Modèle d'un Plan de Continuité d'Activité en Cas de Pandémie pour des Opérateurs de Distribution d'Eau et d'Assainissement – Appliqué au Covid-19 –

Ce modèle s'appuie sur différentes sources. Toutefois, sa structure ainsi que plusieurs recommandations sont basées sur le manuel de planification opérationnelle en cas de pandémie du conseil régional de Stuttgart et du service fédéral allemand de la protection civile et des secours en cas de catastrophe, version 2.2B, de décembre 2007.

Table des matières

1 Information générale 6
2 Définition des termes et concepts 6
2.1 Champ d'application 6
2.2 Phases du PCA-P 6
2.3 Pandémie 7
2.4 Informations spécifiques sur la pandémie actuelle : Covid-19 7
3 Concept du PCA-P 8
3.1 Objectifs 8
3.2 Fonctions de la Direction Générale 9
4 Phase 0 : Phase Pré-pandémique 9
4.1 Équipe d'Intervention Pandémique 9
4.2 Développement d'une stratégie de communication 10
4.3 Mise en place d'une plate-forme de données pour l'EIP 12
5 Phase 1 : Analyse et Planification des Actions 12
5.1 Activation de l'EIP 12
5.2 Établir une interface de communication avec des comités extérieurs de crise 12
5.3 Définition des processus critiques et des ressources essentielles 13
5.3.1 Analyse des ressources critiques 14
5.3.2 Analyse des contractants critiques 15
5.3.3 Identification du personnel essentiel et préparation d'un plan de personnel 16
5.3.4 Analyse de l'impact de la pandémie sur la demande en eau 19
5.3.5 Analyse de la situation financière et économique 19
5.3.6 Approvisionnement en matériel de protection et auxiliaire 20
5.4 Détermination et application des règles et des restrictions 21
5.4.1 Hygiène et bonnes pratiques 21
5.4.2 Règles applicables aux opérations d'entreprise 22
5.4.3 Règles relatives aux interactions avec les prestataires de services externes 22
5.4.4 Gestion des événements publics et des voyages d'affaires 22
6 Phase 2 : Prise des Mesures 23
6.1 Adaptation de la communication 23
6.1.1 Communication interne 23
6.1.2 Communication externe 23
6.2 Adaptation de la planification du personnel 24
6.3 Activation du travail à distance 24
6.4 Renforcer le respect des règles d'hygiène et de conduite 24
6.5 Appliquer des restrictions aux opérations de l'entreprise 25
6.5.1 Mesures proposées pour les Stations de Traitement de l'Eau Potable 26
6.5.2 Mesures proposées pour les Stations d'Epuration des Eaux Usées 28
6.6 Relations avec des tiers (prestataires de services, fournisseurs et clients) 30
6.7 Gestion des événements publics et des voyages d'affaires 31
7 Phase 3 : Prise des Mesures Étendues 32

7.1 Analyse du risque accru d'infection 32
7.2 Mise en place d'un service d'urgence 32
7.2.1 Analyse préliminaire 32
7.2.2 Mesures d'urgence supplémentaires 33
7.3 Activation du consentement à court terme par le conseil du personnel 33
7.4 Mise à jour de la communication 33
8 Phase 4 : Retour à la normale 33
8.1 Définir des processus et des mesures pour le retour à la normale 34
8.2 Définir la « nouvelle normalité » 34
8.3 Communiquer le retour à la normale 34
8.4 Réorganisation du personnel et de la planification des vacances 34
8.5 Évaluation du Plan de Continuité d'Activité en cas de Pandémie 35
8.6 Optimisation du Plan de Continuité d'Activité en cas de Pandémie 35
8.7 Dissolution de l'Équipe d'Intervention Pandémique 35
9 Autres considérations : Mesures concernant les usagers des services 35
9.1 Mesures pour les usagers qui fournissent des services essentiels à la population 36
9.2 Mesures pour les usagers en situation de vulnérabilité sociale 36
9.3 Mesures de soutien pour permettre un accès d'urgence à l'eau potable dans les communautés en situation de risque socio-environnemental 36
10 Annexe 37
10.1 Liste des membres de l'Équipe d'Intervention Pandémique (EIP) 37
10.2 Listes de contrôle pour les différentes phases du PCA-P 38
10.2.1 Liste de contrôle phase 0 : Phase Pré-pandémique 38
10.2.2 Liste de contrôle phase 1 : Analyse et Planification des Actions 38
10.2.3 Liste de contrôle phase 2 : Prise des Mesures 40
10.2.4 Liste de contrôle phase 3 : Prise des Mesures Étendues 42
10.2.5 Liste de contrôle phase 4 : Retour à la Normalité 42
10.2.6 Liste de contrôle : Autres considérations/Mesures concernant les usagers des services 43
10.2.7 Exemple de calcul des quantités d'équipements de protection et de produits d'hygiène 44
10.3 Exemples d'affiches sur l'hygiène individuelle et le comportement interpersonnel 45

Table des Tableaux

Tableau 1-1. Fiche des modifications 5
Tableau 4-1. Exemple d'un registre de contacts 11
Tableau 5-1. Exemple de liste des processus, ressources, sorties et personnel critiques 14
Tableau 5-2. Exemple d'analyse des ressources critiques 15
Tableau 5-3. Exemple d'analyse des contractants critiques 15
Tableau 5-4. Exemple d'analyse du personnel en fonction de sa fonction principale et de ses fonctions de remplacement 18
Tableau 5-5. Exemple de liste d'informations sur l'état de santé des prestataires de services et de produits externes 22

Table des Encadrés

Encadré 2-1. Informations spécifiques sur Covid-19 8
Encadré 4-1. Informations importantes pendant la phase pré-pandémique 11
Encadré 4-2. Informations importantes pendant les phases pandémiques 11
Encadré 4-3. Informations importantes pendant la phase post-pandémique 12
Encadré 5-1. Processus critiques 13
Encadré 5-2. Recommandations pour la planification du personnel 17
Encadré 5-3. Exigences minimales des équipements de protection et auxiliaires 21
Encadré 6-1. Mesures générales pour la phase 2 « Prise des Mesures » 26
Encadré 6-2. Mesures de restriction pendant la phase 2 du PCA-P 26
Encadré 6-3. Mesures de restriction appliquées aux relations avec le personnel des fournisseurs et prestataires extérieurs 31
Encadré 6-4. Mesures restrictives pour les événements publics et les voyages d'affaires 31

Table des Figures

Figure 2-1. Phases et objectives du PCA-P 7
Figure 5-1. Exemple de répartition et de localisation du personnel à partir de l'organigramme 18
Figure 5-2. Mesures pour assurer la liquidité de l'ODEA pendant la pandémie 20
Figure 5-3. Domaines d'intervention pour les règles et les restrictions pendant la pandémie 21
Figure 10-1. Lavage des mains (Source: Ministry of Health, Republic of Uganda) 45
Figure 10-2. Affiche : Pas des poignées de main 46

Fiche des modifications

Insérez uniquement les modifications par rapport à la version précédente et uniquement celles qui entraînent des recommandations nouvelles ou modifiées, et non des modifications rédactionnelles.

Chapitre	Page	Date	Commentaires

Tableau 1-1. Fiche des modifications

Tableau des Abréviations

Abréviation	Signification
ODEA	Opérateur de distribution d'eau et d'assainissement
EIP	Équipe d'Intervention Pandémique
EPI	Équipement de Protection Individuelle
IT	Information Technology (Informatique)
OMS	Organisation Mondiale de la Santé
PCA-P	Plan de Continuité d'Activité en cas de Pandémie
SARS	Severe Acute Respiratory Syndrome (Syndrome respiratoire aigu sévère)
SEEU	Station d'épuration des eaux usées
SIG	Système d'Information Géographique
STEP	Station de traitement de l'eau potable
THM	Trihalométhanes
VPN	Virtual Private Network (Réseau privé virtuel)

1 Information générale

Ce Plan de Continuité d'Activité en cas de Pandémie (PCA-P) contient des recommandations générales pour des actions et des stratégies qui peuvent être suivies en cas de pandémie et inclut spécifiquement des mesures adaptées à la pandémie du nouveau coronavirus. Ce document fait office de guide et ce modèle de PCA-P doit être adapté à la réalité de chaque opérateur.

Les opérateurs de distribution d'eau et d'assainissement (ODEA) ont une fonction vitale pour la société et une responsabilité dans la protection du bien commun. Pour cela, les systèmes d'approvisionnement et de distribution d'eau potable ainsi que les systèmes de collecte et de traitement des eaux usées doivent rester opérationnels, en particulier lorsque l'accès à l'eau potable et l'élimination finale des eaux usées traitées sont le fondement d'une réponse efficace à une pandémie.

En outre, les ODEA sont menacés de perdre du personnel ou de voir leurs chaînes d'approvisionnement perturbées. Même si ce n'est que temporaire, il est d'autant plus important que les mesures soient prises et planifiées bien à l'avance afin qu'ils puissent maintenir leur activité, vitale pour la communauté. Par ailleurs, de telles mesures sont indispensables pour protéger le personnel de l'entreprise et minimiser les dommages économiques que cette dernière pourrait subir.

Ce PCA-P se déroule en cinq phases (voir figure 2-2). Chaque phase s'apparente à une étape de la pandémie et contient les mesures appropriées à suivre en fonction de chaque phase. Le début et la fin d'une phase sont décidés exclusivement par le coordinateur de l'Équipe d'Intervention Pandémique (EIP) en coordination avec la direction générale de l'ODEA. Lorsque la phase suivante est atteinte, les actions entreprises lors des phases précédentes restent en vigueur.

Le PCA-P et ses mesures doivent être adaptés aux caractéristiques et à l'évolution spécifiques de la pandémie à laquelle on fait face. Par exemple, les voies de transmission et les symptômes de la maladie doivent être pris en compte afin d'évaluer et de pouvoir actualiser en permanence les mesures à prendre en conséquence. Si d'autres mesures sont nécessaires ou si des changements interviennent, ils doivent être communiqués par les canaux de communication internes communs (courrier électronique, listes de distribution, téléphone ou par l'intermédiaire du responsable).

À la fin de ce document, quelques considérations supplémentaires sont proposées. Celles-ci vont au-delà des considérations purement économiques des ODEA en ce qui concerne l'organisation du travail, mais portent plutôt sur la sensibilisation aux besoins particuliers de certains groupes de population. En tant que prestataires de services indispensables en cas de pandémie, les ODEA peuvent choisir d'assumer la responsabilité de répondre aux besoins des personnes socialement vulnérables.

2 Définition des termes et concepts

2.1 Champ d'application

Les recommandations contenues dans ce PCA-P s'appliquent à toutes les entités de l'entreprise, ainsi qu'au personnel de sous-traitance ou à d'autres personnes externes qui entrent dans les locaux et les sites administratifs de l'entreprise.

2.2 Phases du PCA-P

Ce PCA-P est divisé en cinq phases, comme illustré dans la figure 2-2 ci-dessous.

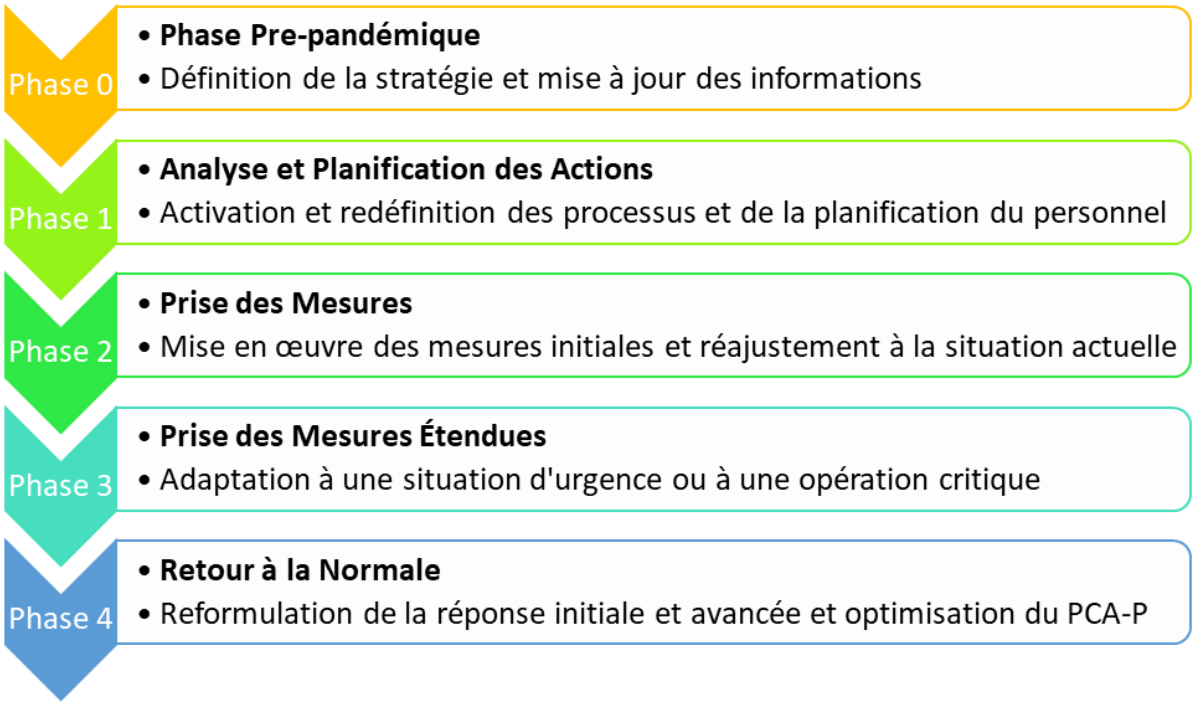

Figure 2-1. Phases et objectives du PCA-P

2.3 Pandémie

Si une maladie se propage non seulement au niveau régional mais aussi entre les pays et les continents, les experts parlent d'une pandémie (par opposition aux endémies qui sont localement limitées à une région). Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), les pandémies sont souvent causées par des agents pathogènes ou des types de virus nouvellement apparus et sont transmises à l'homme par l'intermédiaire des animaux. Lorsqu'une maladie est nouvelle pour l'homme, très peu de personnes sont immunisées contre le virus et il n'existe généralement pas encore de vaccin. Cela peut entraîner la contamination d'un grand nombre de personnes. Le degré de danger ou de létalité de la maladie dépend à la fois des spécificités du virus et de la santé des individus contaminés. La pandémie et les contraintes qui en découlent en matière de disponibilité du personnel, de capacité d'approvisionnement et de livraison de fournitures et de services nécessaires, etc., impacte la continuité des activités de l'entreprise sur le moyen et long terme.

