|  |
| --- |
| **Plan modèle pour assurer la continuité des opérations**  *pour les associations en œuvre à l’étranger* |
|  |

Inspiré par :

State of Queensland, 2013. Business Continuity Plan Template.  
<https://publications.qld.gov.au/dataset/business-continuity-planning-template>

Cette version pour les associations en œuvre à l’étranger a été développée par Joy Savage D’Angelo sous licence CC BY 3.0 AU.

© Joy Savage D’Angelo, 2018

V2 © Joy Savage D’Angelo, 2020

V2.1 © Joy Savage D’Angelo, 2020

D’Angelo Development Consulting, LLC.

420 Throckmorton Street

Suite 200

Fort Worth, Texas 76102

USA

[www.joydevelopmentconsulting.com](http://www.joydevelopmentconsulting.com)

Traduction : Joy Savage D’Angelo

Révision : Coralie Fichel

Original Copyright Notice:

© State of Queensland, 2013.

The Queensland Government supports and encourages the dissemination and exchange of its information. The copyright in this publication is licensed under a Creative Commons Attribution 3.0 Australia (CC BY) licence.



Under this licence you are free, without having to seek our permission, to use this publication in accordance with the licence terms.

You must keep intact the copyright notice and attribute the State of Queensland as the source of the publication.

Note: Some content in this publication may have different licence terms as indicated.

For more information on this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/au/deed.en>

# Introduction

L’objectif de la conception d’un plan de continuité des opérations, pour les associations en œuvre à l’étranger, est de permettre d’assurer la continuité du travail pendant et suivant tout incident qui pourrait nuire à sa capacité de continuer à œuvrer.

Les associations, en particulier celles qui travaillent à l’étranger, font face à de nombreux défis. Des notes sur ces particularités ont été intégrées à ce document dans l’objectif de vous aider à adapter ce modèle à votre situation. En tant qu’une association, vous allez peut-être devoir faire cet exercice avec vos membres de conseil d’administration, ainsi qu’avec votre personnel local. A cette fin, j’ai mis ce même doucement à votre disposition en plusieurs [langues](http://www.joydevelopmentconsulting.com/03-resources) .

Ce guide vous aidera à entreprendre une analyse de risques et à développer un plan pour les gérer. Il vous permettra aussi de faire une analyse d’impacts possibles et de développer votre plan de d’action afin de reprendre au mieux vos activités suite à un incident.

Vous trouverez une section titrée « répéter, entretenir et revoir » qui vous invite à tester, revoir et mettre à jour votre plan régulièrement, afin d’être assuré que l’ensemble de votre effectif est au courant de la procédure et que le plan reste pertinent à votre situation actuelle.

Adaptez librement ce modèle aux besoins de votre association. Le texte en bleu est là pour vous guider dans la rédaction en vous donnant des indications plus précises. Vous pouvez le supprimer une fois que vous aurez complété la partie.

## 

### À propos du cadre théorique

Ce modèle incorpore le cadre « [prévention préparation réaction et reprise](http://www.business.qld.gov.au/business/running/risk-management/pprr-risk-management-model)» (PPRR) d’un plan de continuité des opérations pour les entreprises. Chaque élément est représenté par une étape dans le processus de planification de la poursuite des opérations.

**Processus de planification de la poursuite des opérations**



Répéter, entretenir et revoir

Prévention – plan de gestion des risques

* Incorpore l’élément prévention pour identifier et gérer la probabilité et les conséquences des risques liés à un incident.

Préparation – analyse d’impacts possibles sur les activités

* Traite la partie préparation pour identifier et mettre en ordre de priorité les activités clefs d’une association qui peuvent être touchées lors d’un incident.

Réaction – plan de réponse aux incidents

* Incorpore l’élément de réaction en formant un cadre de réponse à un incident en traçant les pas à suivre pour contenir, contrôler et minimiser les impacts.

