



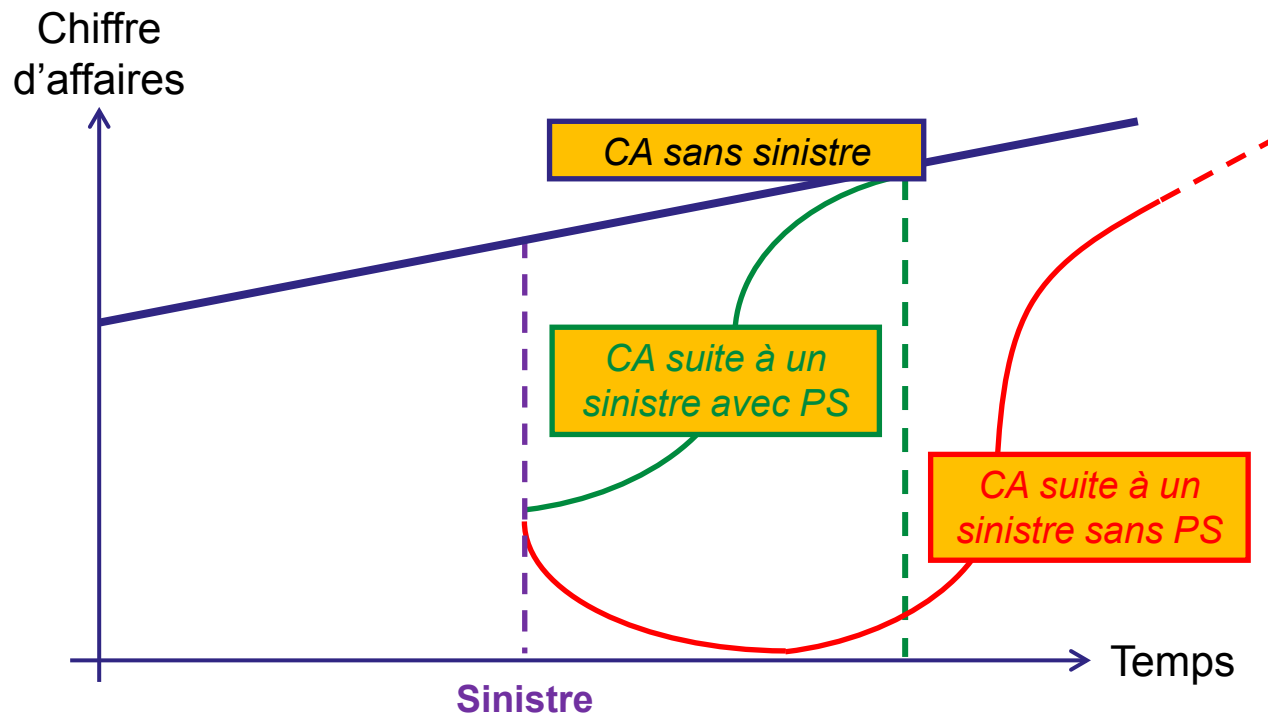
ANTICIPER LA SURVIE DE L'ENTREPRISE APRÈS UN SINISTRE : LE PLAN DE SAUVEGARDE

Philippe LESNE - CARSAT Normandie



POURQUOI UN PLAN DE SAUVEGARDE ?

3 entreprises sur 4, victimes d'un sinistre majeur, disparaissent du marché





OBJECTIF

Minimiser les conséquences de l'évènement redouté pour permettre la reprise et/ou la poursuite des activités dans un délai compatible et des conditions acceptables pour maintenir la satisfaction des clients, des fournisseurs, des salariés et des partenaires



LES COMPOSANTES DU PLAN DE SAUVEGARDE

► 4 entités complémentaires

- Plan de secours
- Plan de communication
- Plan marketing bis
- Plan de continuité (ou de redémarrage) d'activités



LE PLAN DE SECOURS

Objectif : **gérer l'urgence pendant et immédiatement après le sinistre**

- ▶ **Evacuation**, Intervention
- ▶ Gestion de crise, avec rôles, missions et moyens définis
- ▶ Surveillance/protection des installations à l'arrêt et des bâtiments inoccupés
- ▶ Sauvetage des biens restants, décontamination



LE PLAN DE COMMUNICATION

Objectif : Garder la **confiance** et la **crédibilité**

- ▶ Communiquer très rapidement - réseaux sociaux - à l'extérieur : Informer les autorités, rassurer les clients , alerter l'assureur, informer les organisations professionnelles...

