



La résilience

metro

METRO est le chef de file en alimentation et pharmacie au Québec et en Ontario



G.E.M.
Personnalisé
Dépanneur



600 magasins d'alimentation
650 pharmacies

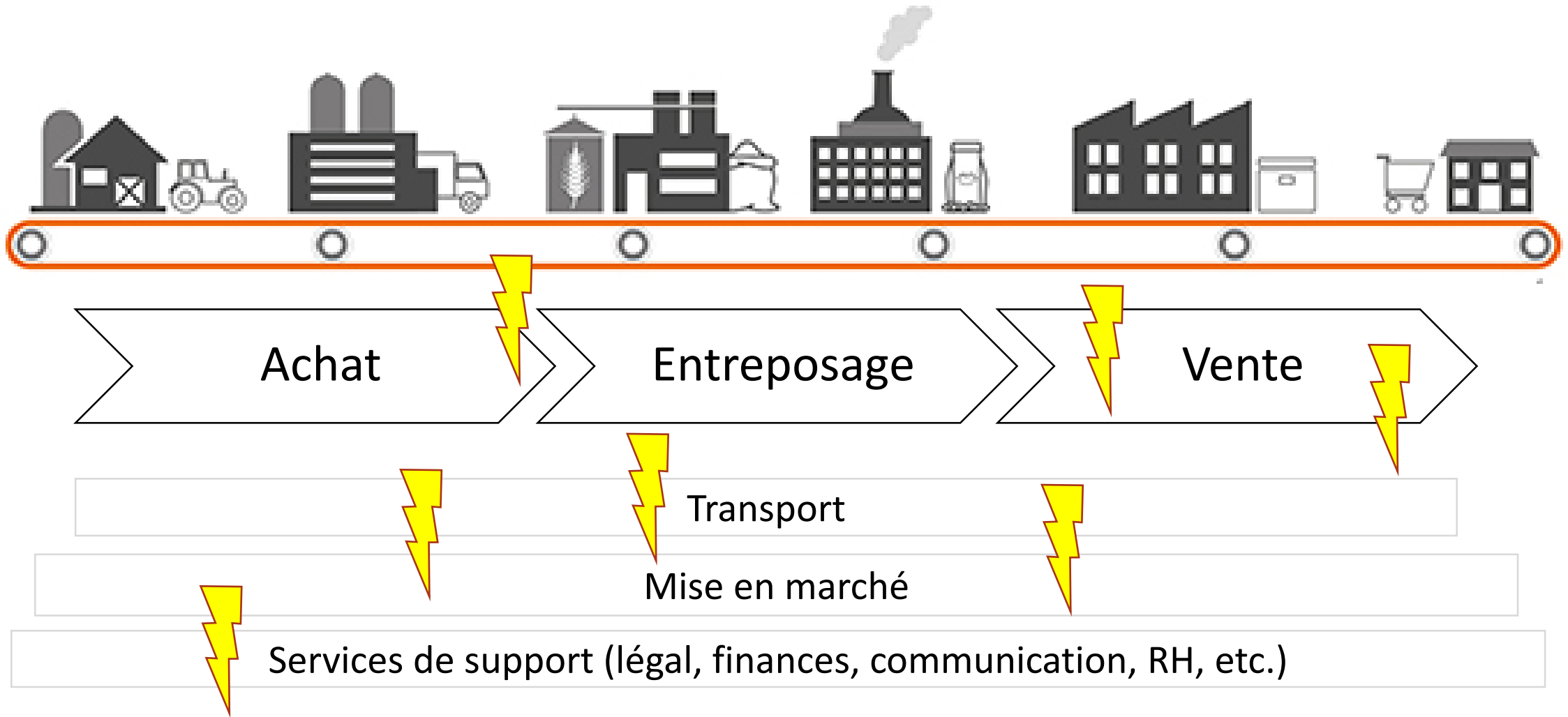
19 centres de distributions
90 000 employés
16 milliards de chiffre d'affaires

