

Exemple de plan de continuité d'activité (PCA)

Le plan de continuité d'activité (PCA) est l'outil qui, définissant et mettant en place les moyens et les procédures nécessaires, guide la réorganisation de la collectivité pour assurer le fonctionnement des missions essentielles du service public en cas de crise.

C'est un ensemble d'outils opérationnels, comprenant la stratégie choisie et élaborée, les processus permettant la mise en œuvre de cette stratégie et des fiches décrivant les actions à réaliser. Son intégration dans les processus de décision et d'action existants permettra le moment venu à tout le monde de continuer à parler le même langage, de ne pas être surpris par des procédures en complet décalage avec la culture de l'organisation et de faire face à la crise.



Pour en faciliter la lecture et pour montrer l'esprit et la philosophie du document, des illustrations sont retranscrites, à titre d'exemples, en *italique vert*. Ce document est à adapter en tenant compte de deux variables : les compétences exercées par la collectivité et la nature de l'événement.

I - MESURES DE MAINTIEN DE L'ACTIVITÉ

1- Missions vitales à maintenir au niveau de la collectivité

► Au vu des services publics à maintenir impérativement :

- *Etat civil ;*
- *Funéraire ;*
- *Nettoyage des locaux occupés ;*
- *Salubrité des espaces publics ;*
- *Distribution et traitement de l'eau potable ;*
- *Collecte des ordures ménagères ;*
- *Police municipale ;*
- *Prise en charge des personnes vulnérables (aide et soins à domicile, portage de repas, EHPAD...)*
- *Païement des fournisseurs et prestataires stratégiques ;*
- *Paye du personnel...*

2- Diagnostic des risques

1.1 Impact sur l'absentéisme

► Causes d'absentéisme prévisibles :

- Les agents malades ou indisponibles ; (*réquisition de certains corps de métiers : personnels soignants, services de secours, restauration...*)
- Les agents obligés de rester à leur domicile ; (*fermeture des crèches, des écoles, assistance des parents...*)
- Les agents rencontrant des difficultés de transport. (*arrêt des transports collectifs, pénurie de carburants, aléas climatiques...*)

► Causes d'absentéisme non prévisibles (par définition non identifiées)

1.2 Impact sur l'activité de la collectivité

- ▶ Impacts sur les services à maintenir :
 - Accentuation de l'activité ;
 - Désorganisation des services...
- ▶ Recensement des fournisseurs stratégiques :
 - Opérateur de télécommunication ;
 - Fourniture d'électricité et sécurité de l'alimentation.
- ▶ Recensement des prestataires stratégiques :
 - Entreprise de nettoyage et entreprise de gardiennage ; (*surveillance de biens et de patrimoine susceptibles d'attirer la convoitise*)
 - Entreprises en lien direct avec les services à maintenir.

1.3 Impact sur le budget

- ▶ Coût des équipements de prévention :
 - *Solutions hydro-alcooliques ;*
 - *Masques FFP2 ;*
 - *Lingettes et produits désinfectants ;*
 - *Kits risque infectieux : masques chirurgicaux, gants à usage unique, tabliers, combinaisons...*
- ▶ Coût du matériel informatique :
 - *Téléphonie mobile ;*
 - *Ordinateurs portables ;*
 - *Applications de déploiement du télétravail (VPN, webmail, cloud...)*
- ▶ Impact sur la trésorerie :
 - Délais de paiement ;
 - Pénalités de retard ;
 - Risques d'impayés supplémentaires...