Reprise – plan pour reprendre les activités

* Traite la partie reprise qui trace un plan de récupération d’un incident afin de minimiser les perturbations et le temps nécessaire pour reprendre l’activité.

|  |
| --- |
| Insérer le nom de votre association |

# *Plan de continuité des opérations*

**Date :** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Liste de distribution

*Pour faciliter la mise à jour de votre plan, ce tableau vous permet d’avoir un suivi de toutes les personnes munies d’une copie ainsi que des lieux où vous pourrez la trouver.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Numéro de copie | Nom | Lieu |
| 001 |  |  |
| 002 |  |  |
| 003 |  |  |
| 004 |  |  |
| 005 |  |  |
| 006 |  |  |

### Références et documents associés

*Inclure tout autre document qui importe dans votre plan de continuité.*

|  |
| --- |
| Titre du document |
|  |
|  |
|  |
|  |

# Section 1

## Note de synthèse (facultative)

*Une note de synthèse est un résumé en une page du plan. Elle devrait donner assez d’informations pour faire connaître le plan sans avoir à lire le document en entier.*

*Vous verrez s’il est utile de faire une note de synthèse selon le nombre d’activités de votre association et la longueur de votre document.*

### Objectifs

*Les objectifs servent à clarifier le but de votre plan et doivent décrire les résultats désirés.*

*Par exemple :*

*Les objectifs de ce plan sont :*

*Entreprendre une analyse de risques et formuler un plan pour les gérer.*

*Définir et hiérarchiser les activités vitales.*

*Détailler les stratégies et actions à entreprendre pour garder vos clients en sécurité et continuer vos opérations vitales.*

*Revoir et mettre à jour ce plan régulièrement.*

### Glossaire

*Termes communs utilisés dans ce document. Vous devriez l’adapter selon votre activité.*

|  |  |
| --- | --- |
| *Planification*  *de la poursuite des opérations* | *Le processus de développement d’un plan pour la gestion des risques afin d’assurer un certain niveau de fonctionnement lors d’une perturbation.* |
| *Plan de continuité des opérations* | *Un document qui regroupe les informations nécessaires pour la poursuite d’activité pendant et après une perturbation.* |
| *Analyse d’impact sur les activités* | *Le processus de regroupement des informations nécessaires pour déterminer le niveau d’impact de certains risques sur le fonctionnement des activités principales.* |
| *Activités principales* | *Le cœur d’activité de votre association.* |
| *Délai de retour* | *Le temps nécessaire pour reprendre votre une activité sans mettre en jeu le but de votre association.* |
| *Ressources* | *Les moyens qui soutiennent l’accomplissement de l’objectif de l’association. Ceux-ci peuvent être des dons, des biens ou des personnes.* |
| *Planification de la gestion des risques* | *La création d’une feuille de route pour minimiser l’occurrence des risques identifiés et leur impact sur l’association.* |
| *Plan de succession* | *Plan pour transférer la responsabilité de direction à quelqu’un d’autre. Ceci est surtout un plan de transfert de direction normal et prévu, mais il est aussi conseillé de préparer une version d’urgence et d’intérim.* |
| *Départ soudain* | *Quand les effectifs principaux de l’association sont obligés, pour une raison quelconque, de quitter le pays avec peu ou aucun préavis.* |
| *Rapatriement* | *Quand un effectif étranger se réinstalle (volontairement ou non) dans son un pays de passeport.* |
| *Risques aux clients* | *Les risques auxquels vos clients/ bénéficiaires sont exposés par une perturbation d’une de vos activités.* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Section 2

## Planification de la gestion des risques

*Vous pouvez* ***gérer en amont les éventuelles menaces que pourraient rencontrer votre association****. Il vous faut d’abord identifier et analyser tout événement qui pourrait nuire à votre capacité de continuer vos activités et ensuite monter une feuille de route pour réduire les risques d’occurrences et leurs impacts sur votre association.*

*Des questions à vous poser :*

*Quels faits pourraient impacter mon association ?*

*A quel degré/niveau d’importance ?*

*Quelle est la probabilité que cela se produise ?*

*Cette éventualité peut-elle être réduite, voir éliminée ?*

*Pour les situations dans les contextes les plus complexes, cet* [*outil de gestion des risques*](https://www.joydevelopmentconsulting.com/03-resources) *est peut-être mieux adapté à une gestion dynamique. Si cela est votre cas, utilisez l’outil puis reprendre votre planification ici.*

