l'Intérieur et de la Santé.

** Le Ministère de l'Industrie, du Commerce et de l'Économie verte et numérique, a rappelé, dans un communiqué officiel, que l'interdiction des rassemblements publics de plus de 50 personnes, ne concerne pas les activités et employés des opérateurs économiques privés.*

02 En cas de fièvre et de symptômes respiratoires, je ne me rends pas sur mon lieu de travail

1. **Recours au télétravail recommandé au maximum pour tous les collaborateurs** (y compris, prestataires, intérimaires) quand leur activité le permet : **Concernant l'organisation du travail au sein des équipes en charge d'activités considérées comme « vitales »** : il est recommandé de séparer les équipes en deux et de mettre en œuvre les modalités de travail déjà définies par chaque métier.
2. **Identifier toute personne considérée comme « fragile » par le service de santé au travail et recommander le télétravail obligatoire.**
3. **Les gestes barrières sont à appliquer de manière stricte et rigoureuse.**
4. **Des mesures de prévention renforcées sont mises en œuvre dans les espaces de restauration**.
5. Pour les visio-conférences, les deux géants de l'informatique, **Google** et **Microsoft** donnent gratuitement accès à leurs outils Google Hangout Meet et Microsoft Teams.

03 Procédure à appliquer face à un cas suspect

QUE FAIRE EN CAS DE SYMPTÔMES ?

JE NE SUIS PAS SUR MON LIEU DE TRAVAIL

&

Je présente des symptômes
(fièvre, toux, difficultés respiratoires)

Je ne me rends pas sur mon lieu de travail
SYMPTÔMES LÉGERS : j'appelle mon médecin traitant
SYMPTÔMES SÉVÈRES : j'appelle le SAMU- 141
J'appelle Allo YAKADA: 080 100 4747

JE SUIS SUR MON LIEU DE TRAVAIL

&

Je présente des symptômes
(fièvre, toux, difficultés respiratoires)

J'applique la procédure d'isolement et de prise en charge par le service de santé au travail
En cas d'absence de ce service, j'appelle Allo YAKADA: 080 100 4747 et SAMU 141

J'informe mon manager qui informe le service médical de mon Entreprise

LE SERVICE MÉDICAL DÉTERMINE LA CONDUITE À TENIR

04 Mesures renforcées pour les personnes présentant des pathologies chroniques

- Diabète
- Maladies cardio-vasculaires chroniques graves, pathologies respiratoires chroniques graves,
- Pathologie ou traitement entraînant une immunodépression … **GROSSESSE**

Le service médical prend contact avec les collaborateurs qu'il a identifié comme fragiles

Le salarié qui s'estime en situation de fragilité se signale au service médical de son entreprise

Le service médical de l'entreprise détermine la conduite à tenir, et si besoin le dispositif d'aménagement de poste

Le médecin du travail informe le salarié et son manager du dispositif d'aménagement qu'il a préconisé
(la raison médicale demeurant confidentielle)

01 Cas particulier de l'accueil au niveau des postes de gardes, réceptions administratives & gares routières des sites industriels et logistiques

Actions à mettre en place à l'arrivée des chauffeurs issus des zones à risque :

- Mettre à disposition des salariés des masques chirurgicaux en cas de maladie.
- Après utilisation, ces masques doivent être jetés dans une poubelle fermée.

Lors du déplacement des chauffeurs au sein d'un site, minimiser tout contact.

Par exemple :

- Le chauffeur reste à l'extérieur des bureaux si possible et fait un usage limité des installations collectives.
- Éviter les poignées de main.
- Poser les documents directement dans les endroits prévus à cet effet.
- Respecter une distance d'au moins un mètre si on a besoin de communiquer avec le chauffeur.
- En cas de contact physique, se laver soigneusement les mains avec de l'eau et du savon.

Toute entreprise peut se trouver confrontée à un sinistre, avec une interruption de son activité. Formaliser un **plan de continuité d'activité (PCA) permet de limiter les risques.**

Définition du PCA:

Il représente l'ensemble des mesures visant à assurer, selon divers scénarios de crises, y compris face à des chocs extrêmes, le maintien, le cas échéant de façon temporaire selon un mode dégradé, des prestations de services ou d'autres tâches opérationnelles essentielles ou importantes de l'entreprise, puis la reprise planifiée des activités.

