

Plan de Continuité d'Activité

HYPERMARCHES CARREFOUR

Cas de pandémie grippale



Suivi des modifications

Version	Date	Pages	Evolutions
V0	28.09.07	Toutes	Création du document
V1	15.09.07	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Avant propos ✓ Les métiers et services vitaux ✓ Fiches réflexes 	Compléments d'information suite revue X. GUIZOT, G. BERGER, P. DUFFAU
V2	04.12.07	<ul style="list-style-type: none"> ✓ L'organisation de crise CARREFOUR 	Compléments d'information sur l'organisation de crise au niveau Groupe et au niveau hyper (X. GUIZOT)
V3	23.07.09	Toutes	Réactualisation et révision de l'architecture du PCA, Direction Prévention des Risques : J. BOISSERIE, G. BERGER, R.GUIDOUX.

SOMMAIRE

1. Avant propos	4
2. L'organisation de CARREFOUR vis-à-vis de la pandémie	4
3. Contexte et enjeux liés à la pandémie grippale	6
3.1. Sources et origines	6
3.2. Conséquences et impacts potentiels	6
4. Maintenir les ressources de production	9
4.1. Hommes	9
4.1.1. Indentification des métiers et services vitaux	9
4.1.2. Tâches vitales pour « Assurer le management commercial d'un magasin »	12
4.1.3. Tâches vitales pour « Assurer le traitement des produits »	12
4.1.4. Tâches vitales pour « Assurer les fonctions support d'un magasin »	13
4.1.7. Indentification des ressources humaines vitales	18
Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Hommes »	22
4.2. Equipements	23
Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Equipements »	26
4.3. Systèmes d'information (SI)	27
Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Systèmes d'information »	33
5. Maintenir le flux de matières premières	34
5.1. Marchandises	34
Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Marchandises »	35
5.2. Matières premières PFT	35
Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Matières premières PFT »	36
5.3. Equipements de protection et d'hygiène	36
Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Equipements de protection et d'hygiène »	37
6. Maintenir les flux externes	38
6.1. Prestataires externes	38
Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Prestataires »	39
6.2. Communication et accueil du public	39
Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Communication - Accueil du public »	40

1. Avant propos

Le Plan de Continuité d'Activité (PCA) a pour ambition de préconiser les mesures générales que les points de vente peuvent mettre en œuvre en cas de scénarios de crise afin de maintenir le plus haut niveau d'activité possible et limiter les impacts potentiels sur la clientèle et les personnels du Groupe CARREFOUR.

Le PCA est la traduction, adaptée aux spécificités de l'organisation du Groupe CARREFOUR, du Plan national de prévention et de lutte « pandémie grippale », notamment dans volet dédié aux entreprises¹, et plus précisément au secteur de la distribution².

Il consiste à analyser les impacts potentiels de la crise, à dresser une cartographie des activités et des ressources vitales et à définir les principes généraux d'organisation.

Il est d'autant plus nécessaire de mettre en place une organisation alternative en cas de pandémie grippale que les points de vente représentent le dernier maillon de la chaîne logistique.

Ainsi le magasin devra :

- participer à l'approvisionnement alimentaire de la population, avec réquisition possible par les autorités
- tenir des tableaux de bords spécifiques
- faire face à une forte variation de la fréquentation des points de vente par les clients (achats massifs puis baisse probable de la fréquentation des points de vente en cas de pandémie grippale)
- Travailler avec un absentéisme de 20 à 50%.

Les recommandations proposées dans ce PCA doivent donc être personnalisées par le magasin en vue de sa préparation pour:

- définir ses principes généraux d'organisation
- concentrer ses efforts sur les activités vitales et les ressources minimales permettant de les réaliser.

La durée moyenne admise d'une pandémie serait de deux périodes d'environ 3 semaines séparées par une phase de répit de 10 semaines.

Ce PCA magasin ne prend en compte que l'activité du site. Les activités amont et annexes (production, d'entreposage, d'approvisionnement, de transport etc.) seront également touchées par la crise et les conséquences sur les activités des points de vente seront sans doute immédiates et de grande ampleur (baisse du nombre d'articles disponibles, rupture de stock fournisseur, perturbation des approvisionnements et des livraisons, etc.).

2. L'organisation de CARREFOUR vis-à-vis de la pandémie

Dès le mois d'août 2005, le Groupe Carrefour a mis en place un comité de coordination «Grippe aviaire» au niveau de la Direction Générale. Au delà de la gestion de crise liée à l'épizootie, ce comité a naturellement pris en charge la préparation du Groupe Carrefour pour faire face à une pandémie grippale.

Un réseau de coordinateurs a été constitué et des comités de coordination ont mis en place dans l'ensemble des pays où le groupe Carrefour est présent.

Le Groupe Carrefour bénéficie également de l'accompagnement, de l'expertise et du conseil du groupe International SOS, leader mondial de l'assistance médicale et sécurité, déjà en charge de l'assistance médicale des expatriés et voyageurs d'affaires du Groupe Carrefour. Les experts scientifiques et médicaux d'International SOS apportent leur savoir-faire grâce à la mise à disposition d'outils, d'un site d'informations et conseillent le groupe sur les mesures à prendre.

Compte tenu de l'évolution de la situation, ce dispositif a été réactivé complètement au début du mois de mai 2009. Le comité de coordination « Pandémie grippale » du Groupe s'est ainsi déjà réuni à plusieurs reprises et a remobilisé l'ensemble du réseau de coordinateurs dans les pays où il est présent.

¹ http://www.grippeaviaire.gouv.fr/article.php3?id_article=305

² http://www.grippeaviaire.gouv.fr/IMG/pdf/repere_pour_les_entreprises_de_distribution_a_predominance_alimentaire.pdf

Au niveau français, notre dispositif repose ainsi sur un comité de coordination présidé par notre Directeur Général France. Ses missions sont notamment de suivre l'évolution de la situation en France, de déterminer les éventuels plans d'actions spécifiques pour nos enseignes en cohérence avec le plan gouvernemental et d'élaborer une communication régulière vers nos collaborateurs et nos clients.

Notre objectif est de nous préparer à prendre les mesures les plus adaptées en fonction du contexte visant à la protection de nos collaborateurs et de nos clients tout en assumant notre rôle dans la continuité de l'activité économique du pays, notamment pour l'alimentation des populations, en coordination avec les autorités gouvernementales et les autres parties prenantes.

Nous participons activement à la « Cellule Pandémie » de la Fédération du Commerce et de la Distribution (FCD), groupe de travail mis en place en 2005 afin de garantir une approche coordonnée et cohérente de l'ensemble des acteurs tout en respectant les spécificités des organisations.

Plusieurs démarches collectives ont ainsi été engagées au niveau de la FCD :

- Un Guide « Repère pour les entreprises de distribution à prédominance alimentaire » a été rédigé. Il est disponible sur le site www.pandemie-grippale.gouv.fr et présente notamment les mesures à prendre sur des aspects propres aux grandes et moyennes surfaces de la distribution à prédominance alimentaire, en fonction de la situation au regard de la pandémie grippale.
- Un réseau de contacts « Distribution » a été constitué pour chaque zone de défense afin de s'adapter à l'organisation gouvernementale et faciliter les échanges.
- Des échanges réguliers ont également lieu avec le DILGA, la DGT et les services du Haut Fonctionnaire de Défense et de sécurité (HFDS) du Ministère de l'économie, des Finances et de l'emploi. Des représentants de la FCD participent ainsi à la sous-cellule "Distribution" pilotée par la Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services (DGCIS). Des travaux ont ainsi notamment été menés sur la mise en place d'un tableau commun de remontée d'indicateurs en cas de crise.
- Une implication dans le comité d'orientation de l'Action AFSSET / ANACT "Risques Externes" : Pandémie Grippale.
- Des réflexions communes ont été menées avec l'ANIA (Industries agro-alimentaires) et la FNTR (Transporteurs) sur l'interdépendance des activités.

En parallèle des actions engagées au niveau de la FCD, le Groupe Carrefour a naturellement engagé une démarche volontariste de préparation articulée autour de cinq axes principaux :

- Assurer une veille permanente sur la situation en relation directe avec les autorités nationales et les correspondants identifiés dans les zones de défense afin de garantir la réactivité et l'efficacité.
- Préparer notre organisation dans un contexte d'incertitudes: Le Plan de continuité d'activité réalisé en 2007 pour nos magasins a été adapté pour prendre en considération les caractéristiques et les incertitudes du virus de type H1N1. De la même manière, nous avons engagé une démarche d'homogénéisation des plans de continuité pour nos sites administratifs. Des médecins du travail ont naturellement été associés et consultés dans le cadre de la réalisation de ces plans. Compte tenu de l'interdépendance des activités, des contacts ont également été pris avec nos principaux fournisseurs et sous-traitants.
- Informer et former nos collaborateurs : Nous privilégions l'information sur la base de données scientifiquement et techniquement fondées en évitant la confusion et l'anxiété générée par des sources plus ou moins fiables d'information. Nous nous appuyons naturellement en priorité sur les outils mis à disposition par le gouvernement, notamment les affiches diffusées par l'INPES. Des outils spécifiques d'information et de sensibilisation ont été développés en interne concernant les problématiques liées à la vie professionnelle.
- Acquérir des équipements de protection : nous avons acquis des masques de type FFP2 qui sont désormais pré positionnés pour un acheminement très rapide vers l'ensemble de nos points de vente.
- Tester notre dispositif : CARREFOUR Hypermarchés France a ainsi notamment participé à l'exercice gouvernemental majeur « Pandémie 2009 » organisé en mars 2009 avec une mise en situation pour notre hypermarché de Mulhouse.

Afin de garantir la plus grande réactivité et les réponses les plus adaptées aux demandes des autorités, nous avons mis en place une équipe dédiée au niveau national qui se tient à votre disposition pour tout renseignement complémentaire au 01 60 91 25 40 ou par e-mail infopandemie@carrefour.com (FR_infopandemie sous Notes).

3. Contexte et enjeux liés à la pandémie grippale

3.1. Sources et origines

La grippe saisonnière est une infection respiratoire aiguë, contagieuse, d'origine virale contre laquelle il existe un vaccin remis à jour chaque année.

La grippe pandémique est une poussée infectieuse à l'échelle mondiale qui se produit lorsqu'un nouveau virus de la grippe apparaît chez les humains, contre lequel l'immunité de la population est quasi nulle, et se propage facilement d'une personne à l'autre.

