

	PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EPIDEMIE	Référence	4.3
		Création et MAJ	C. DUBAIN
		Date création Version A	09.03.2020

SEEM ENERGIE exploite, pour le compte de ses clients, des installations techniques de chauffage, ventilation, climatisation, électricité, plomberie ou encore « multitechniques ». Ces maintenances, préventives et curatives, sont parfois associées à la fourniture d'énergie ou à des travaux notamment de garantie totale.

Certaines des prestations effectuées sont indispensables à la continuité de service et un service permanent doit pouvoir permettre de gérer les demandes selon leur urgence, en particulier pour la préservation des biens et des personnes.

Selon la criticité des opérations, celles-ci peuvent être classées en plusieurs niveaux de priorité : urgente, adaptable, ou reportable.

La continuité de l'activité, en cas d'épidémie, est déterminée selon plusieurs phases et cas décrits dans ce document. L'anticipation et l'organisation permettent la définition d'un plan de continuité d'activité.

PHASE 1

Déclenchement du stade 2 de l'épidémie par l'Etat - Virus sur une partie du territoire national

Note d'information aux salariés : Mise en place de règles d'hygiène renforcées, gestes barrière imposés - limitation des contacts entre les personnes – vigilance :

- se laver soigneusement les mains plusieurs fois par jour à l'eau et au savon ou à l'aide d'une solution hydro alcoolique
- utiliser un mouchoir en papier à usage uniques pour se moucher, éternuer,
- Tousser dans son coude,
- limiter les contacts directs,
- proscrire les poignées de mains et les embrassades,
- maintenir autant que possible une distance de 1m environ entre les personnes.

Le personnel est avisé des protocoles particuliers des clients et sites.

PHASE 2

Passage en stade 3 (national, mis en place par l'Etat) : le virus circule sur tout le territoire

Tout est d'abord mis en œuvre pour limiter les conséquences de la circulation du virus tout en maintenant au mieux l'activité.

Rappel aux salariés à respecter scrupuleusement les mesures édictées (gestes barrières, limitation des contacts, et réduction des déplacements).

Rappel aux salariés que les virus peuvent survivre sur des matériaux inertes (poignées de portes, stylos).

Pour les interventions en locaux techniques, afin de limiter les contacts entre les personnes, les mesures suivantes sont mises en place :

- Les dépannages en locaux techniques (en heures ouvrées ou en astreinte) sont et seront maintenus,
- Les relevés de compteurs peuvent être réalisés sur une période plus large (10 jours),
- Les rondes sont espacées, à évaluer selon les sites : les rondes quotidiennes pourront être désormais hebdomadaires voire bimensuelles, et les rondes hebdomadaires seraient désormais bimensuelles voire mensuelles.
- Les petits entretiens peuvent coïncider avec ces rondes, ou bien être repoussés si cela ne risque pas de perturber le fonctionnement des installations.
- Les gros entretiens et les petits travaux, s'ils ne peuvent pas être repoussés d'un à deux mois, sont à conserver. Dans le cas où des prestations sont prévues avec des sous-traitants, nous nous assurerons de la présence du sous-traitant,
- Les gros travaux lancés ou prévus sont maintenus.

En revanche, les interventions en milieux occupés sont limitées :

- Les dépannages sont à effectuer, sous réserve que cela soit réellement une urgence, et que la demande soit passée par les bureaux 01.41.91.12.70 avec demande écrite depannage@seemenergie.fr (ou Contactel pour l'astreinte 0820.710.092) – les appels des techniciens en direct ne seront plus traités,
- En cas d'appel pour manque de chauffage, un relevé de température par l'occupant est préalablement demandé par écrit, et l'intervention doit porter sur la chaufferie (ou sous-station) et non dans le logement ou site en lui-même.
- Seules les urgences en zone occupée engendrent une intervention (équipement fuyant par exemple), dont la durée est à écourter (par exemple radiateur isolé mais pas de réparation conséquente immédiate) et sous réserve que cela puisse se faire tout en restant à 1,5 mètre des personnes,
- En cas d'intervention en pièce occupée d'un établissement recevant du public (mairies, immeubles de bureaux, centres médico-sociaux...), un point est fait avec le client afin d'organiser cela dans de bonnes conditions (pièce vidée de ses occupants, intervention sur certaines plages horaires) ; une vigilance accrue est portée sur les établissements de santé.
- Le personnel en poste fixe, sauf avis contraire du client, reste sur son site, mais doit veiller à appliquer des règles d'hygiène renforcées et privilégier le travail à son bureau.