2.4 Informations spécifiques sur la pandémie actuelle : Covid-19[1]

Pandémie Covid-19	• Covid-19 est le nom d'une maladie respiratoire infectieuse causée par le nouveau coronavirus 2 du syndrome respiratoire aigu sévère. Ce virus contagieux, nommé SRAS-CoV-2, est nouveau. De ce fait, il n'existe aucune immunisation préexistante, ce qui explique le fort potentiel de propagation du virus.

[1] Ce tableau sert de modèle pour fournir au personnel des entreprises des informations clés et concrètes sur la pandémie.

Symptômes du Covid-19	• Dans la plupart des cas, des symptômes légers tels que le mal de gorge, la toux (sèche) et la fièvre • Dans les cas graves, elle peut conduire à une pneumonie, qui peut entraîner la mort
Transmission du virus SRAS-CoV-2	• Par les sécrétions respiratoires des personnes infectées, par exemple lors de la toux ou des éternuements, qui peuvent généralement avoir une portée de deux mètres. • Par contact direct avec des sécrétions respiratoires ou des objets contaminés par celles-ci.
Potentiel de transmission du virus SRAS-CoV-2 par l'eau	• Les recherches scientifiques actuelles montrent qu'une transmission du coronavirus par l'eau potable est très peu probable. • Dans le cas des eaux usées, le risque de transmission directe du virus par les selles de personnes infectées semble également faible. À ce jour, aucun cas de transmission fécale-orale du virus n'a été signalé, bien que la présence de séquences d'ARN viral inactif dans les eaux usées non traitées ait effectivement été détectée. Ainsi, ces séquences peuvent plutôt servir de bioindicateurs pour définir une certaine présence et l'étendue des personnes infectées. Les mêmes études indiquent qu'un traitement des eaux usées réduit la présence de ces séquences, évitant ainsi toute infection ultérieure.
Mesures de prévention	• Les principales mesures de prévention devraient empêcher la transmission du virus en éloignant les personnes infectées et/ou leurs sécrétions des personnes non infectées et en désinfectant les surfaces contaminées, y compris les mains, en les lavant avec du savon. • Le virus est rendu inactif par les désinfectants tels que l'alcool éthylique (> 70%) et l'hypochlorite de calcium à 0,5%.
Vaccination	• A la date d'avril 2020, il n'existe pas de vaccin contre le virus ou pour traiter la maladie.

Encadré 2-1. Informations spécifiques sur Covid-19

Les critères et les conditions qui mènent à l'activation de chaque phase doivent être définis (de préférence après consultation du comité public de gestion de la crise pandémique s'il existe, ou du bureau de santé responsable, en coordination avec le plan d'urgence municipal). De même, il faut déterminer quand le PCA-P cesse d'être en vigueur. Il est important de rappeler que les pandémies se produisent généralement par vagues, de sorte que la maladie peut se propager sur plusieurs semaines, voire sur plusieurs mois. Un contact étroit avec les autorités locales, régionales et nationales est ici nécessaire.

3 Concept du PCA-P

3.1 Objectifs

L'objectif *principal* du PCA-P est la protection de la santé de tous les employés et de toutes les personnes travaillant dans le réseau d'approvisionnement en eau potable, les usines et les égouts, en assurant le service d'approvisionnement en eau potable aux usagers, ainsi que le maintien des activités opérationnelles, la collecte et le traitement des eaux usées.

Les objectifs *spécifiques* du PCA-P sont les suivants :

- Protection de la santé des employés (axée sur la réduction du risque d'infection),
- Assurer la continuité des fonctions opérationnelles fondamentales des services d'eau potable et d'eaux usées,
- Réorienter toutes les ressources vers le maintien des processus primaires pendant la pandémie,
- Les employés sont informés et préparés à leurs tâches spécifiques en cas de pandémie.

3.2 Fonctions de la Direction Générale

La direction générale de l'ODEA est responsable de la gestion de l'entreprise, également en cas de crise comme une pandémie. Par conséquent, elle doit notamment remplir les fonctions suivantes avant, pendant et après la pandémie :

- Fixer des lignes directrices sur l'orientation générale que doivent prendre les mesures
- Décider de la continuité des opérations et des mesures spéciales nécessaires pour y parvenir
- Déterminer à quel moment ou dans quelles conditions chaque mesure doit être appliquée
- Participer à des comités de crise externes (au sein des ODEA ou avec le gouvernement local, régional, le secteur de la santé, etc.)
- Obtenir des autorisations pour les employés internes et externes afin de pouvoir effectuer les processus clés
- Définir des lignes directrices en matière de communication et superviser la mise en œuvre des mesures

4 Phase 0 : Phase Pré-pandémique

Dans le cas de situations qui indiquent l'émergence d'un risque sanitaire particulier, la phase pré-pandémique est déclarée. Cette phase est considérée comme une pré-alerte ; aucune mesure concrète de protection ou relative au personnel n'est prise. Son but est de mettre en place les bases essentielles pour faire face à une pandémie anticipée, par exemple en désignant un chef d'équipe d'intervention pandémique ou en élaborant un plan de communication.

Les principales mesures à prendre durant cette phase sont les suivantes :

- Définition de l'EIP et désignation d'un coordinateur de l'EIP
- Mise à jour régulière de la stratégie de communication
- Mise en place d'une plate-forme de données

En cas de longues périodes sans activation des pandémies, il est conseillé d'effectuer des simulations (par exemple 3 jours) pour évaluer et ajuster les mesures établies dans ce PCA-P.

4.1 Équipe d'Intervention Pandémique

L'EIP soutient la direction générale de l'ODEA pendant une pandémie. Elle sera chargée de rendre opérationnel les directives de gestion de l'ODEA.

Les membres de l'EIP occupent normalement des postes de direction au sein de l'entreprise, ce qui leur permet de bien connaître les processus et les procédures établis dans le cadre de l'ODEA. Il est important de mentionner que cette équipe n'est pas seulement chargée de soutenir la direction générale dans sa gestion de crise, mais - en particulier dans les phases 0 et 1 - elle aide aussi à analyser et planifier des mesures ainsi qu'à l'approvisionnement des biens et des services nécessaires en cas de pandémie. Idéalement, l'EIP est composée des fonctions suivantes ; selon la taille de l'entreprise, certaines fonctions peuvent être assumées par la même personne (voir annexe 10.1 Liste des membres de l'EIP).

- Direction générale
- Coordinateur de l'EIP et ses remplaçants
- Responsable de la communication
- Gestionnaires d'unités opérationnelles et administratives
- Responsable des ressources humaines (pour les questions de gestion du personnel)
- Responsable des ressources financières
- Responsable des achats (acquisition de matériel et de biens)
- Ingénieur en sécurité au travail
- Responsable de la santé (médecin ou infirmier de l'entreprise ou externe)
- Représentant élu des travailleurs

Le coordinateur de l'EIP est soutenu dans ses décisions par l'ensemble de l'EIP et en particulier par le personnel de santé de l'entreprise.

Le coordinateur de l'EIP active ou désactive le PCA-P selon des critères définis, prend les mesures nécessaires pendant les phases pandémiques et supervise les actions qui ont été planifiées et initiées.

Un autre membre important de l'équipe est le responsable de la communication qui assiste le coordinateur de l'EIP dans la collecte et la diffusion d'informations à l'EIP, aux employés et au public. Le responsable de la communication développe et met régulièrement à jour le plan d'information interne et externe pour toutes les phases de la pandémie.

4.2 Développement d'une stratégie de communication

Une stratégie de communication et d'information appropriée doit être élaborée pour chaque phase du plan. L'objectif est d'assurer une structure de communication fonctionnelle entre toutes les personnes concernées, même sous contrainte et/ou pendant une quarantaine, par exemple entre le siège de l'EDEA, l'EIP, les travailleurs en télétravaille et les succursales. En outre, la stratégie de communication doit garantir que les informations essentielles puissent être rapidement transmises à tous les employés. Il est recommandé que toute communication et information soit formulée en mots simples, en phrases courtes et compréhensibles. Les encadrés suivants contiennent les informations essentielles de communication au cours des différentes phases du plan.

La phase pré-pandémique se concentre principalement sur la diffusion des lignes directrices et des informations de contact.

Informations importantes pendant la phase pré-pandémique (0) :

- Informations permettant une coordination étroite avec les membres de l'EIP
  - Liste des coordonnées des membres de l'équipe, du personnel et des entités externes telles que les services de santé, les comités de crise, ou autres. Ce répertoire doit être constamment mis à jour (voir tableau 4-1)
  - Définition des canaux de communication (courrier électronique, téléphone, SMS, etc.)
- Informations sur la planification opérationnelle pour la pandémie (par exemple, restrictions des activités de l'entreprise, télétravail, réduction temporaire du personnel, soins et soutien au personnel clé ; voir le chapitre 6.1)
- Les règles concernant les relations avec les prestataires de services tiers, les fournisseurs, les autorités, les clients, etc. (voir le chapitre 6.6)
- Restrictions concernant les voyages et la participation à/l'organisation d'événements
- Règles et notifications concernant le comportement personnel des employés (par exemple, hygiène personnelle, maintien de la distance physique ; voir le chapitre 6.4 ainsi que l'annexe correspondante avec des exemples d'affiches pouvant être apposées à des endroits stratégiques dans l'entreprise)

- Procédure et notification en cas de symptômes de la maladie parmi les travailleurs
- Informations sur l'historique médical et épidémiologique de la pandémie, les symptômes et le concept de protection tel que les vaccins

Encadré 4-1. Informations importantes pendant la phase pré-pandémique

Registre de contacts[2]							
Entreprise / Division	**Nom de l'employé**	**Téléphone du bureau**	**Téléphone télétravail**	**Courriel**	**Nom du remplaçant**	**Téléphone du remplaçant**	**Courriel du remplaçant**

Tableau 4-1. Exemple d'un registre de contacts

La communication pendant les différentes phases de la pandémie est axée sur la diffusion d'informations actualisées sur l'évolution de la pandémie, les mesures adoptées, les modifications de la présence du personnel dans les bureaux et les changements relatifs aux sous-traitants et fournisseurs tiers. Le contact avec les autorités est maintenu par le directeur général ou le coordinateur de l'EIP.

Informations importantes pendant les phases pandémiques (1-3)

- Information régulière sur la situation en cours et l'évolution de la pandémie (publique et interne),
- Informations sur les mesures et les restrictions opérationnelles en place en fonction de la phase pandémique déclarée,
- Informations sur le comportement personnel et les mesures d'hygiène en plus des mesures normales, en fonction de la phase pandémique déclarée,
- Informations sur la présence du personnel et les absences pour différentes raisons, l'absentéisme pour cause de maladie, la garde des enfants ou le soin des membres de la famille,
- Informer les organisations externes telles que les fournisseurs, les clients et les autorités sur la phase pandémique déclarée et ses implications,
- Responsabilités et personnes de contact au sein et en dehors de l'EDEA
- Information sur le nouveau planning du personnel et le report des vacances
- Informations sur les mesures visant à un retour à la normale et sur des changements positifs ou négatifs

Encadré 4-2. Informations importantes pendant les phases pandémiques

[2] Un registre de contacts est recommandé pour : les employés, les fournisseurs, les autorités externes, etc.

Informations importantes pendant la phase post-pandémique (4)
• Information sur le "redémarrage" des opérations, normalisation de toutes les procédures opérationnelles, • Informations sur les événements spéciaux et les nouvelles concernant la main-d'œuvre en rapport avec la pandémie, • Informations sur la nouvelle planification de personnel et de vacances, • Information des organisations externes telles que les fournisseurs, les clients et les autorités sur la phase pandémique terminée

Encadré 4-3. Informations importantes pendant la phase post-pandémique

4.3 Mise en place d'une plate-forme de données pour l'EIP

Un espace pour le stockage, l'échange et le traitement central des données électroniques est créé et maintenu pour le travail de l'EIP. Cet espace peut être situé dans une salle physique de l'EIP, avec les équipements correspondants, ou dans un espace virtuel (cloud) avec les options de communication correspondantes (téléphone, SMS, courrier électronique).

Cela permet de garantir que tous les membres du projet disposent du même niveau d'information et d'éviter que plusieurs versions ne circulent. La structure des dossiers et les règles de gestion de la plate-forme de données doivent être établies par la direction générale, le coordinateur de l'EIP et le responsable de la communication. En ce sens, il est important de clarifier qui a accès à la plate-forme et avec quel droit, c'est-à-dire : télécharger, modifier, supprimer ou seulement télécharger ou lire des informations. Il est également conseillé de communiquer sur la structure de la plate-forme à l'ensemble du personnel.

5 Phase 1 : Analyse et Planification des Actions

5.1 Activation de l'EIP

Dans la phase 1, la direction générale de l'ODEA active le PCA-P en tenant compte des directives de l'ODEA et des directives du niveau national, suite à l'observation et l'évaluation du développement de la pandémie dans la zone d'opération de l'ODEA. L'activation de la phase 1 implique la création de l'EIP.

