Guide de planification pour transporteurs de lait en vue d'une pandémie

Introduction

Ce document se veut un modèle pour l'enregistrement des données essentielles aux opérations et des coordonnées dont les décideurs de votre entreprise de camionnage pourraient avoir besoin en cas d'urgence. Identifiez vos collaborateurs en matière de planification, de formation, de capacité, de communications, de ressources et d'information. Veillez à bien identifier ces personnes, demandez à vos contacts de participer avec vous à un exercice d'essai pour vérifier si votre plan fonctionne.

Les circonstances peuvent changer

Gardez votre plan à jour. Créez un horaire de mise à jour et actualisez régulièrement votre liste de contacts.

Prévoyez des exercices d'essai réguliers pour vérifier si votre plan fonctionne toujours.

Le présent modèle s'inspire du *Alberta Food Industry Pandemic Preparedness Business Continuity Planning Template* qui est une adaptation de :

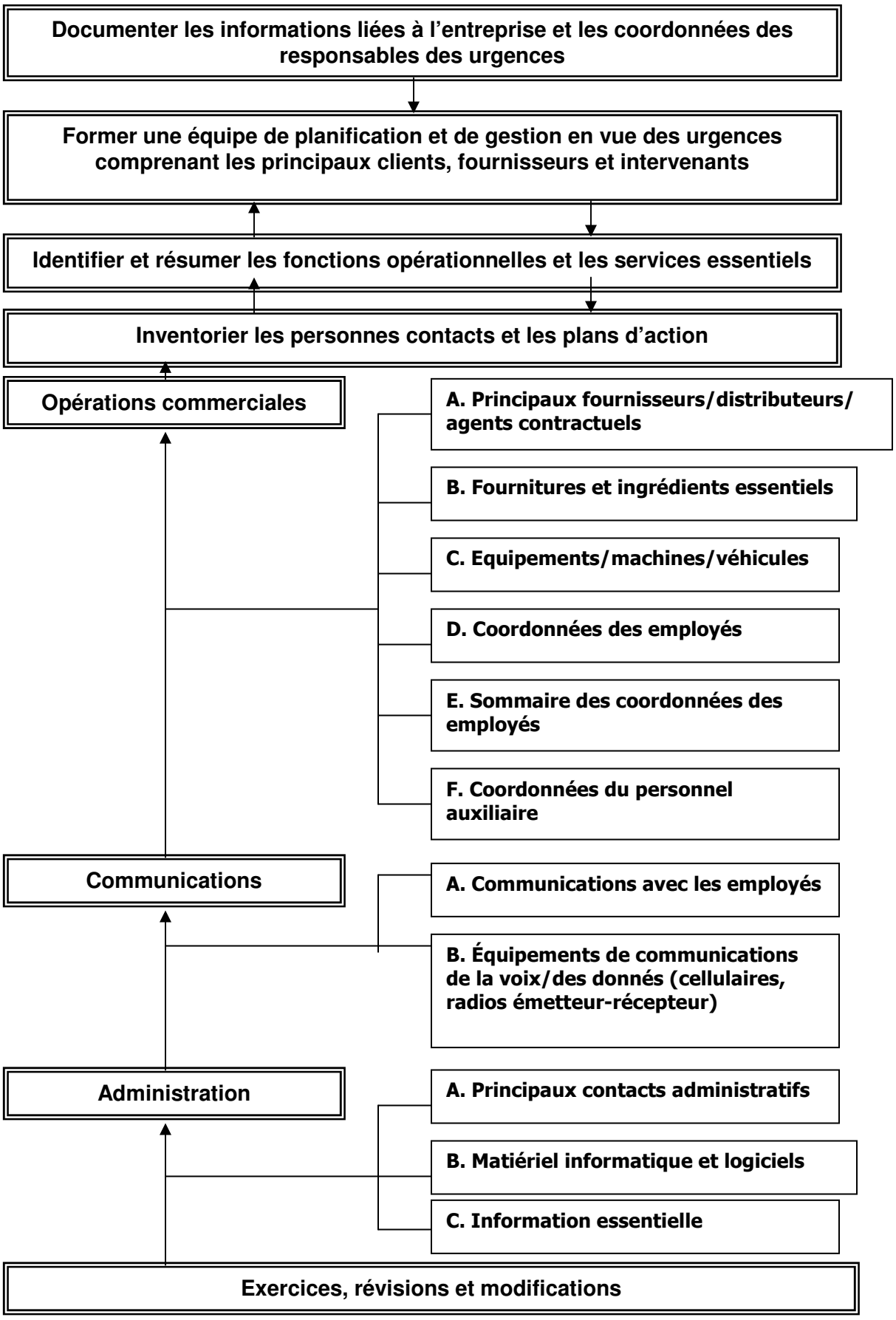
"Influenza Pandemic: Continuity Planning Guide for Canadian Business", Canadian Manufacturers and Exporters, mars 2006
http://www.cme-mec.ca/national/template_na.asp?p=22

Il a fait l'objet d'une revue lors de l'Atelier de planification de l'industrie laitière en vue d'une pandémie qui s'est déroulé à Charlottetown, à l'Î.-P.É. les 21 et 22 février 2008.

