



POD | Maatschappelijke Integratie
SPP | Intégration Sociale

Pour info: Helpdesk
E-mail: helpdesk.security@mi-is.be
Tél : 02.508.86.44| Fax : 02.508.86.72
Url :

CENTRE DE PROMOTION SOCIAL DE XXXXX

PLAN CATASTROPHE

DOCUMENT DE TRAVAIL

Introduction

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

Hélas, lors de nos formations dans les CPAS de 2004 à 2005, nous avons été régulièrement informés de sinistres partiels ou totaux survenus ici et là.

Comment peut-on alors élaborer un plan catastrophe sans dépenser beaucoup d'argent ni trop de temps ?

Quels sont les principes à suivre pour répondre aux normes minimales ? Parmi ces principes, un certain nombre de conseillers en sécurité nous ont donné d'excellentes idées que nous avons reprises. Qu'ils en soient remerciés.

Les principaux principes 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 empêche 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.

Nous vous proposons en résumé une ligne rouge d'actions à suivre. Cette liste n'est naturellement pas exhaustive et peut être complétée selon les besoins ou les priorités du CPAS.

Où peut-on recommencer à travailler en cas de catastrophe ? *Voici quelques suggestions ayant pour but de limiter les frais au mieux :*

- dans une antenne extérieure du CPAS,
- dans un home si le CPAS en a un,
- dans un autre CPAS,
- dans un ou plusieurs locaux mis à disposition par la commune,
- dans une classe d'école ou dans un ancien bâtiment,
- dans la bibliothèque communale,
- etc.

Le CPAS peut naturellement décider de prévoir plus et mieux s'il désire, par exemple, recommencer ses activités dans les 72 h.

Que prévoir dans les locaux pour recommencer à travailler ? Quelques coûts réduits sont à prévoir :

- l'installation d'une connexion à internet,
- l'installation d'une connexion téléphonique à Belgacom, Colt, autre....

Attention : ceci ne signifie pas que les abonnements doivent être activés, donc payés. Il est par contre très important de savoir comment les activer le plus rapidement possible.

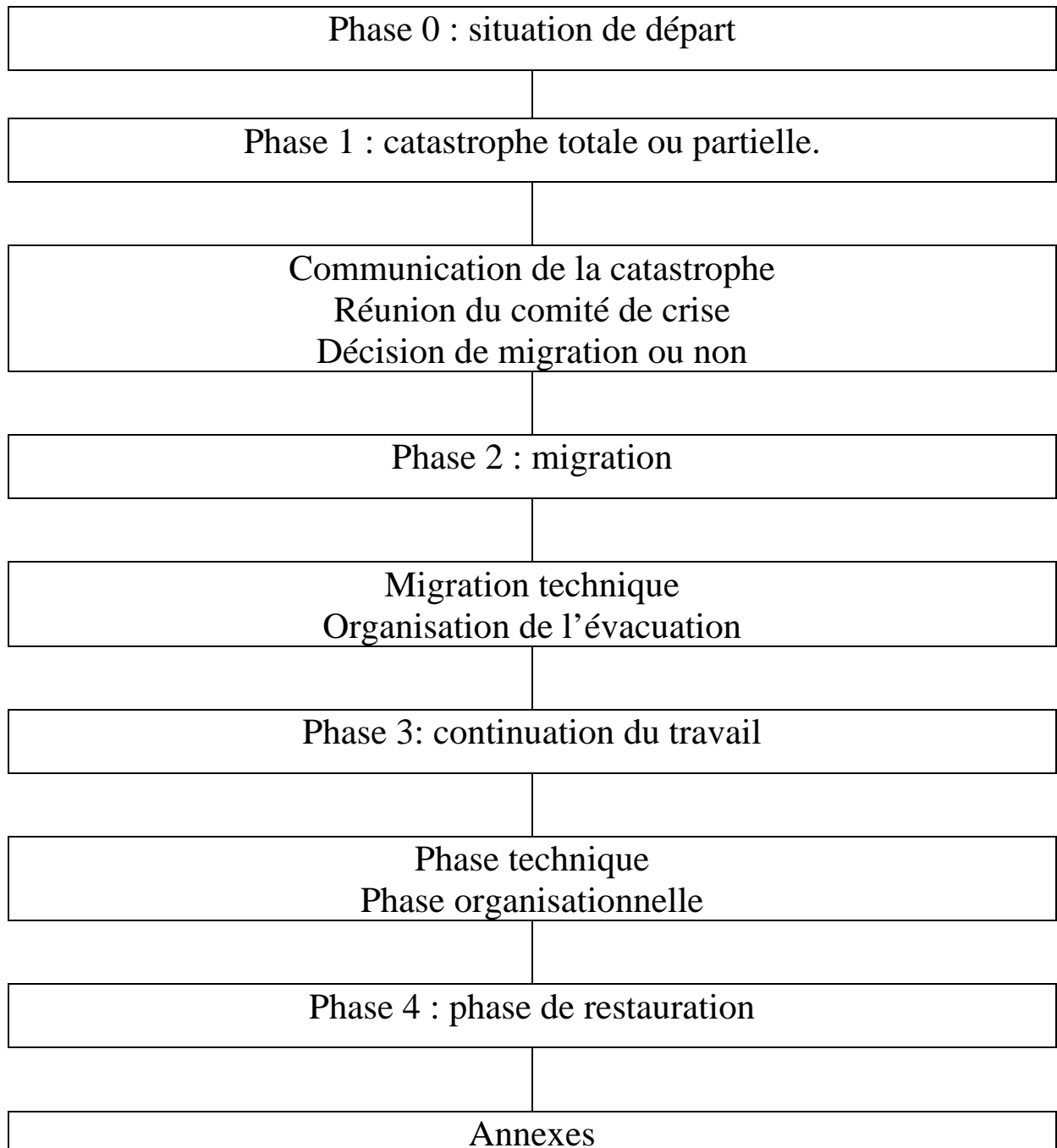
Quelques autres principes doivent naturellement être pris en compte comme :