L'EIP se réunit à intervalles réguliers, selon les besoins. Les développements, les événements et les décisions pertinents sont enregistrés dans un protocole correspondant par le coordinateur de l'EIP ou son délégué.

Avec la déclaration de la phase pandémique, l'entreprise se prépare activement à une escalade de la situation en analysant les points critiques pour assurer la poursuite des services minimums, en réponse aux exigences spécifiques à la pandémie en question.

Une liste de contrôle des mesures à prendre durant la phase 1 figure à l'annexe 10.2.

5.2 Établir une interface de communication avec des comités extérieurs de crise

L'entreprise doit établir et maintenir activement un échange avec les comités extérieurs de crise aux niveaux municipal, régional et/ou national. De cette manière, les besoins peuvent être coordonnés avec les exigences et les décisions des entités de l'administration publique.

Dans toutes les conversations et les communications, l'accent doit être mis sur le fait que l'entreprise répond à un intérêt public stratégique et que ses besoins doivent donc être traités en priorité.

5.3 Définition des processus critiques et des ressources essentielles

Dans chaque unité opérationnelle et administrative, il faut déterminer les processus critiques nécessaires au maintien de la continuité des opérations et les processus qui peuvent être restreints en cas d'urgence. Les processus critiques sont ceux qui affectent directement la continuité et la qualité de la fourniture de services, comme indiqué dans l'encadré 5-1. Les dépendances vis-à-vis des fournisseurs et des prestataires de services externes pour faire face aux éventuels goulots d'étranglement de l'approvisionnement ou pour remédier aux défaillances des services d'eau et d'assainissement doivent également être prises en compte.

Processus critiques
Eau potable • Production d'eau potable, • Distribution d'eau potable à ses usagers, • Vigilance vis-à-vis des pannes **Eaux usées** • Traitement des eaux usées, • Contrôle de la qualité **Processus de soutien** • Entretien des installations, • Informatique et communications, • Service clientèle, • Unité de santé de base ou médecin d'entreprise • Système de garde pour fournir des services généraux ou spécifiques à tous les processus essentiels

Encadré 5-1. Processus critiques

Il est nécessaire d'identifier les points critiques au niveau de l'infrastructure (par exemple, salle de contrôle ou subdivision, petits fournisseurs d'eau, sécurité des installations) et au niveau opérationnel (commande de matériel de traitement, délivrance de permis, etc.). Les tâches de l'entreprise et leurs interdépendances sont très complexes et une prise de décision optimale nécessite donc des informations détaillées et analytiques par processus et même par sous-processus, comme par exemple :

- La priorité de sous-processus spécifiques,
- Les dépendances entre les sous-processus et les activités,
- Les fournitures nécessaires à l'exécution des tâches,
- Dans quelles conditions l'exécution des tâches devient critique,
- Les connaissances et les qualifications que doit posséder la personne chargée de l'exécution des tâches,
- Si et comment d'autres employés peuvent être rapidement intégrés dans un processus clé et avec quel profil de qualification minimale.

Il n'est pas recommandé d'établir un ordre de priorité très général, mais plutôt un ordre par processus et sous-processus, ce qui permet de fournir des informations plus détaillées.

De même, l'impact d'éventuelles restrictions de voyage (par exemple pour l'échantillonnage) doit être discuté. L'élimination finale de produits tels que les boues et les déchets solides doit également être assurée sur une plus longue période en cas de pandémie (voir tableau 5-1).

Les processus critiques sont enregistrés sous forme de tableau, en identifiant les ressources essentielles, les produits à manipuler (généralement par les fournisseurs), les contrats de prestation de services et l'existence ou non d'une exigence minimale en matière de personnel. Au cours de cette activité, il est important d'analyser les points critiques (goulots d'étranglement) qui peuvent mettre en danger le fonctionnement ou l'exploitation des sous-processus pour parvenir à prioriser les activités. Ci-après, une analyse détaillée de chaque critère est faite, indiquant les mesures ou les alternatives à prendre, qui sont expliquées dans les sous-chapitres suivants.

Gestion	Sous-gestion		Processus critiques	Fournitures				Produits à maniupler	Services de tiers	Personnel
				Produits chimiques	Carburant	Énergie électrique	Matériel			
Exploitation & Entretien	Eau potable	Production	Ligne d'eau	x	-	x	x	-	-	x
			Ligne de boues	-	-	-	-	x	x	-
			Généralités (EPI, éclairage, …)	x	x	x	x	x	x	-
		Réseau	Pumping	-	-	x	-	-	-	x
		etc.	…	…	…	…	…	…	…	…
	Eau usée	SEEU	Ligne d'eau	x	-	x	x	x	-	x
			Ligne de boues	x	-	x	-	x	x	x
			Ligne de gaz	x	-	x	-	…	x	x
			Généralités (EPI, éclairage, …)	x	x	x	x	x	x	-
		Égouts	…							x
		etc.	…	…	…	…	…	…	…	…
Administra-tion	Commercial	Logistique	…							
		Comptabilité	…							
		Facturation	…							
	Ressources humaines		…							

Tableau 5-1. Exemple de liste des processus, ressources, sorties et personnel critiques

5.3.1 Analyse des ressources critiques

La menace de pénurie des approvisionnements nécessaires dans les processus critiques est analysée par gestion et processus. Les chaînes logistiques sont également analysées, en identifiant les menaces liées à l'acquisition d'intrants critiques. Il s'agit d'intrants tels que : les produits chimiques, les carburant, l'énergie électrique, et les équipements fréquemment utilisés (entretien des équipements, laboratoire).

Pour l'analyse des ressources critiques (voir tableau 5-2), une quantité stockée doit assurer la continuité des opérations pendant au moins 3 mois sans réapprovisionnement. Pour réaliser cet exercice, la consommation mensuelle est calculée et comparée aux stocks existants. Si les provisions ne peuvent durer que moins de 3 mois, le stock est critique et l'EIP doit envisager des alternatives telles que l'utilisation des ressources locales, l'application de concentrations plus faibles ou la substitution par un produit similaire accessible localement.

Sous-gestion	Proccesus	Produit	Code Logistique	Objectif d'usage	Priorité / Impact	Capacité de Stockage	Quantité stockée	Consom-mation	Date de la prochaine recharge	Fournisseur	Limitation de fourniture (actuelle / projection pour x mois)	Alterna-tives	Commentai-res
STEP	Ligne d'eau	sulfate d'aluminium	1	coagulant, élimination des solides de l'eau	Haute / arrêt de la STEP	20 t	5 t	5 t/mois		XYZ	non / non	oui, PAC	
STEP	Ligne d'eau	chlore gazeux (907 kg)	2	Désinfection	Haute / distribution d'eau	5 t	3 t	2 t/mois	########	XYZ	non / non	oui, NaClO	
...													
Networks													
...													
Égouts	Chambre de pompage X	Diesel	1	Alimentation de la pompe	Haute / Arrêt des pompes	5 000 l	1 000 l	200 l/jour	########	XYZ	non / non	non	
Égouts	Chambre de pompage X	Diesel	1	Générateur d'électricité de secours	Basse / Alimentation principale de la pompe par le réseau	1 000 l	1 000 l	0 l/jour	########	XYZ	non / non	non	
...													
SEEU	Ligne de boue	polymère XYZ	3	support de floculation, séchage des boues	Haute / arrêt de la STEP	3 t	2.5 t	0.5 t/mois	########	XYZ	non / oui	oui	vérifier disponibilité chaque mois

Tableau 5-2. Exemple d'analyse des ressources critiques

5.3.2 Analyse des contractants critiques

La menace d'échec et/ou d'annulation des services de tiers sous contrat, tels que les laboratoires d'analyse de l'eau potable, est analysée. La continuité des services tiers essentiels doit être assurée et, en cas de problème, remplacée par des solutions de rechange accessibles localement pendant la pandémie. Par exemple, en cas de restrictions gouvernementales de l'activité économique et de la mobilité, il est important d'informer les autorités que les services de ces contractants sont indispensables pour assurer le service d'eau potable et d'égouts.

L'EIP doit identifier des contractants alternatifs ou évaluer la possibilité pour le personnel de l'ODEA de réaliser une performance minimale, en tenant toujours compte de garantir une qualité optimale de l'eau potable.

Sous-gestion	Processus	Contractant	Service contracté	Code logistique	Priorité	Temps avant que le défaut cause des problèmes	Capacité de fournir le service par l'entreprise elle-même	Contractants alternatifs	Commentaires
STEP	Ligne d'eau	XYZ	Analyse de la qualité	XYZ	Haute / manque de contrôle sur la qualité de l'eau produite	1 mois	non	Laboratoire de l'Université X	
Réseau	Entretien	XYZ	Réparation des fuites	XYZ	Haute / impact sur la couverture des services, inondations, glissements de terrain	1 semaine	oui (jusqu'à un certain diamètre)	XYZ	
SEEU	Ligne d'eau	XYZ	Élimination définitive des déchets solides	XYZ	Moyen / accumulation dans la SEEU	1 mois	oui	XYZ	
SEEU	Ligne de boue	XYZ	Élimination définitive des boues	XYZ	Haute / arrêt de la SEEU	3 jours	non	XYZ	

Tableau 5-3. Exemple d'analyse des contractants critiques

5.3.3 Identification du personnel essentiel et préparation d'un plan de personnel

En raison du taux élevé de contamination du Covid-19, il est probable qu'un nombre considérable d'employés s'absente du travail. En tenant compte de l'analyse des processus clés de l'ODEA, le personnel en charge des processus non prioritaires (par exemple la planification des extensions du réseau ou la lecture des compteurs) peut être partiellement réduit pendant la durée de la pandémie, afin que les employés se concentrent sur les processus clés pour assurer la continuité de l'approvisionnement en eau potable et le traitement des eaux usées.

L'absentéisme de certains des employés est en quelque sorte "planifiable", notamment les personnes ayant des enfants à l'école primaire ou à la maternelle, ainsi que les personnes ayant des proches qui ont besoin de soins à domicile. Les personnes à risque qui doivent rester à la maison par précaution mais qui ne peuvent pas faire de télétravail seront également "hors service". Il n'est toutefois pas possible de prévoir le nombre de personnes qui seront absentes après avoir attrapé la maladie ou parce qu'elles doivent s'occuper de proches malades. Il est également impossible de prévoir quelles personnes seront mises en quarantaine par le service de santé publique.

La planification du personnel doit se concentrer sur les objectifs du PCA-P : assurer la santé du personnel et maintenir les processus clés opérationnels. Pour ce faire, un certain nombre de points doivent être abordés en conformité avec le cadre juridique national correspondant (par exemple, sur la santé et la sécurité au travail) et le règlement interne de l'entreprise, ainsi qu'avec l'approbation du délégué du personnel à l'EIP.

La considération sous-jacente d'ordre économique, qui concerne l'indemnisation et les coûts de maintien du paiement des salaires en cas de quarantaine est qu'ils ne représentent pas des coûts trop importants si des mesures sont prises en temps utile. En outre, ces coûts sont très faibles par rapport aux dommages qui peuvent survenir si aucune mesure n'est prise.

La planification du personnel pendant une pandémie est une tâche continue qui doit être adaptée à la situation en cours et nécessite donc un registre de disponibilité mis à jour quotidiennement. La communication entre l'EIP, la direction générale et la gestion des ressources humaines est par conséquent essentielle.

Recommandations pour la planification du personnel

- Assurer les remplacements et les réserves de personnel, en particulier pour les processus critiques et les membres de l'EIP (pour les fonctions clés).
    - Assurer une compensation pour l'absence de quelques employés ou d'un groupe d'employés à tour de rôle
- Pour limiter la probabilité de transmission de la maladie, former des équipes de travail fixes et de petite taille (avec le minimum nécessaire pour les tâches absolument nécessaires), avec une rotation limitée entre elles. Interdire les contacts personnels entre les équipes et mettre en place des mesures organisationnelles qui réduisent les contacts involontaires, par exemple avec les mesures suivantes :
    - Éviter le chevauchement des heures de début et de fin des équipes et des pauses afin que les différentes équipes ne se rencontrent pas,
    - L'allocation fixe de véhicules par équipe,
    - Veiller à ce que toutes les équipes et le personnel de réserve aient accès aux clés, cartes à puce et mots de passe nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches,
    - Privilégier la surveillance du système depuis le bureau à domicile, pour autant que l'automatisation le permette,
    - Permettre à l'équipe des services d'urgence et aux autres travailleurs d'opérer et de coordonner l'activité depuis leur domicile, si possible, ainsi que de partir de chez eux vers leurs missions.

- Appliquer des plans de travail exceptionnels qui peuvent même inclure l'hébergement volontaire des travailleurs sur place pour des périodes d'au moins 1 ou 2 semaines. Cela nécessite de :
    - Soutenir les familles des employés clés qui effectuent un travail supplémentaire en leur offrant des services de garde d'enfants, etc.,
    - Mettre à disposition des réserves d'urgence nécessaires pour une concentration du personnel sur place, par exemple dans les salles de contrôle (nourriture, lits, sacs de couchage, etc.) et la garantie de la possibilité de communication avec l'extérieur,
    - Si possible, tester le personnel par rapport au virus de la pandémie en question avant leur confinement volontaire.
- Analyser la possibilité d'engager du personnel externe, dûment qualifié :
    - Recrutement par l'intermédiaire d'agences de placement,
    - Sollicitation de travailleurs retraités ayant des connaissances particulières (un registre de ces anciens employés doit être tenu),
    - Échange de personnel formé avec les entreprises d'assainissement voisines,
- Employer le personnel en fonction des besoins de l'entreprise, même lorsque les postes ne correspondent pas au profil initial,
- Formation du personnel de l'entreprise aux processus clés par des employés ayant une expérience spécifique
- Explorer les possibilités de travail à distance depuis le domicile, en particulier pour le personnel administratif, équiper les travailleurs d'équipements mobiles et assurer leur lien avec l'entreprise avec les canaux de communication internes de l'entreprise,
- Étudier la possibilité d'interdire les congés au personnel essentiel ou d'offrir une rémunération en compensation, par exemple pour les membres de l'EIP, les employés des salles de contrôle ou les techniciens nécessaires à l'exploitation des infrastructures critiques.
    - Les réclamations de compensation suite à l'annulation de vacances devraient idéalement être prises en charge par l'entreprise
- Évaluer la possibilité de déclarer des congés obligatoires pour le personnel non essentiel en phase de pandémie, mais indispensable pour le fonctionnement normal, afin de réduire l'impact économique sur l'entreprise.

