

Gestion de la continuité des activités face à la menace d'épidémies de maladies infectieuses

Protéger votre organisation contre la menace posée par les maladies infectieuses

Les organisations, publiques et privées, s'efforcent de créer des environnements résilients face aux catastrophes. Un principe fondamental en matière de planification de la continuité des activités consiste à se préparer au pire des scénarios. Les maladies infectieuses peuvent engendrer un scénario catastrophe en réduisant l'accès au personnel interne et externe essentiel de l'organisation, dont les matériaux, l'équipement, les services, les fournitures et les clients pourraient être touchés. L'évolution constante des menaces posées par les éclosions de maladies infectieuses attribuables à différents virus (p. ex., COVID-19, virus du Nil occidental, virus Ebola, virus Zika) impose aux organisations d'évaluer sans cesse l'incidence potentielle de ces nouvelles menaces sur leurs opérations courantes et les mesures à prendre pour assurer la continuité de leurs activités.

Comme il l'a fait par le passé dans le contexte d'autres épidémies de maladies infectieuses, le gouvernement peut accélérer son intervention :

- en se concentrant sur la diffusion publique des mesures que la population peut prendre pour se protéger;
- en veillant à ce que les gens soient bien informés des risques liés au virus en cause;
- en s'assurant que les gens prennent les mesures nécessaires pour lutter le plus efficacement possible contre la maladie;
- en accélérant les activités de recherche pour assurer la disponibilité de tests diagnostiques améliorés et la mise au point de vaccins et de traitements;
- en demandant aux personnes qui ont visité l'un ou l'autre des pays touchés de passer des tests diagnostics lorsqu'ils rentrent chez eux ou en publiant des avertissements aux voyageurs portant sur les pays touchés, car il n'existe ni vaccin pour prévenir la maladie ni médicament pour la traiter.

Il ressort des efforts de planification du gouvernement que toute intervention pour contrer la menace posée par les maladies infectieuses ne peut pas être perçue comme une responsabilité purement gouvernementale, et que les principes directeurs qui ont déjà fait leurs preuves demeurent valables :

- le gouvernement utilisera tous les instruments du pouvoir national pour contrer la menace;
- les États et les collectivités doivent disposer de plans d'intervention réalistes et en faire l'exercice pour pouvoir réagir lorsqu'une épidémie sévit sur leur territoire;
- les secteurs public et privé doivent jouer un rôle à part entière dans la préparation de l'intervention nationale et participer à sa mise en œuvre;
- chaque citoyen doit être préparé et sensibilisé à assumer sa responsabilité de limiter la propagation de l'infection dans l'éventualité où lui-même ou des membres de sa famille tomberaient malades;
- des partenariats mondiaux seront mis à contribution pour endiguer la menace.

Il serait bon que les organisations des secteurs public et privé dotées d'un programme de gestion de la continuité des activités (GCA) consignent les activités menées pour contrer la menace constante et grandissante soulevée par les maladies infectieuses. Quant aux organisations qui n'ont pas encore élaboré un programme de GCA, elles trouveront ci-dessous des recommandations et des activités de planification pour amorcer leur préparation.

Évaluation de l'incidence sur les activités de l'entreprise

Désignez les fonctions et le personnel essentiels en déterminant les activités qui doivent être maintenues pour assurer la bonne marche de l'entreprise, pour chacun des sites d'exploitation de votre organisation. Quelles sont les fonctions essentielles du personnel qui peuvent être exécutées à domicile, transférées dans un autre lieu et bénéficier d'une formation suffisante? Désignez les fonctions non essentielles qui peuvent être suspendues le temps que la menace soit écartée. Vous pourrez ainsi déterminer le type d'intervention nécessaire pour maintenir le personnel essentiel sur le lieu de travail.

En ce qui concerne les fonctions et le personnel essentiels, il convient de planifier des stratégies de secours et de prévoir des dispositions de rechange. Les employés essentiels doivent être conscients du rôle qu'ils ont à jouer et au fait des mesures prévues par l'entreprise pour assurer la continuité de leurs activités. Une fois les besoins de l'entreprise bien définis, les activités de planification peuvent débuter.

Nous sommes là pour produire des résultats

Communiquez avec un expert en gestion de la continuité des activités d'Aon pour en savoir plus sur la façon dont nous pouvons contribuer à optimiser votre programme de gestion des risques et à accroître la résilience de votre organisation.