3- Missions/postes clés et moyens nécessaires par Direction

- ▶ Les postes clés :
 - *Officiers d'état civil ;*
 - *Agents d'entretien des locaux ;*
 - *Agents de propreté urbaine ;*
 - *Gestionnaires des systèmes informatiques ;*
 - *Policiers municipaux ;*
 - *Fontainiers ;*
 - *Agents de collecte des déchets ménagers ;*
 - *Agents sociaux...*
- ▶ Les missions/tâches suspendues si 25% d'absentéisme :
 - *Lecture publique ;*
 - *Manifestations culturelles et sportives ;*
 - *Tourisme ;*
 - *Politique de la ville ;*
 - *Urbanisme et aménagement du territoire...*

- ▶ Les missions/tâches suspendues si 40% d'absentéisme :
 - *Ecoles primaires et maternelles ;*
 - *Garderie et périscolaire ;*

- ▶ Les missions/tâches susceptibles d'être exercées à distance :
 - *Gestion des ressources humaines ;*
 - *Gestion des finances et du budget...*

- ▶ Les moyens/outils/applications indispensables :
 - *Téléphonie ;*
 - *Informatique ;*
 - *Accès internet : messagerie, logiciels, progiciels ;*
 - *Serveurs....*

- ▶ Les stocks de matériel indispensable :
 - *Solutions hydro-alcooliques ;*
 - *Masques FFP2 ;*
 - *Lingettes et produits désinfectants ;*
 - *Papier usage unique ;*
 - *Les procédures et protocoles existants sur les tâches essentielles...*

II – LES MESURES D'ORGANISATION

1- Les grandes orientations

- ▶ Des mesures générales :
 - *Faciliter le covoiturage en cas de difficultés de transport (prévoir le cas échéant un questionnaire et/ou un espace sur l'intranet pour centraliser les informations) sur les trajets domicile - lieu de travail ;*
 - *Recours au télétravail dès qu'un agent non malade doit rester à son domicile (fermeture des crèches ou des écoles, transports interrompus ou fortement perturbés, ascendant ou descendant malade) ;*
 - *Recours aux astreintes pour les services de maintenance interne, l'informatique...*

- ▶ Des mesures en cas d'absentéisme égal à 25 % (période évaluée par les pouvoirs publics de 8 à 12 semaines) :
 - *Modification des missions/réaffectations des tâches compatibles avec la qualification (sous réserve des mentions de la fiche de poste et du respect des statuts) ;*
 - *Modification des horaires (sous réserve de l'accord des agents sauf heures supplémentaires) ;*
 - *Recours aux heures supplémentaires (après vérification de la compatibilité avec les statuts) ;*
 - *Passage ponctuel à temps complet des temps partiels ;*
 - *Recours à l'intérim ;*
 - *Suspension des différents congés (CA, RTT)...*

- ▶ Des mesures en cas d'absentéisme égal à 40% (période évaluée par les pouvoirs publics de 2 à 4 semaines) :
 - *Horaires décalés (sous réserve de l'accord préalable des agents) ;*
 - *Appel aux retraités...*

2- La mise en œuvre dans chacun des services

- ▶ Le pourcentage d'absences simultanées par structure pour mesurer l'atteinte des différents seuils s'apprécie selon les modalités suivantes :
 - *Sur la base d'un effectif ramené à temps complet ;*
 - *Dès que les seuils de déclenchement sont atteints, l'ensemble de ces mesures est susceptible d'être mis en œuvre cumulativement.*



▶ **Pour l'organisation de chaque Direction prévoir de se reporter à des modes opératoires en annexes pour faciliter la lecture.**

III – LES MESURES DE PRÉVENTION

1- Les règles d'hygiène et sécurité

- ▶ Les mesures générales pour tous les collaborateurs :
 - *Affichage des règles d'hygiène ;*
 - *Lavage systématique des mains...*
- ▶ Les mesures spécifiques pour les collaborateurs en contact avec le public :
 - *Accueil ;*
 - *Service de sécurité ;*
 - *Agents fréquemment en déplacement professionnel ou en contact avec des tiers...*



▶ **Prévoir par exemple de leur remettre des kits individuels comprenant gants, masques FFP2, gel hydro-alcoolique, lingettes ou produits pour nettoyer leur matériel...**

- ▶ Les mesures pour les visiteurs :
 - *Mise à disposition de solution hydro-alcoolique ;*
 - *Lavage systématique des mains...*
- ▶ Les mesures pour les prestataires (nettoyage et gardiennage des locaux notamment) :
 - *Renforcement des protocoles de nettoyage et de gardiennage.*



▶ **Penser à modifier le Document Unique, le plan de prévention, le règlement intérieur dans le respect des règles de formalisme.**

2- Les procédures internes

- ▶ L'organisation du retour à domicile des agents présentant les symptômes du virus.
- ▶ Une note aux responsables de services.