Encadré 5-2. Recommandations pour la planification du personnel

5.3.3.1 Analyse du besoin de personnel

L'analyse du besoin de personnel est effectuée par la direction/sous-direction qui détermine le nombre minimum de personnes par fonction (par exemple : professionnels, techniciens, ouvriers ou ingénieurs, opérateurs, techniciens mécaniques, techniciens électriques) qui est nécessaire pour assurer le fonctionnement des opérations de base de l'entreprise :

- Fonctionnement (SEEU, contrôle de la qualité)
- Réseau (stations de pompage, réparation des fuites)
- Les eaux usées (réparation des fuites, chambres de pompage)
- Le traitement des eaux usées (SEEU, contrôle de la qualité).

L'analyse est effectuée sur la base de l'organigramme actuel des fonctions de l'entreprise (avec l'affectation du personnel, y compris les noms, le statut actuel et le lieu de travail). Cette analyse doit également prendre en compte toutes les fonctions de soutien des opérations de base, par exemple la logistique (qui doit assurer l'approvisionnement des ressources essentielles) ou les ressources humaines (qui doivent assurer le paiement des salaires en temps voulu).

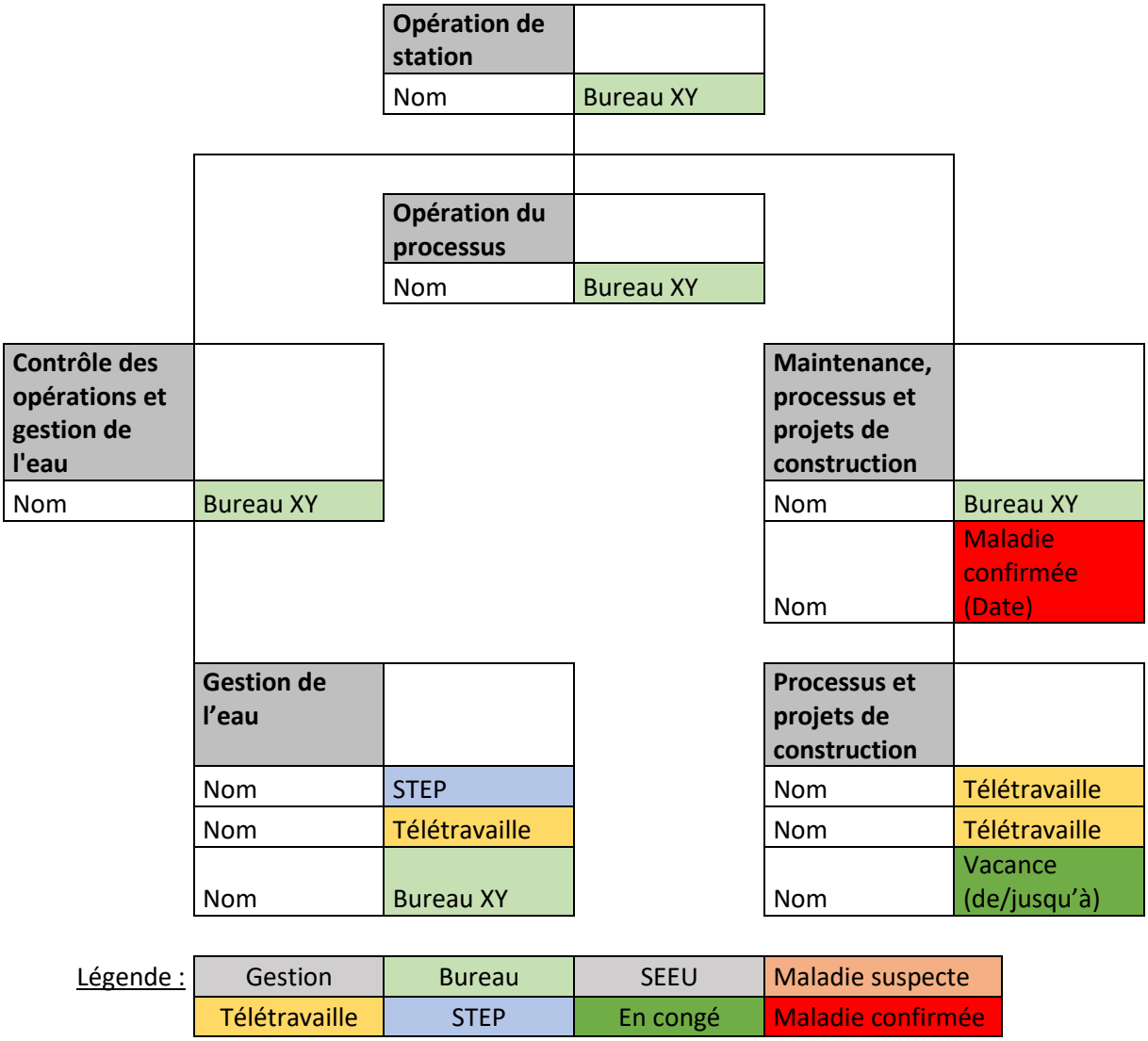

Figure 5-1. Exemple de répartition et de localisation du personnel à partir de l'organigramme

Nom	Code de sous-gestion	Travail à distance	Fonction principlae	Fonction de réserve A	Fonction de réserve B	Service de garde	Groupe à risque (>60 ans, etc.)	Remplaçable par un contractant externe
…	114	oui	Directeur d'exploitation de la station			oui	oui	non
…	1141 - 2	non	Gestionnaire de l'eau	Laboratoire : fonction-nement du processus		non	non	non
…	…	…	…	…	…	…	…	…

Tableau 5-4. Exemple d'analyse du personnel en fonction de sa fonction principale et de ses fonctions de remplacement

5.3.3.2 Participation des employés aux mesures de l'EIP

Pendant les phases pandémiques, il est important de veiller tout particulièrement à maintenir la continuité des opérations essentielles. C'est pourquoi l'EIP prépare et doit fournir régulièrement des informations sur les sujets suivants :

- Situation en cours et effets de la pandémie, changements et développements
- Mesures relatives au personnel et à l'organisation
- Les possibilités de télétravail (il peut être nécessaire de garantir la joignabilité par téléphone et la communication par des canaux en ligne)
- Gestion des absences pour cause de maladie, de garde d'enfants ou de membres de la famille
- Mesures applicables aux comportements personnels et aux modes opératoires
- Responsabilités et personnes de contact à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise (par exemple, conseils médicaux)
- Distribution d'équipements de protection, par exemple masques de protection, vêtements de protection, matériel d'hygiène
- Possibilités de vaccination, tests et conseils du médecin d'entreprise

5.3.4 Analyse de l'impact de la pandémie sur la demande en eau

Dans certaines régions, la qualité de l'eau potable peut être affectée par la stagnation et la réduction de la demande en eau des zones industrielles et institutionnelles et des zones touristiques en raison des restrictions de la circulation des personnes liées à la pandémie. Dans de tels cas, le fournisseur d'eau peut envisager les mesures suivantes : fermeture des circuits inutiles, purge des conduits et nettoyage de ces zones si nécessaire.

Lorsque la fermeture de circuits entiers n'est pas viable, on peut explorer la possibilité de fermer les robinets d'entrée des bâtiments de particuliers où aucune personne n'est effectivement présente. Cela permet de réduire les pertes physiques d'eau potable dues à des fuites internes ou à des robinets ouverts et contribue également à réduire les frais d'exploitation des ODEA.

Dans tous les cas, les usagers doivent être contactés avant toute initiative afin d'éviter les désagréments et les problèmes de service.

5.3.5 Analyse de la situation financière et économique

En fonction des activités et des décisions de l'État pour gérer une pandémie nationale, il est possible que les entreprises soient obligées de suspendre la collecte des frais pour les services d'eau potable et d'eaux usées, y compris les égouts. Cela entraînera un problème de liquidités à court terme pour l'entreprise et pourra affecter la possibilité d'acheter les fournitures essentielles ou de payer les salaires.

Pour se préparer, les ODEA doivent déterminer les coûts et les dépenses minimums pendant l'opération d'urgence et dresser un bilan de cette situation de pandémie. Ensuite, il faut étudier certaines des mesures proposées pour réduire les dépenses et augmenter les recettes.

Figure 5-2. Mesures pour assurer la liquidité de l'ODEA pendant la pandémie

5.3.6 Approvisionnement en matériel de protection et auxiliaire

En cas de pandémie, les équipements de protection individuelle se feront rapidement rares, c'est pourquoi leurs acquisitions doivent commencer le plus tôt possible. Tout d'abord, il convient de préciser quels groupes de personnes recevront quel type d'équipement. Une planification du personnel doit être disponible à cette fin (voir chapitre 6.2).

En outre, il convient de déterminer la durée d'utilisation (par exemple, combien de temps un masque de protection peut être utilisé), la voie d'acquisition, les coûts et les alternatives possibles (voir encadré 5-3). A titre de proposition, le tableau de l'annexe 10.2.7 peut être utilisé pour le calcul de certains articles de protection individuelle et d'hygiène.

Il est recommandé de limiter l'accès aux équipements de protection pendant les phases pandémiques.

Exigences minimales des équipements de protection et auxiliaires
• Détergents et désinfectants (les produits prêts à l'emploi doivent être préférés pour réduire le risque dans leur préparation et leur application, en faisant attention à leur durée de conservation limitée), • Savon pour les mains et serviettes en papier (penser à leur élimination) • Gants de protection, • Masques de protection respiratoire et/ou faciale (les spécifications dépendent du danger identifié et évalué par le médecin de l'entreprise ou l'ingénieur de sécurité au travail de

l'entreprise, par exemple FFP3 ou NF95 peuvent être utilisés pour traiter le risque d'infection par le système respiratoire)
- Lunettes de protection du visage dans les endroits où il existe un risque de contact étroit avec des tiers malgré les mesures préventives,
- Si nécessaire, des combinaisons de protection intégrale (la nécessité et les exigences doivent être convenues avec l'ingénieur en sécurité au travail et le médecin du travail),
- Séparation physique entre les lieux de travail dans les bureaux et/ou aux guichets publics

Encadré 5-3. Exigences minimales des équipements de protection et auxiliaires

5.4 Détermination et application des règles et des restrictions

Les règles et restrictions prévues par le PRP interviennent dans quatre domaines principaux.

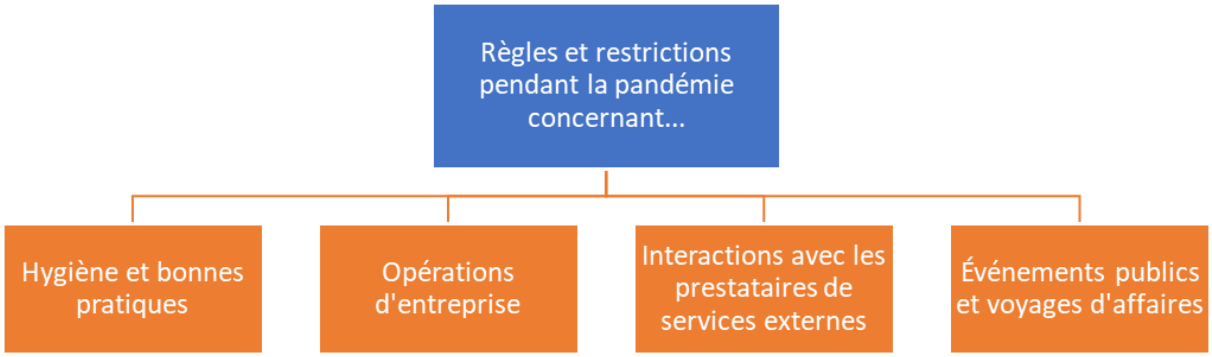

Figure 5-3. Domaines d'intervention pour les règles et les restrictions pendant la pandémie

5.4.1 Hygiène et bonnes pratiques

Les règles d'hygiène personnelle et de comportement doivent être communiquées et publiées plus fréquemment que d'habitude (voir stratégie de communication). En outre, des affiches, des panneaux et des brochures d'information dans les salles de bains, les salles de réunion, les entrées des stations d'épuration, etc. peuvent accroître l'attention. Les règles sont établies par le responsable de la santé ou de la sécurité de l'entreprise ou par un médecin externe et sont basées sur une évaluation du risque d'infection des maladies en question.

