



Plan d'urgence Coronavirus 2019-nCoV

Version 1.2 LUX
Mars, 2020

Index

1 Introduction	3
2 Contexte du Coronavirus 2019-nCoV	4
2.1 Nouvelles infections à coronavirus (2019-nCoV)	4
2.2 Statut actuel Luxembourg	5
2.2.1 Plus d'informations:	5
3 Déclaration sur l'approche de groupe du Coronavirus 2019-nCoV	6
3.1 Statut actuel du groupe	7
3.2 Responsabilités	7
4 Plan d'urgence	8
4.1 Personnel de première ligne	8
4.2 Personnel du back-office	8
4.3 Clients	8
4.4 Autres points à considérer	10
5 Phases de planification d'urgence	11
5.1 Phase 1 - Alerte (orange)	11
5.2 Phase 2 - Écllosion grave (rouge)	11
5.3 Phase 3 - Urgence (noir)	12
6 Annexe 1: Liste de contrôle du plan d'action	13
7 Annexe 2: Liste de contacts (pour usage interne uniquement)	15

1 Introduction

Il y a actuellement une épidémie d'un nouveau Coronavirus 2019-nCoV à Wuhan, capitale de la province du Hubei en Chine, qui s'est depuis étendue à d'autres pays

Ce document est destiné à fournir des orientations à G4S Luxembourg dans la préparation et la gestion des plans d'urgence pour faire face à une épidémie de Coronavirus 2019-nCoV.

Ce document se concentrera sur des actions à trois niveaux principaux:

- Planification d'urgence G4S en tant qu'entreprise
- Actions envers les clients suite au Coronavirus 2019-nCoV
- Actions envers le personnel à la suite du Coronavirus 2019-nCoV

Après quelques informations de base initiales, ce document se concentrera sur les plans d'action concrets pris par la direction de G4S Luxembourg pour réduire les risques du Coronavirus 2019-nC

2 Contexte du Coronavirus 2019-nCoV

Les coronavirus ont été identifiés au milieu des années 1960 et sont connus pour infecter les humains et une variété d'animaux (y compris les oiseaux et les mammifères). Depuis 2002, deux coronavirus infectant les animaux ont évolué et ont provoqué des épidémies chez l'homme: SARS-CoV (2002) et MERS-CoV (2012).

En 2002-2003, le SRAS-CoV a touché 8 096 personnes, causant de graves infections pulmonaires et 774 décès (taux de létalité: 10%). Les chauves-souris étaient probablement à l'origine du virus, qui s'est propagé plus loin aux civettes de palmier de l'Himalaya, aux blaireaux furets chinois et aux chiens viverrins vendus pour se nourrir sur les marchés humides de Guangdong, en Chine.

Le MERS-CoV a été identifié en 2012 en Arabie saoudite et depuis lors, la majorité des cas humains ont été signalés dans la péninsule arabique. La transmission interhumaine, en particulier dans les établissements de santé, a été la principale voie de transmission. Cependant, les chameaux dromadaires sont d'importants réservoirs animaux du virus. Le taux de létalité des infections à MERS-CoV est estimé à 35%.

2.1 Nouvelles infections à coronavirus (2019-nCoV)

En décembre 2019, un nouveau coronavirus (2019-nCoV) a été isolé pour la première fois de trois patients atteints de pneumonie, connecté au groupe de cas de maladies respiratoires aiguës de Wuhan, en Chine. L'analyse génétique a révélé qu'il est étroitement lié au SRAS-CoV. L'origine du virus n'est pas encore claire.

Les informations sur les caractéristiques épidémiologiques et cliniques de l'infection causée par le 2019-nCoV s'accumulent. Le Centre chinois de contrôle et de prévention des maladies estime que la période d'incubation se situe entre trois et sept jours, avec une plage allant jusqu'à 14 jours. Cependant, ces estimations sont encore incertaines et devraient être mises à jour à mesure que davantage d'informations seront disponibles.

Dans une première étude des caractéristiques cliniques de l'infection (publiée le 24 janvier 2020), la plupart des 41 patients hospitalisés ont présenté de la fièvre, de la toux et des myalgies ou de la fatigue. La diarrhée était rare.

