



PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES

EN SITUATIONS D'URGENCE





TABLE DES MATIÈRES

Étapes	Thèmes	Page
	Introduction	3
	Comité de coordination	5
	Gestion de la pandémie en 4 étapes :	7
1	S'organiser	13
	Plan d'action – PRIORITÉ 1	14
	Plan d'action – PRIORITÉ 2	16
2	Maintenir le travail	18
	Plan d'action – PRIORITÉ 3	23
3	Établir les mesures de prévention	24
	Plan d'action – PRIORITÉ 4	30
4	Communication	31
	Plan d'action – PRIORITÉ 5	33
	Conclusion	
	Annexe	



INTRODUCTION

LABORATOIRE MAT est une entreprise de distribution et de préparation de produits chimiques destinés à une clientèle québécoise et canadienne et évolue dans ce domaine depuis 1979. En constante croissance depuis sa création, ses activités sont maintenant centralisées dans le parc industriel de l'arrondissement Beauport de la ville de Québec.

Grâce à plus de cent cinquante fournisseurs différents, LABORATOIRE MAT distribue plus de 39 000 produits chimiques et s'assure de toujours maintenir de hauts standards de qualité des services offerts à sa clientèle diversifiée : commissions scolaires, centres de recherche, industries pharmaceutiques et biotechnologiques, papetières, entreprises diverses industrielles, nombreux laboratoires, etc. En plus d'un service personnalisé, elle assure également un soutien technique sur l'utilisation, la manipulation, les composantes et la compatibilité des produits qu'elle vend. Par ses services de soutien technique, elle peut ainsi accompagner ses clients dans leurs projets et leurs recherches. Elle offre aussi de préparer des solutions standardisées adaptées aux besoins spécifiques de ses clients. Pour la majorité des commandes et en concordance avec les besoins de ses clients, elle assure un délai de livraison en deçà de 48 heures, bien souvent en 24 heures et aussi en urgence selon les impératifs de ses clients.

Depuis la fin de l'année 2000, LABORATOIRE MAT est gérée par un conseil d'administration formé d'employés actionnaires. Les nouveaux gestionnaires entendent poursuivre son développement en élargissant son territoire au-delà des frontières existantes et en offrant des services toujours plus professionnels, rapides et surtout, bien adaptés aux attentes de sa clientèle.

La direction de LABORATOIRE MAT croit fermement que l'adhésion à un système de management de la qualité représente une étape essentielle pour améliorer sa performance, fidéliser sa clientèle et soutenir la croissance de l'entreprise. LABORATOIRE MAT a choisi la Norme internationale ISO 9001 :2008 comme outil privilégié pour assurer l'amélioration continue de ses processus afin d'accroître la satisfaction de sa clientèle.

Très consciente de l'importance de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la gestion de ses risques d'une part, et aussi de respecter ses engagements envers l'ensemble de ses clients d'autre part, la direction s'est dotée d'un Plan de continuité des affaires. Il comporte les principaux risques contre lesquels l'entreprise a le devoir de se prémunir, où dans les cas hors de son contrôle, de les gérer efficacement et d'en limiter les dégâts. Un comité de coordination (cellule de crise) a été mis sur pied afin de collaborer à la réalisation de chacune des étapes du plan pour enclencher les mesures d'interventions liées à toutes situations d'urgence susceptibles de se déclarer.

LABORATOIRE MAT s'engage à prendre tous les moyens nécessaires pour veiller à la santé et à la sécurité de ses employés comme le prévoient la LSST et le code civil du Québec.



RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le comité est composé des représentants de chacune des directions et des services susceptibles d'être touchés en cas de pandémie.

Le comité doit contribuer à la mise en œuvre, veillé à la mise à jour et à l'application du Plan de continuité des affaires selon les étapes de réalisations suivantes :

- Détermination des principaux clients et des fournisseurs clés dits essentiels au maintien des opérations.
- Identification des titulaires des postes se rattachant aux opérations touchées ainsi que des substituts aptes à exercer la ou les tâches visées.
- Planification et formation de la relève s'il y a lieu.
- Suivis et mises à jour des données et tableaux inclus au plan.
- Diffusion des lignes directrices du plan dans chacun des départements.
- Exercer une vigie auprès des autorités gouvernementales dès l'annonce d'une alerte.
- Application des directives et information au personnel de chacun des départements.
- Faire quotidiennement un état de la situation lors de situations d'urgence.
- Désignation de 2 porte-parole qui assumeront les fonctions énumérées ci-dessous.
- Révision du PCA et mise à jour des données une fois par année.