Les informations relatives à la conduite personnelle peuvent inclure :

- Instructions sur les mesures génériques de protection individuelle contre les maladies contagieuses
  - Les instructions pour un lavage et une désinfection appropriée des mains, en particulier après avoir utilisé les salles les plus fréquentées (toilettes, vestiaires, locaux sociaux) et après avoir travaillé dans des zones à risque de contagion (voir annexe 10.3 pour des exemples de communication)
  - Tousser et éternuer selon l'étiquette, en évitant de se toucher le visage
  - Dans le cas de travaux dans le réseau d'égouts et/ou la station d'épuration des eaux usées, il convient d'examiner les risques biologiques des eaux usées dans le contexte spécifique de la pandémie en question.
- Instructions sur les mesures de nettoyage et de désinfection pour les autres environnements de travail, par exemple
  - Nettoyage plus fréquent des objets et des surfaces qui sont touchés par plusieurs personnes, en particulier avant une relève de poste,
  - Fourniture et utilisation de matériel désinfectant dans les véhicules de travail.

5.4.2 Règles applicables aux opérations d'entreprise

- Instructions pour réduire les contacts physiques directs et maintenir la distance
  - Définir des procédures à suivre avant d'entrer dans les zones de travail partagées, au moins pour limiter les contacts possibles entre les personnes entrantes et sortantes,
  - Remplacer les réunions et les échanges personnels par des appels téléphoniques, des courriers électroniques, WhatsApp ou d'autres moyens,
  - Si les réunions doivent avoir lieu en personne, limiter leur durée autant que possible et utiliser des salles bien ventilées et suffisamment grandes pour maintenir une distance minimale entre les participants ou opter directement pour des réunions en plein air,
  - Analyser la possibilité d'établir un deuxième (troisième, ...) centre d'opération temporaire, salle de contrôle ou succursale afin d'avoir le moins d'employés possible au même endroit,
  - Réduire au minimum le nombre de passagers dans les véhicules de transport.
- Instructions pour assurer un environnement moins contagieux, telles que :
  - Assurer une ventilation régulière des lieux de travail et réduire l'utilisation des ascenseurs
  - Mettre en œuvre un protocole pour l'utilisation et la livraison des véhicules partagés
  - Remplacer l'authentification des empreintes digitales par d'autres solutions
- Instructions sur les précautions à prendre dans l'utilisation des transports publics pour se rendre au travail,
- Gestion et signalement des infections suspectes par les employés. Il faut notamment déterminer si les employés doivent initialement indiquer s'ils ont voyagé dans une région à risque lorsqu'ils reviennent au travail après un voyage.

5.4.3 Règles relatives aux interactions avec les prestataires de services externes

- Réglementation relative à la gestion du personnel externe, des fournisseurs de produits et de services, à la communication, à la livraison des produits et aux modalités de signature des documents de livraison. En outre, il est conseillé de recueillir des informations sur l'état de santé des employés des contractants tiers. Il est également recommandé d'interdire l'entrée des prestataires de services externes, sans l'approbation de l'EIP.

Prestataire des services externes	Contact [Nom, numéro de téléphone]	Est-ce qu'ils ont un PCAP ? [oui / non]	Liste des produits requis	Mode de livraison [Bureau de poste/ transitaire/…]	Menace de contagion [Si oui : comment est-elle minimisée]

Tableau 5-5. Exemple de liste d'informations sur l'état de santé des prestataires de services et de produits externes

5.4.4 Gestion des événements publics et des voyages d'affaires

Définir des réglementations sur les conditions de réalisation et de participation aux événements publics ainsi que sur la réalisation des voyages d'affaires

- Limiter les déplacements au strict minimum et veiller au respect des règles d'hygiène et de comportement personnel
- Définir les déplacements du personnel qui sont essentiels pour assurer le fonctionnement des processus critiques, tels que l'échantillonnage, le contrôle des infrastructures critiques (par exemple, les stations de pompage)

6 Phase 2 : Prise des Mesures

Au cours de cette phase, toutes les mesures précédemment identifiées sont mises en œuvre. L'activation de cette phase est effectuée après l'observation et l'évaluation de l'évolution de la pandémie et après que les critères de déclenchement préalablement identifiés se soient matérialisés.

Les mesures précises de cette phase, au niveau de chaque sous-direction/succursale, doivent être coordonnées avec l'EIP afin que l'approche soit aussi compatible que possible avec les procédures de l'ODEA. L'EIP doit décider des mesures qu'elle juge appropriées pour la pandémie en question. À titre indicatif, certaines d'entre elles sont présentées ci-dessous, mais ne doivent pas être considérées comme une liste de mesures exhaustive.

6.1 Adaptation de la communication

Sur recommandation du responsable de la communication, l'EIP informe de manière constante et transparente les employés sur la situation actuelle de la pandémie, sur les mesures opérationnelles et les instructions de protection, en particulier sur le comportement hygiénique.

En outre, l'EIP s'intéresse aux informations concernant l'apparition au niveau local des infections et les soins ambulatoires et hospitaliers des malades, ce qui peut être important pour la planification du personnel et qui constitue un indicateur crucial pour l'activation de la phase suivante.

6.1.1 Communication interne

Afin d'assurer le fonctionnement des opérations et la sécurité des employés, il est recommandé d'établir un canal de communication interne, notamment en cas de maladie ou de suspicion de maladie des employés, afin qu'ils puissent s'adresser directement à l'EIP.

Les employés (même ceux avec des symptômes légers de rhume) doivent rester à la maison et ne pas entrer en contact physique avec d'autres employés. Les personnes qui reviennent de zones à risque doivent être informées de la procédure (par exemple, bureau à domicile, séjour à domicile/quarantaine) à l'avance pour éviter qu'elles ne se présentent au travail et n'infectent éventuellement des collègues.

6.1.2 Communication externe

L'EIP doit établir des canaux de contact avec les pouvoirs publics tels que les services de santé publique ou les autorités judiciaires et échanger périodiquement des informations (si nécessaire : les cas de maladie ou de suspicion doivent être signalés aux autorités). Dans le cas où un échange régulier n'est pas encore établi à travers des comités de crises préexistants au niveau de la municipalité ou de la localité, l'entreprise doit mettre en place des possibilités de communication régulière avec l'administration municipale, le service d'incendie, la police, les services d'urgence ainsi qu'avec les collègues des ODEA dans la municipalité.

Si des couvre-feux sont instaurés, il faut demander aux autorités compétentes des dérogations pour les employés et également leur fournir les listes de contractants extérieurs

Il est recommandé de conclure le plus rapidement possible des accords de coopération régionale avec les entreprises voisines de distribution d'eau et d'assainissement, afin que tous puissent se soutenir mutuellement en termes de personnel, d'équipement, de savoir-faire, etc.

6.2 Adaptation de la planification du personnel

Afin de garder une vue d'ensemble du personnel disponible - en particulier pour les processus clés - la planification du personnel doit toujours être tenue à jour. Elle peut être utilisée pour les remplacements internes et d'autres actions de personnel, telles que l'activation du personnel clé.

6.3 Activation du travail à distance

Lorsque cela est possible d'un point de vue technique et organisationnel, les employés doivent pouvoir travailler à domicile. Cela doit être décidé avec le responsable désigné ou le chef du service informatique, en tenant compte de l'infrastructure disponible à domicile et des autorisations requises pour ce type de travail :

- Accès à Citrix ou accès VPN via un appareil mobile (portable)
- Vidéoconférences
- Appels téléphoniques (téléphone portable professionnel)

Pour ne pas prendre de risque, le service informatique de l'entreprise doit être sollicité pour savoir si les licences ou les bandes passantes appropriées sont disponibles en cas de pandémie. Une telle évaluation doit être envisagée à un stade plus précoce afin de fournir l'infrastructure minimale nécessaire.

6.4 Renforcer le respect des règles d'hygiène et de conduite

Dans les différents services et bureaux d'entretien, il convient de veiller davantage au strict respect des normes d'hygiène et de conduite énoncées ci-dessus (voir chapitre 6.4), notamment de la part des supérieurs, qui se doivent de donner des instructions précises à leurs employés.

L'évaluation des risques est cruciale pour déterminer le niveau de mesures de protection nécessaires. Les mesures de nettoyage et de désinfection peuvent être renforcées après consultation des services spécialisés responsables (gestion des bâtiments, personnel de nettoyage), en particulier dans les entrées et les autres zones très fréquentées.

Les employés dans les bâtiments administratifs peuvent eux-mêmes traiter les surfaces telles que les poignées de porte, les mains courantes, les interrupteurs, les robinets d'eau, le dossier et les accoudoirs des chaises, les tables, les photocopieurs, les horloges, les téléphones et les téléphones portables avec des désinfectants à intervalles réguliers (utiliser des gants de protection). Les lieux intérieurs où les employés passent plus de temps doivent être bien aérés, en particulier avant les changements d'équipe. S'il n'est pas possible d'ouvrir les fenêtres, des solutions techniques doivent être envisagées ; elles doivent toutefois être bien entretenues car elles peuvent augmenter le risque d'infection. Les règles d'hygiène s'appliquent également aux véhicules.

Les risques doivent être éliminés principalement par des mesures d'ordre structurel, organisationnel et hygiénique. Lorsque cela n'est pas possible, les employés doivent être protégés additionnellement par des équipements de protection individuelle.

6.5 Appliquer des restrictions aux opérations de l'entreprise

Pour les processus identifiés comme critiques par l'entreprise, les mesures suivantes sont proposées pour garantir le fonctionnement continu des activités (voir encadré 6-1).

Processus critique	Mesures générales pour la phase 2 « Prise des Mesures »
Captages, STEP, systèmes de pompage d'eau potable, centres de contrôle des pannes et de l'exploitation des réseaux	• L'exploitation doit être maintenue dans des conditions normales pour assurer la prestation des services • Réduire, autant que possible, le nombre de personnes présentes dans chaque équipe • Appliquer la distanciation sociale, physique et temporelle
SEEU, systèmes de pompage des eaux usées, centres de contrôle des opérations	• L'exploitation doit être maintenue dans des conditions normales pour assurer la prestation des services • Réduire, autant que possible, le nombre de personnes présentes dans chaque équipe • Appliquer la distanciation sociale, physique et temporelle
Suivi de la qualité	• Le contrôle de la qualité doit se poursuivre pour garantir l'innocuité de l'eau potable produite dans les stations de traitement des eaux usées • Pour garantir la prestation de services, il faut effectuer le travail par roulement d'équipe • Réduire, autant que possible, le nombre de personnes présentes dans chaque équipe et appliquer une distance sociale physique et temporelle • Créer des groupes de remplaçants
Entretien des installations	• Au minimum, un service de dépannage doit être garanti 24 heures sur 24, • Reporter autant que possible les travaux d'entretien réguliers, • Effectuer des inspections périodiques dans les installations les plus critiques, • Créer des groupes de soutien (en réserve) qui agissent de manière indépendante • Limiter le nombre de personnes dans chaque équipe, ne pas changer de personnes, d'équipement et de véhicule entre les équipes, et appliquer une distanciation sociale, physique et temporelle pendant le travail et les pauses entre équipes
Informatique et communications	• Il faut assurer la sécurité des communications et de l'accès aux serveurs et aux applications dans toute l'organisation, • Si nécessaire pour promouvoir le télétravail et la communication virtuelle, il convient de faire appel à des sous-traitants externes

Réception et service à la clientèle	• Installer des systèmes basés sur le téléphone et la télématique, • Éviter autant que possible les rencontres en face à face
Médecin de l'unité de santé de base ou d'entreprise	• La couverture de santé doit être garantie par l'entreprise ou par un prestataire de service extérieur pour tous les travailleurs
Pour tous les autres processus non essentiels	• Veiller à ce que tout le personnel soit joignable, • Promouvoir le travail à distance dans tous les domaines où cela est possible

Encadré 6-1. Mesures générales pour la phase 2 « Prise des Mesures »

Les activités présentant un risque d'infection particulièrement élevé, telles que les réunions en face à face, devraient être considérablement limitées. Les mesures suivantes sont recommandées.

Mesures de restriction pendant la phase 2 du PCA-P
• Les réunions doivent se dérouler par téléphone ou par visioconférence • Les locaux de l'entreprise ne doivent pas être utilisés comme lieux d'événements - ils sont réservés aux employés sur place • Éviter que le personnel ne se regroupe par inadvertance à l'intérieur (salle de photocopie, salles de réunion, cuisines) ou réorganiser ces lieux pour faciliter l'évitement des contacts • Les vestiaires, les toilettes et les lavabos ne doivent être accessibles que dans le respect des mesures d'hygiène et de préférence individuellement (toujours se laver les mains !) • N'utilisez pas les lieux publics pour manger et boire • Les repas doivent être pris seuls si possible, et de préférence à l'extérieur ; la préparation de repas pour la consommation commune n'est pas autorisée, de même que les gâteaux d'anniversaire ou les petits déjeuners communs • S'il existe des cantines, il faut les fermer ou en prolonger les heures d'ouverture pour éviter la concentration du personnel aux heures de pointe • S'il est nécessaire de rester ou de travailler sur les lieux où il y a un risque accru d'infection, par exemple en raison de la formation d'aérosols, il faut toujours porter des masques, des gants et des lunettes de protection en plus de l'équipement de protection standard.

Encadré 6-2. Mesures de restriction pendant la phase 2 du PCA-P

6.5.1 Mesures proposées pour les Stations de Traitement de l'Eau Potable[3]

Mesures organisationnelles

- Des équipes alternées sont mises en place parmi le personnel de la STEP afin de réduire au minimum opérationnel leur présence dans ces installations. Le travail à distance est mis en œuvre chaque fois que cela sera possible.
- Des équipes de réserve doivent être mises en place parmi les opérateurs de la STEP, qui doivent rester chez elles. Elles ne doivent pas quitter la ville et ne sortent dans les espaces

[3] Source : ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ABASTECIMIENTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO COMISIÓN V AGUAS RESIDUALES, Adapté pour les installations d'eau potable

publics qu'en cas d'absolue nécessité. Il est conseillé d'envisager de rallonger les roulements de travail à 12 heures afin de libérer du personnel qui pourrait être en réserve en cas d'urgence.