« Open for Business » – outil interactif de protection et de planification sur Internet, Institute for Business and Home Safety
http://www.disastersafety.org/

DM127838

Survol du modèle de planification



Données et ressources essentielles

Données d'entreprise courantes et faciles à consulter comprenant les ressources clés en cas d'urgence et les décideurs.

Site primaire des opérations en cas d'urgence

_____
Nom d'entreprise

_____
Adresse

_____
Description juridique du site

_____
Ville, province, code postal

(_____)_____
Numéro de téléphone

(_____)_____
Numéro de télécopieur

_____
Site Web

Gestionnaire responsable et porte-parole de l'entreprise en cas d'urgence :

_____
Premier contact en cas d'urgence

_____
Numéro de téléphone

_____
Autre numéro de téléphone

_____
Courriel

Si ce site est inaccessible, les opérations seront déplacées vers le site suivant :

_____
Nom d'entreprise

_____
Adresse

_____
Description juridique du site

_____
Ville, province, code postal

(_____)_____
Numéro de téléphone

(_____)_____
Numéro de télécopieur

_____
Site Web

En l'absence du gestionnaire responsable, la personne suivante assumera les fonctions de gestion :

_____
Deuxième contact en cas d'urgence

_____
Numéro de téléphone

_____
Autre numéro de téléphone

_____
Courriel

RESSOURCES EN CAS D'URGENCE

Inscrivez sur cette page les noms, les numéros de téléphone et les adresses électroniques des entreprises et des particuliers que vous pourriez avoir à contacter en cas d'urgence ou de pandémie.

Nom	Téléphone	Adresse électronique
Agence de santé publique du Canada	**1-800-484-8302**	
Santé Canada		
Bureau provincial de l'agriculture		
Organisme régional de santé		
Bureau régional de gestion des urgences	**911**	
Agence de mise en marché du lait		

ÉQUIPE DE PLANIFICATION ET DE GESTION EN CAS DE PANDÉMIE

Cette équipe est responsable d'élaborer un plan spécifique en vue d'une pandémie de grippe qui peut s'annexer au plan d'intervention ou au plan de continuité des opérations de l'entreprise. Dans le cas d'une pandémie de grippe, cette équipe deviendrait l'équipe de gestion d'urgence de la pandémie. On propose que l'équipe soit composée des membres suivants : premier gestionnaire d'urgence, deuxième gestionnaire d'urgence, gestionnaire responsable de la planification de la continuité des opérations, gestionnaire des opérations, gestionnaire de la logistique, gestionnaire des finances et gestionnaire des communications.

Nom	Titre	Téléphone	Rôles et responsabilités
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	
		Bureau : Cellulaire : Domicile :	

ÉQUIPE DE PLANIFICATION ET DE GESTION EN CAS DE PANDÉMIE (suite)

Collaboration avec les clients et fournisseurs

Les clients et fournisseurs suivants feront partie de l'équipe de planification en cas de pandémie ou seront consultés dans le cadre de notre processus de planification :
(carburant, pièces, producteurs, agences de mise en marché, usines laitières)

Nom	Titre	Nom d'entreprise	Téléphone
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile :
			Bureau : Cellulaire : Domicile :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :

ÉQUIPE DE PLANIFICATION ET DE GESTION EN CAS DE PANDÉMIE (suite)

Collaboration avec les autres intervenants

Les intervenants suivants feront partie de l'équipe de planification en cas de pandémie ou seront consultés dans le cadre de notre processus de planification : organisations sectorielles, organismes de réglementation (ACIA, les inspecteurs provinciaux de viande et de lait, les inspecteurs en santé publique), Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, Services d'hygiène du travail, conseil des apprentis, collègues professionnels, établissements de formation, représentants syndicaux (agents négociateurs), préposés aux avantages sociaux, fournisseurs de programmes d'aide aux employés, services d'assistance religieux ou communautaires, personnel médical (médecin d'entreprise, infirmière hygiéniste, etc.) agents de recrutement, fournisseurs de main-d'œuvre temporaire, organismes bénévoles, etc.