Rôle des 2 porte-parole (Voir tableau des coordonnées des membres):

- Convoquer et animer les rencontres.
- Rédiger et transmettre les procès verbaux.
- Faire les suivis et informer les autres membres, les clients, les fournisseurs, les employés.
- Consulter les communiqués et les sites officiels des autorités gouvernementales.

Tenue des rencontres

Une fois par année ou sur une base plus fréquente en situation d'urgence.



GESTION DE LA PANDÉMIE EN 4 ÉTAPES

Conscients de la portée et des enjeux d'une pandémie sur l'ensemble de nos processus d'affaires et afin de contrer l'état de panique induit par une alerte pandémique au sein de notre personnel, de notre clientèle et de nos fournisseurs, ce plan couvre les volets liés à la préparation (avant la pandémie), à l'intervention (pendant la pandémie) et au rétablissement (après la pandémie).

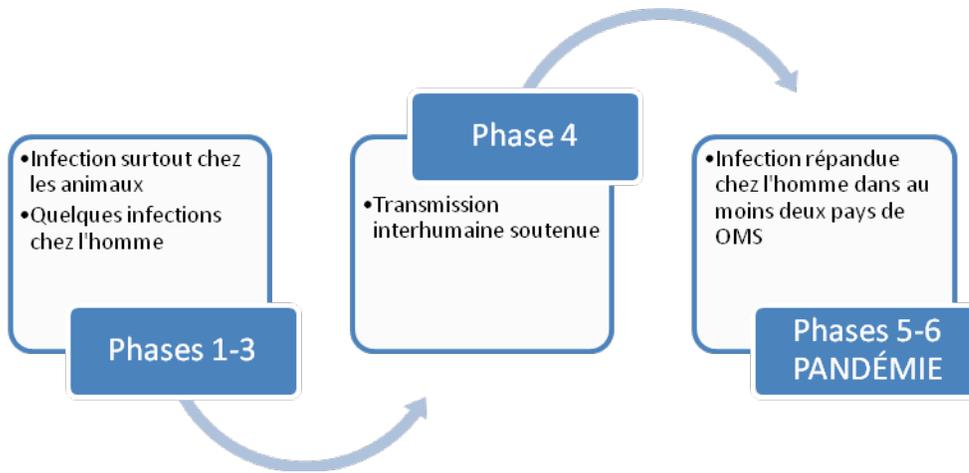
I. DÉFINITION

Une pandémie se définit comme une hausse soudaine, massive, déterminée dans le temps, de cas d'infection par un agent biologique - ici le virus de l'influenza - contre lequel peu ou pas d'individus ont une immunité.

Quatre principales conditions sont admises par les autorités internationales pour qualifier une situation épidémiologique de pandémie :

- 1) La **modification** de la souche de l'agent est importante au niveau génétique.
- 2) La population humaine est **sensible**.
- 3) La **transmission** de l'agent est efficace de **personne à personne** (généralement par aérosols ou micro gouttelettes).
- 4) La **qualité de la virulence** de l'agent, c'est-à-dire sa capacité de réplication dans l'organisme et sa faculté à engendrer des complications graves, voire même la mort, est démontrée.

Les 6 phases d'alertes établies par l'Organisation mondiale de la santé (OMS)



Retenez qu'un virus n'a toutefois pas besoin d'être virulent pour être qualifié de pandémique; il suffit qu'il touche des gens dans plusieurs pays. Les virus mutent fréquemment et facilement. En mutant un virus qui à l'origine était non virulent pourrait devenir inquiétant.

II. HYPOTHÈSES AVANCÉES DE PLANIFICATION DE LA PRÉPARATION À UNE PANDÉMIE

- 1) Les **pandémies** de grippe sont des événements imprévisibles mais récidivants. Depuis le XVI^e siècle, des pandémies de grippe ont été décrites à des intervalles allant de 10 à 50 ans, leur gravité et leur impact étant variables.