1. l'inventaire de votre mobilier,
2. l'inventaire du matériel informatique,
3. l'inventaire des logiciels installés,
4. une version des back ups les plus récents (qui ont été conservés à l'extérieur du CPAS),
5. une procédure pour contacter les personnes qui vous redonneront accès à Publilink, Irisnet, et vous l'installeront,
6. un plan catastrophe complété mis à disposition des personnes qui participeront à la phase de redémarrage.

Vous allez, par conséquent, trouver un résumé des actions à entreprendre. Comme vous le constaterez, elles restent simples et réalistes. En considérant les problèmes auxquels un CPAS devrait faire face en cas de catastrophe partielle ou totale et les actions à mener (1 - 6) pour pouvoir continuer à assister les clients, il n'y a pas de doute : un plan catastrophe est un outil utile même pour à domicile.

Table des matières

	Schéma du plan catastrophe	5
0.	Situation de départ	6
1	La phase critique	7
1.1	Communication de la catastrophe	7
1.2	Réunion du comité de crise	8
1.3	Décision de migration	8
2.	La phase de migration (vers le local de secours)	9
2.1	Migration technique	9
2.2	Organisation de l'évacuation	10
3.	La continuation du travail dans le CPAS	11
3.1	Phase technique	11
3.2	La phase organisationnelle	12
4.	La phase de restauration	13
5.	Annexes	14
1	Liste du personnel	15
2	Polices d'assurance du matériel informatique	16
3	Contrats d'entretien du matériel informatiques et clauses particulières	17

Schéma du plan catastrophe.

0. Situation de départ

Le CPAS est installé au rez-de-chaussée / au premier étage / dans un bâtiment qu'il occupe entièrement / partiellement.

Son installation informatique est située dans le CPAS / dans les locaux de la commune / dans la maison de retraite de

Le plan catastrophe doit donc prendre en compte les éléments suivants:

- en cas de destruction des locaux / du bâtiment, transfert des activités vers le local / bâtiment / les bureaux deet prendre contact avec Belgacom / Colt / xyz pour assurer le transfert des communications vers un ou des postes téléphoniques fonctionnels. Le(s) numéro(s) de téléphone restera/ont identique(s) et la ligne sera réactivée endéans lesheures.