*En outre, pour les contextes de risques de danger élevés, considérez aussi une planification pour la gestion de crises spécifiques. (Séquestration d’effectif, vol, décès de personnel sur le terrain, etc.)*

### Plan de gestion des risques

Légende :

TH : très haut

H : haut

M : moyen

P : peu

Préparé par : ……………………………………………………… Date : ……………………………

Relu par : …………………………………………………………. Date : ……………………………

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Description du risque | Probabilité | Impact | Priorité | Mesures de prévention | Anticipation/prévention des dommages |
| *Incendie* | *M* | *M* | *H* | * *Alarmes* * *Panneaux pour indiquer la sortie* * *Plans d’évacuation des lieux affichés dans chaque pièce* * *Arrosoirs/extincteurs installés* * *Exercice d’évacuation incendie réguliers* * *D’autres mesures préventives conseillées par le gouvernement local* | * *Abri temporaire organisé* * *Mitigation des dommages : assurances adéquates, fonds d’urgence, sauvegarde régulière des données* |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

### Assurances

*Vous devriez déterminer quels types d’assurances sont valables pour votre situation et souscrire la couverture adaptée à vos besoins.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Type d’assurance | Couverture | Exclusions | Société et coordonnés | Numéro de compte | Échéancier des Paiements |
| *Biens* | * *Incendie* * *Inondation* * *Vol* | * *Terrorisme* * *Tsunami* * *Glissements de terrain* | *Assurance ABC*  *Mme*  *Tel :* | *00/00/00* | *Montant que vous payez et la fréquence* |
| *Séquestration* |  |  |  |  |  |
| *Poursuite judiciaire* |  |  |  |  |  |

### Stratégie sécurité et sauvegarde des données

*Comment protégez-vous vos données et votre réseau ? (Ex : Protection des virus, réseau sécurisé, pare-feu, mots de passe et sauvegardes)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Données à sauvegarder | Fréquence | Moyen | Personne responsable | Procédure de sauvegarde |
| *Fichiers clients* | *Hebdomadaire* | *Disque dur externe* | *M—* | * *Sortir disque dur du coffre-fort* * *Copier données depuis X* * *Remettre le disque dans le coffre-fort* |
| *Documents internes* | ***Après mise à jour*** | ***Disque dur externe*** | ***M—*** | * *Sortir disque dur du coffre-fort* * *Copier données depuis X* * *Remettre le disque dans le coffre-fort* |

# Section 3

# Analyse d’impact sur les activités

*Un élément important dans la* ***planification pour la continuité*** *des opérations est* ***l’analyse d’impacts*** *sur vos activités vitales. Utilisez les informations regroupées lors de votre* ***planification de la gestion des risques*** *pour évaluer ces risques et impacts sur vos activités vitales afin de déterminer les prérequis de base permettant d’effectuer la reprise.*

*Les activités vitales pourraient être définies comme les opérations devant continuer pour accomplir votre mission.*

*Vous devez identifier :*

* *Vos activités vitales.*
* *Le temps que l’association pourrait survivre sans l’activité en question.*
* *L’impact d’une interruption de service sur vos clients.*

*Dans votre analyse vous devez assigner un délai de retour (RTO) à chaque fonction. Un RTO est le temps entre la déclaration de crise et le moment où l’activité vitale doit être capable de fonctionner de nouveau, afin d’éviter des conséquences graves ou ne pas mettre en jeu le but de l’association.*

*Les questions sur la page suivante vont vous aider à déterminer vos activités vitales.*

### Identifier les activités vitales

1. Dans le tableau suivant, listez les fonctions qui doivent être assurées afin que votre association puisse continuer à servir son but. Si vous avez plusieurs programmes, remplissez une ligne pour chacun.