Nom	Titre	Organisation	Téléphone
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :
			Bureau : Cellulaire : Domicile :
			Bureau : Cellulaire : Domicile : Courriel :

FONCTIONS ET SERVICES OPÉRATIONNELS ESSENTIELS

Identifiez les opérations et les services essentiels aux activités ou à la survie de votre entreprise. Voici quelques questions qui vous aideront :

- Quels fonctions ou services sont essentiels et les plus sensibles aux délais ou aux interruptions?
- Quelle est la durée maximale d'interruption de chaque opération ou service de votre entreprise?
- Quelles opérations et quels services sont essentiels à l'exécution de vos obligations juridiques et financières et au maintien du flux de trésorerie.
- Quelles opérations et quels services sont essentiels au maintien de votre part du marché et de votre réputation, ou essentiels à une réorientation stratégique dictée par les circonstances?

Remplissez une copie de cette page pour chacune des opérations et chacun des services jugés essentiels.

Opération :		
Priorité :	❏ Exige une reprise immédiate ou dans un délai de moins de 24 heures ❏ Exige une reprise dans une délai de moins de 72 heures ❏ Exige une reprise dans un délai de moins de 2 semaines ❏ Peut être rétablie dans un délai de plus de deux semaines mais est nécessaire à la reprise des activités suivant une crise	
Responsable :		Suppléant :
Délai ou échéance :		
Pertes monétaires éventuelles :		
Qui réalise l'opération? *(Liste de ces personnes)*		
Employé(s) :		
Fournisseur(s) :		
Contact(s) clé(s) :		
Qui fournit les intrants à ceux qui réalisent l'opération? *(Liste de ces personnes)*		
Employé(s) :		
Fournisseur(s) :		
Contact(s) clé(s) :		
Qui utilise le produit de l'opération? *(Liste de ces personnes)*		
Employé(s) :		
Fournisseur(s) :		
Contact(s) clé(s) :		
Courte description des procédures à suivre pour exécuter l'opération :		

FONCTIONS ET SERVICES OPÉRATIONNELS ESSENTIELS (suite)

La liste suivante énumère en ordre de priorité décroissante les fonctions et les services essentiels de même que le personnel et les procédures nécessaires pour traverser une pandémie de grippe.

Priorité	Opération	Personnel/suppléants responsables	Plan d'action
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

OPÉRATIONS COMMERCIALES

A. Informations relatives aux fournisseurs et distributeurs clés

Lors d'une pandémie, il est attendu que l'approvisionnement sera interrompu et que la livraison des biens et des services sera compromise. Notre aptitude à rétablir les opérations s'appuie aussi sur la capacité de nos fournisseurs à livrer de façon ponctuelle ce dont nous avons besoin.

Utilisez des copies de ce formulaire pour enregistrer des informations sur chaque fournisseur, distributeur ou agent contractuel important, ainsi que des renseignements sur ceux qui pourraient les remplacer au besoin. Faites de même pour les fournisseurs de matériel, les services de camionnage et les entrepôts externes.

❑ Fournisseur/distributeur/agent contractuel courant ❑ Fournisseur/distributeur/agent contractuel suppléant

Nom d'entreprise :			
Numéro de compte :			
Biens/services fournis :			
Adresse :			
Ville/Province/Code postal :			
Téléphone principal :			
Personne-ressource :		Titre :	
Téléphone de la personne-ressource :		Cellulaire de la personne-ressource :	
Télécopieur de la personne-ressource :		Courriel de la personne-ressource :	
Suppléant :		Titre :	
Téléphone du suppléant :		Cellulaire du suppléant :	
Télécopieur du suppléant :		Courriel du suppléant :	
Adresse du site Web :			
Remarques :			

OPÉRATIONS COMMERCIALES (suite)

B. Fournitures et ingrédients essentiels

Dressez une liste des fournitures et des ingrédients essentiels aux opérations commerciales et aux services. Chacun devrait être assorti d'un numéro de commande et des articles essentiels au bon fonctionnement de l'équipement ou du processus.

Article	Numéro de commande	Quantité	Fournisseur(s)/distributeur(s)	Opération(s) commerciale(s) ou spécifications associée(s)

OPÉRATIONS COMMERCIALES (suite)

C. Équipements/machines/véhicules

Enregistrez sur des copies de ce formulaire, des informations sur chaque pièce d'équipement, chaque machine et chaque véhicule nécessaire aux fonctions et aux services essentiels, c'est-à-dire l'équipement et les machines sans lesquels l'entreprise se verrait obligée d'interrompre ou de réduire fortement sa production de biens ou de services. Il faut inclure ici les outils et les pièces de rechange essentiels au fonctionnement des équipements et des véhicules appartenant à l'entreprise.