Jusqu'à présent, selon le rapport de situation de l'OMS du 27 janvier 2020, parmi les cas confirmés en laboratoire, 17% sont classés comme graves.

Les taux de létalité signalés varient de 4% dans la déclaration du Comité d'urgence de l'OMS à 14% lorsque seuls les cas récupérés et les décès sont inclus dans le dénominateur, et 15% dans la publication d'une petite série de cas de patients hospitalisés.

Une étude plus récente de 99 cas hospitalisés entre le 1er janvier et le 20 janvier 2020 a indiqué qu'au 25 janvier, 31% des patients ont été guéris, 11% étaient décédés et 58% étaient toujours admis avec des résultats définitifs inconnus à ce moment.

2.2 Statut actuel luxembourgeois

Au Luxembourg, un premier cas de Coronavirus 2019-nCov a été diagnostiqué suite à son retour d'Italie. Les autorités sanitaires sont vigilantes pour d'autres cas dans notre pays et surveillent de près la situation mondiale.

Avec quelques mesures simples, vous pouvez empêcher la propagation des virus de la grippe, des coronavirus ou d'autres virus:

- Lavez-vous les mains régulièrement
- Couvrez-vous la bouche et le nez lorsque vous toussiez et éternuez
- Évitez tout contact étroit avec des personnes présentant des symptômes de maladies respiratoires (par exemple toux et éternuements)

Le département Prévention G4S a initié des «News flashes prévention» autour de ce thème.

Le ministère des Affaires étrangères et européennes et le ministère de la Santé continueront à suivre de près l'évolution de la situation sur le terrain.

2.2.1. Plus d'informations:

Informations générales:

- Ministère de la santé : <https://msan.gouvernement.lu/fr/dossiers/2020/corona-virus.html>
<http://sante.public.lu/fr/prevention/coronavirus-00/index.html>
- Organisation mondiale de la santé (OMS)
- Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC)

Informations pour les voyageurs: Institut de médecine tropicale (lien externe)

3 Déclaration sur l'approche de groupe du Coronavirus 2019-nCov

La première priorité des entreprises G4S dans le monde sera de protéger la santé et la sécurité de son personnel, tout en garantissant à ses clients les meilleurs niveaux de service possibles.

Cependant, G4S est conscient du fait que ses services pourraient être demandés par des organismes gouvernementaux pour aider aux opérations liées à la sécurité.

Toutes les sociétés appartenant au Groupe ont été alertées de la possibilité que les opérations puissent subir des perturbations du fait de l'impact sur le personnel d'une épidémie de Coronavirus 2019-nCov.

Les sociétés G4S ont été invitées à signaler immédiatement tout cas suspect de grippe pandémique, conformément aux plans de communication établis.

Les sociétés G4S ont été chargées de préparer l'activation de leurs plans de continuité des activités concernant le Coronavirus 2019-nCov, et de veiller à ce qu'une liste complète et complète de contacts clients et employés soit disponible si nécessaire.

Dans l'intervalle, toutes les sociétés du Groupe devraient prendre les précautions nécessaires pour améliorer la sécurité des employés et la continuité des activités:

- Surveiller et suivre les réglementations et instructions applicables localement émises par les agences gouvernementales locales appropriées et déterminer une méthode de distribution des conseils de santé et de sécurité appropriés à tous les employés de l'organisation
- Report de tout voyage non essentiel dans les pays impactés et dans tout autre lieu susceptible de subir une transmission locale du virus jusqu'à ce que de plus amples informations sur l'étendue et la gravité de la maladie soient disponibles.
- Promouvoir de bonnes pratiques de santé générales, c'est-à-dire maintenir une bonne hygiène personnelle, se laver fréquemment les mains, éviter les contacts avec les personnes malades, couvrir la toux et les éternuements, rester à la maison en cas de malaise
- Les employés ayant été dans une zone affectée doivent surveiller leur santé et consulter un médecin si des symptômes se développent
- Tout employé diagnostiqué avec des symptômes doit informer immédiatement son employeur (adresses mails communiquées par courrier interne) qui suivra ensuite le plan de communication mis en œuvre par le Groupe
- Chercher à établir une couverture appropriée pour les rôles clés en cas d'absences liées à la maladie
- Faciliter les arrangements de travail à domicile
- Établir un plan d'action si un employé est soupçonné d'avoir été infecté alors qu'il est au travail

D'autres instructions seront communiquées au fur et à mesure que l'évolution de la situation actuelle l'exigera. Tout cas de Coronavirus 2019-nCov au sein de G4S doit être signalé conformément à la politique de communication de crise du groupe.