Les cinq promesses que l'on fait à nos clients

- **Qualité** et **fraîcheur** des fruits et légumes
- Employés professionnels et **accueillants**
- Expérience de magasinage **agréable** et **efficace**
- Les clients trouvent ce qu'ils **désirent**
- Prix **compétitifs**



Une chaîne d'approvisionnement solide



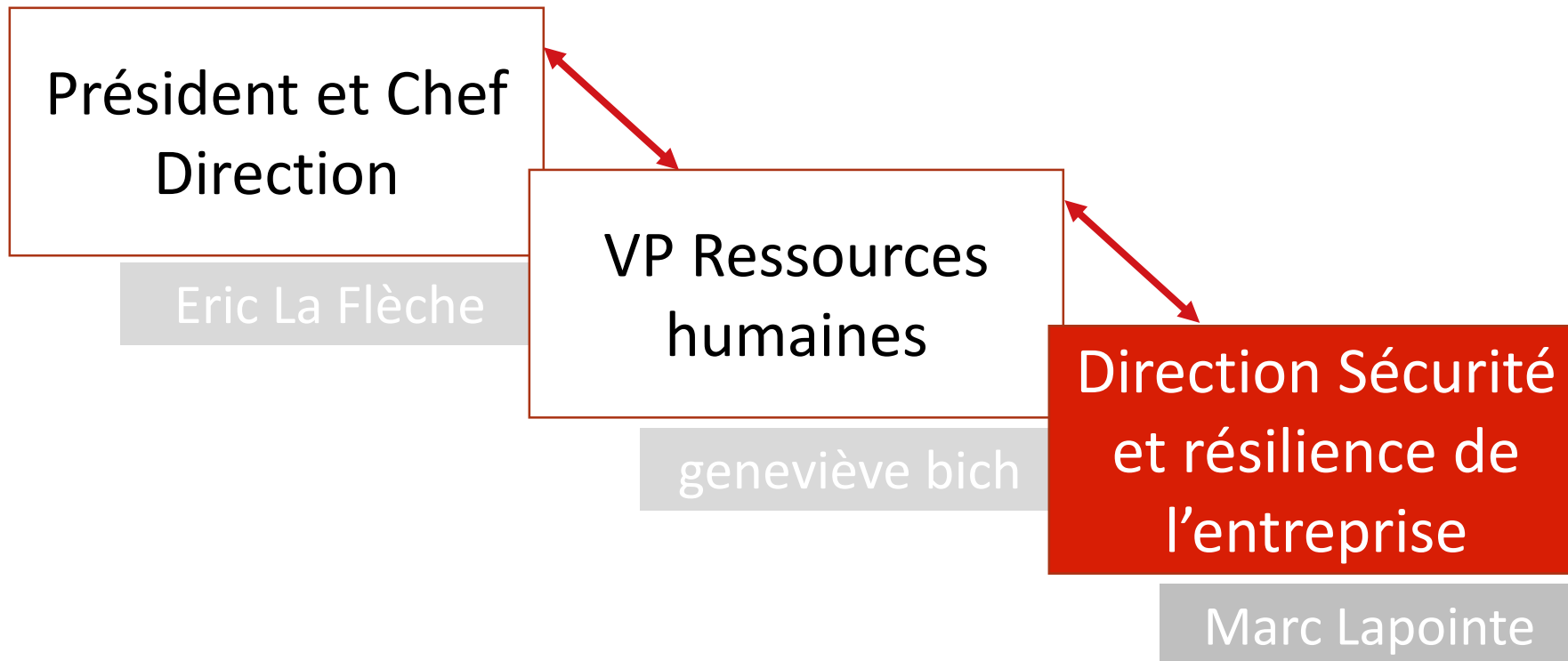
qui se brise lorsqu'il y a un maillon faible

A close-up photograph of a person's hand holding a wooden knitting needle, working on a colorful, patterned scarf. The scarf features a mix of red, yellow, green, and blue yarn. The background is blurred, showing more of the scarf's intricate pattern. A white circular text box is overlaid on the left side of the image.