▶ **Prévoir une note rappelant le rôle et la responsabilité du management dans le respect des mesures de prévention et des procédures internes définies.**

IV – LA COMMUNICATION

1- La communication interne

- ▶ Les représentants du personnel :
 - Consultation du CT et/ou CHSCT sur le PCA et les éventuelles modifications du règlement intérieur et du Document Unique.
- ▶ Les agents :
 - Communication sur les mesures de prévention par voie d'affichage reprenant les modes de diffusion du virus, les gestes et règles d'hygiène à respecter, les lieux de mise à disposition des masques, gants, produits de nettoyage des mains et du matériel ;
 - Communication sur les procédures internes mises en place si un agent présente les symptômes du virus.
- ▶ L'encadrement :
 - Les encadrants doivent veiller à l'application des mesures de prévention et doit assurer une communication régulière sur l'évolution de la situation.

2- La communication externe

- ▶ Vis-à-vis des usagers :
 - Communiquer auprès du public sur l'ensemble des mesures du PCA, site internet...
- ▶ Vis-à-vis des prestataires :
 - Informer les principaux prestataires des mesures de prévention et d'organisation du PCA afin qu'ils puissent s'y conformer.

V – LA MISE EN ŒUVRE ET LE SUIVI DU PCA

1- Le rôle et la composition de la cellule de crise

- ▶ Coordinateurs du PCA :
 - Titulaire ;
 - Suppléant en cas d'empêchement.
- ▶ Composition de la cellule de crise :
 - *Autorité territoriale ;*
 - *Elu(s) des domaines de compétence concernés ;*
 - *Directeur des services ;*
 - *Directeur/Responsable des ressources humaines ou secrétaire général le cas échéant ;*
 - *Responsable des services techniques ;*
 - *Assistant de prévention...*
- ▶ Missions de la cellule de crise :
 - *Mise en œuvre des mesures dès que les seuils d'absentéisme sont atteints ;*
 - *Prise de toutes mesures nécessaires pour faire face à l'évolution de la situation...*

2- La mise en œuvre opérationnelle des mesures du PCA



► Préciser dans chaque Direction voir service qui a la responsabilité d'appliquer les mesures décidées (y compris du remplaçant si besoin).

3- Le suivi du PCA



► Etablir une fiche de suivi du PCA qui, pendant l'élaboration et au fur et à mesure des mesures mises en application, permet de savoir ce qui a été fait ou reste à faire et par qui.

Mesures	Pilote	Etat d'avancement

Bonnes pratiques d'hygiène

1 Se laver régulièrement les mains*










2 Limiter les risques d'infection



Eviter les poignées de mains et embrassades



Eviter les réunions ou activités de groupe



Se moucher ou éternuer dans un mouchoir en papier jetable



Aérer quotidiennement les locaux

3 Nettoyer les objets et surfaces de contact











Ces gestes barrières sont recommandés par les autorités sanitaires. Ils sont adaptés aux risques des infections saisonnières et des épidémies. Pour être efficaces, ils doivent être systématiques, mis en œuvre par tous et ajustés en fonction de l'évolution de la situation.



* Le lavage des mains avec une solution hydro-alcoolique est préconisé pour un lavage sans eau et sans rinçage.



Liens utiles : [Ministère de la Santé](#), [Santé Publique France](#), [ARS Auvergne-Rhône-Alpes](#)

Mise à jour - Mars 2020