L'OMS a mis en place un découpage de la pandémie de grippe en 6 phases. Sur la base de ce découpage, le gouvernement a proposé une classification plus précise en 11 situations reprises dans le tableau suivant :

Période	Phases / Situations du plan national	
Période pré-pandémique Apparition d'un nouveau virus chez l'animal. Pas de cas de contamination chez l'homme	Aucune circulation de nouveaux virus aviaires hautement pathogènes chez l'animal et l'homme dans le monde entier	1
	Épizootie à l'étranger provoquée par un virus hautement pathogène, sans cas humain	2A
	Épizootie en France provoquée par un virus hautement pathogène, sans cas humain	2B
Période d'Alerte pandémique Un nouveau virus déclenche des cas de contamination chez l'homme	Cas humains isolés à l'étranger sans transmission inter-humaine	3A
	Cas humains isolés en France sans transmission inter-humaine	3B
	Cas humains groupés à l'étranger, limités et localisés (transmission inter-humaine limitée due à un virus mal adapté à l'homme)	4A
	Cas humains groupés en France, limités et localisés (transmission inter-humaine limitée due à un virus mal adapté à l'homme)	4B
	Larges foyers de cas groupés non maîtrisés à l'étranger	5A
	Extension des cas humains groupés en France	5B
Période pandémique	Pandémie grippale	6
Fin de vague pandémique	Retour à la normale	7

3.2. Conséquences et impacts potentiels

Les professionnels de la santé estiment que la contamination par le virus H1N1 risque de toucher un nombre significatif de personnes dans un délai relativement réduit.

La contamination de la population et ses conséquences

La contamination de la population par le virus ainsi que l'application des mesures de protection auront pour conséquence :

- un fort taux d'absentéisme (de 25 à 70% d'absentéisme) y compris chez nos prestataires
- la dégradation des circuits financiers et du convoyage des fonds
- des difficultés d'approvisionnements et de transports
- La concentration de la consommation sur des produits alimentaires et d'hygiène.

Les mesures gouvernementales

Le Préfet pourra prendre des mesures impactant fortement le fonctionnement du magasin pour limiter la propagation d'un virus.

Par exemple :

- La limitation des regroupements de personnes (activités culturelles, sportives, etc)

- L'arrêt des transports en commun
- La fermeture des écoles et crèches
- Etc.

Au sein d'une organisation, une pandémie est une crise qui se caractérise par des enjeux impactant principalement les « Ressources humaines » et par voie de conséquence l'organisation, la satisfaction client et les aspects juridiques et financier. Il est donc nécessaire, en cas d'absentéisme important, de concentrer les efforts sur les activités vitales et donc maintenir et les ressources vitales permettant de les réaliser.

Fonctionnement des magasins en mode dégradé hors absentéisme

Le magasin peut être confronté, principalement, à deux cas :

- le maintien ou non de l'activité décidé par l'Enseigne.
- la réquisition par l'Etat (le préfet) de tout ou partie de ses moyens et de son activité (stockage, vente de produit de première nécessité, station service, etc...)

Quelque soit le cas retenu, il apparaît évident que certaines activités ou certains services du magasin sont incontournables ou vitaux pour son fonctionnement a minima. De même, en deçà d'un seuil de rentabilité, lié au manque de produit ou à l'incapacité à vendre, il pourra être envisagé de procéder à la fermeture temporaire du magasin par la cellule de crise nationale.

Pandémie grippale et document unique

Une pandémie grippale a un impact direct sur les conditions de travail et induit l'application rapide de mesures de prévention. Dans ce contexte, le Directeur de magasin a l'obligation de mettre à jour son Document Unique.

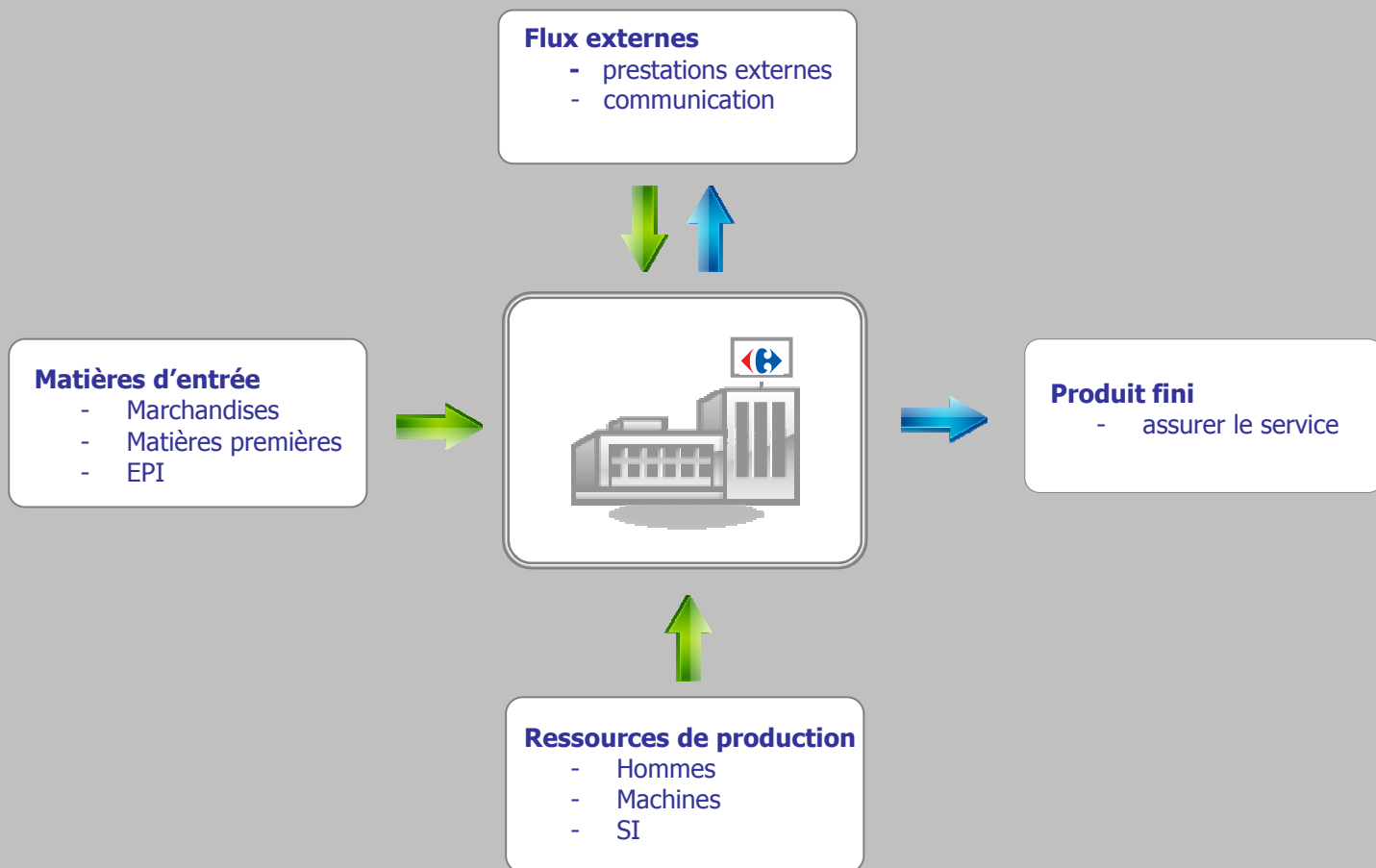
On assimile la pandémie à un « Risque biologique », qu'il faut analyser et évaluer (transmission du virus dans l'entreprise). La démarche doit être menée par la sécurité, les membres du CHSCT, le personnel des rayons étudiés ainsi que le médecin du Travail. Pour chaque poste, les situations d'exposition devront être identifiées et les moyens de protection précisés.

Exemple : **POSTE D'ASSISTANTE DE CAISSE**

Risque biologique : Pandémie grippale

Exposition au risque	Modalités d'exposition	Moyens de prévention
Contamination par le virus de la grippe H1N1 par voie aérienne	Eternuements, toux ou postillons issus de clients porteurs du virus	Port de masque FFP2
Contamination par le virus de la grippe H1N1 par contact physique rapproché	Accolades, salutations de collègues	Mise en place de consignes d'hygiène (préciser les lieux) Mise en place de dispositifs d'hygiène (savons, solutions hydroalcooliques, essuie-mains à usage unique...)
Contamination par le virus de la grippe H1N1 par contact cutané avec des objets	Contact avec des objets issus de clients porteurs du virus (marchandise manipulée, monnaie, carte fidélité, papier d'identité...) Contact avec des objets contaminés (poignée de porte, rampe d'escalier, stylo, téléphone...)	Mise en place de consignes d'hygiène (préciser les lieux) Mise en place de dispositifs d'hygiène (savons dans les sanitaires, solutions hydroalcooliques sur le poste, essuie-mains à usage unique, poubelle à ouverture non manuelle...) Renforcement du nettoyage des locaux par la société de nettoyage

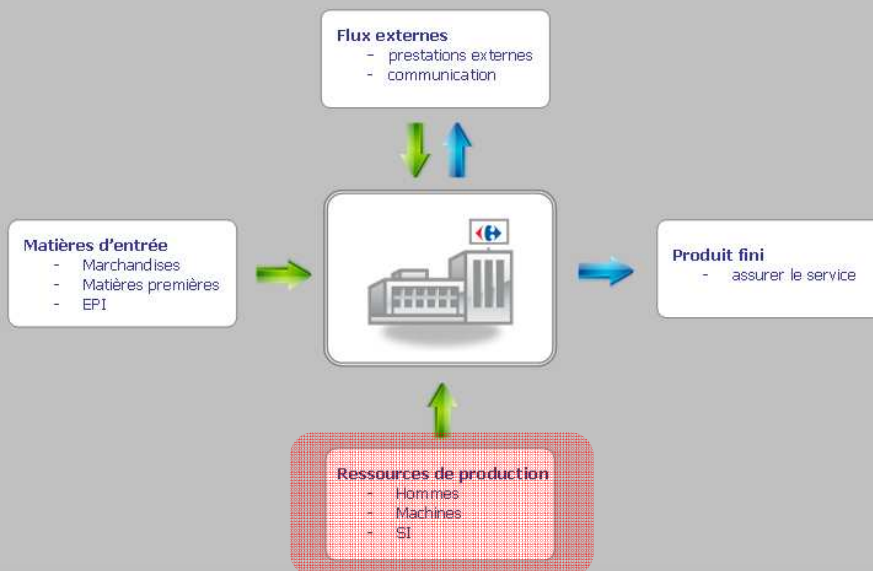
Schéma global de fonctionnement d'un hypermarché



Dans le cadre du plan de continuité d'activité, pour chaque élément, seront identifiés :

- les risques ayant un impact sur le bon déroulement des opérations (scénarii)
- les solutions compensatoires permettant d'assurer les activités vitales

4. Maintenir les ressources de production



4.1. Hommes



Les risques sur l'activité :

- Main d'œuvre insuffisante pour traiter les approvisionnements des rayons
- Main d'œuvre insuffisante pour assurer les tâches vitales liées au fonctionnement minimal du magasin

Une situation pandémique a un impact direct sur l'absentéisme et donc la disponibilité des salariés sur le magasin. Assurer un fonctionnement minimum en période de pandémie, c'est avant tout assurer les tâches vitales et réorganiser l'effectif pour le bon déroulement de ces tâches vitales.

