

# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

Résumé des principales modifications	
Indice 1	Version initiale
Indice 2	Clarification sur l'organisation du service Consommateur
Indice 3	Ajout d'une annexe 2 spécifique au Covid-19
Indice 4	§ 3-1 distance sociale ; § 3-2 précisions sur les EPI
Indice 5	§ 1.2.1 Mise en cohérence des phases avec l'annexe 1 § 3.1 précision sur la distance sociale
Indice 6	Mise à jour globale, notamment sur l'accueil téléphonique des consommateurs, et valorisation des solutions IS&T et de télétravail. Modification des annexes

## SOMMAIRE

<b>1) Contexte et Démarche</b>	<b>2</b>
<b>1.1) Objectif</b>	<b>2</b>
<b>1.2) Hypothèses de travail retenues</b>	<b>2</b>
1.2.1) Effectifs présents sur tous les types de poste	2
1.2.2) Tâches prioritaires dans les activités de VEOLIA EAU	3
1.2.3) Approvisionnements stratégiques	3
1.2.4) Organisation générale	3
<b>2) Organisation de Crise</b>	<b>4</b>
<b>2.1) Schéma d'Alerte</b>	<b>4</b>
<b>2.2) Logigramme de crise</b>	<b>5</b>
<b>2.3) Cellules de Crise</b>	<b>6</b>
<b>2.4) Salles de Crise</b>	<b>7</b>
<b>2.5) Fonctionnement de crise</b>	<b>7</b>
2.5.1) Evolution de la situation	7
2.5.2) Mutualisation des compétences	7
2.5.3) Organisation de l'astreinte	8
2.5.4) Accueil téléphonique pour les consommateurs	8
2.5.5) IS&T	8
<b>3) Les mesures barrières en cas de pandémie grippale</b>	<b>9</b>
3.1) généralités	9
3.2) Equipements de Protection Individuels (EPI)	12
3.3) Autres dispositions particulières en cas de pandémie grippale	14
<b>4) Communication et Information interne</b>	<b>14</b>
<b>5) Annexe 1 : Document de synthèse des missions prioritaires</b>	<b>15</b>
<b>6) Annexe 2 : Application spécifique au COVID-19</b>	<b>16</b>

# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

## 1) Contexte et Démarche

### 1.1) Objectif

Veolia Eau, au travers de ses activités assure la gestion de services :

- de production et de distribution d'eau potable,
- de collecte et de dépollution des eaux usées,
- de distribution de gaz combustibles par réseaux publics

sur la France pour le compte des collectivités locales et des industriels.

L'émergence du SRAS (syndrome respiratoire aigu sévère) en 2002, de la grippe aviaire H5N1 en Asie en 2005, de la grippe A/H1N1 en 2009 sur le continent américain et du COVID-19 en 2020 dans différents pays a amené les organismes internationaux spécialisés et les autorités publiques à envisager la possibilité d'une pandémie grippale c'est-à-dire une forte augmentation dans le temps et l'espace des cas et de leur gravité, caractérisée par l'apparition d'un nouveau virus grippal contre lequel l'immunité de la population est faible ou nulle.

La réalisation d'un tel scénario risquerait de provoquer la paralysie des activités du pays avec un risque d'atteinte d'une partie importante de la population.

En vue de prévenir ce risque et de répondre aux recommandations gouvernementales Veolia Eau a souhaité constituer un Plan de Continuité d'Activité (PCA), en cas de pandémie grippale ou d'événements pouvant engendrer une perte de la continuité de service, ayant pour but de permettre le maintien de sa mission de service public, primordiale dans le cas d'une crise de ce type.

### 1.2) Hypothèses de travail retenues

Afin de réaliser le PCA de Veolia Eau, un certain nombre d'hypothèses a dû être retenu, et ce sur l'ensemble des aspects de l'activité de Veolia Eau.

#### 1.2.1) Effectifs présents sur tous les types de poste

**Dans le cadre d'une possible pandémie virale :**

Les phases ci-dessous correspondent aux phases de disponibilité des personnels en cas de pandémie :

Phase 1 : Service NORMAL, Fonctionnement normal ou quasi normal

Phase 2 : Service RESTREINT, Fonctionnement Perturbé

Taux d'absentéisme à partir de 25 %

Phase 3 : Service MINIMUM, Fonctionnement dégradé

Taux d'absentéisme à partir de 40 %

Phase 4 : retour progressif à un effectif complet.

# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

**Le passage d'une phase à une autre peut également être déterminé par les mesures réglementaires prises par les autorités suivant les différents stades de développement de la pandémie.**

**L'annexe spécifique COVID-19 détaille et précise les phases 1, 2 et 3 dans ce cas de figure.**

## 1.2.2) Tâches prioritaires dans les activités de VEOLIA EAU

Les tâches prioritaires de Veolia Eau sont :

- Traitement et distribution de l'eau potable,
- Collecte et traitement des eaux usées,
- Réalisation de travaux de réparation des réseaux sur des fuites importantes,
- Désobstruction en urgence des réseaux d'assainissement,
- Traitement des appels téléphoniques "urgence",
- Distribution de gaz naturel par réseaux publics,
- **Préservation des activités économiques essentielles à l'entreprise (facturation, encaissement, paie ...).**

## 1.2.3) Approvisionnements stratégiques

Les approvisionnements stratégiques sont :

- Les télécommunications devront être assurées par les fournisseurs nationaux (France Télécom-Orange, SFR, etc.),
- **Services informatiques, hébergeurs, réseau IP,**
- L'alimentation en énergie est également assurée par des fournisseurs nationaux (EDF, POWEO, etc.),
- Carburants,
- Les producteurs et distributeurs de produits chimiques continueront d'assurer nos approvisionnements pour permettre le bon fonctionnement des usines.
- **Les fournisseurs de pièces de réparation réseaux**
- **Les fournisseurs stratégiques pour le fonctionnement des usines et du réseau doivent être identifiés et doivent avoir mis en place un plan de continuité de service.**  
**Les stocks des réactifs seront augmentés dès que la phase 2 est enclenchée, et ils seront autant que possible maintenus à un niveau le plus élevé possible.**

## 1.2.4) Organisation générale

Toutes les usines de production d'eau potable ou de dépollution des eaux usées seront maintenues en état de fonctionnement, la maintenance étant a priori assurée par les équipes de Veolia Eau.

Un stock minimum de pièces stratégiques est disponible au sein des sites prioritaires au sens du Système de Management de l'Environnement de Veolia.

# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

Lors de pandémie les lieux d'accueil du public pourront être fermés, et il est recommandé l'usage des outils digitaux destinés aux consommateurs, tels que l'agence en ligne ou l'application mobile.

Des aménagements de temps de travail pourront être mis en œuvre si nécessaire.

[Des rotations d'équipes seront mises en oeuvre afin de limiter la fréquence à laquelle les collaborateurs se croisent. Le télétravail est mis en oeuvre quand c'est possible.](#)

Une réorganisation dans le stockage des produits chimiques ainsi que d'autres équipements hydrauliques sensibles est envisagée lorsque les sites le permettent.

La gestion des ouvrages est assurée au moyen du système centralisé de télégestion mis en place par Veolia Eau sur tous les sites équipés (notamment les stations de pompage, réservoirs, station de traitement, usines d'épuration).

Les services supports d'aide à l'exploitation des territoires assureront l'assistance technique à distance si nécessaire.

Une communication sur l'innocuité de l'eau potable pourra être prévue [sous le pilotage de la direction de communication](#) en liaison avec les autorités sanitaires.