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | *Service d’ambulance aérienne* |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |

2. Pour chacune des fonctions listées ci-dessus, complétez les informations suivantes :

Nom de l’opération : *Service d’ambulance aérienne*

Description de l’opération : *Réponse caritative via hélicoptère à une crise médicale loin des routes.*

1. Quels seraient les impacts si jamais cette activité n’était plus disponible ?

Aux clients : *augmentation du risque de décès dans un environnement rural par manque d’accès aux soins médicaux.*

À la communauté : *diminution du taux de survie dans les accidents.*

Donateurs :  *perte de motivation, méfiance.*

Association : *perte d’objectif, perte de revenu, besoin d’un nouveau but.*

Produit/service : *s.o.*

Amandes ou pénalités dues à une échéance de délai non respectée : *décès ou problèmes médicaux aggravés.*

Responsabilité légale : *s.o.*

Perte de bonne volonté du public : *probable*

Perte de revenu : *24 000€ par an*

Augmentation des frais : *s.o.*

Personnel : *diminution due à l’inactivité, le non-paiement ou perte du droit de rester dans le pays suite à un manque de travail.*

Commentaires :

1. Pendant combien de temps cette activité pourrait-elle cesser de fonctionner (100% ou partiellement) avant d’avoir un impact grave ?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ heures  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ jours  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ semaines  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ mois

Commentaires :

1. Est-ce que ce service dépend d’un autre service ou activité pour fonctionner ?

 NON ** OUI – si oui, cochez l’une des suivantes :

** fournisseur unique  fournisseur important  plusieurs alternatives existent

Commentaires :

1. Sur une échelle de 1 à 5 (1 étant le plus important), comment se situe cette fonction dans l’importance du fonctionnement de votre association ?

** - 1  - 2  - 3  - 4  - 5

Commentaires :

*Cette activité est au cœur de notre raison d’être.*

Rempli par : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

### Analyse d’impacts sur les opérations

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Opération vitale | Description | Priorité | Impacts de perte | RTO (délai de retour) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# Section 4

## Plan de réponse à un incident

*Ceci a pour objectif de vous préparer à une réponse dans les meilleurs délais suite à un incident grave et à réduire les impacts possibles sur vos opérations vitales auparavant identifiées.*

*Il peut aussi servir à préparer votre personnel à assurer une réponse adéquate afin de minimiser l’interruption des fonctions en cas de crise.*

*Les pages suivantes proposent un exemple des types d’information et check-lists dont vous pourriez avoir besoin dans votre plan de réponse à un incident.*

*Faites-en un pour chaque scénario identifié dans votre analyse de risques dans la section 3.*

### Check-list de réponses immédiates

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réponses à un Incident | ☑ | Action(s) prise(s) |
| Avez-vous :   * Évalué la sévérité de l’incident ? | □ |  |
| * Évacué le site si nécessaire ? | □ |  |
| * Vérifié que tout le monde est présent ? | □ |  |
| * Repéré toutes blessures ? | □ |  |
| * Pris contact avec les services d’urgences ? | □ |  |
| * Implémenté votre plan de réponse ? | □ |  |
| * Commencé un journal d’événements ? | □ |  |
| * Activé les bons effectifs et ressources ? | □ |  |
| * Nommé un porte-parole ? | □ |  |
| * Continué à vous informer ? | □ |  |
| * Informé les membres de l’équipe sur l’incident ? | □ |  |
| * Alloué les postes et responsabilités ? | □ |  |
| * Identifié tout dommage ? | □ |  |
| * Identifié toute activité vitale qui a été interrompue ? | □ |  |
| * Gardé les effectifs informés ? | □ |  |
| * Pris contact avec les acteurs principaux concernés ? | □ |  |
| * Compris et respecté toute réglementation locale requise ? | □ |  |
| * Initié toute réponse au public au travers des médias ? | □ |  |

|  |
| --- |
| Scénario A - réponse |
| *Étape 1* |
| *Étape 2* |

|  |
| --- |
| Scénario B - réponse |
| *Étape 1* |
| *Étape 2* |

### Rôles et responsabilités

*Ce tableau vous permettra d’assigner la responsabilité pour compléter une tâche à une fonction désignée. Vous attribuerez ensuite chaque fonction à une personne et assignerez un remplaçant en cas de besoin.*