Pour l'ensemble du personnel « bureau », le télétravail est élargi à raison de 2 à 4 journées par semaine selon les postes. Les jours sont définis en concertation avec une feuille de télétravail.

Ce télétravail est organisé de telle sorte d'éviter la présence d'un trop grand nombre de personnes au bureau en même temps, tout en garantissant que chacun puisse effectuer au maximum son travail et en maintenant les bureaux ouverts.

Il doit se dérouler de telle sorte que l'activité soit perturbée le moins possible :

- Les devis et les offres commerciales (travaux ou maintenance) doivent continuer à être traités et transmis aux clients sans changement,
- Les commandes pour les travaux planifiés doivent être lancées,
- La communication avec les clients doit être maintenue afin qu'ils ne ressentent aucune perturbation,
- Le suivi de l'activité doit continuer à se faire au fil de l'eau pour éviter d'accumuler trop de retard,
- Les personnes ainsi à leur domicile doivent évidemment rester joignables sur leur portable et par mail,
- Seules les réunions importantes sont maintenues, uniquement en petit comité (max 5 personnes), sous réserve d'un espace d'1,5 mètre (1 à 2 chaises) entre chacun, et sans échange de stylos,
- Une personne sera en permanence au bureau (roulement mis en place). Le standard fonctionnera donc correctement, le courrier sera géré et l'accueil physique assuré.

PHASE 3

Stade 3 et « Mise en quarantaine » / « confinement » de la région Ile-de-France ou de la France – demandée par l'Etat - personnes priées de rester à domicile et de réduire leurs déplacements – possibles « couvre-feu » et restrictions

L'objectif est d'appliquer et de faire appliquer les consignes gouvernementales.

Les interventions sont organisées comme suit :

- Les rondes, opérations de conduite et petits entretiens sont fortement réduits, priorisés et organisés sur 2 journées par semaine pour réduire les déplacements. Les accès doivent se limiter aux locaux techniques sans passer par des zones occupées. Ces deux journées sont laissées à la convenance des intervenants ou déterminées par leurs responsables
- Les relevés de fin de mois des compteurs servant à la facturation sont toujours à réaliser, au besoin sur une période plus large (ils devront coïncider avec les entretiens énoncés précédemment). Les autres relevés sont suspendus, sauf ceux d'allumage, d'arrêt, ou de fin d'année.
- Certains gros entretiens prévus et certains chantiers commencés peuvent être maintenus (pour éviter d'accumuler trop de retard et pour conserver une bonne maintenance préventive) si, et seulement si, ils peuvent se faire en locaux techniques sans passer par des zones occupées. En cas d'intervention nécessaire d'un de nos sous-traitants, et si celui-ci maintient bien sa venue, il se conformera aux règles d'hygiène et de distance en vigueur.
- Les personnes habituellement en poste fixe sont, après concertation avec les clients, le cas échéant, « retirées » temporairement des sites et ne pourront y passer qu'un certain nombre de journées par semaine pour l'entretien et le suivi. A la demande des clients, des rondes pourront être conservées sur ces sites, dans le respect des distances barrières.

