

CORONAVIRUS

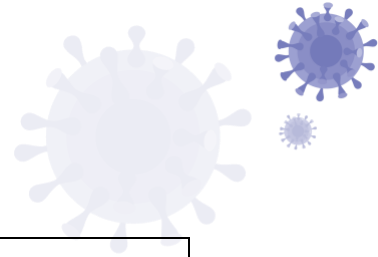
AVRIL 2020

Maintenir les services essentiels dans les villes pendant la mise en œuvre de mesures sociales de santé publique

De nombreuses villes ont déjà mis en œuvre des mesures sociales de santé publique ou vont bientôt le faire pour ralentir la transmission de la COVID-19. Face à la propagation rapide de la COVID-19 et à la mise en œuvre de mesures sociales de santé publique, le maintien des services essentiels nécessite une gestion de la continuité des activités. Pour pouvoir planifier une réponse rapide à la COVID-19, les gouvernements, les entreprises et les organisations non gouvernementales doivent s'adapter et s'appuyer sur les plans de continuité des opérations qui ont été élaborés pour des urgences similaires, comme la pandémie de grippe. Ces plans peuvent être disponibles au niveau local ou au niveau national, ou peuvent être élaborés à partir des guides publiés par les agences nationales de gestion des crises, l'Organisation Mondiale de la Santé (voir les sources citées à la fin de ce guide) et d'autres organisations internationales.

Les messages clés :

- La propagation généralisée de la COVID-19 et les interventions non pharmaceutiques mises en œuvre pour la contrôler peuvent interrompre la fourniture de services essentiels nécessaires à la santé et au bien-être de la population.
- Le gouvernement et les fournisseurs de services essentiels doivent planifier et préparer dès maintenant le maintien de ces services dans un contexte où la distanciation sociale et d'autres mesures sociales de santé publique seront appliquées.
- Pour que cela soit efficace, il est nécessaire de mettre en œuvre les mesures rapidement et de façon adaptée, de développer une communication claire et de veiller à ce que les services essentiels soient disponibles pour tous, et en particulier pour les populations vulnérables.



Ce guide vous aidera à :

- Identifier les services essentiels de votre ville
- Planifier et agir pour le maintien des fonctions gouvernementales essentielles
- Apporter un soutien à tous les secteurs pour la planification et la mise en œuvre de la continuité opérationnelle des services essentiels.

Qui décidera de maintenir les services essentiels ?

Le maire et les responsables municipaux identifieront les services essentiels et communiqueront leurs décisions. Les responsables municipaux consulteront, dirigeront, soutiendront et coordonneront tous les niveaux des services et des agences municipales, les différents secteurs d'activité, les entreprises et les autres organisations pour définir les actions à mener pour maintenir les services essentiels de la ville.

Que sont les services essentiels ?

Les services essentiels incluent les services et les fonctions gouvernementales et du secteur privé qui sont absolument nécessaires à la santé, au bien être et à la sécurité de la population, même lorsque des mesures de distanciation sociale et d'autres mesures sociales de santé publique prises pour ralentir la propagation de la COVID-19 limitent les services et les activités non essentiels. Sans les services essentiels, il y aurait encore davantage de problèmes de santé, de difficultés économiques, d'isolement social et de troubles sociaux.

Chaque ville devra déterminer quels sont les services essentiels et quels sont les travailleurs dont l'activité est nécessaire pour maintenir ces services. Les exemples ci-dessous s'appliqueront à la plupart des villes :

- Les services des fonctions exécutives, de décision politique, juridiques et financières qui soutiennent les services essentiels
- Les services de santé et les services d'urgence
- Les forces de sécurité, notamment les pompiers et la police
- Les services de distribution d'eau potable, de traitement des eaux usées et de gestion des déchets solides
- Les fournisseurs d'énergie, notamment d'électricité, de chauffage, de combustible domestique et de carburant



- Les services de communication, notamment les services de télécommunication et d'accès à internet
- Les services d'approvisionnement alimentaire, de fournitures médicales et d'autres biens essentiels
- Les services de transport, notamment les transports en commun, les routes et la sécurité routière
- Les services bancaires, les services en charge du paiement des salaires, et du versement des aides sociales