Article :	
Modèle :	
N° d'identification du véhicule :	
État :	En service ❑ Oui ❑ Non
Principal fournisseur/distributeur :	
Autre fournisseur/distributeur :	
Fonction(s) commerciale(s) connexe(s) :	
Remplacement disponible :	❑ Oui ❑ Non
Délai de remplacement :	
Remarques :	

OPÉRATIONS COMMERCIALES (suite)

D. Coordonnées des employés

Il faut recueillir les informations sur les employés, y compris le nom de leur supérieur afin d'être en mesure de les joindre en tout temps.

Remplissez une fiche pour chaque employé. Gardez les fiches à jour dans un lieu sûr et accessible. Afin de protéger la vie privée des employés, confiez si possible ces fiches au service des RH.

Nom :			
Poste :			
Responsabilités clés :			
Adresse à domicile :			
Ville/Province/ Code postal :			
Téléphone à domicile :		Cellulaire :	
Téléphone au bureau :		Télécopieur :	
Courriel à domicile :			
Courriel au bureau :			
Contacter en cas d'urgence :		Lien :	
Numéro à composer en cas d'urgence :		Autre numéro de téléphone :	
Attestations de compétence :	❑ Premiers soins ❑ RCR ❑ Opérateur de C.B. ❑ Autre : _____		
Compétences transférables : (pouvant s'appliquer en situation d'urgence)			
Profil de santé : (inclure les médications spéciales, les fiches de vaccins, les congés de maladie, etc.)			
Remarques :			

OPÉRATIONS COMMERCIALES (suite)

E. Sommaire des coordonnées des employés

Liste de nos employés et de leurs coordonnées individuelles en cas d'urgence :

Nom	Téléphone au bureau	Courriel au bureau	Cellulaire	Téléphone à domicile	Courriel à domicile

OPÉRATIONS COMMERCIALES (suite)

F. Coordonnées du personnel auxiliaire

Liste des employés temporaires pouvant être contactés en cas de pandémie :

Nom	Téléphone au bureau	Courriel au bureau	Cellulaire	Téléphone à domicile	Courriel à domicile

COMMUNICATIONS

A. Communications avec les employés

En cas de pandémie de grippe, nous communiquerons comme suit avec les employés :

COMMUNICATIONS (suite)

B. Équipements de transmission de la voix et des données

Inscrivez sur ce formulaire les informations relatives à chaque pièce d'équipement de communication de la voix et des données en cas d'urgence.

Service :	❑ Téléphone ❑ Transmission de données PC ❑ Téléphone cellulaire ❑ Télécopieur ❑ Radio émetteur-récepteur et pagette ❑ C.B. ❑ Autre : _____
Description et n° de modèle :	
État :	En service ❑ Oui ❑ Non
Fonctions de communication vocale :	❑ Boîte vocale ❑ Haut-parleur ❑ Conférence téléphonique ❑ Enregistrement de conversation ❑ Autre : _____
Fonctions de communication de données :	❑ Câble ❑ accès DSL sur ligne téléphonique ❑ T-1 (système de transfert de données pour entreprises desservant de nombreux utilisateurs) ❑ Accès commuté ❑ Autre : _____
Quantité :	
Principal fournisseur/distributeur :	
Autre fournisseur/distributeur :	
Remarques :	

ADMINISTRATION

A. Principaux contacts administratifs

Inscrivez sur ce formulaire les informations sur les principaux responsables de l'administration de l'entreprise tels que la banque, les créanciers, les assureurs, le comptable, etc. N'oubliez pas les services communautaires essentiels à la reprise des opérations, tels que les services publics, les intervenants en cas d'urgence, les médias, les partenaires en affaires et les associations d'entreprises. Vos principaux clients devraient aussi figurer sur cette liste.