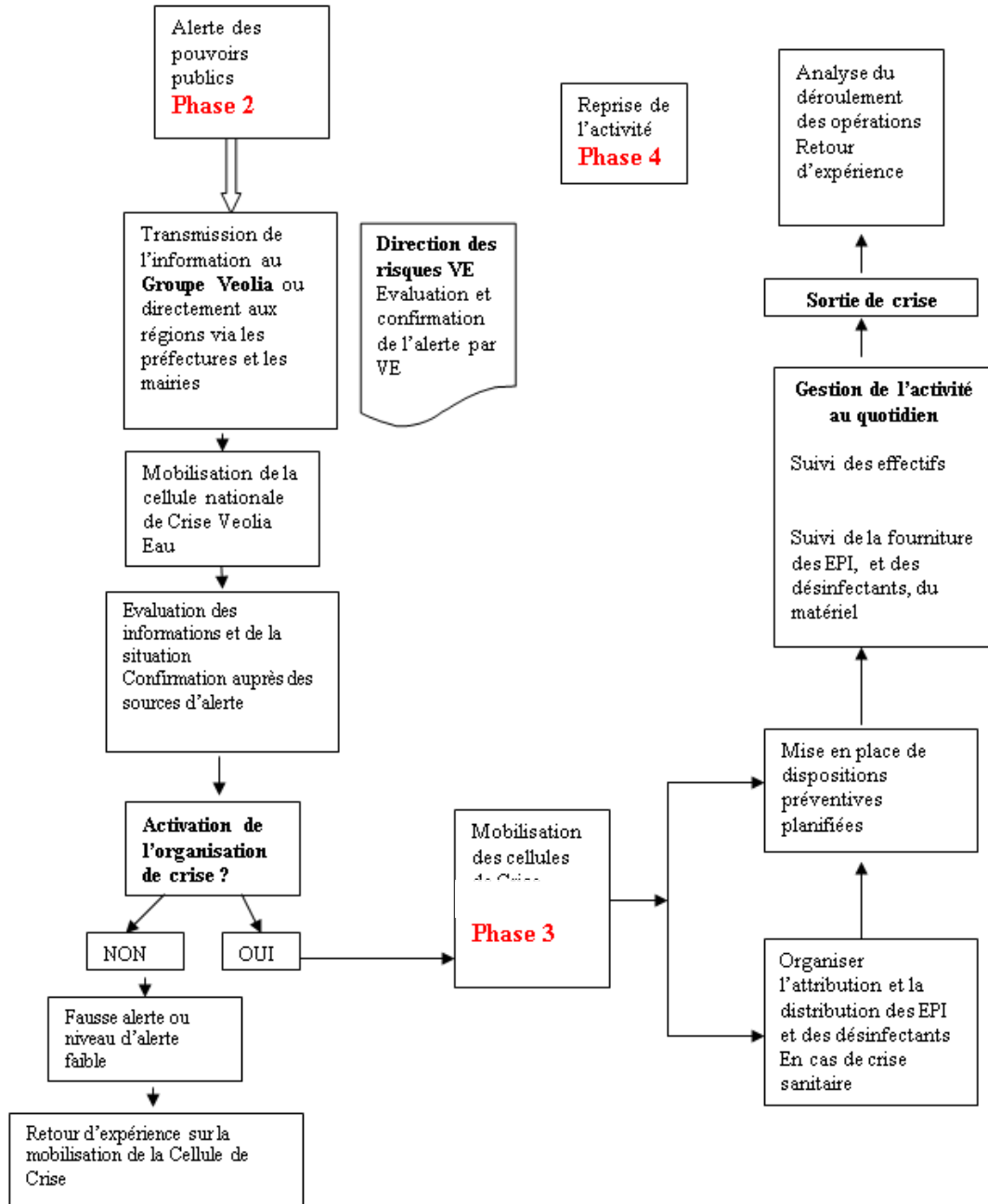
## 2) Organisation de Crise

### 2.1) Schéma d'Alerte

En cas d'information impliquant l'activation de l'organisation de crise, la cellule de Crise nationale organisée par le coordinateur national de crise ou son suppléant et sous la responsabilité d'un membre du Comex, informe les Directeurs de région. La cellule de crise nationale est armée et chaque Directeur régional met en place l'organisation prévue à son niveau en collaboration avec les correspondants régionaux d'alerte et gestion de crise.

# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

## 2.2) Logigramme de crise



# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

## 2.3) Cellules de Crise

L'organisation de crise Veolia Eau France face au risque de perte de continuité d'activité est constituée de 3 niveaux distincts :

- une cellule de crise nationale
- une cellule de crise Région
- une cellule de crise par Territoire

### La cellule de crise nationale

Elle est composée, par le coordinateur national d'alerte et gestion de crise, de plusieurs membres ou sous cellules dont les rôles en période de crise ont été clairement définis. Elle est, en effet, en charge de définir la stratégie Veolia Eau de préparation et de réponse opérationnelle, de vérifier son déploiement et également de communiquer à l'ensemble des cellules de crise régionales toutes les sources d'information, supports, outils nécessaires à l'élaboration des Plan de Continuité des Activités.

### La cellule de crise Région

La cellule de Crise Région centralise l'ensemble des informations issues des cellules locales de Territoire et oriente l'activité en vue de répondre le plus efficacement possible à l'évolution de la crise et d'assurer la continuité du service aux collectivités et aux clients.

Composition théorique de la cellule de crise Région :

- Correspondant régional d'alerte et gestion de crise et/ou son suppléant
- Direction Région
- Direction des Opérations Région
- Direction des Ressources Humaines
- Direction du Développement
- Direction Communication
- Equipe Qualité Sécurité Environnement
- Direction Consommateurs
- Service Informatique

### Les cellules de crise Territoire

Composition des cellules locales : chaque territoire a prévu une organisation opérationnelle adaptée à ses besoins, fonction des moyens mis en œuvre et de sa zone d'intervention.

Les postes stratégiques sont identifiés au sein de la cellule de crise et la suppléance est assurée en cas de besoin pour pallier une éventuelle absence au sein des cellules (infection, difficultés de transport, obligations familiales)

# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

## 2.4) Salles de Crise

Un recours au système de webconférence est prévu et fortement recommandé, permettant ainsi d'éviter les contacts interpersonnels pendant la phase pandémique.