- Tout le personnel est tenu d'informer immédiatement l'EIP en cas d'apparition de symptômes potentiellement associés au coronavirus, qu'une infection soit confirmée ou non. Ces personnes doivent être renvoyées chez elles immédiatement.
- Afin d'éviter autant que possible l'entrée de personnel extérieur aux installations, tous les travaux en cours ou prévus qui ne sont pas absolument indispensables au fonctionnement des installations sont suspendus ou reportés.
- Il est recommandé de laisser les échantillons d'eau destinés au contrôle de la qualité à la porte des laboratoires, afin qu'aucun personnel extérieur n'ait besoin d'y entrer
- Les analyses de laboratoire doivent être réduites au minimum nécessaire pour la production d'eau potable, afin de réduire la présence physique du personnel dans les laboratoires. Si cela n'est pas possible, des équipes alternant le matin et l'après-midi sans présence simultanée peuvent être mises en place.
- La collecte d'échantillons aux points critiques du réseau de distribution doit être intensifiée autant que possible afin d'assurer une désinfection adéquate de l'eau dans l'ensemble du réseau.
- Dans les STEP ou les installations de traitement qui désinfectent au chlore, un débit supérieur à 1,00 mg/l est recommandé, pour garantir un minimum de 0,2 mg/l aux points d'extrémité du réseau. Si cette pratique implique un excès occasionnel des niveaux de trihalométhanes (THM) dans l'eau de distribution, l'autorité sanitaire sera informée de l'incident et de sa cause.
- Dans les STEP ou les installations de traitement qui procèdent à la désinfection aux chloramines, il n'est en principe pas nécessaire de dépasser la limite de 2,0 mg/l de chlore combiné à la sortie. Si cela est jugé nécessaire en raison de circonstances spécifiques dans le réseau de distribution, il peut y avoir des cas de dépassement des niveaux de nitrites et/ou d'ammonium dans le réseau. Dans ce cas, l'Autorité sanitaire doit être informée de l'incident et de sa cause.
- Toutes les vacances et les congés non essentiels doivent être reportés. Tout le personnel qui travaille à domicile, qui est en attente ou en quarantaine préventive doit être disponible et joignable. Le personnel partiellement retraité et le personnel particulièrement vulnérable doivent être renvoyés chez eux.
- Il est strictement interdit de fumer dans toutes les STEP, sauf dans les zones expressément autorisées. Le lavage des mains et l'hygiène doivent être effectués avec soin avant de fumer.
- Évitez, dans la mesure du possible, l'utilisation de véhicules à l'intérieur des locaux. Une attention particulière doit être apportée à l'hygiène à l'intérieur des véhicules de service de la STEP. Évitez de pénétrer dans ces véhicules avec des vêtements tachés.
- Il convient d'assurer l'approvisionnement en réactifs essentiels au processus et de maintenir les stocks à leur capacité maximale.
- Le travail des laboratoires de contrôle extérieurs considérés comme fondamentaux et nécessaires doit être assuré, ainsi que leurs chaînes d'approvisionnement.
- Les activités d'enlèvement des déchets et des boues doivent être menées en toute sécurité et en garantissant l'hygiène pour le personnel de l'entreprise, les transporteurs et le grand public.
- Les canaux sécurisés d’accès aux systèmes de contrôle de la STEP et aux systèmes SIG doivent être réexaminés ou mis en œuvre.

Mesures d’hygiène

- Le personnel qui n'appartient pas aux installations, bureaux et laboratoires, mais qui doit participer à la livraison de matériel, à la fourniture de réactifs, à la documentation ou à la

collecte des déchets, doit réduire sa visite au minimum nécessaire. Son propre personnel doit maintenir la distance de sécurité minimale par rapport au personnel extérieur et porter un masque ou un écran facial.

- Le partage des équipements et l'utilisation d'objets communs doit être évité autant que possible. Si cela est inévitable, des instructions sont données pour l'utilisation et la désinfection du matériel commun : téléphones des gardiens, véhicules, machines, tablettes, ordinateurs, stylos, souris, tables, etc., indiquant que la personne qui va les utiliser doit préalablement les nettoyer et les désinfecter.
- Dans les WTP, toutes les mesures de sécurité et d'hygiène personnelle sont maintenues en vigueur et doivent être strictement respectées. Il serait bon de vérifier la température corporelle avant chaque prise de poste.
- Les ongles doivent être courts et propres. L'utilisation de bagues, de bracelets, de montres-bracelets ou d'autres bijoux doit être évitée.
- Tout au long des opérations de travail, il convient d'être particulièrement vigilant quant au lavage efficace des mains à l'eau et au savon, conformément aux directives recommandées.
- Il faut éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche avec des mains non lavées. L'utilisation de gants ne dispense pas de l'hygiène correcte des mains après leur retrait.
- Une attention particulière doit être portée aux serviettes et aux vêtements de ville, en évitant autant que possible le contact avec les vêtements de travail, même si des doubles casiers pour les vêtements de ville et de travail sont déjà disponibles.
- La fréquence de nettoyage des salles de bain, des vestiaires, des bureaux et des espaces communs doit être augmentée.
- Nettoyer et désinfecter l'intérieur des véhicules (en particulier le volant, le levier de vitesse, les poignées et les zones accessibles de l'habitacle) à l'aide de biocides et/ou de gel désinfectant ou d'un produit similaire, au début et à la fin de chaque prise de poste. Le nettoyage est effectué à l'aide de papier à usage unique qui peut être jeté par la suite.
- Pour le COVID-19, l'OMS recommande l'utilisation des désinfectants suivants : Alcool éthylique à 70 % pour désinfecter les outils et le matériel réutilisable, après chaque utilisation ; 0,5 % d'hypochlorite de sodium (équivalent à 5000 ppm) pour la désinfection des surfaces.
- Dans la mesure du possible, garder les portes ouvertes dans les locaux afin de minimiser les contacts. Ventiler suffisamment les locaux en ouvrant les fenêtres pour rafraîchir l'air et minimiser ou désactiver les systèmes de climatisation.

Mesures de protection personnelle

- L'utilisation d'équipements de protection individuelle (EPI) reste obligatoire pour les STEP (vêtements, gants, bottes, lunettes de protection, masques et écrans faciaux), en fonction du travail à effectuer, notamment lors du changement de conteneurs de gaz et de l'utilisation de produits de traitement solides et liquides.

6.5.2 Mesures proposées pour les Stations d'Epuration des Eaux Usées[4]

Mesures de construction et mesures techniques

- Il faut être particulièrement prudent en ce qui concerne les travaux où des éclaboussures ou des contacts inattendus avec les eaux usées peuvent se produire. Dans le cas des puits, les

[4] Source : ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE ABASTECIMIENTOS DE AGUA Y SANEAMIENTO COMISIÓN V AGUAS RESIDUALES, Adapté pour les installations d'eau usée

trous peuvent être temporairement couverts. Dans les zones plus étendues, il peut être recouvert de matériaux plastiques.

Mesures organisationnelles

- Il convient de mettre en place des roulements alternés de travail parmi le personnel des SEEU, afin d'éviter l'encombrement des locaux des SEEU. Le travail à distance doit être mis en œuvre chaque fois que cela est possible.
- Tout le personnel est tenu d'informer immédiatement l'EIP en cas d'apparition de symptômes potentiellement associés au coronavirus, qu'une infection soit confirmée ou non. Ces personnes devront être renvoyées chez elles immédiatement.
- Des équipes de réserve doivent être mises en place parmi les opérateurs de la SEEU, qui devraient rester chez elles. Elles ne doivent pas quitter la ville et ne sortent dans les espaces publics qu'en cas d'absolue nécessité. Il est conseillé d'envisager de rallonger les roulements de travail à 12 heures afin de libérer le personnel qui pourrait être en réserve en cas d'urgence.
- Afin d'éviter autant que possible l'entrée de personnel extérieur, tous les travaux en cours ou les projets prévus qui ne sont pas absolument indispensables au fonctionnement des installations sont suspendus ou reportés.
- Les analyses de laboratoire doivent être réduites au minimum afin de diminuer la présence physique du personnel travaillant dans les laboratoires. Si cela n'est pas possible, des équipes alternant le matin et l'après-midi sans présence simultanée peuvent être mises en place.
- Toutes les vacances et tous les congés non essentiels doivent être reportés. Tout le personnel qui travaille à domicile, qui est en attente ou en quarantaine préventive doit être disponible et joignable. Le personnel partiellement retraité et le personnel particulièrement vulnérable doivent être renvoyés chez eux.
- Il est strictement interdit de fumer dans toutes les installations de la SEEU, sauf dans les zones expressément autorisées. Le lavage des mains et l'hygiène doivent être effectués avec soin avant de fumer.
- Évitez, dans la mesure du possible, l'utilisation de véhicules à l'intérieur des locaux. Une attention particulière doit être apportée à l'hygiène à l'intérieur des véhicules de service de la SEEU. Évitez de pénétrer dans ces véhicules avec des vêtements tachés.
- Une attention particulière doit être accordée à la chloration et à la désinfection de l'eau recyclée, selon des normes techniques à préciser.
- L'approvisionnement en réactifs essentiels pour le processus doit être assuré et les stocks maintenus à leur capacité maximale.
- Les activités d'enlèvement des déchets et des boues doivent être menées en toute sécurité et en garantissant l'hygiène pour le personnel de l'entreprise, les transporteurs et le grand public.
- Des canaux sécurisés d'accès aux systèmes de contrôle des déchets et aux systèmes SIG doivent être réexaminés ou mis en œuvre.

Mesures d'hygiène

- Le partage d'équipements et d'objets communs doit être évité autant que possible. Si cela est inévitable, des instructions seront données pour l'utilisation et la désinfection du matériel commun : téléphones des gardiens, véhicules, machines, tablettes, ordinateurs, stylos, souris, tables, etc., indiquant que la personne qui va les utiliser doit préalablement les nettoyer et les désinfecter.
- Dans les SEEU, toutes les mesures de sécurité et d'hygiène personnelle sont maintenues en vigueur et doivent être strictement respectées. Il serait bon de vérifier la température corporelle à chaque prise de poste.

- Les ongles doivent être courts et propres. L'utilisation de bagues, de bracelets, de montres-bracelets ou d'autres bijoux doit être évitée.
- Tout au long des opérations de travail, il convient d'être particulièrement vigilant quant au lavage efficace des mains à l'eau et au savon, conformément aux directives recommandées.
- Il faut éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche avec des mains non lavées. L'utilisation de gants ne dispense pas de l'hygiène correcte des mains après leur retrait.
- Une attention particulière doit être portée aux serviettes et aux vêtements de ville, en évitant autant que possible le contact avec les vêtements de travail, même si des doubles casiers pour les vêtements de ville et de travail sont déjà disponibles.
- La fréquence de nettoyage des salles de bain, des vestiaires, des bureaux et des espaces communs doit être augmentée.
- Nettoyer et désinfecter l'intérieur des véhicules (en particulier le volant, le levier de vitesse, les poignées et les zones accessibles de l'habitacle) à l'aide de biocides et/ou de gel désinfectant ou d'un produit similaire, au début et à la fin de chaque poste de travail. Le nettoyage est effectué à l'aide de papier à usage unique qui peut être jeté par la suite.
- Dans la mesure du possible, maintenir les portes ouvertes dans les locaux afin de réduire au maximum les contacts. Ventiler suffisamment les locaux en ouvrant les fenêtres pour rafraîchir l'air et minimiser ou désactiver le système de climatisation.
- Les zones où la présence de matériel biologique agressif est présumée doivent être désinfectées de manière adéquate.
- Tous les matériaux et outils qui ont été en contact avec les eaux usées doivent être soigneusement lavés et nettoyés après chaque utilisation.
- Les vêtements qui sont éclaboussés ou tachés doivent être lavés immédiatement. Il est recommandé de laver les vêtements de travail à 60-90 ºC et avec un détergent. Pour le lavage de vêtements très tachés ou éclaboussés, il convient d'utiliser une machine à laver appartenant à un tiers.

Mesures de protection personnelle

- Le personnel qui n'appartient pas aux installations, bureaux et laboratoires, mais qui doit participer à la livraison de matériel, à la fourniture de réactifs, à la documentation ou à la collecte des déchets, doit réduire sa visite au strict minimum nécessaire. Son propre personnel doit maintenir la distance de sécurité minimale par rapport au personnel extérieur et porter un masque ou un écran facial.
- Pour le Covid-19, l'OMS recommande l'utilisation des désinfectants suivants alcool éthylique à 70 % pour désinfecter les outils et le matériel réutilisable, après chaque utilisation ; 0,5 % d'hypochlorite de sodium (équivalent à 5000 ppm) pour la désinfection des surfaces.
- L'utilisation d'équipements de protection individuelle (EPI) est toujours obligatoire pour les SEEU (vêtements, gants, bottes, lunettes de protection et masques), en fonction du travail à effectuer.
- Lors de la manipulation et de l'enlèvement des déchets et du déchargement des camions-citernes et des fosses septiques, la vigilance doit être accrue et des équipements de sécurité et des EPI doivent être utilisés.

6.6 Relations avec des tiers (prestataires de services, fournisseurs et clients)

Il est recommandé de réduire au maximum les transactions avec les fournisseurs extérieurs de produits et de services, en gardant à l'esprit les considérations opérationnelles. Les contacts avec les clients doivent également être réduits le plus possible et des mesures correspondantes doivent donc être prises. Celles-ci comprennent l'autorisation de paiements par téléphone ou par Internet et le report des paiements jusqu'après la pandémie - en tenant compte de l'analyse du chapitre 5.3.3. D'autres

mesures peuvent également être envisagées, telles que la mise en place de commodités de paiement des factures en dehors des locaux de l'entreprise.

