



Centre Public d'Action Sociale
Rue du Long Thier, 35 à 4500 Huy
Tél : 085/410.230 – Fax : 085/23.36.69

PLAN CATASTROPHE

DOCUMENT DE TRAVAIL

DU 1^{ER} septembre 2007.

Introduction

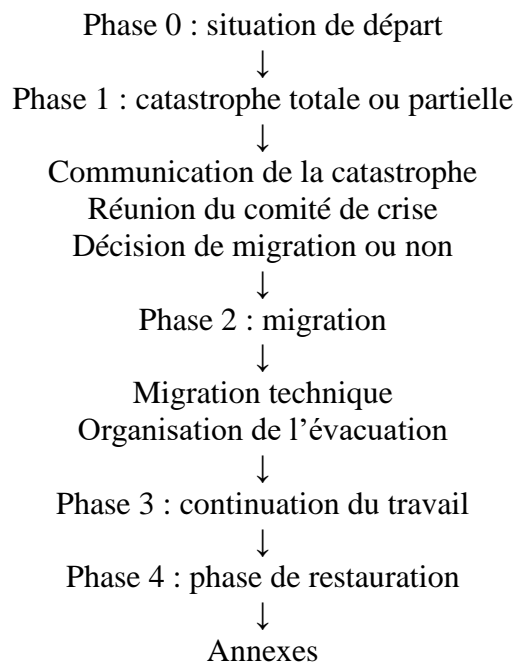
Un plan catastrophe est souvent considéré comme inutile. Les réactions telles que : « Cela ne sert à rien, cela ne peut pas nous arriver » ou « Cela coûte du temps et de l'argent et cela ne nous rapporte rien » sont fréquentes.

Hélas, nous sommes bien informés de sinistres partiels ou totaux survenus ici et là.

Les principaux principes à suivre pour répondre aux normes minimales de sécurité sur lesquels le plan catastrophe est basé, sont les suivants :

- une catastrophe provoque toujours beaucoup d'émotion et de stress qui paralysent le personnel et les empêchent de suivre une logique,
- une liste logique des actions à prendre en cas de catastrophe aide les secrétaires, les présidents et les collaborateurs à réagir dans de telles situations,
- disposer d'une liste d'informations nécessaires est un atout majeur pour pouvoir réagir de manière efficace et redémarrer les activités.

Schéma du plan catastrophe



Phase 0 : situation de départ

Le CPAS est installé dans une ancienne maison entièrement rénovée avec une nouvelle construction annexée. Ces 2 corps de bâtiment sont totalement occupés et peuvent se diviser en 3 niveaux : - la nouvelle construction,

- le rez-de-chaussée de l'ancien bâtiment,
- le 1^{er} et 2^{ème} étages de l'ancien bâtiment.

En effet, il faut se mettre dans la situation d'une catastrophe totale (scénario du pire) impliquant une évacuation totale mais aussi dans la situation d'une catastrophe partielle qui pourrait subvenir séparément dans les différents niveaux.

La nouvelle construction renferme l'accueil des demandeurs, le service des travailleurs sociaux, des éducatrices et des services extérieurs (aide à domicile et repas). En tout, 24 membres du personnel.

Le rez-de-chaussée de l'ancien bâtiment est occupé par l'accueil (central téléphonique), le service du personnel, le service encodage mais aussi par le serveur informatique. En tout, 6 membres du personnel.

Le 1^{er} et 2^{ème} étages comprennent tout le service des finances, le secrétariat, le service logement, le bureau de la secrétaire, du receveur et de l'informaticien. En tout, 14 personnes.

Ce plan catastrophe doit répondre à la norme de sécurité n° 17 « D'après une méthodologie commune acceptée par le groupe de travail « Sécurité de l'information », ou tout autre méthodologie qui tienne compte des principes de base y décrits, réaliser une analyse de risques permettant d'élaborer son plan catastrophe »

L'analyse de risques a été acceptée par le Conseil de l'Aide Sociale » du 30 avril 2007.

Cette analyse est réduite aux services manipulant les données à caractère social transitant par la Banque Carrefour. Il s'applique donc principalement au paiement des RIS et des secours étrangers ainsi que, dans une moindre mesure, au staff des assistants sociaux de la Maison des Marronniers. En effet, ceux-ci n'ont que la faculté de consulter les données sociales alors que le service paiement intègre les données et les attestations mutuelles et encode les demandes de subventions.

Pour les services dernièrement cités, la Réinsertion Socio Professionnelle, rue Portelette, dispose de la connexion à Publilink. Mr le Receveur pourra y continuer ses paiements urgents et le service d'encodages RIS et étrangers, son travail envers la BCSS. La reconnexion sera immédiate.

Voyons maintenant les aspects pratiques :

- l'ensemble du personnel (excepté les personnes blessées ou choquées) pourra aider au redémarrage des activités (organisation, priorités, contacts,...) ;
- le matériel informatique et les programmes nécessaires devront pouvoir être délivrés dans les 2 jours ouvrables, nous avons l'accord formel du 20 mars 2007 de notre firme informatique nous garantissant un dépannage rapide si le serveur devait être endommagé. Nous avons l'accord informel du fournisseur informatique pour l'obtention de plusieurs PC si nécessaire ;

- les back up des données, des programmes et de l'environnement se trouvent dans une armoire à la Criée ;
- l'inventaire actualisé du matériel informatique (serveur, PC, imprimantes, scanner, routeurs, programmes applications, logiciels, etc...) et la procédure complète pour redémarrer Publink sont conservés, outre le conseiller en sécurité, chez Monsieur..., informaticien ;
- Madame la Présidente, Madame la Secrétaire et Madame la conseillère en sécurité disposent d'un exemplaire du plan catastrophe ;
- Une copie de ce plan est également en la possession de Mr/Mme...