4.1.1. Identification des métiers et services vitaux

La nomenclature exhaustive des métiers et services d'un hypermarché est présentée dans les tableaux ci-après.

En fonction des spécificités des points de vente concernés, il convient de sélectionner les métiers et services qui leurs sont applicables.

Parmi ces métiers et services, certains sont jugés **vitaux** (en orange dans les tableaux). Cette indication permet globalement de mieux organiser les ressources (RH, Equipements et SI), les approvisionnements (produits, fournisseurs) et l'agencement du magasin (balisage, etc.).

Toutefois, l'objectif consiste à maintenir l'activité de l'ensemble des métiers au niveau le plus élevé possible, tout en protégeant les personnels et en appliquant les consignes du PCA qui pourront conduire à privilégier certains métiers essentiels et à réduire, si la

situation l'exige (selon la sévérité de la pandémie), des métiers dont la mise en sommeil peut être tolérée pendant quelques semaines.

	Métier vital assuré en toute circonstance	Interruption possible 1 à 2 semaines	Interruption possible 8 à 12 semaines
10 - LIQUIDES	PARTIEL (Eaux)	ALCOOLS	
11 - DROGUERIE			
12 - PARFUMERIE	PARTIEL (Hygiène)	PARFUMS	
14 - EPICERIE SECHE			
15 - PRODUIT FRAIS LIBRE SERVICE			
19 - PARAPHARMACIE			
20 - CHARCUTERIE / FROMAGERIE	PARTIEL (Libre Service)		Vente Traditionnelle
21 - POISSONNERIE			
22 - FRUITS ET LEGUMES			
23 - BOULANGERIE PATISSERIE	PARTIEL (Libre Service)		Vente Traditionnelle
24 - BOUCHERIE	PARTIEL (Libre Service)		Vente Traditionnelle
30 - BRICOLAGE			
31 - MAISON	PARTIEL (Hygiène maison)		
32 - CULTURE			
33 - LOISIR SPORT BAGAGE			
34 - JARDIN ANIMALERIE			
35 - AUTOMOBILE			
40 - GROS ELECTROMENAGER			
41 - PETIT ELECTROMENAGER			
42 - PHOTO			
43 - IMAGE ET SON			
44 - INFORMATIQUE			
45 - SAV			
BIJOUTERIE			
47 - RADIOTELEPHONIE			
60 - CHAUSSURE			
61 - BEBE PUERICULTURE			
62 - ENFANT			

63 - FEMME			
64 - HOMME			
65 - LINGE DE MAISON		PARTIEL	
66 - ACCESSOIRES			
69 - TEXTILE DIVERS			
74 - CARBURANTS			
GAZ			
CAISSES			
RECEPTION			
PAIE et RH			
COMPTABILITE			
ADMINISTRATIF MAGASIN			
SECURITE			
NETTOYAGE			
MAINTENANCE DES ACTIFS			
DECORATION			

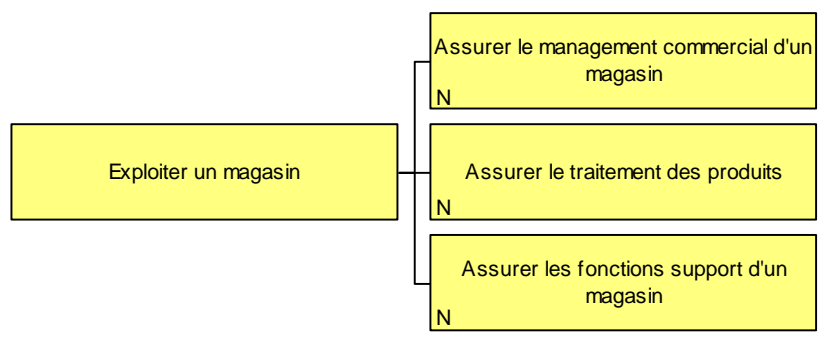
La continuité d'activité dans le cadre d'une réquisition

Ce cas de figure est relativement simple puisque les directives seront en partie assurées par l'Administration, l'Enseigne restant « gérante pour le compte de ».

Ainsi, les tâches de gestion (personnel, stock, approvisionnement, etc.) resteront à la charge du magasin (voir la continuité d'activité pilotée par l'Enseigne ci-dessous) alors que des moyens externes pourraient être mis à disposition (Forces de l'Ordre, livraison de carburant, groupe électrogène, produits de première nécessité, masque respiratoire, etc.).

Tâches vitales

L'organisation des tâches d'exploitation d'un hypermarché France « type » du groupe CARREFOUR est répartie sous trois grandes catégories :



Chaque tâche est décomposée en sous-tâches jusqu'à un niveau de décomposition terminal représentant les tâches opérationnelles à effectuer par les différents personnels d'un hypermarché.

4.1.2. Tâches vitales pour « Assurer le management commercial d'un magasin »

TACHE	DESCRIPTION
Traiter l'administratif et les "Notes"	Réaliser le traitement de l'administratif et des "Notes"
	Traiter les courriers divers
Réaliser le tour du site	Contrôler le parking
	Contrôler la station
	Contrôler le parc à caddies
Réaliser le tour magasin avant ouverture	S'assurer que le niveau de remplissage et de rangement soit contrôlé par chaque CS.
	Pointer la présence et l'emplacement des produits de première nécessité
	S'assurer de la propreté de chaque secteur
	S'assurer que la fraîcheur des produits soit contrôlée par les CS
	Contrôler l'affichage
Réaliser le tour du magasin après ouverture	S'assurer que les CS contrôlent et la conformité des normes d'hygiène (Cour -Réserves -Chambres froides - Labos)
Effectuer le tour des secteurs	Contrôler la qualité et de la fraîcheur des produits
	Contrôler le niveau de rangement - Plein & Propreté de son secteur
Participer au brief Equipe de Direction – Réunion PC de crise interne	
Manager les équipes en rayon	Contrôler le niveau de remplissage
	Contrôler les ruptures (relevé ou visuel) notamment sur la liste des produits sensibles
	Analyser le relevé de ruptures du matin
Organiser la réserve	Contrôler les normes d'hygiène
Effectuer la planification au jour le jour	Planifier les permanences
Animer les réunions DP / CE	
Animer les réunions CHSCT	

4.1.3. Tâches vitales pour « Assurer le traitement des produits »

TACHE	TACHE	TACHE	
Approvisionner le magasin	Etablir les commandes de réapprovisionnement		
	Valider les commandes de réapprovisionnement		
	Analyser les documents de gestion des marchandises		
	Gérer les marchandises réceptionnées	Les EAN inconnus sont signalés aux secteurs commerciaux pour traitement avant ouverture magasin (selon l'organisation des recalages)	
	Effectuer les tâches administratives relatives à la réception	Réceptionner et trier le courrier	
		Dispatcher le courrier dans les bannettes	
		Lecture et traitement des Notes	
	Effectuer les tâches de management relatives à la réception	Faire le briefing	
		Effectuer les tâches de permanence	

TACHE	TACHE	TACHE	TACHE
		Effectuer le changement de prix station	
	Effectuer les tâches opérationnelles de réception	Gérer les espaces de réception	
		Décharger les colis et les marchandises livrés	
		Mettre la marchandise à disposition pour contrôle	
		Respecter la chaîne du froid	
		Valider les documents de livraison	
		Transmettre les documents de livraison	
		Gérer les mouvements de stocks	
Mettre en rayon les produits	Transporter les marchandises du lieu de stockage au rayon		
	Approvisionner les rayons		
	Installer les marchandises en début de service		
	Trier les déchets		
	Enregistrer les marchandises non vendables ou périmées		
	Effectuer les auto contrôles de sécurité, de qualité ou d'hygiène		
	Réaliser les opérations de nettoyages, de rangement des rayons, des zones de transit ou atelier		
	S'assurer de la propreté du sol		
	Appeler le service nettoyage si nécessaire		
	Répondre aux questions des clients		
	Créer une zone de vente pour les produits de première nécessité		
Encaisser les produits	Assurer les opérations d'ouverture du service caisses		
	Accueillir, renseigner, communiquer, orienter les clients		
	Enregistrer les articles		
	Encaisser les ventes		
	Contrôler les moyens de paiement		
	Gérer son fond de caisse		
	Etablir les factures, les garanties ou tout autre document réglementaire		
	Maintenir la caisse et son environnement en état de propreté		
Gérer le flux argent	Récupération des clefs et codes d'accès aux locaux PGE		
	Reconstitution des fonds de caisse		
	Sécurisation des prélèvements – Voir fiche pratiques		

4.1.4. Tâches vitales pour « Assurer les fonctions support d'un magasin »

TACHE	TACHE	TACHE	TACHE
Assurer le contrôle de gestion d'un magasin	Gérer les paies et les ressources humaines	Recruter les personnels d'un magasin	Identifier les besoins des magasins
		Former les personnels d'un magasin	Veiller à la transmission du savoir faire
			Organiser le tutorat, et la formation des nouveaux embauchés
		Manager les activités de passage de commandes (appros magasin, achats, règlements fournisseurs)	
Assurer la mise à disposition des		Elaborer les tableaux de bord reporting interne adaptés	