Service ou organisation :

❏ Comptable
❏ Banque
❏ Service de facturation
❏ Gestion des avantages sociaux
❏ Gérant d'immeuble
❏ Propriétaire d'immeuble
❏ Sécurité des immeubles
❏ Société de crédit
❏ Service de gestion des urgences
❏ Service d'incendie
❏ Matières dangereuses
❏ Hôpital
❏ Compagnie/courtier d'assurances
❏ Compagnie d'assurances (réclamations)
❏ Client important
❏ Médias (journaux, postes de radio et de télévision)
❏ Spécialiste(s) de la santé mentale
❏ Service de paye
❏ Service de police
❏ Comité régional de santé
❏ Agence de réglementation (ACIA, santé publique)
❏ Compagnie de téléphone
❏ Service public (gaz, électricité, eau)
❏ CSPAAT
❏ Autre : _____

Nom d'entreprise :			
Numéro de compte :			
Biens/services fournis :			
Adresse :			
Ville/Province/ Code postal :			
Numéro de téléphone principal :			
Personne-ressource :		Titre :	
Téléphone de la personne-ressource :		Cellulaire de la personne-ressource :	
Télécopieur de la personne-ressource :		Courriel de la personne-ressource :	
Suppléant :		Titre :	
Téléphone du suppléant :		Cellulaire du suppléant :	
Télécopieur du suppléant :		Courriel du suppléant :	
Adresse du site Web :			
Remarques :			

ADMINISTRATION (suite)

B. Matériel informatique et logiciels

Remplissez ce formulaire pour chaque pièce de matériel informatique et les logiciels requis pour maintenir les fonctions commerciales essentielles. Inscrivez dans la section « Remarques » comment vous planifiez garder cet équipement en lieu sûr en cas d'urgence.

Article :			
Matériel ou logiciel :	❑ Matériel informatique ❑ Logiciel		
État :	En service ❑ Oui ❑ Non		
Principal fournisseur/distributeur :			
Autre fournisseur/distributeur :			
Nom et version ou n° de modèle :			
N° de série :		Date d'achat ou de location :	
Quantité (matériel) :		N° de permis (logiciel) :	
N°s de licences *(un par ligne)* :			
Remarques :			

ADMINISTRATION (suite)

C. Information essentielle

Inscrivez sur ce formulaire toute information indispensable au maintien des activités commerciales essentielles. Indiquez dans la section « Support » si les données sont enregistrées sur papier, sur cédérom, sur disquette ou sur un autre support.

Nom de l'information essentielle :			
Support :	❑ Réseau ❑ Portable ❑ Disque dur ❑ Cédérom ❑ Disquette ❑ Imprimé ❑ Internet ❑ Autre : _____		
Fait-on une copie de sauvegarde?	❑ Oui ❑ Non		
Support de sauvegarde :	❑ Réseau ❑ Portable ❑ Disque dur ❑ Cédérom ❑ Disquette ❑ Imprimé ❑ Internet ❑ Autre : _____		
Quelle est la fréquence des sauvegardes?	❑ Horaire ❑ Quotidienne ❑ Hebdomadaire ❑ Mensuelle ❑ Trimestrielle ❑ Semestrielle ❑ Annuelle ❑ Jamais		
L'information peut-elle être recréée?	❑ Oui ❑ Non		
À quelles fonction(s) est-elle essentielle?			
Qui en est responsable?		Téléphone au bureau : Cellulaire : Téléphone à domicile :	Courriel :
Suppléant :		Téléphone au bureau : Cellulaire : Téléphone à domicile :	Courriel :
À quel endroit est-elle conservée?			
Une autre sauvegarde est conservée à l'endroit suivant :			

GESTION DES DOCUMENTS

Journal des exercices

Inscrivez dans le tableau suivant la date et le type d'exercice et tout commentaire pertinent sur le déroulement de l'exercice.

Date	Type d'exercice	Commentaires

Révision du document

Inscrivez dans le tableau suivant la date et le nom du réviseur et tout commentaire pertinent sur la révision du plan.

Date	Réviseur	Commentaires

Historique de la révision du document

Inscrivez dans le tableau suivant toutes les modifications apportées au document.

Date	Auteur	Commentaires

Annexe 1 – Maintien de la distance physique entre personnes

Pour maintenir une distance physique, il faut réduire au minium le contact entre les personnes pendant les phases les plus virulentes de la pandémie.

Voici quelques suggestions pour aider à réduire les contacts rapprochés :

• Évitez le face à face – demeurez dans la cabine du camion ou loin des personnes dans la laiterie, près de la ferme ou dans l'aire de déchargement à l'usine.

• S'il n'est pas possible d'éviter tout contact, tenez-vous en au strict minimum. Rencontrez-vous dans des aires spacieuses. Communiquez à l'aide de téléphones cellulaires ou de C.B.

• Évitez autant que possible les haltes dans les restaurants ou les magasins. Annulez ou reportez les réunions, les ateliers et les formations non-essentiels.

• Prévoyez un temps d'arrêt entre les quarts des conducteurs. Aérez bien la cabine entre les quarts. Au début de votre quart, nettoyez le volant, les poignées de porte et toute autre surface que touche le conducteur.

• Évitez tout déplacement superflu (surtout dans les régions de contagion endémique).