Les mesures suivantes sont très importantes pour protéger la santé des employés de l'entreprise et ceux de l'extérieur.

Mesures de restriction appliquées aux relations avec le personnel des fournisseurs et prestataires extérieurs

- Réduire les contacts avec les clients ou les fournisseurs par l'intermédiaire du téléphone ou de courriers électroniques
- L'accès aux locaux de l'entreprise doit être limité pour les personnes extérieures. S'ils doivent entrer dans les locaux (par exemple pour l'échantillonnage officiel et l'élimination des boues/eaux usées ou pour le personnel de nettoyage), ils doivent garder leurs distances. La livraison nécessaire des matériaux d'exploitation doit être effectuée à l'extérieur, si possible.
- Les bons de livraison doivent être remis à l'extérieur et à distance, de même que la signature des documents de livraison.
- L'obligation de surveiller la livraison de marchandises dangereuses (généralement des coagulants) ne peut être effectuée qu'avec des mesures d'hygiène appropriées.
- L'utilisation conjointe de salles de repos avec des personnes extérieures n'est pas autorisée.
- Les travaux d'entretien et de maintenance doivent être reportés, si possible.
- Des mesures d'hygiène strictes doivent être respectées lors de l'élimination des défaillances avec l'aide de personnel extérieur.
- Il est recommandé d'obtenir un formulaire d'auto-déclaration auprès des fournisseurs et prestataires de services extérieurs qui sont nécessaires pour les activités opérationnelles dans les locaux de l'entreprise.
- Demander aux sous-traitants extérieurs de communiquer rapidement en cas d'infections parmi leur personnel.
- Toujours se laver les mains après avoir traité avec des sous-traitants extérieurs.

Encadré 6-3. Mesures de restriction appliquées aux relations avec le personnel des fournisseurs et prestataires extérieurs

6.7 Gestion des événements publics et des voyages d'affaires

La participation à des événements publics ou leur réalisation est limitée au strict minimum pour les opérations de l'ODEA.

Mesures restrictives pour les événements publics et les voyages d'affaires

- Les participations à des événements publics qui ne sont pas indispensables à l'activité des entreprises (par exemple, les cours de formation, les congrès, les conférences, les salons, les visites d'usines, etc.) doivent être annulées par principe.
- La participation à des événements nécessaires à l'activité de l'entreprise (par exemple, réunions du conseil municipal, procédures d'adjudication publique, discussions importantes avec les municipalités (clients), etc.) n'est autorisée que dans des cas isolés et sous réserve du respect de mesures d'hygiène strictes et après consultation du directeur.
- Les voyages d'affaires doivent être réduits au strict minimum pour les opérations et coordonnés avec le directeur. Les voyages vers des zones à risque doivent être évités !

Encadré 6-4. Mesures restrictives pour les événements publics et les voyages d'affaires

7 Phase 3 : Prise des Mesures Étendues

L'activation de cette phase dépend des évaluations quant au développement de la pandémie. Cette phase exige des mesures qui vont encore plus loin, nécessaires dans des circonstances plus extrêmes. Plusieurs raisons peuvent justifier l'activation de cette phase de réponse élargie, par exemple :

- Il s'avère qu'une transmission de virus par les eaux usées est possible et que les travailleurs des stations d'épuration sont donc en danger,
- Les effectifs disponibles atteignent des niveaux critiques qui nécessitent des ajustements garantissant le fonctionnement des processus les plus vitaux,
- Le fonctionnement des processus vitaux est mis en danger par l'absence d'un approvisionnement suffisant en produits chimiques nécessaires pour garantir une bonne qualité de l'eau potable

Une fois de plus, les mesures énumérées ci-dessous ne sont pas exhaustives et ne constituent qu'un guide pour l'EIP. En tenant compte de la situation nationale, régionale et locale, les mesures doivent être évaluées de manière dynamique et adaptées en conséquence.

Si la situation devient encore plus grave et que le personnel de l'entreprise n'est pas en mesure de faire fonctionner les processus clés, il est recommandé de demander l'aide des autorités nationales.

7.1 Analyse du risque accru d'infection

Si de nouvelles études scientifiques ont identifié un risque accru d'infection par les eaux usées, les mesures suivantes, entre autres, sont recommandées :

- Identifier les activités qui présentent un risque d'infection particulier, notamment les travaux impliquant la formation d'aérosols dans les eaux usées et les eaux mixtes
- Évaluation des besoins spécifiques et stockage des équipements de protection individuelle
- Réduire les activités particulièrement exposées au risque d'infection, tout en assurant le fonctionnement des installations d'assainissement en adoptant une stratégie de gestion réactive du risque (au lieu de gérer le risque de manière proactive en effectuant la maintenance, les systèmes défaillants ou les composants défectueux ne doivent être réparés qu'après que le dommage se soit produit).

7.2 Mise en place d'un service d'urgence

L'EIP, en collaboration avec la direction générale de l'entreprise, doit décider quelles zones opérationnelles doivent être fermées ou continuer à fonctionner avec un personnel réduit (dans les opérations d'urgence). L'accent doit être mis sur les processus et ressources clés de l'entreprise, qui ont été analysés précédemment (voir chapitre 5.3).

7.2.1 Analyse préliminaire

Avant d'installer un service d'urgence, il convient de répondre aux questions suivantes :

- Le personnel disponible est-il suffisant ?
- Les canaux de communication sont-ils connus de tous les participants, notamment en cas de défaillance soudaine ou d'échange d'heures de service ?
- Quelles sont les stratégies adoptées lorsque les employés ne sont pas disponibles pour les opérations d'urgence (suffisamment de remplaçants à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise) ?

- Faut-il établir des horaires de travail différents et des équipes alternées pour la durée de la pandémie ? (Dans ce cas, le conseil du personnel et le département des ressources humaines doivent être impliqués)
- Comment peut-on garantir que les équipes peuvent travailler séparément physiquement afin d'éviter les infections entre les équipes ?

7.2.2 Mesures d'urgence supplémentaires

Suite à l'analyse préliminaire, la planification du personnel et les fournitures nécessaires sont réorganisés pour maintenir le fonctionnement des processus clés. Dans cette phase d'urgence, les heures de travail du personnel clé peuvent être prolongées pendant une période donnée. En outre, dans les cas extrêmes, il convient d'examiner les possibilités de mettre des équipes en quarantaine volontaire sur certains sites et si nécessaire, sur tous les sites. Il s'agit notamment des mesures suivantes :

- L'installation de lits de camp ou de lits superposés
- Fourniture par l'employeur des équipements d'hygiène et de la nourriture nécessaires
- Fourniture de matériel médical (vitamines, sprays nasaux, pilules, etc.) après consultation du médecin d'entreprise
- Quel soutien peuvent recevoir les familles et les proches des employés dans le cadre de l'opération d'urgence ?
- Afin de maintenir les opérations, peut-on garantir l'approvisionnement des fournitures nécessaires au fonctionnement, par exemple les coagulants, les carburants, les systèmes d'alimentation électrique de secours ?

En dernier recours, la possibilité de laisser travailler les personnes malades ne présentant que des symptômes légers peut également être envisagée, à condition qu'elles soient en mesure de travailler et qu'elles aient pris toutes les précautions raisonnables pour se protéger et protéger les autres. L'exploitant de l'installation ou le prestataire de services doit fournir tous les équipements de protection individuelle nécessaires.

7.3 Activation du consentement à court terme par le conseil du personnel

Dans la phase d'action étendue, les questions de personnel doivent être décidées et mises en œuvre dans un délai bref, par exemple les changements d'horaires de travail, la fragmentation du temps de travail, etc. Le conseil du personnel doit pouvoir donner son approbation à court terme. Ainsi, le conseil du personnel doit être constitué de telle sorte que l'approbation à court terme puisse être donnée par le seul président, agissant en tant que son représentant.

7.4 Mise à jour de la communication

Il est très important de communiquer clairement aux employés - mais aussi, et de manière plus sensible, au grand public - en détaillant de manière très transparente les raisons des mesures prises et leurs conséquences. En outre, les évolutions doivent être communiquées, si possible, même lorsque des mesures émergentes ou critiques sont appliquées ou lorsque des améliorations de l'opération sont attendues.

8 Phase 4 : Retour à la Normale

Le retour à la normale est décidé après observation et évaluation de l'évolution de la pandémie aux niveaux local, régional et national. La direction générale doit être soutenue par l'EIP dans sa décision, en particulier par son responsable de la santé. Il est important de garder à l'esprit que les pandémies

se produisent généralement par vagues, de sorte que la maladie peut se propager sur plusieurs semaines voire sur plusieurs mois. Il est donc nécessaire d'établir un contact étroit avec les autorités sanitaires telles que le département de la santé publique aux niveaux national et infranational.

8.1 Définir des processus et des mesures pour le retour à la normale

Une fois que la décision de revenir à la normale a été prise, l'EIP présente une proposition sur la manière de ramener les processus clés et secondaires à la normale sur une période d'une à deux semaines.

Il convient de définir les mesures qui seront éliminées et celles qui resteront en vigueur, comme les mesures d'hygiène personnelle, qui pourront éventuellement être maintenues un peu plus longtemps.

La direction générale approuve ce processus et donne le feu vert à l'équipe de communication pour informer à la fois l'intérieur et l'extérieur de l'entreprise.

8.2 Définir la « nouvelle normalité »

Actuellement, nous suggérons d'utiliser comme hypothèse de travail qu'une vaccination contre le coronavirus sera développée au plus tôt en 2021 et largement utilisée en 2022. Mais il semble possible que la mise au point d'un vaccin prenne encore plusieurs années.

L'adaptation de toutes les opérations aux réglementations relatives à la distanciation sociale nécessite l'adaptation de l'ensemble de l'entreprise, en commençant par la conception et l'utilisation de l'espace de travail des bureaux, l'augmentation des systèmes de contrôle à distance, les systèmes de sauvegarde, le renforcement des ressources humaines par l'embauche de plus de personnel, la possibilité de paiements en ligne, etc.

Il est possible que la "nouvelle normalité" comprenne des routines et une réglementation qui auront été mis en œuvre pendant la réponse à la pandémie.

8.3 Communiquer le retour à la normale

La décision de revenir à la normale est d'abord annoncée dans le cercle des managers et l'EIP, pour être sûr de leur décision et pour inclure tous les aspects importants de la communication ainsi que pour éviter les malentendus et les rumeurs. Après un processus de consensus au niveau de la direction et de l'EIP, le processus de retour est communiqué à tous les employés.

Les usagers, les organisations extérieures (clients, fournisseurs et autorités) sont ensuite informées de la phase de retour à un fonctionnement normal et de ses effets à l'avenir.

Il convient de mentionner que les messages doivent sensibiliser les usagers au fait que pendant cette phase de pandémie, les services d'eau potable et d'eaux usées fournis par l'entreprise ont représenté un énorme sacrifice et ont joué un rôle majeur pour sauver des vies. Pour cette raison, les consommateurs doivent respecter l'obligation de payer leurs factures afin de garantir la continuité de la production et de la fourniture de services d'eau potable et d'assainissement de qualité à l'avenir.

8.4 Réorganisation du personnel et de la planification des vacances

Après les phases pandémiques, de nombreuses personnes ont atteint leurs limites en raison de l'effort de travail supplémentaire. D'autres sont toujours malades, mais il y a aussi une partie des employés qui ont bénéficié d'une réduction de leur charge de travail. Dans tous les cas, cette période de crise aura affecté psychologiquement tous les employés et nécessite une analyse au cas par cas de la situation de chacun.

Compte tenu de l'objectif qui vise à continuer de fournir des services d'eau et d'assainissement, les charges de travail, les vacances exceptionnelles et les récompenses doivent être réorganisées pour remercier les employés qui auront fait preuve d'un dévouement exceptionnel.

8.5 Évaluation du Plan de Continuité d'Activité en cas de Pandémie

Le PCA-P de l'entreprise a été élaboré afin de minimiser l'impact économique d'une pandémie sur l'entreprise et de protéger autant que possible ses propres employés contre l'infection. Il est donc particulièrement important d'examiner ce plan et les processus opérationnels pendant la pandémie de manière critique :

- Le plan a-t-il été pratique ou a-t-il été planifié au mépris de la réalité ?
- Le plan a-t-il été respecté ? Si ce n'est pas le cas, quelles en sont les raisons (par exemple, non-respect du plan par la non-connaissance de son existence ; ignorance ; des solutions spontanées se sont avérées plus appropriées à la situation, ...) ?
- Y a-t-il eu des problèmes qui n'ont pas été inclus dans le plan ?
- Inversement, y avait-il des règlements qui n'ont pas été mis en œuvre et dont on aurait pu se passer ?
- Les ressources matérielles prévues ont-elles été estimées de manière réaliste et faut-il modifier le stockage ?
- La formation du personnel était-elle suffisante ?
- La communication avec les organisations extérieures telles que le médecin d'entreprise, les autorités ou les clients a-t-elle fonctionné ?
- Quelles améliorations ont été apportées dans les relations avec les organisations extérieures telles que les fournisseurs et les prestataires de services ?

8.6 Optimisation du Plan de Continuité d'Activité en cas de Pandémie

À la fin de la pandémie, il est important que les enseignements tirés soient pris en compte dans le plan d'optimisation des processus et de renforcement des outils et des procédures établis. Pour cette raison, il est recommandé qu'après une période de trois mois maximums à compter du retour à la normale, la direction générale se consacre à l'optimisation du plan, en se concentrant sur trois domaines spécifiques :

- Les procédures de mise à jour des informations et la coordination entre la direction et les équipes
- Optimisation de la stratégie de communication et des messages ou informations semi-standardisés
- Optimisation de la plate-forme de données et de l'échange d'informations et de communication, y compris une liste de matériel et de logiciels à acquérir.