Toutefois, pour les actions qui le nécessitent, les Cellules de Crise Nationale et Région disposent de salles de crise. Celles-ci permettent de se réunir pour échanger les informations et gérer les actions.

### **Cellule de Crise Centrale Nationale**

30 rue Madeleine Vionnet  
93300 Aubervilliers

**Cellule de Crise Région** : chaque Région mettra à disposition une salle de crise sur dans les locaux de la Région.

**Cellules de Crise Locale** : chaque Territoire mettra à disposition une salle de crise sur dans les locaux du territoire.

Il conviendrait que chaque salle de crise soit équipée d'une ligne téléphonique distincte du standard et des connexions au réseau Internet. Un recours au système de webconférence est prévu, permettant ainsi d'éviter les contacts interpersonnels pendant la phase pandémique.

## 2.5) Fonctionnement de crise

### 2.5.1) Evolution de la situation

Suivant l'évolution de la situation et des phases du Plan Gouvernemental, les membres de l'organisation de crise de Veolia Eau Région devront initier un certain nombre d'actions.

Les actions de sensibilisation du personnel sur les règles d'hygiène à respecter et de formation à l'utilisation des équipements de protection individuels (EPI) auront été menées en amont, par le biais de courriers de sensibilisation, d'actions de formation et de mise en place d'affichage sur tous les sites de présence de personnel de l'entreprise.

Afin de retracer tous les évènements au fil de l'eau, une main courante doit être tenue. L'utilisation du module "CRISIS" de l'Hypervision 360 permettra ce suivi.

### 2.5.2) Mutualisation des compétences

Les fonctions sensibles et nécessaires à la continuité d'activité sont répertoriées. Chaque Région, Territoire aura identifié ses effectifs et leurs compétences. En cas de pic d'absentéisme sur une activité indispensable sur un site, on pourra recourir à du personnel disponible sur un autre site.

En cas de difficultés de mobilité il est prévu que les personnels disponibles exercent leur fonction dans le site le plus proche de leur domicile.

# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

**Attention** : la disponibilité du personnel à son poste ne pourra être garantie dans de bonnes conditions que si les conditions de transport peuvent être assurées en toute sécurité.

## 2.5.3) Organisation de l'astreinte

Dans le cadre de son activité de production et distribution d'eau potable, de collecte et dépollution des eaux usées et de distribution de gaz naturel par réseaux publics, Veolia Eau a mis en place une organisation spécifique permettant d'intervenir 24h/24 et 365 jours/an, que ce soit pour des problèmes techniques ou relatif à la clientèle. **Cette organisation d'astreinte est mise en place**, y compris en période de pandémie grippale (phase 3) ou lors d'événements pouvant engendrer une perte de la continuité de service.

Un répertoire d'urgence est tenu à jour, avec l'ensemble des contacts devant être prévenu et / ou pouvant intervenir. Ces documents sont maîtrisés par chaque Région et Territoire, qui s'assurent de sa mise à jour, sa diffusion et sa mise à disposition pour les responsables d'astreinte.

## 2.5.4) Accueil téléphonique pour les consommateurs

Le pilotage centralisé des différents sites de production pourra permettre une entraide en cas de région touchée par la pandémie. La mise en place d'un dispositif ad hoc pour les appels de la filière "urgence" sera mis en place en fonction de situation.

Une présélection avec message est mise en place à la réception de l'appel téléphonique du consommateur.

Le message annonce la situation de crise et précise que le [centre service client est dans une phase de fonctionnement réduite à la prise en compte prioritaire des demandes urgentes](#). Si la demande n'est pas urgente ou n'entre pas dans les priorités définies par le service d'astreinte renforcé, le consommateur est invité [à recourir aux services en ligne \(agence en ligne du site internet, application mobile\)](#) ou à renouveler son appel lorsque la situation de crise sera levée.

[Les demandes urgentes sont orientées vers les conseillers clientèle disponibles.](#)

## 2.5.5) IS&T

Une procédure nationale sur la gestion du système d'information dont la sauvegarde des données informatiques est disponible sous le [Google site national \(disponible \[ici\]\(#\)\)](#). Elle précise comment est assurée la préservation des données.

[Les ressources informatiques sont sécurisées.](#)

[Veolia fait le choix de solutions digitales délivrées en mode SAAS chaque fois que c'est possible. Ces applications sont disponibles en permanence depuis tout lieu est en toute](#)



# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

sécurité. C'est un levier primordial pour garantir la continuité des échanges et du travail collaboratif, la traçabilité des demandes utilisateurs comme la traçabilité des demandes client.