3.1 Statut actuel du groupe

24 janvier 2020 / Guide du groupe G4S aux entreprises;

Les épidémies peuvent évoluer rapidement et la maladie peut ne pas être entièrement maîtrisée. G4S ne peut pas fournir une meilleure orientation aux entreprises que les autorités sanitaires. En plus de suivre la direction des autorités locales, le Groupe demande aux entreprises de faire ce qui suit:

- Toutes les entreprises devraient tenir compte du risque d'épidémie dans leurs plans de continuité des activités (PCA)
- Les entreprises qui ne sont pas directement touchées peuvent s'adresser à des agences telles que le Ministère de la santé, l'OMS, l'ECDC pour obtenir des conseils et l'état actuel de l'épidémie.
- Tous les conseils aux employés doivent refléter le risque d'infection localement et doivent être basés sur les informations de ces agences ou de l'autorité de santé publique locale
- Les voyageurs d'affaires doivent consulter les sites Web de ces agences avant de voyager et demander un avis médical s'ils ont des inquiétudes.
- Lorsqu'un pays n'est pas directement touché mais qu'une entreprise fournit un service aux points d'entrée, l'autorité locale de santé publique ou une agence internationale doit être consultée sur les contrôles appropriés.

3.2 Responsabilités

G4S a la responsabilité de se préparer et de répondre rapidement aux situations de crise potentielles sur la base d'un plan préparé.

Il est important de bien comprendre l'impact potentiel du Coronavirus 2019-nCov sur notre entreprise, notre personnel, leurs familles et nos clients, et que ce plan aborde ces menaces dans la mesure du possible. Il est apprécié dans le cas d'une épidémie très grave que les résultats puissent nous dépasser, mais plus nous préparons et mettons en œuvre un plan d'urgence solide, moins l'impact sur notre entreprise est probable.

En cas d'épidémie, le gouvernement local devrait déclarer un «niveau d'intervention d'urgence». Les autorités locales auront préparé leurs propres plans d'urgence et G4S rencontrera les autorités gouvernementales locales appropriées (santé, municipalités, services d'urgence, hôpitaux), pour déterminer la réponse et le plan général qui s'applique à notre pays, et ce qui peut être fait à l'avance pour nous assurer que nous sommes bien préparés.

4 Plan d'urgence

Une préparation bien pensée et opportune est la pierre angulaire de tout plan d'urgence. Plus nous pouvons anticiper et nous préparer, plus nous réussirons.

Il y aura des implications pour notre personnel et nos clients, comme indiqué ci-dessous.

4.1 Personnel de première ligne

Notre type d'entreprise est tel qu'il est courant d'être flexible et de changer les plans au jour le jour. L'effet sur nos activités sera autant dicté par les plans de continuité de nos clients que la réduction à court terme de la main-d'œuvre disponible.

Beaucoup de nos clients multi-sites peuvent décider que certaines fonctions sont transférées vers d'autres sites, ou même dans certains cas, la fermeture à court terme de certains sites, car continuer avec une pénurie importante de personnel ne serait pas réalisable. Dans certaines circonstances, il peut être nécessaire de suspendre les vacances et la formation du personnel.

Une réduction de la disponibilité des transports locaux limiterait la mobilité du personnel.

4.2 Personnel du back office

Il y a du personnel administratif qui est essentiel au fonctionnement continu de notre entreprise. G4S a répertorié toutes les fonctions et tous les processus essentiels pour garantir que nos activités opérationnelles se poursuivront tout au long de cette période de crise.

4.3 Clients

G4S prendra toutes les mesures nécessaires pour répondre aux besoins de nos clients, comme stipulé ou communiqué entre les deux parties. Pour certains clients, il pourrait être possible que des mesures exceptionnelles soient prises. Les actions seront un mélange de communication proactive envers nos clients, ainsi qu'une réponse aux questions venant du client lui-même.