Nous sommes tricotés serrés chez METRO!

Les dépendances et
les niveaux de services
laissent peu de temps
de réaction

Nous avons mis en place un environnement qui nous permet de réagir rapidement lors d'interruption des activités



Mais ça nous a pris un exemple concret pour comprendre la complexité de la réponse nécessaire

Un fournisseur de transport unique chez Metro (Ontario)



85 chauffeurs sans convention collective



Des négociations difficiles



27 décembre 2018	déclenchement de la grève
28 décembre 2018 à 7:00	piquetage à 3 entrepôts
28 décembre 2018 à 10:00	<ul style="list-style-type: none">161 camions prévus<ul style="list-style-type: none">- retard / attente- magasins impactés

Le constat

La structure de gestion de
crise actuelle manque
d'agilité



theatlantic.com

« Une fois que le bateau a coulé, tout le monde sait comment on aurait pu le sauver. » Proverbe italien

Une approche en 3 axes d'intervention



Sécurité physique

- Plan de mesures d'urgence
- Exercice d'évacuation
- Gestion des accès
- Audit de sécurité

*Contrôle et réaction
aux risques de pertes*



Enquête

- Réception des signalements
- Enquête

*Réaction
aux risques d'intégrité*



Prévention des risques et gestion de crise

- Plans de continuité des affaires
- Analyse des risques
- Gestion de crise

*Contrôle et réaction
aux risques d'interruption des
activités*

Partenaires

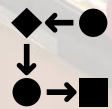
Sécurité informatique

Audit interne

Audit externe

Audit : technique, environnemental, santé & sécurité, alimentaire, pharmaceutique

Les objectifs de la prévention des risques et de la gestion de crise ont été redéfinis



assurer la prestation continue des services aux clients et aux consommateurs



à l'aide d'une réponse coordonnée



lors d'incidents imminents ou réels

Les outils mis en place pour atteindre notre objectif

Évaluation des risques d'interruption (vigie/veille)

Surveillance

Aléas naturels

Neige



Tornade



Inondation



Feu de forêt



Analyse

Aléas techniques

Contamination



Fuite d'ammoniac



Panne de courant



Perte de services



Coordination

Aléas anthropogéniques

Menace armée



Évacuation



Altération de produit



Arrêt de travail



Sources internes

- Centres opérationnels
- Unités d'affaires
- Outil de notification d'incidents
- Etc.

Sources ouvertes

- Médias traditionnels et sociaux
- Centres d'alertes et de réponses
- Cartographie
- Etc.

Sources autoritaires

- Gouvernements/agences fédéral & provinciaux
- Municipalités
- Services de police
- Etc.

Les outils mis en place pour atteindre notre objectif

Identification des impacts d'une interruption des activités

Surveillance

Analyse

Coordination

Sommaire

Exhaustive

Interruption immédiate



Interruption à venir



Proactive - Par scénario



Réactive - En



Sources

INTERNE

- Unités d'affaires
- Audit
- Etc.

EXTERNE

- Nations Unies
- World Economic Forum
- Etc.

Grille d'analyse

- Constats
- Diagnostic

Plan d'action

- Réduire la possibilité d'occurrence
- Réduire les conséquences
- Éliminer
- Accepter
- Partager ou transférer

Un exemple de plan d'action

Plan de continuité	TYPE	OBJECTIFS
	par événement (arrêt de travail, pandémie, etc.)	faire face aux situations qui pourraient avoir un impact sur les opérations (probabilité et occurrence)
	par site d'affaires	réagir à la perte d'un site d'affaire (solution de relocalisation des activités)
	par province	se conformer aux législations provinciales
	par produit (alimentaire, pharmaceutique)	se conformer aux règlementation de l'industrie