TACHE	TACHE	TACHE	TACHE
		reportings (top-down et bottom-up)	
Assurer la maintenance des actifs d'un magasin	Effectuer les tâches liées aux équipes internes et externes	Effectuer les tâches de communication	Assister au brief de direction magasin
			Préparer le brief équipe interne Technique
			Animer le brief équipe interne Technique
	Effectuer les tâches liées à la satisfaction client	Effectuer les tâches de contrôle	Contrôler le port de la tenue (chaussures, vêtement,) et de l'apparence soignée de son équipe
			Contrôler la température/climatisation du magasin
	Effectuer les tâches liées à l'organisation	Effectuer les tâches de pilotage	Passer la commande pour l'intervention ponctuelle
		Effectuer les tâches de contrôle	Contrôler que les seuils de déclenchement des alarmes sont positionnés au maximum, à +/- 4°C par rapport aux températures réglementaires
	Effectuer les tâches liées aux résultats	Effectuer les tâches de pilotage	Faire réparer les pannes techniques
			Faire les commandes des consommables (tenues du personnel, etc.)
			Mettre en place une " check-list des contrôles journaliers"
			Afficher dans chaque local la liste des points de contrôles visuels et des numéros d'urgence des prestataires extérieurs
		Effectuer les tâches de planification	Contrôler le bon fonctionnement des systèmes pilotés par la GTC
		Effectuer les tâches de contrôle	Contrôler les installations frigorifiques et les températures
			Contrôler les installations de chauffage et climatisation
			Contrôler l'éclairage des réserves et cour de service
			Contrôler le test de fonctionnement des sprinklers
			Contrôler la propreté des souffleries et reprises d'air des meubles
			Réceptionner les commandes des consommables et des tenues du personnel passées
			Tester le fonctionnement des alarmes techniques
	Contrôler le test de l'essai en charge du groupe électrogène		
	Contrôler les essais d'éclairage de sécurité		
	Contrôler le test de l'autonomie des batteries de l'onduleur		
	Contrôler l'équilibrage des phases onduleurs		
Effectuer les tâches opérationnelles de maintenance	Consulter la main courante		
	Inscrire tout dysfonctionnement technique dans la main courante		
	Contrôler le TGBT		
	Contrôler la salle des machines froides		
	Contrôler le groupe électrogène		
	Tester le groupe électrogène		
	Contrôler la climatisation de la salle informatique		
	Contrôler les onduleurs		
	Contrôler sur la supervision froid tous les défauts		
	Contrôler la GTC éclairage et alarme technique		
	Contrôler sur la supervision la climatisation		

TACHE	TACHE	TACHE	TACHE
		Faire les interventions Correctives ou Demandes de travaux	
		Contrôler le rideau air meuble surgelé et enlever les produits	
Assurer la sécurité d'un magasin	Effectuer les tâches liées aux équipes internes et externes	Effectuer les tâches de pilotage	Passer la commande du volume d'heures nécessaire du personnel prestataire
			Réaliser les tâches de permanence direction selon la procédure en vigueur
			Définir les besoins nécessaires en personnel sécurité pour le magasin
			Gère le stock au quotidien de masques et gants chirurgicaux et masques FFP2, mouchoirs, produits hygiènes ...
			Définir le volume d'heures nécessaires en personnel prestataire
		Effectuer les tâches de communication	Préparer le brief équipe interne du service Sécurité
			Animer le brief équipe interne du service Sûreté Sécurité
			Assister au brief de direction magasin
			Préparer le brief AVEC LE CHEF D'équipe externe
		Effectuer les tâches de formation	Préparer la formation hygiène et sécurité (AT, gestes et postures, règles d'hygiène, règles générales)
			Animer la formation hygiène et sécurité (AT, gestes et postures, règles d'hygiène, règles générales)
			Faire le suivi de la réalisation des actions de formation prévues
		Effectuer les tâches de planification	Élaborer les horaires des équipes (personnel Carrefour)
			Établir le planning de permanence du service Sécurité
		Effectuer les tâches de contrôle	Contrôler les horaires des équipes Internes et externes
			Contrôler le port de la tenue (EPI chaussures, vêtement, charlotte, gants, badge, masques etc.) et de l'apparence soignée du personnel du service sécurité
			Contrôler le port de la tenue (EPI chaussures, vêtement, charlotte, gants, badge, masques etc.) et de l'apparence soignée du personnel interne
		Effectuer les tâches de recrutement, d'accueil magasin	Accueillir le ou les nouveau(x) salarié(s) (remise des différents documents, présentation équipes et des règles du magasin, etc.)
			Former le ou les nouveaux (x) salarié (s)
		Effectuer les tâches liées à la satisfaction client	Effectuer les tâches de planification
	Effectuer les tâches liées à l'organisation	Effectuer les tâches de gestion des risques	Contrôler le contenu de la trousse à pharmacie (Mise à jour)
			Prévoir un local d'isolement pour accueillir toutes personnes présentant des symptômes. (voir fiche équipement)
		Entretenir les relations externes	Rencontrer le médecin du travail (en concertation avec le DM)
			Rencontrer prestataires gardiennage
			Rencontrer le commissaire de Police
			Rencontrer le commandant de brigade de Gendarmerie
			Rencontrer le commandant du centre de secours
Rencontrer les services de la préfecture dont le magasin pourrait avoir besoin			
Rencontrer les services de la mairie dont le magasin pourrait avoir besoin			
Rencontrer le contrôleur de la CRAM			
Rencontrer les services vétérinaires (en concertation avec le Manager PFT)			

TACHE	TACHE	TACHE	TACHE
		Effectuer les tâches de contrôle	<p>Contrôler les alarmes intrusion du magasin</p> <p>Contrôler le registre des entrées/sorties (prestataires, entrées très tôt et sorties très tardives, transporteurs...) Voir fiche traçabilité</p>
		Effectuer les tâches de gestion des risques	<p>Contrôler les portes coupe feu 1er niveau</p> <p>Contrôler l'éclairage de sécurité 1er niveau</p> <p>Contrôler le parking (veiller aux accès de la voie pompiers)</p> <p>Contrôler le système de sécurité incendie et détection 1er niveau</p> <p>Contrôler le désenfumage 1er niveau</p> <p>Contrôler le groupe électrogène 1er niveau</p> <p>Contrôler les clapets coupe feu 1er niveau</p> <p>Contrôler le groupe électrogène 2ème niveau</p> <p>Contrôler le groupe électrogène 3ème niveau</p>
		Effectuer les tâches de prévention de l'environnement	<p>Contrôler la bonne application de la collecte et du tri des déchets, des emballages</p> <p>Contrôler le bon enlèvement des déchets notamment médicaux par les entreprises agréées</p>
	Effectuer les tâches opérationnelles de sécurité	Assurer la sécurité entrée magasin	<p>Surveiller l'entrée du magasin tout au long de la journée</p> <p>Veiller au respect des règles basiques du magasin (interdiction animaux, fumer, etc.)</p> <p>Contrôler la marchandise entrante et sortante du magasin</p> <p>Constater les vols commis par les clients et le personnel</p>
		Assurer la sécurité Ligne Caisse	<p>Participer à l'ouverture des rideaux aux clients</p> <p>Intervenir en cas de problème clients – hôtesse de caisse en prenant les précautions en matière d'hygiène</p> <p>En fonction de l'organisation sécurité du centre commercial, Intervenir en cas de malaise et appeler les pompiers du centre</p> <p>Constater les vols commis par les clients et le personnel</p> <p>Contrôler la fermeture de toutes les issues de secours</p> <p>Contrôler le dégagement des issues de secours en ligne de caisse</p> <p>Contrôler le bon fonctionnement d'appel d'urgence sur chacune des caisses</p> <p>Participer à la fermeture du magasin</p> <p>Remonter l'information à l'encadrement sécurité ou au cadre de direction, de tout incident ou anomalie constatée</p> <p>Procéder à l'interpellation de clients ayant commis un acte répréhensible</p>
		Assurer la sécurité en vidéosurveillance	<p>Constater les vols commis par les clients et le personnel</p> <p>Assurer une permanence au P.C. Sécurité</p> <p>Veiller à ce que les rayons les plus visités soient plus particulièrement surveillés</p> <p>Contrôler la surface de vente en relation avec les autres agents de sécurité</p> <p>Contrôler les réserves et la cour de service en relation avec les autres agents de sécurité</p> <p>Contrôler l'accès au local vidéo (personnes autorisées)</p> <p>Contrôler les flux d'argent (DAB, Salle des coffres, polygone Or et transfert de fonds par les convoyeurs)</p>

TACHE	TACHE	TACHE	TACHE
			Signaler toute anomalie à l'encadrement sécurité
		Assurer la sécurité en Réception	Contrôler toutes les entrées/sortie de la cour
			Contrôler le nombre de camions et le déroulement des livraisons
			Ouvrir l'entrée de la cour lors d'une réception
			Interdire l'accès de la cour de réception pour les prises ou les fins de service
			Surveiller tous les mouvements des personnes et des biens se trouvant dans la cour et de prévenir un responsable sécurité en cas de mouvement suspects ou d'anomalies
			Viser les bons de sortie à l'aide du tampon encreur et remettre le bon vert (fournisseur) au transporteur
			Remettre en fin de service tous les bons blancs au service réception (secrétariat)
			Inscrire sur le bordereau du transporteur les palettes vides qui ont été rendues au transporteur
			Contrôler tous les véhicules qui sortent
			Contrôler toutes les remorques
			Contrôler la bonne fermeture du portail et du poste
			Contrôler le bon dégagement des zones d'évacuation
			Tenir à jour les registres entrées et sorties des camions
			Assurer la sécurité incendie
		Tenir à jour la main courante	
		Prévenir immédiatement le responsable de sécurité ou un membre de l'équipe de direction en cas d'événement particulier	
		Exécuter la levée de doute en cas d'alarme	
		Assurer la sécurité du magasin le soir, le WE et lors de la fermeture du site	Consigner sur la main courante tous les événements survenant pendant le service
			Consulter le cahier de consignes
			Surveiller à l'écran le magasin et le parking
			Contrôler l'accès du personnel de l'entreprise ainsi que celui du nettoyage et des fournisseurs
			Effectuer une surveillance du personnel travaillant dans le magasin la nuit
			Gérer les alarmes magasin (intrusion, incendie et techniques)
			Répondre au téléphone
			Contrôler le bon respect des règles de l'entreprise (RI)
			Gérer les clefs du magasin
			Rendre compte par téléphone au chef sécurité ou à son adjoint de tout incident ou accident grave
			Vérifier que les fours à pizza sont bien éteints
			Fermer la porte entrée du personnel après le départ du service caisse et en présence du permanent direction.
			Fermer les portes coupe-feu
			Eteindre les lumières du magasin
		Assurer la sécurité Pointeau	Pointer les entrées du personnel CARREFOUR ainsi que de l'encadrement
			Distribuer les masques aux salariés (FFP2 et masques chirurgicaux), gants.