Exploité très majoritairement sur les clouds publics AWS et GCP, le système d'information de Veolia Eau France est rendu disponible pour les salariés y compris en télé-travail par un simple navigateur Internet.

Les équipes IS&T sont mobilisables en télé-travail pour continuer à exploiter, maintenir et faire évoluer le système d'information.

## 3) Les mesures barrières en cas de pandémie grippale

### 3.1) généralités

Les mesures de protection appliquées en cas de pandémie grippale ont pour objectif de protéger au mieux les personnes se trouvant en contact avec une source de contamination et de réduire les risques de propagation de l'agent infectieux.

Ces mesures de protection reposent sur les éléments suivants :

- Distance sociale (préconisée à 1 m en France visant à limiter le plus possible les contacts interpersonnels [et gestes de cordialité](#))
- [Gestes barrières](#)", règles d'hygiène (lavage fréquents des mains, désinfection des surfaces)

Les règles élémentaires d'hygiène sont :

- éviter la diffusion de gouttelettes respiratoires lors d'éternuements (se couvrir la bouche et le nez, [éternuer ou tousser dans son coude](#), utiliser les mouchoirs à usage unique et les jeter dans des poubelles de préférence équipées d'un couvercle),
- se laver les mains très régulièrement,
- désinfecter les objets à contact régulier (poignées de porte, surfaces de bureau...).

# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

## GRIPPE

### DES GESTES SIMPLES POUR LIMITER LES RISQUES DE TRANSMISSION



**LAVEZ-VOUS LES MAINS  
PLUSIEURS FOIS PAR JOUR**

AVEC DU SAVON OU UTILISEZ UNE SOLUTION HYDROALCOOLIQUE



**LORSQUE VOUS ÉTERNUEZ OU TOUSSEZ,  
COUVREZ-VOUS LA BOUCHE ET LE NEZ  
AVEC VOTRE MANCHE**

OU UN MOUCHOIR À USAGE UNIQUE



**EN CAS DE SYMPTÔMES GRIPPAUX,  
APPELEZ VOTRE MÉDECIN TRAITANT**

CONTACTEZ LE 15 UNIQUEMENT EN CAS D'URGENCE

**POUR TOUTE INFORMATION**

**0 825 302 302**

(0,15 euro/min depuis un poste fixe)

[www.pandemie-grippale.gouv.fr](http://www.pandemie-grippale.gouv.fr)

**Les gestes de chacun font la santé de tous**



# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

## HYGIÈNE DES MAINS SIMPLE ET EFFICACE



**1** Mouillez-vous les mains avec de l'eau



**2** Versez du **savon** dans le creux de votre main



**3** Frottez-vous les mains de 15 à 20 secondes : **les doigts, les paumes, le dessus des mains et les poignets**



**4** Entrelacez vos mains pour nettoyer la zone **entre les doigts**



**5** Nettoyez également **les ongles**



**6** Rincez-vous les mains **sous l'eau**



**7** Séchez-vous les mains si possible avec un **essuie-main** à usage unique



**8** Fermez le robinet avec **l'essuie-main** puis jetez-le dans une poubelle

*Si vous n'avez pas d'eau ni de savon, utilisez une solution hydroalcoolique pour adopter les mêmes gestes (étapes 2, 3, 4 et 5).  
Veillez à vous frotter les mains jusqu'à ce qu'elles soient bien sèches.*

**Les gestes de chacun font la santé de tous**



# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

De plus, les salariés seront sensibilisés sur l'évaluation de leur état de santé et, **en cas de symptômes suspects, la consigne leur sera donnée de contacter leur médecin et suivre les préconisations éventuelles données par le ministère de la Santé.**