*Faites passer ce tableau aux effectifs impliqués afin que tous comprennent leurs rôles et leurs tâches à accomplir pendant une crise et pour la préparation pré-urgence. Adaptez ce modèle selon votre structure d’organisation et besoins individuels.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fonction | Employé désigné | Remplaçant |
| Titre *Gérant d’équipe* | Nom *Jean Dubois*  Coordonnées *0400 000 000* | Nom *Marie-Hélène Frisson*  Coordonnées *0400 001 001* |
| *Responsabilités d’urgence :*   * *Assurer que le plan de continuité des opérations a bien été activé* * *Surveiller l’implémentation efficace des parties réponse et reprise du plan* * *Déterminer le besoin d’utiliser le lieu d’opération alternatif* * *Communiquer avec d’autres acteurs clefs si besoin est* * *Transmettre les informations importantes au porte-parole* | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fonction | Employé désigné | Remplaçant |
| Titre | Nom  Coordonnées | Nom  Coordonnées |
| *Responsabilités d’urgence :* | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fonction | Employé désigné | Remplaçant |
| Titre | Nom  Coordonnées | Nom  Coordonnées |
| *Responsabilités d’urgence :* | | |

### Liste des contacts importants

***Liste de contacts - Internes***

*Utiliser ce tableau afin d’inventorier les coordonnées d’urgence de chacun de vos effectifs. Il est conseillé de faire une liste par activité.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nom | Téléphone | Courriel | Responsabilités |
| *- Jean Dubois* | *0400 000 000* | *Dubois.jean@carite.net* | *BC Gérant d’équipe* |
| *- Marie-Hélène Frisson* | *0400 001 001* | *Frisson.mariehelene@carite.net* | *BC Gérant d’équipe Remplaçante* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

***Liste de contacts - Externes*** *Utiliser ce tableau pour inventorier les noms et coordonnées des fournisseurs de services externes.*

|  |  |
| --- | --- |
| Contacts importants | Coordonnées |
| *Police* |  |
| *Pompiers* |  |
| *Ambulance* |  |
| *Autorités locales* |  |
| *Sécurité* |  |
| *Assurance* |  |
| *Eaux* |  |
| *Gaz* |  |
| *Électricité* |  |
| *Téléphone* |  |
| *Internet* |  |
| *Assistance Informatique* |  |
| *Responsable de communications* |  |
| *Négociateur d’otage* |  |
| *Services sociaux / Intervention psychiatrique* |  |
| *Ambassades des gouvernements représentés* |  |
| *Acteurs importants (conseil d’administration)* |  |
| *Consultant(s) sous contrat* |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Journal des événements

*Utilisez ce tableau afin de noter toutes informations, décisions et actions prises.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Date | Heure | Informations / Décisions / Actions | Initiales |
| *00/00/0000* | *09h00* | *Activé le plan pour la continuité des opérations* | *JD* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Plan de réaction par le biais des médias :

*Communiquer avec votre personnel et d’autres acteurs importants (si nécessaire les médias) dès que possible peut facilement protéger le moral des employés et permettre de conserver une bonne image auprès du public.*

*Peu importe la situation, il est important de :*

*Reconnaître, compatir et rassurer rapidement :*

1. *Identifier le média approprié et le public concerné*

*Posez-vous la question : qui devrait savoir et comment ?*

1. *Soyez prompt à être honnête afin de conserver votre crédibilité*
2. *Annoncez la mauvaise nouvelle vous-même*

*Il est également important que vous ne spéculiez pas publiquement et que vous attendiez que le calme soit revenu pour évaluer la situation. Il est judicieux de commencer dès lors de cultiver des relations avec des consultants, des journalistes et des diplomates où possible.*