Les dépannages sont toujours réalisés, et l'activité est organisée selon le processus suivant :

- Tous les techniciens, même ceux restés à leur domicile, sont mobilisables durant leurs horaires de travail. Ils devront intervenir sous 1h00 dès demande d'un responsable ou d'une assistante d'exploitation. Les affectations pour les interventions se feront selon les sites habituels de chacun, et selon les adresses de résidence pour réduire les trajets et délais.

- Seules les demandes reçues par le standard (01.41.91.12.70), et confirmées par mail (depannage@seemenergie.fr) et confirmées par mail seront prises en compte. Dans le cas de demandes reçues directement par les techniciens, ceux-ci ont pour ordre de ne pas les traiter et d'orienter les demandeurs vers le standard.
- Les interventions en milieux occupés devront respecter les règles énoncées à la phase 2.
- Un point est fait quotidiennement avec la Direction quant au déroulement des dernières 24h.

Le service d'astreinte reste inchangé (numéro valable 0820.710.092, plateforme Contactel disponible), mais les interventions en milieu occupé seront évidemment limitées.

Pour le personnel « bureaux », le télétravail est généralisé et étendu à 5 jours sur 5.

Si besoin les salariés sont autorisés à passer au bureau (pour récupérer/imprimer des dossiers), mais dans la limite d'une seule fois par semaine (un seul déplacement).

Les chantiers peuvent être suivis dans la limite de deux fois par semaine (deux déplacements).

Les personnes resteront joignables sur leur numéro de portable et leur mail habituels.

La présence physique au bureau n'est plus assurée tous les jours de la semaine. Le courrier (et les fax le cas échéant) sera cependant toujours réceptionné et traité, à raison de 2 à 3 fois par semaine.

Le standard (01.41.91.12.70) est renvoyé automatiquement vers les assistantes d'exploitation en télétravail qui gèreront toutes les demandes d'interventions reçues par mail et téléphone.

Dans l'ensemble, les formations sont annulées/reportées, et les réunions de plus de 2 personnes sont interdites. La communication téléphonique et par mail en interne doit être renforcée pour maintenir des échanges réguliers et un bon fonctionnement de la société.

Epidémie affectant le personnel - CAS n°1

Un salarié infecté (suspicion ou maladie avérée) - de 5 à 30% de réduction d'effectif

Salarié concerné et salariés ayant été en contact rapproché avec lui les 14 derniers jours (analyse du risque de contagion effectuée) : mise en quarantaine et plus de déplacement.

Les responsables des établissements sur lesquels la personne contaminée s'est rendue au cours des 14 jours passés sont contactés et informés de la situation par mail et/ou téléphone.

Les autres salariés continuent leurs activités. Possibilité de télétravail pour le personnel de bureau (déterminé par la Direction de la société). Le planning de maintenance est géré comme en périodes de congés.

Epidémie affectant le personnel - CAS n°2

Plusieurs salariés malades, placés en quarantaine ou même devant garder leur(s) enfant(s) - de 30 à 60 % de réduction d'effectif

En complément des mesures précédentes :

- la maintenance est ajustée afin de maintenir une charge de travail du personnel correcte : les rondes peuvent être espacées,
- les petits entretiens non urgents peuvent être repoussés,
- les relevés de températures systématiques en logement sont suspendus,
- les relevés de compteurs peuvent être décalés de quelques jours.

Les dépannages ne sont pas affectés.

Epidémie affectant le personnel - CAS n°3

De nombreux salariés absents - de 60 à 90 % de réduction d'effectif

En complément des mesures précédentes, la maintenance est adaptée selon le personnel présent : si l'absentéisme est trop élevé, seuls les dépannages et les principaux entretiens sont maintenus. Les allègements de maintenance préventive se feront en concertation avec les clients.

Nous ferons appel au personnel d'autres sociétés du groupe SEEM (de diverses régions) pour compléter si nécessaire l'effectif (mutualisation des moyens du groupe).

Du personnel intérimaire pourra être mobilisé afin d'assurer le bon fonctionnement de chaque installation.