Les services non essentiels peuvent être suspendus pour faciliter la distanciation sociale et ralentir la propagation de la transmission de la COVID-19 dans une ville sans mettre en danger la santé, le bien-être et la sécurité de la population. Voici quelques exemples :

- Les activités touristiques
- Les événements culturels, les spectacles et les événements sportifs
- Les bibliothèques et les musées
- Les magasins qui vendent des biens non essentiels
- Les salons de coiffure, les barbiers, les clubs de sport et les spas

Certains services et certaines activités, comme les pratiques religieuses, seront considérés comme essentiels ou pas en fonction du contexte et des traditions locales. Il est particulièrement important de consulter la communauté et les leaders institutionnels pour déterminer si ces activités peuvent être suspendues et, si ce n'est pas le cas, pour déterminer comment elles peuvent se dérouler en respectant les mesures de distanciation sociale.

La gestion de la continuité opérationnelle dans le maintien des services essentiels

La gestion de la continuité opérationnelle comprend la planification, la préparation et la mise en œuvre adaptée de la réponse pour maintenir les opérations des gouvernements, des organismes, des entreprises et d'autres organisations au cours d'une situation d'urgence. La gestion de la continuité est nécessaire pour maintenir les opérations qui soutiennent les services essentiels et qui pourraient être perturbées ou qu'il faut modifier pendant la pandémie de COVID-19 à cause :



- De la possibilité qu'il y ait un très fort absentéisme parmi le personnel essentiel, notamment parmi les responsables gouvernementaux et les chefs d'entreprise, avec des malades ou des personnes qui doivent s'occuper de leurs proches malades ;
- De l'augmentation de la demande pour certains services essentiels ;
- De mesures sociales de santé publique exigeant des changements opérationnels dans la manière de fournir les services et les produits, tout en maintenant la distanciation sociale et en évitant la transmission parmi les travailleurs et les autres ;
- Des perturbations des transports utilisés par les travailleurs essentiels et pour les livraisons ; et des impacts indirects sur les services essentiels, notamment les interruptions de fourniture d'électricité ou de carburant.

La planification et la préparation du maintien des services essentiels dans votre ville pendant l'épidémie de COVID-19

Les étapes clés de la planification et de la préparation

- Réunir l'équipe municipale et lui demander de :
 - Élaborer un plan de continuité du gouvernement (ou réviser le plan existant) qui définisse l'ordre de succession et les modalités de délégation de pouvoir dans le cas où des responsables importants ne soient pas en état de remplir leur mandat.
 - En consultation avec des secteurs non gouvernementaux clés et des organisations de la société civile, identifier les services essentiels, en prenant en compte tout particulièrement les besoins des populations vulnérables.
 - Identifier les services non essentiels qui peuvent être suspendus ou adaptés pour réduire les risques.
 - Planifier la réallocation des ressources et le redéploiement du personnel pour soutenir les services essentiels de la ville.
 - Consulter des experts de santé publique pour obtenir des scénarios locaux réalistes sur la gravité du pic épidémique qui est attendu, sur la durée de la période de transmission rapide de la COVID-19 et les rebonds épidémiques potentiels. Ces scénarios permettront de définir les critères de mise en œuvre des INP et de suspension des services non essentiels, et les critères d'allègement des INP et de la reprise des activités des services non essentiels, de définir les étapes de planification et de préparation pour les agences



gouvernementales et les organismes non gouvernementaux. Des outils d'aide à l'élaboration de ces scénarios sont disponibles sur le site du [Centre de Ressources sur la COVID-19 du Partenariat pour des Villes-santé](#).