Ce plan catastrophe décrit un scénario basé sur les suppositions suivantes:

- une catastrophe totale (scénario du pire) impliquant une évacuation totale (autant technique qu'organisationnelle), si la catastrophe n'est pas totale, plusieurs éléments de ce plan catastrophe peuvent être repris séparément tandis que d'autres ne devront pas être réalisés;
- l'ensemble du personnel (excepté les personnes blessées ou choquées) pourra aider au redémarrage des activités (organisation, priorités, contacts, autres);
- au cas où la catastrophe se produirait pendant les heures de service, le personnel, après comptage, sera renvoyé à son domicile et le scénario démarrera dès que possible;
- le matériel informatique et les programmes nécessaires devront pouvoir être délivrés dans les X jours ouvrables;
- les back ups des données, des programmes et de l'environnement se trouvent dans le coffre à / dans l'armoire à / la maison communale / à la maison de retraite de/ chez le fournisseur
- l'inventaire actualisé du matériel et de l'informatique (serveurs, PC, imprimantes, scanners, routeurs, programmes, applications, logiciels, etc.) et la procédure complète pour redémarrer Publilink / Vera / autre sont conservés, outre le conseiller en sécurité, chez Mme / Mr ainsi que chez Mme / Mr
- une copie du plan catastrophe sera conservée chez Mme / Mr et au dans le coffre situé
- Mme, Mr le Président,, Mme, Mr le secrétaire,, et Mme, Mr le conseiller en sécurité,, disposent d'un exemplaire du plan catastrophe,

-
- au site de secours ou à la maison communale / maison de retraite / dans le coffre de/....., des exemplaires vierges de documents administratifs ou non nécessaires au bon fonctionnement des services du CPAS sont disponibles en double exemplaire soit sous forme papier soit sur support magnétique.

1. La phase critique.

1.1 Communication de la catastrophe.

- Mme, Mr le Président,, Mme, Mr le secrétaire,, et Mme, Mr le conseiller en sécurité,, sont informés par la police /les pompiers de la catastrophe.
- Mme, Mr le Président,, Mme, Mr le secrétaire,, et Mme, Mr le conseiller en sécurité,, prennent contact avec les membres du comité de crise aux adresses suivantes:

<i>Nom</i>	<i>Adresse</i>	<i>Téléphone / GSM</i>
Nom, prénom (Président du comité de crise)		
Nom, prénom Secrétaire		
Nom, prénom Receveur		
Nom, prénom Conseiller en sécurité		
Nom, prénom Employé administratif		
Nom, prénom Assistant social		
Adresses de contact		
1		
2		

1) au cas où le CPAS serait détruit.

2) au cas où la maison communale serait détruit.

- Les personnes en possession du plan catastrophe et de l'inventaire vont à l'adresse de contact avec leur exemplaire de plan catastrophe et l'inventaire physique et informatique.

1.2 Réunion du comité de crise.

Endroit: maison communale de, café le, salle paroissiale de, bibliothèque de(s'assurer qu'il est possible de se réunir ce jour là à tel endroit et/ou disposer des clefs d'accès).

•

Participants :

- Mme / Mr (Président, coordinateur du comité de crise);
- Mme / Mr..... (secrétaire, coordinateur en cas d'absence du Président) ;
- Mme / Mr.....;
- Mme / Mr..... (conseiller en sécurité) ;
- Mme / Mr.....;
- Mme / Mr.....

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, Mret/ou Mme / Mr.....;
- Fixer la nouvelle réunion du Comité de crise.

1.3 Décision de migration³

- Mme / Mr..... et / ou Mme / Mr..... prennent la décision de migrer.

³) au cas où le bâtiment serait détruit.

2. LA PHASE DE MIGRATION (vers le local de secours)⁴.

Le ou les locaux de secours doivent offrir suffisamment d'espace pour installer le personnel et le matériel nécessaire à son fonctionnement.

Le but, à ce nouvel emplacement, est de permettre de redémarrer toutes les activités du CPAS. C'est pourquoi il est nécessaire de contacter le ou les fournisseurs de logiciels et de matériels informatiques afin de pouvoir disposer de ces moyens (endéans les X jours) dans le ou les nouveaux locaux.

Adresse du local de secours⁵:

<i>Nom</i>	<i>Adresse</i>	<i>Téléphone / fax</i>
		Tél : Fax :

2.1 Migration technique.

- Mme / Mr..... prend contact avec la / les firme(s) XXXXX (fournisseur(s) du / des hard- et software(s)).
- Mme / Mr va chercher tous les back ups et les tiennent à disposition des fournisseurs / de l'informaticien sur le nouveau site.
-

Cette action a pour but de permettre d'équiper le ou les nouveaux locaux du matériel et des programmes nécessaires.

<i>Nom</i>	<i>Adresse</i>	<i>Téléphone / fax</i>
Fournisseur de software		Tél :
Fournisseur de logiciel		Fax :

- Mme / Mr..... prend contact avec Publilink selon la procédure déjà établie (procédure incluse dans le plan catastrophe).