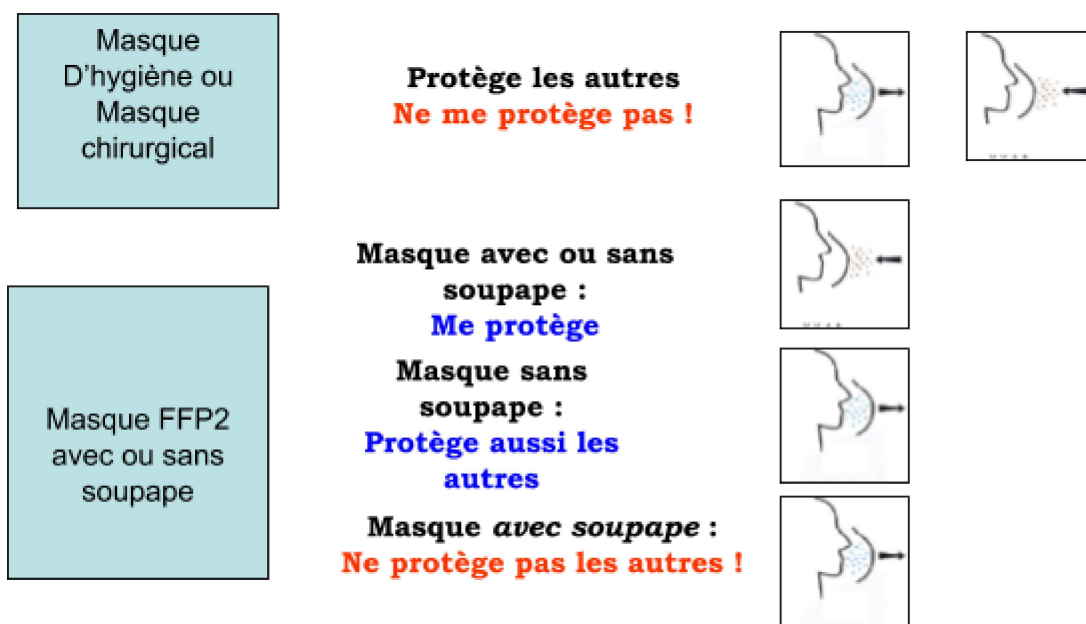
## 3.2) Equipements de Protection Individuels (EPI)

Ces équipements varient selon les populations et leur exposition aux contaminants potentiels. Une estimation des besoins en EPI doit être faite.

### Les masques - généralités

Il y en a de plusieurs types :

- **Masques hygiène:** Ils réduisent la transmission des gouttelettes par une personne malade. Ces masques s'ajustent peu autour du visage et permettent à l'air de s'échapper de chaque côté. Ils sont donc faciles à porter, mais n'ont aucune capacité de filtration. Ils peuvent en revanche, par effet d'écran, protéger partiellement le porteur de l'inhalation de gouttelettes infectieuses. Voir schéma ci-après.
- **Masques de protection (type FFP2) avec ou sans soupape:** Ce sont des masques à capacité de filtration élevée. Ils protègent donc le porteur d'une transmission aérienne en l'empêchant d'inhaler des gouttelettes et particules infectieuses. L'étanchéité de ces masques est étroite sur le visage, les rendant efficaces pour filtrer, mais inconfortables à porter longtemps. Certains disposent de valves facilitant l'expiration et donc augmentant le confort. Voir schéma ci-après



## PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

### Recommandation générale de manipulation et de pose

Il convient de manipuler les masques le moins possible et donc d'éviter de les poser /déposer fréquemment. Pour manipuler son masque, il est impératif d'avoir les mains propres. Les mains doivent être lavées à l'eau et au savon ou avec un gel antiseptique à base d'alcool en l'absence de point d'eau.

#### Pose du masque (FFP2)



3.2.1. Tenir le masque dans une main et incurver délicatement le centre de la barrette nasale située sur la partie supérieure de manière à ouvrir vers l'avant la partie inférieure du masque.

3.2.2. Retourner le masque pour faire pendre librement les élastiques.

3.2.3. Placer le masque sous le menton, la barrette nasale en haut, et passer les élastiques derrière la tête.

3.2.4. Placer l'élastique inférieur au-dessous des oreilles et l'élastique supérieur sur le sommet de la tête. Ajuster la tension des élastiques pour que le masque s'adapte confortablement au visage et assure une parfaite étanchéité.

3.2.5. En utilisant les deux mains, adapter la barrette nasale à la forme du nez.

3.2.6. Pour obtenir l'efficacité attendue, l'étanchéité du masque au visage doit être vérifiée. Placer les deux mains en forme de coquille sur le masque sans le déplacer. Inspirer (masque avec soupape) ou expirer (masque sans soupape) très fortement. Si de l'air circule autour du nez, réajuster la barrette nasale comme indiqué en 5. Si une fuite d'air est détectée réajuster la tension des élastiques comme indiqué en 3.2.4.

### Durée d'utilisation des masques

Les masques d'hygiène sont à usage unique et doivent donc être employés une fois par une personne. Ils peuvent être portés une journée (8 heures maxi).

Dans tous les cas, lorsque la respiration à travers le masque devient difficile, lorsque le masque est trop humide compte tenu du climat, de l'activité (transpiration), de l'atmosphère humide ou souillée par des projections, il doit être immédiatement changé.