Planifier le contenu

Comme indiqué précédemment, le plan se concentrera sur trois principaux niveaux d'action:

- Planification d'urgence G4S en tant qu'entreprise pour garantir la continuité des activités
- Actions envers les clients suite au Coronavirus 2019-nCov
- Actions envers le personnel à la suite du Coronavirus 2019-nCov

Différentes actions à ces niveaux principaux ont été définies et sont en cours de réalisation dans tous les services de notre entreprise.

1. Réduire l'impact du Coronavirus 2019-nCov sur les processus critiques pour garantir la continuité des activités
2. Réduisez l'impact du Coronavirus 2019-nCov pour répondre aux besoins spécifiques des clients
3. Protéger la santé de notre propre personnel
4. Établir une politique R.H. claire autour du Coronavirus 2019-nCov
5. Organiser la formation et la communication
6. Coordonner les activités avec les organisations externes et le public

Un tableau a été établi, toutes les actions entreprises étant répertoriées, y compris les propriétaires et les délais.

En cas de crise, une liste de contacts d'entreprise a été constituée qui sera utilisée pour coordonner les actions de manière adéquate et appropriée.

Les deux documents sont annexés.

4.4 Autres points à considérer

En cas d'épidémie du Coronavirus 2019-nCov, d'autres points pourraient être pris en compte.

Cette liste non exhaustive pourrait être utile à G4S et aux clients pour se préparer au mieux.

- Il pourrait y avoir une deuxième ou une troisième vague qui pourrait prolonger la pandémie de six mois à un an. Chaque fois que le virus revient, il sera plus vigoureux.
- Dans le pire des cas, les pays, les États ou les municipalités peuvent sceller leurs frontières pour les personnes et les biens / colis des zones infectées.
- Les personnes qui ont été en contact étroit avec les victimes seront mises en quarantaine.
- Les médecins, les infirmières et les installations médicales seront potentiellement soumis à un stress majeur avec une incapacité à faire face à un grand nombre de personnes infectées (il est probable que pendant une pandémie, d'autres services médicaux tels que la chirurgie, et même les traitements d'urgence, seront suspendus).
- Des éclosions pourraient survenir dans les emplacements des clients, en particulier sur les marchés de détail ou de gros.
- D'autres activités et services pourraient être fermés, ce qui aurait pour effet de mettre à rude épreuve de nombreux services que nous tenons pour acquis. Il est tout à fait possible que nous puissions voir une détérioration des services essentiels tels que l'électricité, l'eau, les transports, l'approvisionnement alimentaire, etc.
- Les communications et la circulation d'informations précises et opportunes sont essentielles pour garantir que tout le personnel (et leurs familles) et les clients ne paniquent pas et ne réagissent pas aux fausses rumeurs ou aux mauvaises informations.
- La direction devra tenir compte de la réponse quotidienne à l'évolution des niveaux d'absence et surveiller les éléments suivants.
 - o Niveaux d'absence bruts de l'entreprise
 - o Pourcentages d'absence par service
 - o Services complets non opérationnels

5 phases de planification d'urgence

Une approche progressive de la planification des mesures d'urgence garantira que notre réponse est proportionnée à la situation.

5.1 Phase 1 - Alerte (orange)

Activation

Ce sera la première indication de foyers de Coronavirus 2019-nCov hautement identifiés au Luxembourg.

Commander et contrôler

Au cours de cette phase, des plans sont préparés. Toutes les communications et tous les systèmes de sauvegarde seront testés et activés au cours de cette phase. Les communications et les bulletins du personnel seront activés et vérifiés pour s'assurer que tout le personnel reçoit les mises à jour actuelles en temps opportun et de manière correcte.

5.2 Phase 2 - Écllosion grave (rouge)

Activation

Notre plan d'urgence comprend les actions requises par notre direction et notre personnel pour se préparer à une épidémie et mettre en œuvre les actions requises une fois que les épidémies sont confirmées. Par exemple, une épidémie sur les marchés de détail ou de gros ou les fermes, ou lorsqu'il y a une transmission confirmée d'homme à homme

Commander et contrôler

G4S poursuivra les bulletins du personnel et assurera la liaison avec les clients et les principaux aspects du plan d'urgence. Surveillez les alertes de la presse et des autorités locales et transmettez rapidement les informations pertinentes pour obtenir des informations et des actions. Suivi de la mise en œuvre du plan pour s'assurer que toutes les actions sont mises en œuvre.