Objectifs du PCA :

- Assurer la sécurité de vos collaborateurs;
- Assurer la continuité de vos activités importantes ;
- Démontrer votre maîtrise des risques et rassurer vos collaborateurs, clients et fournisseurs ;
- Organiser la reprise d'activité dans les meilleurs délais.

01 Objectifs et stratégie de la continuité des activités

LA TRANSITION D'UNE PHASE À L'AUTRE DOIT ÊTRE VALIDÉE PAR LE MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE

	SCÉNARIOS	OBJECTIFS	STRATÉGIES
A	**Éclosion/propagation de l'épidémie** Faible pénurie de ressources	**Assurer des activités normales**	• Mettre en œuvre une organisation de crise • Identifier les activités critiques et stratégiques
B	**Épidémie** Pénurie modérée de ressources	**Maintenir les activités stratégiques et critiques**	• Activer le plan de continuité des activités • Mettre l'accent sur les activités critiques et stratégiques
C	**Épidémie majeure** Importante pénurie de ressources	**Maintenir les activités stratégiques**	• Assurer des activités stratégiques • Maintenir l'organisation de crise opérationnelle
D	**Déclin épidémique** Pénurie modérée de ressources	**Reprendre les activités critiques**	• Activer le plan de rétablissement • Surveiller l'évolution de la situation
E	Reprise des activités	**Reprendre les activités à un niveau normal**	• Lever la gestion de crise • Capitaliser

Criticité 1 : Activités qui peuvent être temporairement suspendues
Criticité 2 : Activités critiques qui doivent être maintenues (niveaux B et D)
Criticité 3 : Activités stratégiques qui doivent nécessairement être maintenues (niveau C)

02 Étapes de mise en oeuvre d'un Plan de Continuité d'Activité (PCA)

ÉTAPE 1 : Définissez les sous-périmètres de votre entreprise

- Type de business
- Directions/Départements/Services
- Sites d'installation et de production

ÉTAPE 2 : Pour chaque sous-périmètre (remplir les canevas joints)

- Fiche d'objectifs de continuité : Définir le périmètre concerné.
- Feuille d'équipe de crise : Identifier les membres de l'équipe de crise.
- Feuille d'activités principales : Évaluer chaque activité.
- Feuille de liste de contrôle de crise.

ÉTAPE 3 : Surveillance quotidienne de votre périmètre

- Indicateurs des ressources humaines.
- Indicateurs de continuité des activités.
- Liste des activités arrêtées ou qui sont susceptibles d'être arrêtées à court terme.
- Briefing quotidien à organiser à un créneau défini.

03 Feuille d'activités principales

Pour évaluer la criticité d'une activité, évaluez la critique de ses conséquences lorsqu'elle est suspendue sur :

- Sécurité des personnes, des actifs et des clients.
- Conformité aux obligations légales et réglementaires.
- Performance et réputation de l'entreprise.

04 Mise à jour de l'organisation de crise

PAYS / SITE
Equipe Cellule de Crise et PCA

Fonction	Missions principales
Directeur de crise Titulaire: Nom, Téléphone mobile Substitut: Nom, Téléphone mobile	Diriger la cellule de crise Définir les enjeux stratégiques Prendre des décisions stratégiques Demander les ressources nécessaires Anticiper les prochaines étapes

Fonction	Missions principales
Coordonnateur de crise Titulaire: Nom, Téléphone mobile Substitut: Nom, Téléphone mobile	Rédiger et mettre à jour le rapport de situation Organiser la cellule de crise Coordonner la planification de l'action Suivre la carte des acteurs impliqués

Fonction	Missions principales
Responsable de la communication Titulaire: Nom, Téléphone mobile Substitut: Nom, Téléphone mobile	Préparer et proposer des messages internes et externes A une vision globale des questions internes et externes Préparer la prise de parole en public

Fonction	Missions principales
Responsable de journal Titulaire: Nom, Téléphone mobile Substitut: Nom, Téléphone mobile	Enregistrez la chronologie des événements dans le journal de bord Assurez-vous de recueillir les informations Enregistrement des faits