TACHE	TACHE	TACHE	TACHE
			Répondre au téléphone
			Inscrire les visiteurs (représentants, animatrices, et autres)
			A réception d'une alarme froid, avise la permanence technique ou le responsable technique et à défaut la société de maintenance des installations frigorifiques.
			Gérer les clefs du magasin
			Faire respecter les consignes de sécurité
			Surveiller le parking ainsi que le magasin à l'aide du système vidéo
			Constater les vols commis par le personnel
			Faire des essais de lignes téléphoniques avec les pompiers
			Gérer les alarmes (en cas d'alarme froid prévenir la permanence entretien ou le chef entretien et si besoin electrofroid)
			Noter les accidents du travail sur le registre infirmerie
		Assurer la sécurité de la galerie	Contrôler le dégagement des issues de secours
		Assurer la sécurité des marchandises réceptionnées et des retours marchandises	Intervenir rapidement en cas d'appel d'urgence
			Contrôler que les extincteurs, des I.D.S. et des R.I.A. dans les réserves sont bien dégagés
			Contrôler le bon respect des zones de stockage
		Effectuer les rondes de sécurité	Effectuer quotidiennement un essai radio avec l'agent de sécurité entrée personnel
			Surveiller la fermeture du magasin
			Appeler la société de télésurveillance, pour la mise en surveillance totale ou partielle du magasin
			Vérifier et tester les portes du magasin ainsi que celles des commerçants extérieurs
			Inscrire sur la main courante toutes les anomalies même minimales
			En cas d'anomalie appeler le permanent de sécurité d'astreinte ou les responsables de sécurité

4.1.7. Identification des ressources humaines vitales

Ressources humaines

La pandémie grippale, comme pour toutes les crises sanitaires, n'affecte de manière directe que les ressources humaines. Pendant les différentes vagues de la pandémie, l'absentéisme estimé peut varier entre 25% et 70%. Il est bien entendu impossible de déterminer à l'avance l'ensemble des personnes absentes sur leur lieu de travail. Il est donc indispensable d'assurer le maintien des ressources humaines nécessaires (fonctions, postes) sur les métiers et les services vitaux ainsi que sur les tâches vitales, et développer la polyvalence sur ces items.

Du fait de la situation dégradée, l'optimisation de la gestion de la ressource humaine va nécessiter la mobilisation des modalités RH, parmi lesquelles l'aménagement du temps de travail (heures supplémentaires, passage en horaires décalés, durée maximale du travail, etc), la polyvalence des salariés... Ces cas sont des situations pouvant modifier les contrats de travail ou la convention collective. Ils demandent l'appui des RH du satellite pour vous permettre de demander des dérogations temporaires aux services de l'Etat (inspecteur du travail référent) et de gérer la paie des salariés impactés.

Des dispositions RH particulières à la pandémie sont établies par la Direction des Ressources Humaines et la Direction des relations sociales afin de définir les modalités de gestion du personnel et des dispositions contractuelles associés.

Fonctions

Les fonctions présentes sur un point de vente sont les suivantes :

TYPE DE RESSOURCES HUMAINES	DESIGNATION
Fonctions d'encadrement	Directeur de Magasin
	Responsable de secteur
	Manager Métier
	Stagiaire Manager Métier
	Manager Service
Fonctions opérationnelles	Réceptionnaire
	Vendeur
	Employé Libre Service
	Hôte de caisse
	Agent technique
	Agent administratif



Postes

Au titre des métiers et des tâches vitaux déterminés précédemment, les postes jugés vitaux sont les suivant :

	METIER DE DIRECTION	METIERS OPERATIONNELS								METIERS SUPPORTS				
	DIRECTION MAGASIN	RECEPTION	PGC	PFT	BAZAR	EPCS	TEXTILE	STATION SERVICE	CAISSES	PAIE & RH	COMPTA ADMIN. MAG	SECURITE	MAINTENANCE DES ACTIFS	DECO
Directeur de Magasin														
Responsable de secteur														
Manager Métier														
Stagiaire Manager Métier														
Manager Service														
Réceptionnaire														
Vendeur														
Employé Libre Service														
Hôte de caisse														
Agent technique														
Agent administratif														

Ces postes doivent être assurés avant et pendant la crise pour garantir autant que possible un niveau de service acceptable.

Polyvalence

La matrice de polyvalence ci après doit permettre d'établir la polyvalence entre les différentes fonctions d'un point de vente. Il faudra envisager une adéquation de l'offre de vente à la ressource en salariés et en produits pour, en dernier ressort, ne conserver ouverte à la clientèle qu'une seule allée/zone du magasin avec des produits de première nécessité. La décision de conserver un magasin ouvert à la clientèle dans un contexte déficitaire est du ressort de la cellule de crise nationale.

	METIER DE DIRECTION	METIERS OPERATIONNELS							METIERS SUPPORTS					
	DIRECTION MAGASIN	RECEPTION	PGC	PFT	BAZAR (rayon 31)	EPCS	TEXTILE	STATION SERVICE	CAISSES	PAIE & RH	COMPTA ADMIN. MAG	SECURITE	MAINTENANCE DES ACTIFS	DECO
Directeur de Magasin	Cadre de permanence													
Responsable de secteur			Chef secteur PFT ou manager PGC	Manager PFT										
Manager Métier			Chef de secteur PGC ou manager PGC	Chef de secteur PFT ou manager PFT	Manager métier niveau 4 bazar									
Stagiaire Manager Métier														
Manager Service		RAM ou manager métier							Chef de secteur et conseillère	RAM	Resp. PAIE et employé compta	Manager Technique ou niveau 4 sécurité	Manager sécurité ou niveau 4 technique	
Réceptionnaire		Tout employé formé												
Vendeur				Manager PFT ou employé tous secteurs (PFT)										
Employé Libre Service			Tout salarié	Tout salarié	Tout salarié									
Hôte de caisse									Manager métier non al formé					
Agent												Prestataire	Prestataire	
Agent administratif														

Pandémie grippale et droit de retrait des salariés

Dans le cas d'une pandémie, la sensibilité de certains salariés vis-à-vis d'une exposition potentielle à des clients peut les amener à vouloir exercer leur droit de retrait. Pour éviter ces situations, le Directeur de magasin doit s'assurer que toutes les mesures ont été prises pour prévenir toute contamination, notamment par la dotation en nombre suffisants d'EPI adaptés.

Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Hommes »

Risque	Action à mener	Phase
Ne pas connaître l'identité de toutes les personnes associées à un poste vital	Etablir l'annuaire actualisé du personnel en distinguant les postes vitaux	3A - 3B - 4A
Manque de personnel sur les postes vitaux	Définir la polyvalence des fonctions	3A - 3B - 4A
	Déterminer les plans de formation nécessaires pour assurer la polyvalence des fonctions et/ou des postes	3A - 3B - 4A
	Identifier les besoins de télétravail, afin de dimensionner l'infrastructure technique au préalable	3A - 3B - 4A
	Maintenir les tâches et métiers vitaux en fonction de l'absentéisme par redéploiement des ressources	6
	Suspendre les tâches non vitales dont les ressources (humaines et matérielles) ne sont plus suffisantes	6
Propagation du virus entre les salariés	Mettre en place le télétravail pour les personnels concernés	6
Le magasin ne connaît pas en temps réel l'effectif disponible pour assurer les tâches	Suivre en temps réel l'absentéisme (à l'aide de l'outil ZAP)	6
Propagation du virus par manque d'information	Information du personnel sur les consignes d'hygiène	5B - 6
	Former les salariés aux mesures destinées à contenir le risque de pandémie	4B - 5B - 6
	Limiter les réunions au strict nécessaire (cellule de crise)	6
Absence de salariés à cause de contraintes personnelles	Identifier des modes de soutien pour les postes vitaux (transport, garde d'enfants...)	4B - 5B - 6
Propagation du virus entre personnes	Savoir réagir face à une personne ayant des symptômes grippaux	4B - 5B - 6
	Création et gestion d'une salle d'isolement	4B - 5B - 6

4.2. Equipements



Les risques sur l'activité :

- Perte de fonctionnement d'organes régissant des activités vitales
- Manque de pièces et/ou de main d'œuvre

La crise sanitaire affecte directement les ressources humaines. Les équipements sont supposés « épargnés » de cette crise.

Cependant l'absentéisme des équipes de maintenance, les ruptures d'approvisionnement probables de consommables et de pièces de rechange sont autant de facteurs qui peuvent conduire à d'importants dysfonctionnements.

Le tableau suivant dresse l'état des lieux des équipements vitaux, précise les redondances éventuels et les moyens de secours à mettre en œuvre en cas de dysfonctionnement majeur.

TYPE D'EQUIPEMENT	EQUIPEMENT	VITAL	REDONDANCE	DESCRIPTION DU MOYEN DE SECOURS (SI PAS DE REDONDANCE*)	DELAI MISE EN PLACE DU MOYEN DE SECOURS (j)
Equipement de climatisation	Roof top 28.000 m3/h (SDV)				
	Roof top 14.000 m3/h (BX)				
	Roof top 15.000 m3/h (BX)				
	Split salle info et onduleur		Non	Intervention société de maintenance ou hotline informatique	Dès défaut constaté
	Split confort				
	Extraction		Non	Intervention société de maintenance	NC
	Hottes		Non	Intervention société de maintenance	NC
	Clim cabine essence				
	centrale de traitement d'air				
	GTC				
Equipement d'électricité	cellules HT		Oui	Relais groupe électrogène	3j
	Transformateur		Non	Intervention société de maintenance	3j
	TGBT		Non	Intervention société de maintenance	8j
	Armoire électrique		Non	Intervention électricien	3j
	GTC elec				
	Groupe Electrogène		Oui	Cellules HT	1j
	Onduleurs				
	Source centrale éclairage secours		Non	Intervention société de maintenance	3j
	Eclairage de secours		Non	Intervention société de maintenance	0.5j
	Eclairage ponctuel SDV				
	Eclairage Général		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Enseignes				

TYPE D'EQUIPEMENT	EQUIPEMENT	VITAL	REDONDANCE	DESCRIPTION DU MOYEN DE SECOURS (SI PAS DE REDONDANCE*)	DELAI MISE EN PLACE DU MOYEN DE SECOURS (j)
	Eclairage extérieur				
Equipement "Froid"	Production		Non	Intervention société de maintenance	0.5j
	Meubles froids		Non	Intervention société de maintenance	0.5j
	Chambres froides		Non	Intervention société de maintenance	0.5j
Equipement Air comprimé	Compresseurs		Non	Intervention société de maintenance	3j
ECS	Adoucisseur				
	Pompe doseuse				
	Pompes				
	Ballons 300l				
Equipement sprinkler	Postes		Non	Intervention société de maintenance	0.5j
	Compresseur sprinkler		Non	Intervention société de maintenance	0.5j
	RIA		Non	Intervention société de maintenance	1j
Equipement plomberie	Disconnecteur				
	Sanitaires		Non	Intervention société de maintenance	0.5j
	Pluviales		Non	Intervention société de maintenance	0.5j
	séparateur hydrocarbure				
	bac à graisse				
	réseau		Non	Intervention société de maintenance	0.5j
	pompes de relevage				
Ascenseur	Monte charge		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Ascenseur		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Travelator (rampe)		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Escalator (escalier)				
Equipement SSI	Centrale DI		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Centrale d'alarme		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Détecteurs		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Désenfumage (Skydomes)		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Clapet coupe feu		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Sonorisation		Non	Intervention société de maintenance	1j
Equipement second oeuvre	Portes automatiques				
	Barrières				