Enfin, comme approuvé dans l'analyse de risque du 30 avril 2007, en cas de destruction des locaux, transfert des activités vers l'immeuble à appartements du CPAS, Ruelle Mottet , 1 et prendre contact avec Belgacom pour assurer le transfert des communications vers un poste téléphonique fonctionnel. Le numéro de téléphone restera identique et la ligne sera activée endéans les 12 heures.

Phase 1 : Phase critique

Communication de la catastrophe

En cas d'incendie, notre alarme est raccordée directement au service des pompiers qui avertira le service 100 et la Police en cas de problèmes majeurs.

La police contactera, si catastrophe nocturne, Madame la Présidente et Madame la Secrétaire. Lesquelles contacteront les membres du comité de crise aux adresses et numéros suivants :

Nom	Adresse	Téléphone/Gsm
Présidente		
Secrétaire		
Les conseillers :		
Receveur		
responsable AS		
Service du personnel		
Service administratif		
Conseillère en sécurité		
Informaticien		
Responsable du service des ouvriers		
Conseiller en sécurité adjoint		

Les personnes en possession du plan catastrophe et de l'inventaire physique et informatique vont à l'adresse de contact soit à l'Immeuble à appartements, Ruelle Mottet, 1 à 4500 HUY. Une clé d'accès est disponible auprès de Monsieur... au n° ou à l'appartement n° 1 de cet immeuble.

But de la réunion :

- faire un premier bilan de la catastrophe et savoir le plus rapidement possible s'il est possible de redémarrer dans les locaux ou s'il faut migrer vers le centre de secours ;
- passer en revue le plan catastrophe
- répartition des tâches par Mme la Présidente et Mme la Secrétaire.

Décision de migration

Les membres du Comité de crise prennent la décision de migrer.

Phase 2 : Migration vers le local de secours

La salle de réunion à l'immeuble à appartements est assez vaste, elle dispose d'une cuisine, d'un bureau individuel et de 14 tables et 56 chaises.

Adresse du local de secours :

Immeuble à appartements Du CPAS	Adresse :	Tél :
Mr, concierge		Tél :

Migration technique

Mr ..., informaticien, Mme ..., Mr ... et Mr ... prennent contact avec les fournisseurs, la firme informatique, vont chercher les back-ups et les programmes nécessaires. Selon l'inventaire, décident de commander autant de PC, d'imprimantes, de photocopieurs, de postes téléphoniques supplémentaires.

Firme informatique	Personne de contact :	Tél : Fax :
Fournisseur informatique		Tél : Gsm :
Belgacom Namur pour transférer la ligne Téléphonique		Tél : Gsm :
Connexion Publilink (procédure de Raccordement)		

Organisation de l'évacuation

Mmes ... et ... ainsi que Mr ... prennent contact avec les membres du personnel (voir annexe) pour les avertir que les activités du CPAS pourront reprendre à partir du .../.../.... à la nouvelle adresse.

Mmes ...et... prennent contact avec le courtier en assurance pour faire réaliser une expertise des dégâts sur le site du CPAS détruit.

Courtier des Assurances	Adresse :	Gsm :
Assur Incendie Bâtiment	Police :	Tél : Fax :
Assur tous risques 'électroniques »	Police :	

Monsieur, responsable des ouvriers de la Maison des Marronniers, amène, avec son personnel, tout ce qui peut être sauvé et qui est nécessaire dans l'immédiat : papier, enveloppes, matériels de bureau.

Fournisseurs	Adresse	Téléphone
Papier :		Tél : Fax :
Matériels bureau :		Tél : Fax :
Enveloppes :		Tél :

Mr prend contact avec le bureau de poste de Huy 2, place Saint-Remy, pour signaler le changement d'adresse.

Le document du service MUTAPOST doit être complété, signé par la Présidente et apporté au bureau de poste + copie de la carte d'identité de la Présidente.

Phase 3 : continuation du travail

Le but est de continuer à exécuter les activités du CPAS dans les nouveaux locaux. Il faut espérer que grâce au matériel déjà existant (tables, chaises, bureau individuel, cuisine) et aux accords pour obtenir le matériel informatique assez rapidement, la reprise soit efficace et permette de continuer le travail qu'implique la connexion à la BCSS.

On peut également imaginer que cette migration perdure un certain temps. Il serait judicieux de prévoir des cloisons afin de diviser la grande salle en petits compartiments pour garder un effet de confidentialité lors des entretiens des usagers avec leur assistante sociale.

Par ailleurs, un panneau sera installé devant le CPAS pour informer le public de l'emplacement des nouveaux locaux et des heures d'ouverture.

D'autres locaux peuvent s'avérer disponibles si nécessaire : le service de réinsertion-socioprofessionnelle, le service de médiation de dettes, les maisons de crise et le bureau des boutiques.

Phase 4 : phase de restauration

La phase de restauration décrit les différentes étapes à franchir pour retourner vers un nouveau site définitif ou vers le site reconstruit.

- Architecte
- Entrepreneur, chef de chantier, ...