⁴) au cas où le CPAS serait détruit (dans cette optique, le serveur installé dans la maison communale) resterait intact.

⁵ Doter anticipativement le local de secours d'une connexion téléphonique et à internet. Disposer de la procédure de raccordement Publilink.

- **2.2 Organisation de l'évacuation.**
- Mme / Mr..... prend contact avec les membres du personnel (voir annexe 1) pour les avertir que les activités du CPAS pourront reprendre à partir du jj/mm/20aa à la nouvelle adresse place / rue / avenue à
- Mme / Mr..... prend contact avec le courtier / l'assurance pour faire réaliser une expertise des dégâts sur le site du CPAS détruit.

<i>Nom de l'assurance</i>	<i>Nature de la police d'assurance</i>	<i>Adresse</i>	<i>Téléphone /fax</i>
			Tél. : Fax :

- Mme / Mr..... (et / ou Mme / Mr.....) font le nécessaire auprès de BELGACOM/Colt/....⁶ Pour transférer la connexion téléphonique au nouveau local / bâtiment (le service technique se charge éventuellement de fournir des nouveaux appareils téléphoniques ou des appareils complémentaires).
- Mme / Mr..... prend contact avec le fournisseur de matériel de bureau pour commander les meubles, chaises, armoires, matériels de bureau, papier, enveloppes, etc.).

<i>Nom(s) du / des Fournisseur(s)</i>	<i>Adresse</i>	<i>Téléphone /fax</i>
		Tél : Fax :

- Mme / Mr..... prend contact avec le bureau de poste de (nom de la ville, du village) pour signaler le changement d'adresse.

Le document du service MUTAPOST doit être complété et apporté au bureau de poste. :

- ⇒ copie de la carte d'identité du Président (Mme / Mr.....) ;
- ⇒ compléter la demande de changement d'adresse et la faire signer par le Président (Mme / Mr.....).

⁶) cette action n'est pas nécessaire si la centrale téléphonique est à la maison communal.

3. La continuation du travail dans le CPAS⁷.

Le but est de continuer à exécuter les activités du CPAS dans les nouveaux locaux.

Le but, à ce nouvel emplacement, est de permettre de redémarrer toutes les activités du CPAS. C'est pourquoi il est nécessaire de contacter le ou les fournisseurs de logiciels et de matériels informatiques afin de pouvoir disposer de ces moyens (endéans les X jours) dans le ou les nouveaux locaux.

3.1 Phase technique.

- Mme / Mr..... prend contact avec la / les firme(s) XXXXX (fournisseur(s) du / des hard- et software(s)).

Cette action a pour but de permettre d'équiper le ou les nouveaux locaux du matériel et des programmes nécessaires.

<i>Nom</i>	<i>Adresse</i>	<i>Téléphone / fax</i>
Fournisseur de software		Tél :
Fournisseur de logiciel		Fax :

- Mme / Mr..... prend contact avec Publilink selon la procédure déjà établie (procédure incluse dans le plan catastrophe).
- Mme / Mr.....va chercher les back ups et les tient à disposition des fournisseurs / informaticiens au centre de secours.

<i>Nom</i>	<i>Adresse</i>	<i>Téléphone / fax</i>
		Tél :
		Fax :

- Mme / Mr..... (et/ou Mme / Mr.....) installent les back –ups dans le système informatique.
- Vérifier s'il y a une clause impliquant le remplacement du matériel et des logiciels dans un délai déterminé (24 h of 48 h).

⁷⁾ si la maison communale est détruite (le serveur – et éventuellement le central téléphonique- est perdu).

3.2 La phase organisationnelle.

- Mme / Mr..... (et/ou Mme / Mr.....) fait le nécessaire chez BELGACOM⁸/Colt/... pour assurer la connexion téléphonique dans le bâtiment / local (le service technique se charge éventuellement de l'installation de la nouvelle centrale téléphonique).
- La même chose doit être faite avec VERA/Belgacom/xxxx (numéro de téléphone, nom et adresse doivent être rajoutés).
- Dans le bâtiment / local du CPAS, une cellule d'urgence peut être installée pour répondre aux clients.

⁸) cette action n'est pas nécessaire si la centrale téléphonique est située dans la maison communale.

4. LA PHASE DE RESTAURATION.

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

Cette phase n'est pas décrite ici parce que le site de secours va devenir en même temps le site définitif.

5

Annexe 2 : polices d'assurance du matériel informatique

Annexe 3 : contrats d'entretien du matériel informatiques et clauses particulières