TYPE D'EQUIPEMENT	EQUIPEMENT	VITAL	REDONDANCE	DESCRIPTION DU MOYEN DE SECOURS (SI PAS DE REDONDANCE*)	DELAI MISE EN PLACE DU MOYEN DE SECOURS (J)
	Ouvrants				
	terrasse				
	Rail protection				
	Peinture/maçonnerie/carrelage				
	Compacteurs à déchets		Non	Intervention société de maintenance	1j
	presse à carton		Oui	Compacteur Déchets	Immédiat
Equipement de manutention	Tire-palettes (manuel)		Oui	Tire palette électrique	Immédiat
	Tire-palettes (électrique)				
	Transpalette (électrique)				
	Chariot élévateur (électrique)				
	Niveleur de quai		Oui	Chariot élévateur ou manuellement	Immédiat
Equipement de boulangerie	Balancelle standard		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Balancelle verticale		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Chambre de pousse		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Diviseuse carré				
	Doseur d'eau électro		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Elévateur de cuve		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Elévateur enfourneur				
	Emballeuse 3000/2 ave				
	Façonneuse renforcée				
	Façonneuse standard				
	Façonneuse verticale				
	Four à sole				
	Four rotatif		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Peseuse dosage farine		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Peseuse diviseuse		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Pétrin axe oblique				
	Cuve sup 120 kg				
	Pétrin Cuve sup 160 kg		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Pétrin Cuve sup 50 kg		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Refrigidisseur X litres				
	Silo à farine		Non	Intervention société de maintenance	1j
Trancheur à pain automatique					
Bascule roulante					

TYPE D'EQUIPEMENT	EQUIPEMENT	VITAL	REDONDANCE	DESCRIPTION DU MOYEN DE SECOURS (SI PAS DE REDONDANCE*)	DELAI MISE EN PLACE DU MOYEN DE SECOURS (J)
Equipement de sécurité	Vidéo surveillance		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Anti intrusion		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Portique de sécurité				
Equipement de pointage	Badgeuse		Oui	Pointage manuel entrée magasin	1j
Equipement informatique	PC		Oui	Utilisation d'un autre PC	1j
	Serveur		Non	Intervention société de maintenance ou hotline informatique	Dès défaut constaté
	Réseau informatique		Non	Intervention société de maintenance ou hotline informatique	Dès défaut constaté
Equipement Boucherie - Poissonnerie - Fromage	Emballeuse (automatique)		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Balance		Non	Intervention société de maintenance	1j
Equipement Caisse	caisses		Non	Intervention société de maintenance ou hotline informatique	Dès défaut constaté
Equipement Flux argent	Pneumatique		Non	Intervention société de maintenance	1j
Equipement Flux argent	DAB et DAC		Non	Intervention société de maintenance	1j
	Volucompteur station				
Equipement téléphonie	PABX		Non	Intervention société de maintenance	1j
Equipement Fruits & Légumes	Balance		Non	Intervention société de maintenance	1j
Dispositif de chauffage	Chaudière		Non	Intervention société de maintenance	1j

Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Equipements »

Risque	Action à mener	Phase
Panne ou dysfonctionnement d'un appareil	En fonction de l'effectif disponible, sur les équipements jugés vitaux : <ul style="list-style-type: none"> - réparation - utilisation redondance - utilisation de moyens de secours 	

4.3. Systèmes d'information (SI)



Les risques sur l'activité :



- Perte d'information sur les flux marchandises et données RH
- Arrêt d'une activité vitale gérée par le biais du SI
- Dégradation d'une activité vitale ou importante gérée par le biais du SI

Le besoin de continuité des services des systèmes d'information est directement corrélé au besoin de continuité d'activité des activités « métier » associé, et de la capacité de réaliser « manuellement » les opérations en cas de dysfonctionnement du service informatique.

Orientations du PCA pour la partie IT

Il est prévu dans le cadre du présent PCA que les magasins restent ouverts, mais à effectif réduit. Il n'est donc pas envisagé de déployer de façon généralisée le télétravail pour les collaborateurs du magasin. En effet, si le magasin reste ouvert, le système d'encaissement (notamment) devra être ouvert et opéré par des caissières présentes physiquement et en contact des clients.

Il restera possible au cas par cas de déployer des outils de télétravail pour les collaborateurs. Le service en charge de la fourniture de ces accès réseau (GNT) a confirmé être dimensionné et structuré pour traiter des demandes ponctuelles.

Egalement, les relais régionaux (pour les différents secteurs et services) pourront également subvenir au cas par cas aux insuffisances en collaborateur de tel ou tel magasin.

Criticité des applications utilisées en magasin

Une application est considéré « vitale » (ORANGE) si elle est critique pour le fonctionnement du magasin, et qu'il n'est pas possible de réaliser l'activité métier sous-jacente sans cette application (ex : application d'encaissement)

Les applications importantes (« JAUNE » et « VERTE ») rendent un service nécessaire au fonctionnement du magasin, mais il est possible de rendre ce service en fonctionnement dégradé sans utiliser l'application :

- pendant une durée de 1 à 2 semaines maximum pour une application « JAUNE »
- pendant 8 à 12 semaines maximum pour une application « VERTE »

Une application est considérée « non VITALE » si elle est ni vitale, ni importante.

Le tableau ci-dessous liste l'ensemble des applications utilisées en magasin, et le niveau respectif de criticité de chacune des applications :

QUI	S.I.	DESCRIPTION	CRITICITE DE L'APPLICATION	Possibilité utilisation hors site
CARMA	PANDA	Applications Assurances	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	NON
BAZAR	AAT (BAZAR)	Gestion des approvisionnements BAZAR (rayon 31) Activité reportable au siège - Application vitale au niveau du siège	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
BIJOUTERIE	SPIRAL (OR)	Gestion réception, stock, commandes & facturation (Polygone or)	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	NON
CAISSE	Carine - SAV 2 ou Symag - Caisses Ex Hyparlo 3 magasins	Encaissement / Clôture	VITALE	NON
CAISSE	SLE - Monétique	encaissement CB/ CPass / BA ; édition d'états	VITALE	NON
PAM / CAISSE	RETALIX	Animations Retalix Activité reportable au siège - Application vitale au niveau du siège (Promotions catalogue)	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	OUI
CAISSE	ICH	anciennement Catalina - Coupons promo ciblés Vital au niveau du siège et du support hotline	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	NON
CAISSE	BLITZCASH	Gestion des impayés	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	LES 2
CAISSE	PLANEXA	Planification horaires et volumétrie caisses	Non VITALE	NON
CAISSE/PAM	COFFRE V6	Traitement des recettes (moyens de paiements)	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	NON
CAISSE/PAM	JOURNAL ELECTRONIQUE	Archivage et gravure des journaux de caisse Activité reportable à la DSI – s'assurer que c'est bien fait (obligation fiscale)	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	LES 2
DECO	RIP DECO	Spooler d'impression Siriel	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	NON
DSI	BCH	Base Commerciale Hyper Vital au niveau du siège uniquement	Non VITALE	NON
EPCS	V9000	Ventes produits EPCS	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	NON
EPCS	S9000	Logiciel SAV	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	NON

QUI	S.I.	DESCRIPTION	CRITICITE DE L'APPLICATION	Possibilité utilisation hors site
EPCS	AAT (EPCS)	Gestion des approvisionnements EPCS	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	OUI
EPCS	OPTITIME	Outil de planification des livraisons client (lié à V9000)	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	NON
EPCS	PROLOG	OUTIL DE SUIVI DU STOCK ENTREPOT ET PASSAGE DE COMMANDES (RESERVATIONS CLIENTS)	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	NON
EPCS	REMU	Gestion de la rémunération Vendeurs	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	
EPCS/PAM	BASE INTRA SAV REMB	Base suivi des demandes de remboursement SAV	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
NON ALIMENTAIRE	DIANE	Outil de saisie des collections	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	OUI
PAIE	ULYSSE	Outil de saisie et suivi des notes de frais	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	OUI
PAIE	ZAP	Outil de gestion de la paie	VITALE	NON
PAIE / MM	PLEIADE	Gestion des RH [Paie, annuaire, pointage,...)	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
PAM	AUTOMATE A1	49 tâches Anabel automatisées avec archivage informatique des états restitués - Reportable au niveau de la DSI ou des Coordinateurs Informatiques Régionaux	VITALE	OUI
PAM	MAINT	Option Anabel : prévision et suivi de la maintenance Reportable au niveau de la CAM	VITALE	OUI
PAM	EXPUSER	Gestion des sauvegardes Anabel <i>Point d'attention : identifier la localisation géographique des cassettes de sauvegarde et s'assurer que le back up a accès à la salle informatique</i>	VITALE	NON
PAM	ANAPROPO PC	AUTOMATE D'EDITION DES PROPOSITIONS DE COMMANDES ANABEL	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	OUI
PAM	CLIVAT	OUTIL DE FACTURATION DES CLIENTS VENTE A TERME	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	LES 2
PAM	CODEPLOG	OUTIL DE CONTRÔLE DES FLUX COMPTABLES (INTERFACE ANABEL.GOLD VS PEOPLESOFT)	NON VITALE	OUI

QUI	S.I.	DESCRIPTION	CRITICITE DE L'APPLICATION	Possibilité utilisation hors site
PAM	ESSBASE	BASE DE DONNEES CA MARGE PREV ET REALISE	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
PAM	GED	OUTIL DE PRISE DE DECISION SUR LITIGES FRAIS GENERAUX	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
PAM	GESTION FRANCE	BASE DE DONNEES CA MARGE PREV ET REALISE	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
PAM	IMA	CONTRÔLE DES FACTURES LIVRAISONS DIRECTES	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	LES 2
PAM	LETTRE CHEQUE	OUTIL DE DEMANDE DE CHEQUES MAGASIN	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	LES 2
PAM	TEMPS REEL - SCC	Commande et suivi des bons d'achat	VITALE	NON
PAM	THALES people soft	Suivi des Comptes et Grand livres comptables	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
PAM	THALES Report Mart (jusqu'à mi-juillet)	Reporting de requête People	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
PAM	THALES validation demandes d'achats frais généraux	Validation des DA Frais Généraux	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
PGC / PFT	GOLD	Approvisionnement / Stock / Réception marchandise - Non reportable	VITALE	OUI
PFT	BALANCES PFT	Suivant le pourcentage de balances en KO au rayon (au moins une par îlot)	VITALE	NON
PFT	MAGALI	Traçabilité boucherie Vital en télémaintenance au niveau de la DSI (requis par la loi)	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
PFT	CADENCIERS ELECTRONIQUES PFT	OUTIL D'AIDE A LA PRISE DE DECISION - COMMANDES PFT	Non Vitale	OUI
PFT	EDEN PLU	Mise à jour codes balances	Non Vitale	OUI
PGC	ECCO DANONE	Propositions de commande produits Danone Reportable au niveau de Danone (s'assurer de ça avec Danone)	VITALE	OUI
RADIOTELEPHONIE	INTRANET/SCS	Applications Radiotéléphonie	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	NON
RADIOTELEPHONIE	TEMPS REEL - SCS	GESTION RADIOTELEPHONIE	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	LES 2