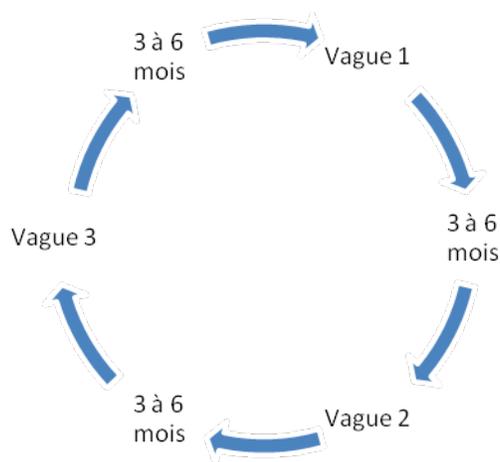
1918- 1919	Grippe « espagnole » - H1N1	Mortalité : 20-50 millions
1957- 1958	Grippe « asiatique » - H2N2	Mortalité : 1-4 millions
1968- 1969	Grippe de « Hong-Kong » - H3N2	Mortalité : 1-4 millions

- 2) Les **caractéristiques** et les répercussions des pandémies antérieures ont montré des variations d'un pays à l'autre et au sein d'un même pays. Ces différences sont très probablement imputables aussi bien aux caractéristiques du virus pandémique qu'à la capacité du pays à faire face à la maladie.
- 3) Une **pandémie** de grippe peut débuter à n'importe quel moment de l'année n'importe où dans le monde; on s'attend à ce qu'elle se propage au reste du monde en plusieurs semaines ou mois. La plupart des communautés devraient subir plusieurs vagues de pandémie.

Rappel de l'hypothèse pandémique émise par le ministère de la Santé et des

Services sociaux :

- *Une première vague d'infection d'une durée d'environ huit semaines pourrait affecter le tiers de la population (2,6 millions de personnes);*
- *Une seconde vague pourrait survenir de trois à neuf mois plus tard et être suivie, elle aussi, d'autres vagues successives d'une durée de six à huit semaines chacune;*
- *Une pandémie pourrait durer une année ou plus et entraîner de nombreuses hospitalisations pouvant aller jusqu'au décès.*



- 4) Les populations vulnérables devraient être les plus touchés.
- 5) Le **taux d'absentéisme** au travail devrait être semblable à celui estimé pour la population en général, soit de 30% pour des périodes de une à trois semaines. Le taux d'absentéisme pourrait atteindre 50 % au sommet de la vague, et ce, pendant environ deux semaines.

6) Les **modes de transmission** du virus de la grippe pandémique devraient être analogues à ceux de la grippe saisonnière ; c'est-à-dire par l'intermédiaire des gouttelettes respiratoires ou par contact (direct ou indirect), ou par une combinaison des deux, les particules aéroportées jouant également un rôle. La **période d'incubation** et infectiosité de la grippe pandémique

- Période d'incubation : 1 à 3 jours
- Période de latence : 0,5 à 2 jours
- Durée d'infectiosité (contagion) : 24 heures avant l'apparition des symptômes et au cours de 5 jours qui suivent. Pourrait être plus longue chez l'enfant
- Taux de reproduction (RO) : 1-5 – 2,0

7) L'**apparition des symptômes** et le taux d'atteinte clinique

- Près des 2/3 des sujets présentant une grippe pandémique devraient présenter des symptômes cliniques.
- Les symptômes cliniques non compliqués de grippe pandémique devraient être analogues à ceux de la grippe saisonnière : symptômes respiratoires, fièvre et apparition brutale de douleur musculaire (courbatures), de maux de tête ou de maux de dos.
- La moyenne générale (dans toutes les classes d'âge) de taux d'atteinte clinique dans la population devrait se situer entre 25 % et 45%.

III. IMPACTS SOCIO-ÉCONOMIQUES

La menace d'une pandémie renferme un potentiel élevé de bouleversements individuels et sociaux. Les personnes, leurs familles, les milieux de travail, bref toute la société pourrait être affectée sur les plans de la santé, de l'économie, des affaires de l'éducation, de la culture et du loisir.

IV. IMPACTS ORGANISATIONNELS

- Augmentation fulgurante et imprévisible du taux d'absentéisme (répercussion sur la productivité)
- Interdépendance des services internes et externes : Départements, fournisseurs, clients (risque de rupture dans la chaîne de production)
- Risques de contamination et de propagation de la pandémie (éviter les contacts humains)



ÉTAPE 1 : S'ORGANISER

Cet exercice se fait dans l'hypothèse où le taux d'absentéisme atteint les 30 % et plus pendant une période moyenne de 4 semaines de manière à parer au pire.

Cet exercice se fait également en tenant compte de la nature des activités de LABORATOIRE MAT dont l'interdépendance à l'égard de ses fournisseurs constitue la pierre angulaire sur laquelle repose la continuité des affaires.