Tony Adame

Directeur adjoint, Gestion de la continuité des activités Solutions en gestion du risque commercial
+1 949.823.7202
tony.adame@aon.com

Greg Cybulski

Directeur adjoint, Gestion de la continuité des activités Solutions en gestion du risque commercial
+1 973.463.6075
greg.cybulski@aon.com

Bill Carolan

Conseiller principal, Gestion de la continuité des activités Solutions en gestion du risque commercial
+1 949.212.2384
bill.carolan@aon.com



Chaîne d'approvisionnement et logistique

- Songez à redéfinir les priorités de votre gamme de produits pour pouvoir faire face aux aléas du marché résultant de la menace, revoyez à la hausse les niveaux sécuritaires de stocks et prévoyez des réserves suffisantes pour les fournitures ou les ressources essentielles.
- Évaluez au préalable d'autres fournisseurs nationaux et internationaux, et prenez des ententes avec des sous-traitants au cas où vos principaux fournisseurs ne pourraient pas vous approvisionner.

Technologies

- Prévoyez les ressources nécessaires pour la mise en place d'une stratégie de travail de rechange pour le maintien des fonctions essentielles et étudiez des options supplémentaires pour les services de technologie.
- Augmentez les capacités de téléconférence dans les installations de l'entreprise, y compris celles qui se trouvent en régions éloignées, comme solution de rechange aux déplacements.
- Instaurez et soyez prêt à soutenir un centre d'opérations d'urgence virtuel.
- Assurez-vous que le système téléphonique permet le transfert d'un nombre très élevé d'appels (p. ex., centres d'appels) aux employés se trouvant dans différents lieux.

Politiques et procédures

- Élaborez une politique et des procédures qui amélioreront la sécurité des employés qui se rendent au travail. Il incombe à tout employeur de garantir la santé et la sécurité au travail de son personnel et celle des visiteurs.
- Trouvez des façons de limiter les contacts avec le public, les clients ou les fournisseurs en modifiant les procédures de réception et en définissant des zones ou une distance de sécurité. Cela vaut tout particulièrement dans les secteurs d'activité impliquant un contact direct avec les clients, comme les commerces de détail, la restauration, l'hôtellerie.
- Prenez des mesures pour restreindre les voyages à destination de régions durement touchées ou de pays en particulier.

Formation et sensibilisation

- Les employeurs devront préparer des documents d'information rigoureux sur la menace et les mesures prises par l'entreprise pour y faire face, puis les distribuer au personnel en temps utile (ces dispositions sont nécessaires pour contrecarrer les effets de tout battage médiatique, d'une panique généralisée ou de la réaction excessive attendue du public).
- Les entreprises doivent être prêtes à fournir à leur personnel de l'information factuelle sur la maladie et ses symptômes, ainsi que des précisions sur leurs plans d'intervention. Les employés doivent être sensibilisés aux symptômes et encouragés à rester chez eux s'ils sont malades.
- Les employeurs doivent encourager l'adoption des bonnes pratiques d'hygiène recommandées par les organismes de santé publique locaux et fédéraux.
- Les entreprises doivent élaborer une politique et des procédures permettant d'identifier sur le lieu de travail les personnes qui semblent présenter les premiers symptômes de la maladie et pour communiquer avec elles au besoin.

Surveillance et communications

- Assurez-vous que l'équipe de gestion de crise rassemble toute l'information liée à la menace et qu'elle est prête à prendre des décisions et à rendre compte de la situation à mesure qu'elle s'aggrave.
- Déterminez des sources fiables d'informations sur la santé locale et mondiale relatives aux maladies infectieuses.
- Créez un mécanisme qui permettra aux vendeurs, aux fournisseurs et aux principaux clients de discuter ouvertement des répercussions sur leurs activités.
- Élaborez des procédures pour regrouper l'information afin qu'elle soit examinée, évaluée et interprétée à des fins décisionnelles.

Les recommandations pratiques et les activités de planification contenues dans le présent document abordent quelques-unes des activités essentielles de planification et d'intervention en cas d'urgence que votre organisation devrait envisager. Les plans bien conçus, qui font intervenir une formation continue rigoureuse, la planification des moyens à mettre en œuvre pour assurer la résilience, des exercices (simulations) et des améliorations peuvent être plus longs à élaborer.

Avertissement : Le présent document est offert à titre de ressource informationnelle aux clients et partenaires commerciaux d'Aon. Il vise à fournir des indications générales sur les expositions potentielles et n'a pas pour but d'offrir des conseils médicaux ou de traiter des questions médicales ou des situations de risque particulières. Compte tenu de la nature dynamique des maladies infectieuses, Aon décline toute responsabilité quant aux indications fournies. Nous encourageons vivement les lecteurs à se renseigner plus amplement sur la sécurité, la médecine et l'épidémiologie auprès de sources dignes de confiance, comme les Centers for Disease Control and Prevention et l'Organisation mondiale de la Santé. En ce qui a trait aux risques couverts, la question de savoir si une garantie s'applique ou si une police d'assurance répond à un risque ou à une situation donnée est subordonnée aux conditions des polices ou contrats d'assurance en cause et à l'appréciation des assureurs.