Mise à jour annuelle

Les outils mis en place pour atteindre notre objectif

Réponse aux incidents

Surveillance

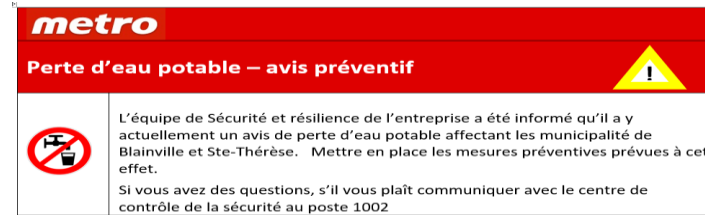
Notification aux opérations



- Réception / expédition
- Transport
- Commerce en ligne
- Livraison
- Etc.

Analyse

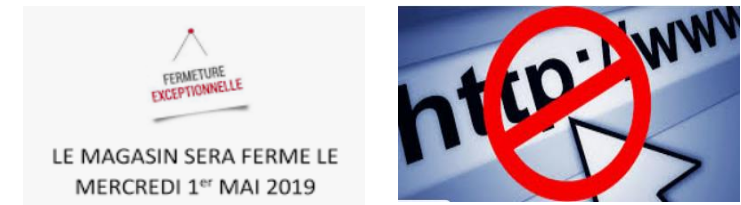
Notification aux sites



- Avis préapprouvés
- En collaboration avec l'équipe des communications corporatives