Fonction	Missions principales
Responsable de la continuité de l'activité Titulaire: Nom, Téléphone mobile Substitut: Nom, Téléphone mobile	Assure la sécurité des personnes et des biens Atténuer autant que possible les conséquences de l'événement Centraliser l'information relative à la continuité des activités Coordonner les actions et transmettre les décisions opérationnelles

Fonction	Missions principales
Responsable de l'expertise métier Titulaire: Nom, Téléphone mobile Substitut: Nom, Téléphone mobile	Organiser la collecte d'éléments factuels (photos, témoignages, mesures, etc.) Mobiliser le réseau d'experts Élaborer le dossier de crise avec des informations techniques, juridiques, etc.

Annexes

Canevas des fiches pour l'élaboration du PCA

05 Annexe 1: Fiche des objectifs du plan de continuité

PERIMETRE DU PCA

Business line:	Nom de l'entité:	
Region:	Pays:	Site: .....

LA TRANSITION D'UNE PHASE À L'AUTRE DOIT ÊTRE VALIDÉE PAR LE MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE

	SCÉNARIOS	OBJECTIFS	STRATÉGIES
A	**Éclosion/propagation de l'épidémie** Faible pénurie de ressources	**Assurer des activités normales**	• Mettre en œuvre une organisation de crise • Identifier les activités critiques et stratégiques
B	**Épidémie** Pénurie modérée de ressources	**Maintenir les activités stratégiques et critiques**	• Activer le plan de continuité des activités • Mettre l'accent sur les activités critiques et stratégiques
C	**Épidémie majeure** Importante pénurie de ressources	**Maintenir les activités stratégiques**	• Assurer des activités stratégiques • Maintenir l'organisation de crise opérationnelle
D	**Déclin épidémique** Pénurie modérée de ressources	**Reprendre les activités critiques**	• Activer le plan de rétablissement • Surveiller l'évolution de la situation
E	Reprise des activités	**Reprendre les activités à un niveau normal**	• Lever la gestion de crise • Capitaliser

05 Annexe 2 : Fiche de la cellule de crise

CELLULE DE CRISE

Fonction	Nom du titulaire	Téléphone	Substitut	Téléphone
Directeur de crise				
Coordinateur				
Responsable de carnet				
Communication				
Expertise				
Continuité d'activité				

LISTE DES EXPERTS OPERATIONNELS					
FONCTION	Nom	Phone	FONCTION	NOM	Phone

05 Annexe 3 : Fiche Activités principales

Activité	Fonction responsable d'activité	Nbr de personne	Criticité activit	Taux absentéisme maximum admissible	Compétences critiques	Possible en télétravail (O/N)	Activité possible sur autre site? (O/N)	Activité peut être sous-traité ? (O/N)	Autres contre mesures possibles	Complexité solutions alternative	Remarques

05 Annexe 4 : Checklist de crise

Checklist
Management de crise et continuité d'activité

Aide à la conduite de la crise Actions à engager	Phase	Responsable	Capacité à mettre en œuvre Forte: 3 Faible: 2 Nulle 1	Niveau d'activation/ Opérationnel : 3 En cours: 2 Non démarré : 1
Disposer d'un annuaire de crise à jour	A			
S'assurer de la mise à jour des listes de diffusion (SMS, mail, ...)	A			
Désigner les membres de la cellule de crise	A			
Préparer la liste des activités critiques et stratégiques	A			
Préparer le renforcement du dispositif de sécurité	A			
S'assurer de la disponibilité des membres de la cellule de crise	A			
Informer régulièrement les managers	A			
Informer les personnels sur la conduite à tenir	A			
Mettre à disposition du personnel les moyens pour limiter la propagation d'une épidémie	A			
Informer les instances représentatives du personnel	A			
Réunir les instances représentatives du personnel	A			

05 Annexe 5 : Monitoring quotidien

Monitoring de l'activité

Date	Ressources humaines			Continuité d'acrivité				
	Nombre d'employés atteints	Nombre d'absents	Taux d'absentéisme	Phase (A/B/C/D/E)	Nombre d'activités critiques	Nombre d'activités critiques arrêtées	Nombre d'activités stratégiques en risque	Liste des activités startégiques en risque