

Grippe H1N1: le bilan

Le travail préparatoire du volet pandémie (P) du Business Continuity Plan (BCP) de l'Aéroport International de Genève, ci-après dénommé BCP-P-AIG, a permis dès son déclenchement de mettre en œuvre différentes mesures sans aucune adaptation. La réponse à la menace a pu être immédiate. On peut donc considérer que l'état de préparation de l'AIG était excellent. Le travail préparatoire réalisé avec les sociétés partenaires a permis une étroite collaboration avec ces dernières dès le début de la crise. Le niveau de préparation de la plupart des partenaires était très bon. L'information du personnel préalablement à la crise a permis une meilleure analyse et prise en compte de la problématique par les collaboratrices et les collaborateurs de l'AIG mais également des sociétés partenaires. On peut affirmer que l'état d'information des personnels avant la crise était excellent. La communication avec l'extérieur, notamment avec les représentants des médias a été rapide et adaptée à l'évolution de la crise et aux sollicitations des journalistes. Les messages préparés en phase 3, qui ont dû simplement être adaptés à la situation en présence ont permis une meilleure réactivité aux sollicitations. L'état de préparation était excellent. La préparation à la gestion de la crise avec les membres de l'Etat-Major Business Continuity a relativement bien fonctionné. Certains membres avaient mal préparé ou pas pris réellement conscience de l'importance de leur tâche. L'état de préparation de l'EM BC peut être considéré comme moyen. Par contre, le fonctionnement de l'EM BC durant la crise, avec l'implication forte de plusieurs membres a été exemplaire. En conclusion, le développement d'un Business Continuity Plan (BCP-AIG) avec un module spécifique à chaque crise de longue durée semble être la réponse à ce genre de perturbation. L'exercice « grandeur nature » de la pandémie a permis de tester les procédures et lister les points d'amélioration possibles et à démontrer que l'outil développé répond aux besoins.

Stéphane Pillet