1.1 Phase 3 - Urgence (noir)

Activation

Cette phase indiquera une situation critique où il y a suffisamment de transmission interhumaine à l'étranger au Luxembourg pour signaler le début d'une pandémie majeure. Cela devrait être notifié / confirmé par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Potentiellement, si la pandémie n'est pas maîtrisée, elle aura un impact grave sur vous, notre personnel, nos opérations et nos clients.

Commander et contrôler

Il est essentiel au cours de cette phase que des communications solides soient établies avec les autorités compétentes, des sources médiatiques fiables et au sein de notre organisation pour gérer les informations, mettre en œuvre notre plan et toutes les instructions supplémentaires émises pour contrôler l'épidémie.

Nos opérations devront être conçues pour continuer à fournir des services aussi longtemps que possible dans les limites fixées pour contrôler la pandémie, mais sans mettre notre personnel ou le grand public en danger.

6 Annexe 1: Liste de contrôle du plan d'action

Description de l'action	
I. Réduire l'impact sur les processus critiques pour garantir la contingence commerciale	
1	Nommer une personne qui a la responsabilité nationale du BCP et du coronavirus 2019-nCov. Cette personne coordonnera les actions.
2	Prioriser les processus au sein de l'organisation par domaine fonctionnel (critique / moyen / faible). Processus ou services les plus importants: planification, envoi national, supervision, paie, logiciels opérationnels tels que G4Plan / G4Login / SAP / ..., service de facturation, etc.
3	Vérifier la continuité des processus où nous dépendons de partenaires externes (fournisseurs,...)
4	Décider de l'équipement nécessaire à la continuité des processus critiques
5	Avoir une liste de contacts avec toutes les personnes clés et leurs backups
II. Réduisez l'impact pour répondre aux besoins spécifiques des clients	
1	Préparer une communication avec un résumé des actions pour les besoins du client
2	Communiquer aux clients sur notre priorisation
3	Prioriser les clients en fonction de certains critères (importance, critique, environnement, risque sécurité,...)
4	Organiser une communication proactive avec les clients sur leurs besoins en cas de crise
5	Avoir suffisamment d'équipement en place pour fournir à notre personnel (par exemple, masques / gants)
6	Avoir un plan sur la façon de gérer la planification du personnel avec des ressources limitées disponibles (- 30%)
7	Maximisez les visites des clients pour discuter des actions en cas de pandémie
III. Protéger la santé de notre propre personnel	
1	Décidez quel personnel a des besoins spécifiques
2	Assurez-vous que les mesures nécessaires au niveau "bâtiment" sont prises, par ex. déchets

IV. Établir une politique R.H. claire autour du Coronavirus 2019-nCov	
1	Décidez d'une politique à appliquer en cas de reprise du travail après une maladie ou une absence
2	Décidez d'une politique pour empêcher la propagation du Coronavirus 2019-nCov
3	Décider d'une politique pour les voyages d'affaires et la mobilité (internationale et locale)
V. Organiser la formation et la communication	
1	Tenez-vous informés via des canaux d'information officiels
2	Avoir un plan de communication d'urgence en place
3	Faites un exercice de simulation pour surveiller notre plan d'action Coronavirus 2019-nCov
4	Avoir un plan général en place pour la communication interne et externe (clients)
5	Avoir un plan général en place pour la communication interne et externe (personnel)
6	Organiser un système de contact (e-mail / numéro de téléphone central) pour toutes les questions sur la pandémie de coronavirus 2019-nCov
VI. Coordonner les activités avec les organisations externes et les autorités publiques	
1	Vérifiez auprès des compagnies d'assurance / des services de prévention externes sur les impacts possibles
2	Contacts avec les autorités compétentes
3	Distribuer notre plan d'action Coronavirus 2019-nCov aux parties prenantes concernées
4	Coordination avec la FEDIL pour avoir une approche commune pour l'entreprise



7 Annexe 2: Liste de contacts (pour usage interne uniquement)