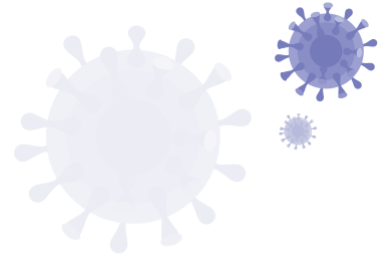
- Communiquer au grand public et à tous les acteurs les arguments permettant de définir les services et les entreprises essentiels et non essentiels et leur liste, les critères permettant de décider d'appliquer des mesures sociales de santé publique et de suspendre l'activité des services non essentiels, et la manière dont les services essentiels vont être maintenus.
- Insister auprès des agences gouvernementales et des organisations non gouvernementales sur les étapes de planification et de préparation suivantes :
 - Réviser ou préparer un plan de continuité des opérations et préparer sa mise en œuvre.
 - Évaluer les perturbations en termes de personnel, en prenant en compte les employés malades, ceux qui seront en quarantaine et qui soigneront des proches malades, à partir des scénarios locaux.
 - Identifier les modifications opérationnelles à réaliser pour maintenir les opérations essentielles avec un personnel réduit dans le même espace : modifications des horaires de travail, lieux de travail alternatifs et travail à distance.
 - Définir le nombre minimal d'employés nécessaire pour maintenir l'activité, y compris aux postes de responsables et pour le personnel spécialisé.
 - Étudier les aménagements nécessaires pour que le personnel essentiel puisse continuer à travailler de manière efficace, comme l'organisation de services de garde d'enfants, la fourniture d'un soutien psychosocial, l'accès aux médicaments, aux équipements de protection individuelle, aux moyens de transport et à d'autres choses. Identifier et accéder aux services fournis par la ville et les organisations non gouvernementales.
 - Former le personnel et préparer des supports pour organiser des formations en urgence sur :
 - Le plan de continuité des opérations de l'organisation
 - Le rôle de chacun dans ce plan et les remplacements rendus possibles par des formations croisées ; et
 - Les mesures individuelles à appliquer pour réduire la transmission, notamment l'hygiène des mains, la distanciation sociale, le fait de rester chez soi lorsqu'on est malade ou qu'un proche est malade.



- Identifier des remplaçants potentiels et en particulier deux remplaçants potentiels pour les employés dont le rôle est crucial.
- Identifier les fournisseurs et les services externes nécessaires pour maintenir les opérations. Les contacter pour les informer de vos besoins, évaluer et prévoir les perturbations possibles. Si c'est possible, commencer à faire des stocks de fournitures, de pièces de rechange et des équipements essentiels.
- Identifier et prévoir les risques en termes de sécurité, les structures, les dossiers, les entrepôts de produits essentiels qui pourraient subir des attaques physiques ou des cyberattaques.
- Élaborer des politiques et des plans pour la réouverture des entreprises et la reprise des activités des services non essentiels.

Les étapes clés de l'application des mesures

- Appliquer [des mesures sociales de santé publique](#) fondées sur l'épidémiologie locale, dès qu'une transmission communautaire est identifiée ou suspectée.
- Demander aux agences, aux organisations et aux entreprises fournissant des services essentiels d'appliquer leurs plans de continuité des opérations, notamment les modifications nécessaires pour la distanciation sociale.
- Demander la suspension des activités des services non essentiels et atténuer les impacts communautaires et sociaux par le biais de contre-mesures.
- Communiquer rapidement et largement avant la mise en œuvre des INP pour permettre la fermeture dans le calme des entreprises non essentielles et l'application des plans de continuité des opérations.
- Communiquer avec le grand public pendant toute la durée de suspension des services non essentiels.
- Assurer le suivi de l'application des INP et adapter les interventions en fonction :
 - Du degré de respect des décisions prises ;
 - De l'accès de la population aux services essentiels et des éventuels manques, en particulier pour les populations vulnérables ; et
 - De l'épidémiologie locale et des capacités du système de santé.



SOURCES :

Ce document a été écrit par le Partenariat pour des Villes-santé à partir du guide de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID) et de l'Organisation panaméricaine de la santé (PAHO) intitulé *Leadership During a Pandemic : What Your Municipality Can Do, Tool 16 : Maintaining Essential Services*.

Sources supplémentaires :

Organisation Mondiale de la Santé. Whole-Of-Society Pandemic Readiness. WHO guidelines for pandemic preparedness and response in the non- health sector (Geneva, July 2009) https://www.who.int/influenza/preparedness/pandemic/2009-0808_wos_pandemic_readiness_final.pdf