En interne : Rassurer les salariés

- ▶ Par une ou des personnes compétentes, **formées**, désignées, identifiées par les interlocuteurs
- ▶ S'assurer de la continuité des contacts et des informations données, répondre aux interrogations
- ▶ Gérer, préparer, répondre aux interviews/communiqués de presse



LE PLAN MARKETING BIS

▶ Détermination des **priorités**

- Gammes de produits/services
- Segments de clientèle
- Ancienneté des clients
- Marges réalisées

▶ Sélection des **produits que l'on continue de produire** en fonction des moyens restants

- Conserver le produit phare de l'entreprise pour assurer une visibilité auprès des clients
- Supprimer des produits à faible valeur ajoutée
- Rebondir en innovant, lancement de nouveaux produits



LE PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉS (PCA)

► Dimension production

- En fonction des activités/services à maintenir, définir les temps d'arrêt maxi permettant d'être toujours présent sur le marché, puis les comparer avec la faisabilité (stocks et remise en route ou remplacement de machine stratégique)
- Sous-traitance possible ? Délocalisation ?
- **Partenariat** avec des établissements de la filiale, du groupe, du secteur d'activité (concurrence) → **Contacts avant sinistre**
- Contraintes de faisabilité technique (charte clients...)



LE PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉS (PCA)

► Dimension humaine et organisationnelle

- Appropriation par les salariés (confiance, respect, écoute), accompagnement quotidien, réponses aux interrogations
- Eviter les départs : Perte de confiance, perte de revenus, offensive des concurrents
- Prévention des accidents : Marche dégradée, état du parc machine, perte de repère, état de stress post traumatique
- Réorganisation : Transferts sur autres sites, horaires décalés (nuit/3*8), détermination des compétences spécifiques, besoin en formation complémentaires, encadrement de la partie sous-traitée



LE PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉS (PCA)

► Dimension financière et technique

- Disponibilités budgétaires ?
- Assurance perte d'exploitation (clauses, durée)
- Etude de vulnérabilité : détermination des équipements stratégiques pour la reprise de la production
- Où se les procurer ? Quand seront-ils opérationnels ?
- Existence de matériels de location/recherche de matériels d'occasion
- Faisabilité de remise en état d'un équipement sinistré
- Conservation et protection des données informatiques (fichiers clients, fournisseurs, gabarits de production, formules, schémas, plans, résultats de R&D...)
- Confidentialité en cas de sous-traitance (brevets, savoir-faire)
- Gestion des nouvelles conditions de fabrication (qualité, sécurité, certifications/agréments...)



LE PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉS (PCA)

► Des difficultés potentielles

- Administratives : Délai d'obtention du nouveau permis de construire, délai d'instruction des dossiers ICPE...
- Techniques : Equipement spécifique, unique ou qui n'existe plus, de nouvelle génération nécessitant des compétences nouvelles, délais de fabrication...
- Sociales : Perte de confiance, perte de compétences, perte de revenus, chômage technique, incertitude & délocalisation éventuelle, tensions avec les partenaires sociaux...
- Juridiques : en cas d'atteinte aux personnes, à l'environnement
- Financières : Manque de trésorerie, contrats d'assurance non réajustés, perte d'exploitation sous estimée, perte de clients, pénalités de retard



LE PLAN DE SAUVEGARDE

- ▶ **Les fondamentaux qui vont conditionner la réussite de la démarche**
 - Une démarche d'anticipation structurée et évolutive
 - La qualité des rapports avec les clients
 - Un contrat d'assurance revu périodiquement avec l'assureur, incluant la garantie perte d'exploitation
 - Un dialogue ouvert avec les salariés
 - Des bons rapports avec les concurrents
 - Des tests et une réactualisation régulière



MERCI DE VOTRE ATTENTION