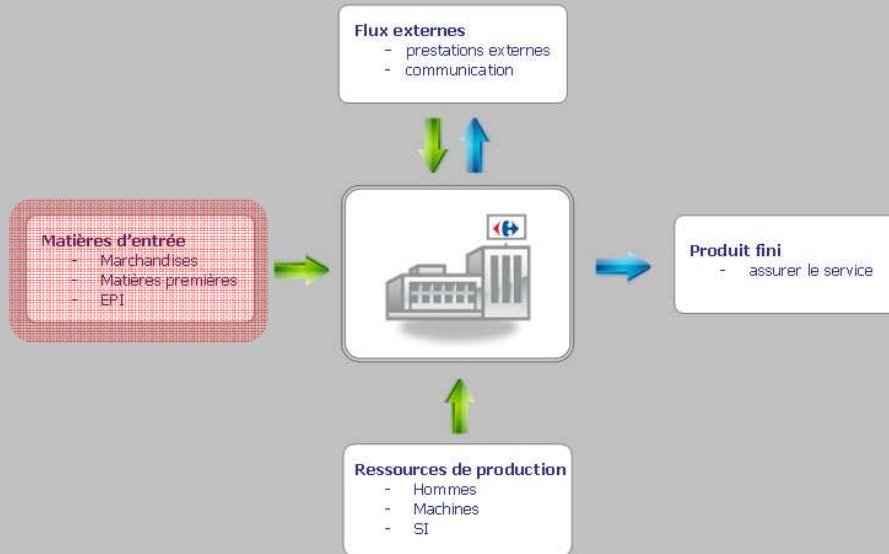
QUI	S.I.	DESCRIPTION	CRITICITE DE L'APPLICATION	Possibilité utilisation hors site
RECEPTION	REFCAR	Outil de suivi des réceptions et emballages - Peut être fait à la main -	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	LES 2
RECEPTION/PAM	INTRALITIGE	Outil de saisie et suivi des litiges réception - Peut être fait à la main -	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
S2P	EASY/SICLID	Applications stand financier	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	NON
S2P	TEMPS REEL - SCC	Gestion des dossiers « Service Financier »	VITALE	NON
SAV	Centre National Pièces détachées Accessoires (CNPA)	Commandes pièces SAV	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
SAV	DPDO commandes de pièces détachées		IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
SAV	INTERNET DDES DE RETOUR MATERIEL		IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
SAV	SAV It	Editeur envoi SMS aux clients	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
SECURITE	INTRADON	COMPTABILISATION DES DONS AUX ASSOCIATIONS	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	NON
SERVICE TECHNIQUE	ENTRETIEN PREVENTIF	Outil de planification et contrôle de l'entretien préventif	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	NON
SERVICE TECHNIQUE / PAM	BASE ACTIF FRANCE	REFERENTIEL ACTIFS	Non Vitale	OUI
STATION SERVICE	PRIX CARB	Saisie du prix des carburants	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
STATION SERVICE	CARFUEL	Saisie des commandes de carburant <i>Point d'attention : quelqu'un reste nécessaire pour constater le volume restant et remonter le volume à commander en central</i>	VITALE	OUI
STATION SERVICE	SITE MINEFI	SAISIE DES TARIFS SUR LE SITE DU MINISTERE Peut être fait au niveau du siège si on remonte les prix appliqués	VITALE	OUI
TEXTILE	AAT (TEXTILE)	GESTION DES APPROVISIONNEMENTS TEXTILE	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	OUI
TEXTILE	POTENTIEL TEXTILE		IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	OUI

QUI	S.I.	DESCRIPTION	CRITICITE DE L'APPLICATION	Possibilité utilisation hors site
TOUS	INTRASIC	EDITIONS TBBC	Non VITALE	OUI
TOUS	WORK FLOW	OUTIL DE DEMANDE DE REFERENCEMENT PRODUIT	IMPORTANTE : Interruption max : 8 à 12 semaines	OUI
TOUS	ANABEL ou METI	GESTION DE STOCK, COMMANDES, FACTURATION – non reportable	VITALE	OUI
TOUS	PRICER	Gestion de l'étiquetage électronique (supervision de l'infrastructure) – non reportable	VITALE	OUI
TOUS	CA HORAIRE	REMONTEE ET RESTITUTION DU CA HEURE PAR HEURE POUR CONSULTATION	Non VITALE	OUI
TOUS	HYPERMERCH	EDITION DES PLANS D'IMPLANTATIONS	Non VITALE	NON
TOUS	INTRA BCH	EDITION DES INFORMATIONS BCH (DETENTION, ASSORTIMENT...)	Non VITALE	OUI
TOUS	INTRAPLANIF	DONNE LA VOLUMETRIE DES LIVRAISONS AUX MAG MIS A DISPO PAR LOGISTIQUE	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
TOUS	PORTAIL DE GESTION	OUTIL DE MISE A DISPOSITION DES INFORMATIONS DE GESTION	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
TOUS	PORTAIL METIER	OUTIL DE COMMUNICATION VERS LES MAGASINS	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI
TOUS	SIRIEL	EDITION DE LA PLV MAGASIN	VITALE	NON
VOYAGE	APPLICATION VOYAGE	Applications Voyage	IMPORTANTE : Interruption max : 1 à 2 semaines	OUI

Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Systèmes d'information »

Actions à mener	Phases
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etablir la liste des activités métier (s'appuyant sur le SI) vitales ▪ En déduire la liste des applications SI vitales et importantes ▪ Identifier les populations requises en magasin pour maintenir ces applications ▪ S'assurer que la DSI met bien les moyens en œuvre pour garantir un support adéquat du magasin sur les applications SI vitales et importantes ▪ Si un besoin plus conséquent de télétravail s'avère nécessaire, prévenir dès que possible GNT pour qu'il puisse dimensionner de façon adéquate l'infrastructure nécessaire pour offrir le service de télétravail (au moins 3 mois de délai pour préparer les infrastructures) 	3A – 3B – 4A
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifier concrètement dans chaque magasin les collaborateurs nécessaires au fonctionnement des applications identifiées ▪ Prévoir au moins une personne en secours pour chacune des applications vitales ▪ Pour les collaborateurs identifiés comme nécessaires au fonctionnement des applications SI vitales et importantes qui ne peuvent être physiquement présent dans le magasin : faire une demande d'accès en « télétravail » auprès des équipes sécurité nationales validée par le directeur du magasin 	4B – 5B - 6

5. Maintenir le flux de matières premières



Lors des phases pandémiques, l'absentéisme touchera également l'ensemble de la chaîne logistique, c'est-à-dire que les matières premières, les fournisseurs, les transporteurs n'auront probablement pas le même niveau de service.

Aussi, les consignes recommandées par l'Etat et la psychose générale risquent de conduire la population à certains réflexes comme l'achat massif de denrée de première nécessité.

Il est souhaitable de favoriser le maintien voir le sur stockage de produits de première nécessité, sans toutefois abandonner les autres références. Il est bien sur recommander de fournir le niveau de service maximum aux clients.

Il appartient à la Supply chain et à la Logistique d'approvisionner les magasins. En fonction du contexte logistiques et des orientations gouvernementales, des consignes particulières pourront être communiquées sur des modalités particulières d'approvisionnement.

5.1. **Marchandises**



En période de pandémie, les flux de marchandises peuvent être perturbés :

- le fournisseur ne peut plus assurer sa propre production du fait de la pandémie
- les transporteurs ne sont plus en mesure d'acheminer la marchandise

Le flux marchandise peut être perturbé par :

- la fermeture des frontières
- la limitation des transports dans un secteur donné
- la baisse du nombre de conducteurs
- la raréfaction des produits
- la pénurie de carburant
- etc...

Il est souhaitable de favoriser le maintien voir le sur-stockage de produits de première nécessité (voir fiche opérationnelle), sans toutefois abandonner les autres références. Il est bien sur recommander de fournir le niveau de service maximum aux clients.

En mode dégradé, il est envisageable, en fonction du contexte local, que le magasin puisse se constituer un approvisionnement en local notamment en produit frais (fruits et légumes, viande, poisson, etc). Cette possibilité doit être contractée dès que possible avec les producteurs locaux.

Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Marchandises »

Risque	Action à mener	Phase
Certaines marchandises destinées à la vente ne sont plus livrées en magasins	Identifier les produits de 1ere nécessité et assurer leur acheminement en priorité	3A - 3B - 4A
	Identifier des producteurs locaux de produits frais	3A - 3B - 4A
Les transporteurs ne peuvent plus assurer les livraisons faute de personnel	Assurer un suivi quotidien des livraisons et anticiper avec les sociétés de transport les écarts éventuels	5 - 6
Mauvaise accessibilité des produits de 1ere nécessité, attroupements...	Mettre en rayon et faciliter la vente des produits indispensables (palettes, balisage, etc.)	5 - 6
Rupture de produits de 1ere nécessité	Communiquer clairement au client la rupture du produit	5 - 6

5.2. Matières premières PFT



Pour des raisons sanitaires, en cas de phase pandémique avérée, les autorités décideront de conserver ou non les rayons traditionnels ouverts. Que ce soit la Boulangerie-pâtisserie, la boucherie, le traiteur, la charcuterie ou la fromagerie, l'utilisation de matières premières est essentielle pour réaliser les produits. Les risques en cas de pandémie sont les suivants :

- Absence de livraison des matières premières (farine, viande...)

Chaque rayon ayant des matières premières différentes, voici un tableau de synthèse permettant d'identifier les voies de recours en cas de non livraison de produits.