8.7 Dissolution de l'Équipe d'Intervention Pandémique

La direction générale de l'entreprise informe officiellement de la dissolution de l'EIP.

9 Autres considérations : Mesures concernant les usagers des services

Toutes les lignes directrices présentées dans les chapitres précédents sont des stratégies et des actions destinées à protéger la santé de la main-d'œuvre et à assurer ainsi la continuité des activités opérationnelles afin que les usagers puissent être assurés de la disponibilité continue des services.

Cependant, si les entreprises doivent prévoir des mesures et des actions spécifiques pour garantir l'approvisionnement continu en eau potable, en qualité et en quantité suffisantes aux secteurs qui

fournissent des services essentiels à la population pendant la pandémie, elles devraient aussi, idéalement, être attentives à la situation des personnes en situation de vulnérabilité sociale et économique et des communautés en situation de risque socio-environnemental. Pendant les pandémies, l'eau propre est un élément clé pour réduire les risques d'infection, comme c'est le cas avec le Covid-19.

Dans certains cas, l'évaluation de leurs demandes peut nécessiter une coopération interinstitutionnelle, en élaborant et mettant en œuvre des mesures dans le cadre des compétences propres à chaque institution. Si ces éléments doivent ensuite être pris en compte, les entreprises doivent coordonner leurs PCA-P avec ceux des autorités publiques et d'autres plans sectoriels.

9.1 Mesures pour les usagers qui fournissent des services essentiels à la population

Dans leurs PCA-P, les entreprises doivent garantir l'accès à l'eau en particulier pour les hôpitaux, les centres de santé et les établissements dédiés aux soins et à l'hospitalisation pendant l'urgence. Le cas échéant, les autorités responsables du secteur de la santé devraient indiquer l'emplacement de ces établissements et la quantité minimale d'eau potable requise pour des soins adéquats afin que le fournisseur de services d'eau puisse préparer les actions nécessaires à l'approvisionnement en eau en cas d'urgence.

De même, l'accès à l'eau devrait être assuré pour les établissements de soins destinés aux groupes à risque et aux personnes socialement vulnérables, tels que les refuges d'urgence pour les sans-abris, les camps de réfugiés et les prisons.

9.2 Mesures pour les usagers en situation de vulnérabilité sociale

Pendant la pandémie, les utilisateurs issus de secteurs vulnérables voient leurs revenus réduits en raison des mesures d'isolement et de distanciation physique.

Les entreprises doivent envisager des mesures d'urgence pour aider les utilisateurs les plus pauvres, notamment en évitant de leur couper l'accès au service et en rétablissant l'accès pour ceux qui ont été isolés.

Lorsque ces mesures sont adoptées conformément à des résolutions gouvernementales, il est nécessaire que les fournisseurs mettent en œuvre les mécanismes financiers et administratifs pertinents en coordination avec les organismes de régulation.

9.3 Mesures de soutien pour permettre un accès d'urgence à l'eau potable dans les communautés en situation de risque socio-environnemental

Bien que l'eau et l'assainissement soient des services de base, il existe des communautés dans les zones d'activité des entreprises où l'approvisionnement en eau n'est pas encore suffisant, même en temps normal. Dans ces zones en particulier, les utilisateurs attendent toujours des plans d'amélioration ou des travaux de raccordement, mais ils ont besoin d'eau pour faire face à la pandémie.

Les entreprises doivent développer des mécanismes pour que les communautés urbaines en situation de vulnérabilité socio-environnementale ayant des difficultés d'accès à l'eau potable ou qui ne font pas encore partie du système d'approvisionnement puissent en être pourvues temporairement afin de faire face à la pandémie. Les entreprises peuvent envisager, dans les cas appropriés, d'adopter des mesures d'assistance technique et financière pour les communautés rurales au sein des municipalités où elles opèrent qui n'ont pas accès aux systèmes d'approvisionnement officiels, afin qu'elles puissent avoir accès à l'eau pour faire face à la pandémie.

10 Annexe

10.1 Liste des membres de l'Équipe d'Intervention Pandémique (EIP)

Remplie/dernière mise à jour le : .....

Rôle		Nom	N° de téléphone professionnel et privé	Adresse électronique
Coordination de l'EIP	Coordinateur de l'EIP			
	1. Remplaçant			
	2. Remplaçant			
	Responsable de la communication			
EIP	Directeur Générale			
	Responsable des opérations techniques			
	Responsable des ressources financières			
	Ingénieur en sécurité au travail			
	Responsable des achats			
	Responsable des ressources humaines			
	Responsable de la santé			
	Représentant élu des travailleurs			

10.2 Listes de contrôle pour les différentes phases du PCA-P

Ces listes de contrôle reflètent les mesures recommandées dans ce PCA-P mais, tout comme le plan lui-même, elles ne sont pas exhaustives. De même, les responsables de chaque mesure, tels que nommés ci-dessous, ne sont que des suggestions et peuvent nécessiter une adaptation aux réalités respectives de chaque entreprise.

10.2.1 Liste de contrôle phase 0 : Phase Pré-pandémique

Ch.	Mesure	La personne responsable	Réaliser jusqu'à	État	Commentaire
4.1	Désignation d'un coordinateur de l'Équipe d'Intervention Pandémique (EIP) et de ses remplaçants	Directeur général		□ commencé □ terminé	
4.1	Désignation d'un Responsable de la communication	Directeur général		□ commencé □ terminé □ n/a	
4.1	Désignation des autres membres de l'EIP	Directeur général, Coordinateur de l'EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	
4.1	Révision initiale du PCA-P	EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	
4.2	Développement d'une stratégie de communication	Responsable de la communication		□ commencé □ terminé □ n/a	
4.3	Préparation et mise en place d'une plate-forme de données pour l'EIP	EIP, Chef du service informatique		□ commencé □ terminé □ n/a	

10.2.2 Liste de contrôle phase 1 : Analyse et Planification des Actions

Ch.	Mesure	La personne responsable	Réaliser jusqu'à	État	Commentaire
5.1	Convocation de l'EIP	Directeur général		□ terminé	
5.1	Activer la phase 1	Coordinateur de l'EIP		□ terminé	
5.2	Établir une interface de communication avec	Responsable de la communication		□ commencé □ terminé □ n/a	

	des comités de crise externes				
5.3	Définir les processus critiques et les ressources essentielles	EIP, soutenu par les chefs de département		□ commencé □ terminé □ n/a	
5.3.1	Analyser les stocks/besoins en fournitures essentielles	Responsable des opérations techniques, Responsable des achats, soutenu par les chefs de département		□ commencé □ terminé □ n/a	
5.3.2	Analyser les contractants critiques	Responsable des opérations techniques, Responsable des ressources humaines		□ commencé □ terminé □ n/a	
5.3.3	Identifier le personnel essentiel et préparer un plan de personnel	Responsable des opérations techniques, Responsable des ressources humaines		□ commencé □ terminé □ n/a	
5.3.3.1	Analyser la demande minimale de personnel	Responsable des opérations techniques, Responsable des ressources humaines		□ commencé □ terminé □ n/a	
5.3.3.2	Impliquer les travailleurs dans les mesures prises par l'EIP	Directeur général, Coordinateur de l'EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	
5.3.4	Analyser l'impact de la pandémie sur la demande en eau	EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	
5.3.5	Analyse de la situation financière et économique	Responsable des ressources financières		□ commencé □ terminé □ n/a	

5.3.6	Approvisionnement en matériel de protection et auxiliaire	Responsable des opérations techniques, Responsable des achats		□ commencé □ terminé □ n/a	
5.4	Déterminer et appliquer les règles et restrictions	Directeur général, Ingénieur en sécurité de travail, Responsable de la santé		□ commencé □ terminé □ n/a	
5.4.1	Définir et diffuser des règles d'hygiène et de conduite personnelle	Directeur général, Responsable de la santé, Responsable de la communication		□ commencé □ terminé □ n/a	
5.4.2	Définir et diffuser des règles applicables aux opérations d'entreprises	Directeur général, Coordinateur de l'EIP, Responsable des opérations techniques, Responsable de la communication		□ commencé □ terminé □ n/a	
5.4.3	Définir et diffuser des règles relatives aux interactions avec les prestataires de services externes	Directeur général, Responsable des ressources humaines, Responsable de la communication		□ commencé □ terminé □ n/a	
5.4.4	Préciser la gestion des événements publics et des voyages d'affaires	Directeur général, Coordinateur de l'EIP, Responsable de la communication		□ commencé □ terminé □ n/a	

10.2.3 Liste de contrôle phase 2 : Prise des Mesures

Ch.	**Mesure**	**La personne responsable**	**Réaliser jusqu'à**	**État**	**Commentaire**
6	Activer la phase 2	Directeur général		□ terminé	

6.1.1	Adapter la communication interne	Responsable de la communication		□ commencé □ terminé □ n/a	
6.1.2	Adapter la communication externe	Responsable de la communication		□ commencé □ terminé □ n/a	
6.2	Adapter la planification du personnel	Responsable des ressources humaines		□ commencé □ terminé □ n/a	
6.3	Activer le travail à distance (travail à domicile)	Directeur général, Coordinateur de l'EIP, Responsable des ressources humaines, Chef du service informatique		□ commencé □ terminé □ n/a	
6.4	Renforcer le respect des règles d'hygiène et de conduite	Directeur général, Responsable des ressources humaines, Responsable de la communication		□ commencé □ terminé □ n/a	
6.5	Appliquer des restrictions aux opérations de l'entreprise	Directeur général, Responsable des opérations techniques		□ commencé □ terminé □ n/a	
6.5.1	Appliquer des mesures pour les STEP	Directeur général, Responsable des opérations techniques		□ commencé □ terminé □ n/a	
6.5.2	Appliquer des mesures pour les SEEU	Directeur général, Responsable des opérations techniques		□ commencé □ terminé □ n/a	
6.6	Appliquer des règles pour les relations avec des tiers	Coordinateur de l'EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	
6.7	Appliquer des règles pour la gestion des événements publics et des voyages d'affaires	Coordinateur de l'EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	

10.2.4 Liste de contrôle phase 3 : Prise des Mesures Étendues

Ch.	Mesure	La personne responsable	Réaliser jusqu'à	État	Commentaire
7	Activer la phase 3	Directeur général		□ terminé	
7.1	Analyser le risque accru d'infection	Directeur général, EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	
7.2	Mettre en place un service d'urgence	Directeur général		□ commencé □ terminé □ n/a	
7.2.1	Faire une analyse préliminaire pour la mise en place d'un service d'urgence	EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	
7.2.2	Appliquer des mesures d'urgence supplémentaires	Directeur général, EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	
7.3	Adapter les règles de l'entreprise pour permettre le consentement à court terme du conseil du personnel	Directeur général		□ commencé □ terminé □ n/a	
7.4	Mettre à jour la communication	Responsable de la communication		□ commencé □ terminé □ n/a	

10.2.5 Liste de contrôle phase 4 : Retour à la Normale

Ch.	Mesure	La personne responsable	Réaliser jusqu'à	État	Commentaire
8	Activer la phase 4	Directeur général		□ terminé	
8.1	Définir les processus et les mesures pour le retour à la normale	Directeur général, EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	

8.2	Définir la « nouvelle normalité »	Directeur général, Coordinateur de l'EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	
8.3	Communiquer le retour à la normale	Responsable de la communication		□ commencé □ terminé □ n/a	
8.4	Réorganiser le personnel et la planification des vacances	Responsable des ressources humaines		□ commencé □ terminé □ n/a	
8.5	Evaluer le PCA-P	EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	
8.6	Optimiser ce PCA-P	EIP	max. 3 mois après le retour à la normale	□ commencé □ terminé □ n/a	
8.7	Dissoudre l'EIP	Directeur général		□ commencé □ terminé □ n/a	

10.2.6 Liste de contrôle : Autres considérations/Mesures concernant les usagers des services

Ch.	**Mesure**	**La personne responsable**	**Réaliser jusqu'à**	**État**	**Commentaire**
9.1	Prendre des mesures pour les usagers qui fournissent des services essentiels à la population	Coordinateur de l'EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	
9.2	Prendre des mesures pour les usagers en situation de vulnérabilité sociale	Coordinateur de l'EIP, Directeur général		□ commencé □ terminé □ n/a	
9.3	Prendre des mesures de soutien pour permettre un accès d'urgence à l'eau potable dans les communautés en situation de risque socio-environnemental	Coordinateur de l'EIP		□ commencé □ terminé □ n/a	

10.2.7 Exemple de calcul des quantités d'équipements de protection et de produits d'hygiène

Pour les personnes sans contact avec le public	Quantité [/personne * jour]	Quantité [/personne * 3 mois]	Nombre de personnes	Quantité totale pour 3 mois
Sacs poubelles	1	90		
Serviettes en papier	20	1,800		
Savon liquide		1,500 ml		

Pour les personnes sans contact avec le public	Quantité [/personne * jour]	Quantité [/personne * 3 mois]	Nombre de personnes	Quantité totale pour 3 mois
Sacs poubelles	1	90		
Serviettes en papier	30	2,700		
Savon liquide		3,000 ml		
Désinfectant pour les mains		1,500 ml		
Protection bouche/nez	3	270		
Gants jetables	3	270		
Lunettes de protection		7		
Désinfectant pour surfaces		1,500 ml		

10.3 Exemples d'affiches sur l'hygiène individuelle et le comportement interpersonnel

Figure 10-1. Lavage des mains (Source: Ministry of Health, Republic of Uganda)

Nous ne sommes pas impolis, seulement prudents

Pour notre santé, nous évitons de serrer la main

Merci de votre compréhension

Figure 10-2. Affiche : Pas des poignées de main