### Elimination des masques usagés

Après usage, le masque doit être jeté dans une poubelle, si possible fermée, ou dans un sac.  
**Les mains doivent être à nouveau lavées.**

## PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

### 3.3) Autres dispositions particulières en cas de pandémie grippale

En accord avec le Plan Gouvernemental pandémie grippale, l'entreprise prendra un certain nombre de mesures en vue d'éviter la propagation possible du virus responsable de la pandémie.

**Restauration collective** : En cas d'activation totale de l'organisation de crise, dans un premier temps les plages horaires de restauration seront étendues afin d'éviter une trop grande concentration de personnel. Dans un second temps on pourra prévoir l'interruption du service restauration, une solution alternative telle que la livraison de repas froids est envisagée (sandwichs).

**Réunions** : les réunions non indispensables seront reportées, seules les réunions des cellules de crise seront autorisées et organisées autant que possible par visioconférence. Il est envisagé d'aménager les rythmes de réunions de type CSE, CSSCT pendant la durée de crise

**Poubelles** : Il est recommandé, en cas de pandémie grippale, d'utiliser un double emballage (en évitant la présence d'air entre les deux). L'utilisation d'un couvercle sur la poubelle est un plus.

## 4) Communication et Information interne

L'article L. 4121-1 du Code du Travail prévoit que le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place des moyens adaptés.

Les instances représentatives du personnel sont informées de l'organisation mise en place en cas de pandémie. Par ailleurs, une note d'information générale a été envoyée à l'ensemble du personnel.

Une formation à l'utilisation des EPI est prévue par le biais du Service prévention sécurité.

Afin d'informer les personnels de Veolia Eau de la conduite à tenir en cas d'émergence de foyers de contamination ou de suspicion de pandémie, la Direction de la Communication Veolia Eau propose des outils de communication adaptés.

Afin de s'assurer au mieux de la mobilisation de toutes les structures concernées, un annuaire par périmètre de crise est régulièrement tenu à jour.

## PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

### 5) Annexe 1 : Document de synthèse des missions **prioritaires**

Les missions prioritaires sont celles qui, à défaut de leur réalisation, ne permettent plus à Veolia d'assurer ses missions de service public.

Niveaux de Service Fonctions ou Entités	Missions prioritaires
Direction Région	Lien avec la cellule de crise nationale, arbitrages et validations dans le périmètre de sa délégation
Comité de Direction Région	Point régulier en comité restreint
Direction de Territoire	Lien avec la cellule de crise régionale, arbitrages et validations dans le périmètre de sa délégation
Services support DOP, Région et territoire, RH, Administration, IS&T, Comptabilité	Support expertise technique Passage des commandes Paiement des fournisseurs Disponibilité des applications métier Gestion de la paie
Accueil du public et accueil téléphonique	Accueil physique non prioritaire, orientation des consommateurs vers les services dématérialisés. Gestion prioritaire des urgences.
Facturation client et encaissement	Service essentiel à maintenir jusqu'à la comptabilisation des produits et l'encaissement.
Intervention clientèle	Gestion des urgences
Travaux réseaux	Réparations des fuites impactant les réserves et générant de gros sinistres. Désobstructions générant des montées en charge chez les consommateurs ou des débordements importants dans le milieu naturel.
Maintenance électromécanique	Télésurveillance des installations, gestion des alarmes, opérations urgentes de maintenance corrective
Qualité de l'eau et de l'assainissement	Assurer les traitements nécessaires et le contrôle de leur bon fonctionnement

# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

## 6) Annexe 2 : Application spécifique au COVID-19

Ce tableau présente les tâches indispensables à accomplir pour assurer la continuité du service, à chaque phase du plan. Toutefois, la réalisation d'autres tâches non mentionnées reste possible dans chacune des trois phases si les ressources disponibles, les mesures prises par les autorités et le respect des gestes barrière le permettent.