Rayon	Rayon vital ?	Recours
Boulangerie	Oui	Passer en mode « terminal de cuisson » avec des produits surgelés
Pâtisserie	Oui	Passer en LS préemballé
Boucherie – Volaille	Oui	Passer en LS préemballé
Charcuterie – traiteur	Oui	Passer en LS préemballé

Fromage	Oui	Passer en LS préemballé
Point Chaud	Non	Fermeture du rayon

Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Matières premières PFT »

Risque	Action à mener	Phase
Certaines matières premières destinées à la transformation de produits ne sont plus acheminées en magasin	Identifier les voies de recours en fonction des rayons et des matières premières manquantes pour assurer le plus longtemps possible l'ouverture du rayon	3A - 3B - 4A
	Mettre en œuvre les mesures retenues <ul style="list-style-type: none"> - fabrication déportée - passage en LS uniquement - fermeture du rayon 	5 - 6

5.3. Equipements de protection et d'hygiène



En phase pandémique, l'entreprise doit mettre à disposition de ses salariés des équipements de protection et d'hygiène pour éviter la propagation du virus. L'acheminement du matériel peut être affecté par :

- la réduction des transporteurs pouvant assurer la livraison
- la chute de production des usines produisant masques, gants, savons...

Identification des produits et équipements nécessaires en phase pandémique

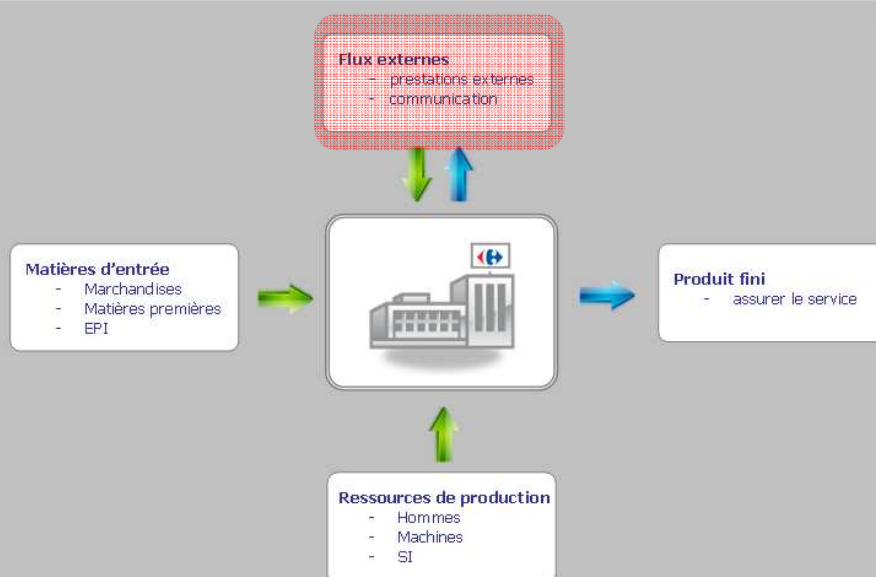
Produits	Pour qui ?	Conditions d'utilisation
Masques FFP2	Tout salarié en contact frontal et permanent avec le public (caisse, accueil, sécurité, vente...) + personnel PFT (si directives sanitaires)	Jusqu'à 4 heures. Non réutilisables.
Masques chirurgicaux	En cas d'alerte maximale et sur décision des autorités, salariés autre que ceux en contact frontal et permanent avec le public	Jusqu'à 3-4 heures. Non réutilisables.
Produits hydroalcooliques	Tout salarié en contact direct avec le public et n'ayant pas la possibilité d'accéder aux sanitaires (caisse)	A disposition sur le poste. Utilisation dès contact physique avec le client.
Lingettes désinfectantes	Postes en contact (caisse)	A disposition sur le poste.

Savons haute fréquence	Tous	A mettre aux sanitaires
Spray désinfectant surfaces	Postes caisse, vente (si compatibilité alimentaire), accueil et salle d'isolement	A mettre à disposition au niveau des postes sensibles. Application régulière sur les surfaces.
Essuie-mains papier à usage unique	Tous métiers	A mettre aux sanitaires
Poubelles à couvercle et à ouverture non manuelle	Tous les métiers	En surface de vente, entrée de magasin, sanitaires et locaux sociaux

Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Equipements de protection et d'hygiène »

Risque	Action à mener	Phase
Manque de matériel par manque d'anticipation des besoins	Identifier les équipements nécessaires en magasin Quantifier les besoins par rayon	4A
Manque de matériel par absence de livraison	Réaliser un stock tampon pour assurer l'activité sur une période suffisante (1 mois)	4A
Manque de matériel sur certains postes	Définir les modalités de répartitions et de dotation des équipements	5A – 5B - 6
Mauvaise utilisation des équipements	Définir et communiquer sur le cycle de vie d'un masque et les bonnes pratiques associées	5A - 5B - 6
Propagation de la pandémie par la clientèle	Si possible, s'approvisionner et mettre en vente des masques anti-projection pour la clientèle	6

6. Maintenir les flux externes



6.1. Prestataires externes



Pour assurer certaines fonctions auxiliaires, les magasins font appel à des prestataires de service. Or, en phase pandémique, le magasin peut être affecté par :

- la réduction d'effectifs des prestataires de service
- la réduction de la fréquence des prestations

Identification des prestataires de service intervenant en magasin

- Prestataire de gardiennage → activité vitale pour assurer la sécurité et éviter les débordements
- Prestataire de nettoyage → activité vitale pour assurer la propreté de la surface de vente et l'hygiène des locaux
- Prestataire de transport de fonds → activité vitale
- Prestataires de maintenance → Cf. 4.4. Equipements

En cas d'insuffisance de prestataires, le magasin pourra étudier des solutions temporaires locales pour assurer les activités vitales.

Assurer la continuité de notre activité, c'est aussi s'assurer que nos prestataires de services ont pris leurs dispositions. Le magasin doit alerter ses sous-traitants et s'assurer des dispositions de continuité de leur PCA. (Se référer aux PCA des sociétés prestataires : demander directement aux prestataires ou prendre contact avec la cellule de crise nationale pour les PCA nationaux).

Les prestataires concernés par les **plans de prévention** et les **protocoles de sécurité** doivent être informés des nouvelles dispositions relatives à la pandémie grippale : moyens de protection spécifiques, consignes d'hygiène... Cette information doit être

réalisée en amont pour que les prestataires prennent leurs dispositions. A défaut, une information en entrée de site (notamment pour les chauffeurs) devra être réalisée.

Zoom sur : Pandémie Grippale et Direction Unique de Sécurité Galerie Marchande

La Direction Unique de Sécurité répond à la réglementation du 25 juin 1980 concernant les Etablissement Recevant du Public et le Code de la Construction. Les prérogatives liées à cette Direction unique de sécurité prennent en compte que l'aspect lié à la sécurité Incendie.

Ces prérogatives n'abordent pas l'hygiène, la santé des salariés comme celle des consommateurs. Elles sont abordées dans le code du travail et le règlement sanitaire et concernent donc chaque entreprise.

En conséquence, et compte tenu de la fonction de DUS, nous n'avons pas les prérogatives en matière d'élaboration de mesures spécifiques par rapport à la pandémie grippale, et laissons le soin à chaque propriétaire d'appliquer les mesures qu'il juge nécessaire .

Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante « Prestataires »

Risque	Action à mener	Phase
Les prestataires n'ont pas connaissance de la pandémie	Mettre les fournisseurs en alerte	3A - 3B - 4A - 5 et 6
Les prestataires ne peuvent plus assurer la prestation	Trouver des solutions temporaires en local	5 et 6
	Application par le prestataire de son PCA	5 et 6

6.2. Communication et accueil du public



Pour assurer une coordination optimale de l'activité en période pandémique, le magasin doit maîtriser la communication : ses interlocuteurs, les informations à diffuser... Les risques sont :

- perte d'informations vitales conditionnant la continuité d'activité
- désorganisation

A partir de la décision de la cellule de crise nationale, les mesures suivantes pourraient être décidées :

Communication sur la disponibilité à la vente et le port de masques anti-projection en magasin.

Communication sur les mesures sanitaires mises en œuvre :

- Port du masque chirurgical par les clients pour entrer dans le magasin
- La couverture par film plastique des denrées non préemballées, à l'exception des fruits et légumes
- La manipulation des fruits et légumes à l'aide de gants jetables fournis par le magasin
- Le respect d'une distance d'au moins un mètre avec autrui, aussi bien dans les allées que dans les files d'attente en caisses
- L'élimination des déchets infectieux (masques, gants, mouchoirs) dans des poubelles à sac plastique étanche à ouverture non manuelle

- La possibilité, en fonction des autorisations préfectorales, d'une extension des plages horaires d'ouverture, pour limiter la concentration des personnes
- La limitation éventuelle de l'accès au magasin, en cas d'affluence manifeste
- Respecter les espacements signaler au sol au niveau des lignes de caisses

Communication sur les mesures commerciales éventuellement mises en œuvre :

- Aménagement du magasin de façon à faciliter l'achat de produits de première nécessité
- Possibilité de vente par commande téléphonique ou sur listes à cocher disponibles à l'accueil, avec retrait ultérieur des marchandises par le client en magasin
- Suppression possible de la vente assistée (rayons traditionnels, animations, etc.)
- Fermeture possible de rayons non alimentaires
- Baisse possible du nombre de références alimentaires disponibles
- Paiement privilégié par carte bancaire

Bilan des actions à mener pour maîtriser la composante

« Communication - Accueil du public »

Risque	Action à mener	Phase
Difficultés de coordination par manque de communication interne et externe	Nommer une personne responsable (et un remplaçant) pour coordonner la préparation de l'entreprise à la pandémie et la mise en œuvre du plan de continuité	3A - 3B - 4A
	Créer la cellule de crise magasin et définir les modalités de fonctionnement	3A - 3B - 4A
	Identifier les contacts	3A - 3B - 4A
	Consulter les institutions représentatives du personnel de l'entreprise sur le contenu du PCA	3A - 3B - 4A
	Communiquer les informations demandées en externe (Carrefour France ou institutions)	5 - 6
	Communiquer régulièrement en interne (Encadrement et représentants du personnel) les modalités de coordination de la pandémie	5 - 6
Les clients véhiculent le virus	Informers les clients sur les mesures prévues par le magasin	4B - 5B - 6
Assurer un état de propreté réduisant les risques de propagation	Renforcer les tâches de nettoyage et de désinfection, évacuer les déchets	4B - 5B - 6
Assurer la sécurité des personnes et éviter les mouvements de panique	Renforcer progressivement la sécurité magasin, prévenir et limiter les actes de malveillance (désordre, vol, pillage, etc.)	4B - 5B - 6