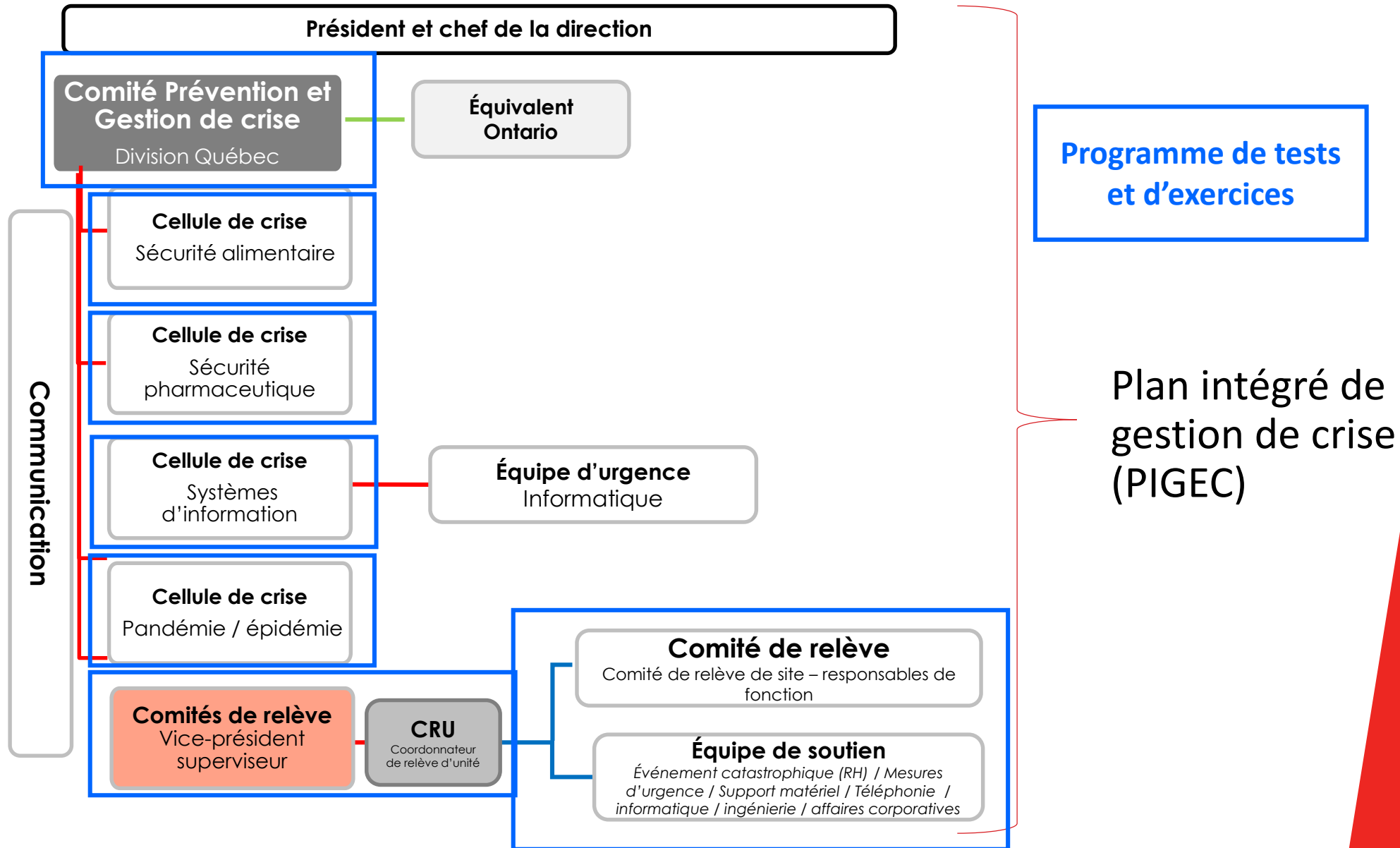
Coordination

Mesures de mitigation



- Reconfiguration du transport
- Distribution d'eau embouteillée
- Sécurité additionnelle
- Fermetures préventives
- Camions réfrigérés
- Etc.