Niveaux de Service Fonctions ou Entités	PHASE 1 Service NORMAL Fonctionnement normal ou quasi normal (déclenchée lorsque le gouvernement déclare le stade 3 ou des cas de stade 2 renforcé)	PHASE 2 Service RESTREINT Fonctionnement perturbé par le nombre croissant d'absents	PHASE 3 Service MINIMUM Fonctionnement dégradé nombre de personnes disponibles inférieur au seuil critique
Direction Région	Aucune modification	Suppléance éventuelle du Directeur Régional par le Directeur des Opérations	Suppléance éventuelle du Directeur Régional par un membre du COMEX de Région
Comité de Direction Région	Aucune modification	Point hebdomadaire pour tous par web conférence	Point journalier en comité restreint par web conférence
Direction de Territoire	Aucune modification	Suppléance éventuelle du Directeur de Territoire par le Dir Opération Territoire	Suppléance éventuelle du Directeur de Territoire par un membre du COMEX de Territoire
Services support dop Région et territoire, RH, IS&T, Administration Comptabilité, etc.	Aucune modification	Aucune modification Favoriser le télétravail	Rationaliser / Reporter les certaines tâches Aménager les horaires de travail Mise en place du télétravail Astreinte RH et Paie
Accueil du Public	Rappel des consignes et gestes barrière diffusées par l'autorité sanitaire. Pas de fermeture des accueils sauf demande expresse des autorités (collectivité, Préfecture). Dans ce cas, message d'accueil téléphonique spécifique à la crise, message sur l'agence en ligne et affiche sur site d'accueil	Fermeture des accueils. Message d'accueil téléphonique spécifique à la crise, message sur l'agence en ligne et affiche sur site d'accueil	Fermeture des accueils. Message d'accueil téléphonique spécifique à la crise, message sur l'agence en ligne et affiche sur site d'accueil
Accueil téléphonique	Accueil téléphonique normal avec priorité sur les interventions/urgences et filtrage. Incitation aux solutions digitales (site internet, app mobile)	Accueil téléphonique normal avec priorité et filtrage sur les interventions/urgences. Mutualisation nationale de la gestion des appels et gestion des demandes non urgentes en fonction des ressources disponibles. Incitation aux solutions digitales (site internet, app mobile)	Accueil téléphonique restreint aux appels interventions/urgences Mutualisation nationale de la gestion des appels, et activation d'une boucle locale en tant que de besoin. Renvoi aux solutions digitales (site internet, app mobile) pour toute autre demande
Intervention clientèle	Suspendre l'activité d'intervention chez les clients sauf cas d'urgence. Mise en place de cellules régionales COVID 19 de filtrage des interventions	Suspendre l'activité d'intervention chez les clients sauf cas d'urgence. Mise en place de cellules régionales COVID 19 de filtrage des interventions	Suspendre l'activité d'intervention chez les clients sauf cas d'urgence selon disponibilité des ressources. Mise en place de cellules régionales COVID 19 de filtrage des interventions



# PLAN DE CONTINUITE D'ACTIVITE EN CAS DE PANDEMIE

Niveaux de Service Fonctions ou Entités	<b>PHASE 1</b> Service NORMAL Fonctionnement normal ou quasi normal (déclenchée lorsque le gouvernement déclare le stade 3 ou des cas de stade 2 renforcé)	<b>PHASE 2</b> Service RESTREINT Fonctionnement perturbé par le nombre croissant d'absents	<b>PHASE 3</b> Service MINIMUM Fonctionnement dégradé nombre de personnes disponibles inférieur au seuil critique
Relevé de compteur	Interruption des relevés au domicile des consommateurs	Interruption des relevés au domicile des consommateurs	Interruption des relevés au domicile des consommateurs
Facturation client & encaissement	Service essentiel à maintenir jusqu'à la comptabilisation des produits et l'encaissement	Service essentiel à maintenir jusqu'à la comptabilisation des produits et l'encaissement. Adaptation de la relance	Service essentiel à maintenir jusqu'à la comptabilisation des produits et l'encaissement. Adaptation de la relance.
Exploitation courante Usines Réseaux	Aucune modification sauf interventions au contact des clients ( voir ci-dessus)	Priorité à la continuité de service (eau et assainissement), mise en réserve de certaines compétences	Interventions prioritaires à la continuité de service, information de la cellule régionale sur le passage en phase 3 du Service concerné pour mutualisation et allocation de renforts
Maîtrise de la qualité (eau et assainissement)	Aucune modification	Adaptation : - du programme d'autocontrôle (eau) - du programme d'autosurveillance (assainissement) (y compris logistique et laboratoires extérieurs). Information auprès de l'ARS et de la Police de l'Eau des évolutions	Adaptation : - du programme d'autocontrôle (eau) - du programme d'autosurveillance (assainissement) (y compris logistique et laboratoires extérieurs). Information auprès de l'ARS et de la Police de l'Eau des évolutions
Travaux	Pas de modification sous réserve de la disponibilité des sous-traitants Suspendre les renouvellements de compteurs si intervention au domicile des consommateurs	Travaux de réparation de fuites, désobstruction de réseaux et autres urgences à prioriser	Priorité d'intervention : réparations de grosses fuites Désobstructions majeures des réseaux d'assainissement.
Maintenance électromécanique	Pas de modification	Pas de modification, sous réserve de la disponibilité des pièces et des sous-traitants.	Assurer les interventions pour les opérations urgentes, la maintenance corrective et le suivi des installations.