Un exemple d'outil de réponse



Les exercices annuels nous permettent de mesurer la résilience

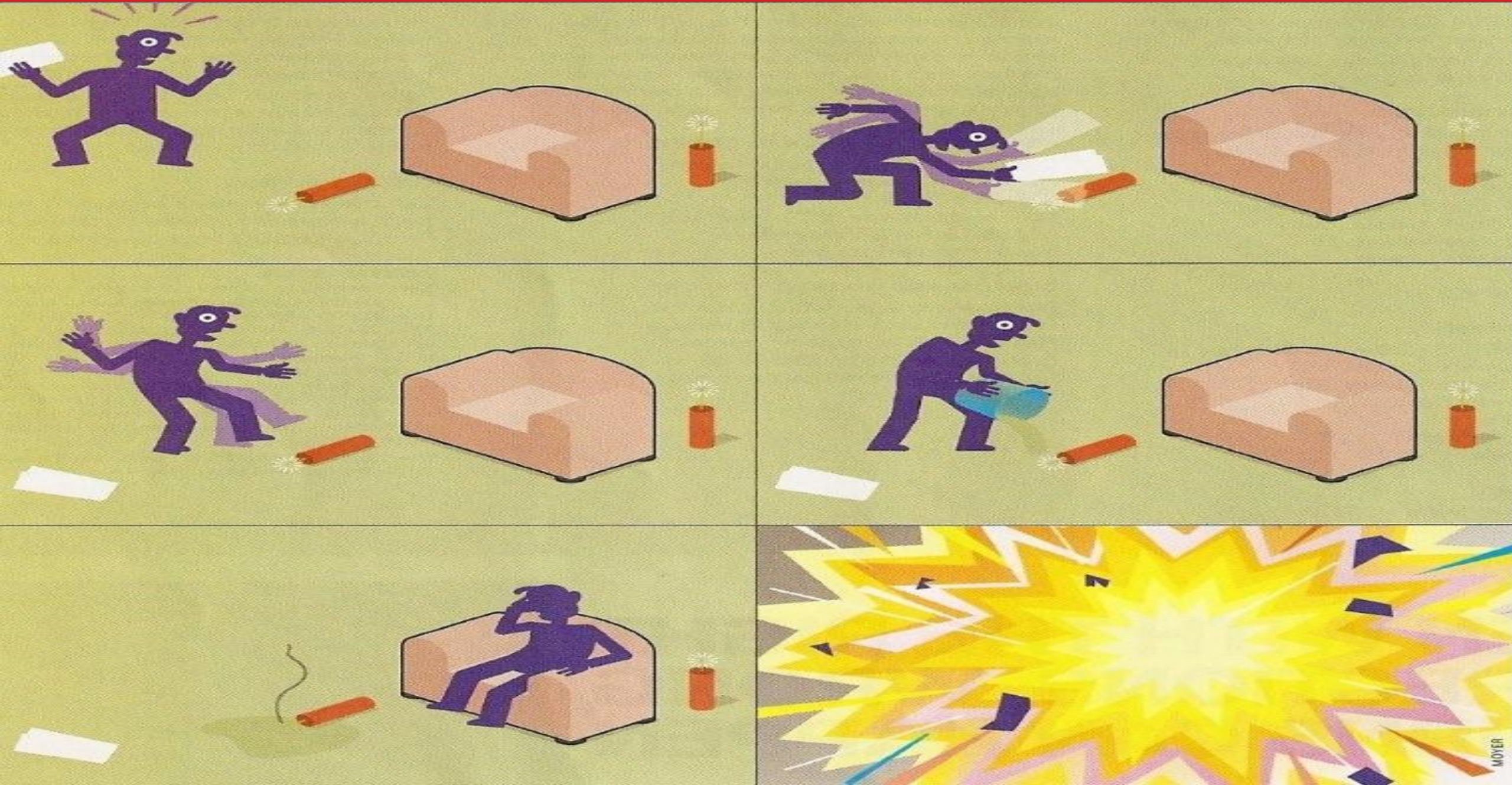
■ Connaissances

- valider la **faisabilité** des plans
- clarifier les **rôles et les responsabilités** de chacun des membres des cellules afin d'améliorer la coordination et la rapidité de la réponse
- identifier les **écarts** entre la planification, la réalité et les besoins

■ Compétences

- développer le **réseau** interne des membres des cellules
- développer le **leadership** spécifique nécessaire lors de la gestion de crise (incluant la communication, la prise de décision et la gestion du stress)

Nous travaillons fort, mais nous ne pouvons tout prévoir



METRO fait partie d'un environnement en mouvement



ACCUEIL | INFO | ÉCONOMIE
Metro achète Jean Coutu pour 4,5 milliards \$

Jean Coutu, Éric La Flèche, président de Metro, et François Coutu, réunit lors de l'annonce de l'achat de Jean Coutu par Metro.

Radio-Canada
Publié le 2 octobre 2017



METRO fait face à des événements perturbateurs quotidiens

Moyens de pression chez Metro-Richelieu

Publié le 11/07/2011 à 11:12, mis à jour le 11/07/2011 à 11:21



PAR MARTIN JOLICŒUR

Twitter | Courriel | LinkedIn



Le Charlevoisien

Emplois Nécrologie Kiosque



Incendie au marché Richelieu de Clermont (vidéo)

Le 26 septembre 2019 — Modifié à 16 h 26 min le 26 septembre 2019

Temps de lecture : 1 min



Par Karine Dufour-Cauchon



METRO a des préoccupations omniprésentes



Où peut-on obtenir le panier d'épicerie le moins cher?

TVA Nouvelles | Publié le 17 juillet 2019 à 09:26 - Mis à jour le 17 juillet 2019 à 09:31



Ce que l'on cuisine en ce moment pour atteindre nos cibles de résilience

- un glossaire avec une terminologie harmonisée
- une redéfinition des rôles de responsabilités des cellules de crise
- la mise en place d'une approche par conséquence
- etc.



metro

C'est ça la résilience chez METRO !





Merci!

Vicky.Chainey@metro.ca