*A se rappeler :*

* *Un suivi peut être nécessaire pour rassurer les familles des victimes et le personnel.*
* *N’émettez pas vos hypothèses !*
* *Faites le point lorsque le calme est revenu.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Qui devrait savoir ?* | *Par quels moyens ?* | *Annoncé par ?* |
| *Le public* | *Site web, Twitter, Facebook* | *La direction actuelle* |
|  |  |  |
| *Message :* |  |  |
| *« Nous sommes profondément touchés par cette tragédie et nous allons tout mettre en œuvre afin que cela ne se reproduise jamais. »* | | |

### Formuler les procédures d’évacuation

*Vous avez besoin des procédures appropriées pour l’évacuation des effectifs ainsi que des visiteurs. Ces procédures devraient être gardées dans un endroit accessible à tous.*

*L’objectif d’un plan d’évacuation est de fournir à tous les occupants du lieu la procédure à effectuer en cas d’incident.*

*Vous devez :*

* *Définir un plan d’évacuation.*
* *Clairement identifier les sorties d’urgence.*
* *Développer les stratégies pour aider les personnes à mobilité réduite.*
* *Veiller à ce que tout le personnel soit au courant de ce qu’il faudrait faire en cas d’urgence.*
* *Sélectionner et indiquer un point de rencontre hors site.*
* *Effectuer régulièrement des exercices d’entraînement et réviser le plan si nécessaire.*

### Site temporaire

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Personne à contacter | Coordonnées | Accord |
| *M. Chevauche* | ***26 rue du Bavard*** | *Appeler avant* |

### Trousse d’urgence

*Si votre bâtiment est endommagé ou doit être évacué et que l’administratif doit continuer ailleurs, la trousse doit être facilement retrouvée et amenée avec soi. Un autre exemplaire peut être gardé hors-site.*

*Notez bien ce qui a été inclus dans votre trousse et la date de la dernière vérification.*

*Vous voudrez peut-être inclure :*

**Les Documents :**

* Le plan de continuité des opérations – votre plan pour reprendre votre activité ou l’association en cas d’incident.
* La liste des employés avec leurs coordonnées – pensez à inclure celles de domicile et d’urgence. Vous voudrez peut-être aussi inclure les coordonnées des proches.
* La liste des clients et des fournisseurs.
* Les coordonnées des services d’urgences.
* Les coordonnées des fournisseurs de gaz, électricité, eaux etc. et vos numéros de compte et mots de passe.
* Le plan de masse qui note bien la situation des points de coupure de gaz, d’électricité et d’eau.
* Le plan d’évacuation.
* Le dernier inventaire d’équipement.
* Les coordonnées de l’assureur.
* Les informations financières et bancaires.
* La liste des produits et leurs spécificités.
* Les documents de programme.
* Les documents de l’association.
* Les coordonnées des autorités locales.
* La liste de contacts internes et externes.
* Les fournitures de bureau importantes (tampons avec le sceau de l’association…)
* Le [Plan de succession en cas d’urgence.](#_Plan_pour_une)

**L’équipement :**

* Appareil de sauvegarde des données numériques si besoin.
* Double des clefs.
* Lampe de poche et piles de rechange.
* Trousse médicale de secours.
* Ruban de signalisation.
* Bloc-notes grand format.
* Feutres (afin de faire des panneaux temporaires).
* Téléphone d’urgence avec crédit et chargeur de rechange.
* Masque environnemental.
* Caméra (afin d’enregistrer les preuves pour une déclaration d’assurance).
* Cartes ou argent de secours.

*Piste de réflexion : De quoi aurait-on besoin pour se remettre sur pieds ?*

*Pour continuer à fonctionner dans un lieu alternatif ?*

*Cette liste n’est pas exhaustive, vous devez l’adapter*

*à votre association et à votre situation.*

Gérants

Les responsables de l’organisation peuvent vouloir aussi garder ceux-ci accessible :

* Documents d’organisation
* Contacts clefs pour l’organisation
* Plan de continuité
* [Plans de succession](#_Plan_pour_une) *(que faire en cas d’un départ soudain des dirigeants, et d’une fin d’engagement d’un dirigeant étranger)*
* Plan de fin d'activité d’association (Si cela n’a pas déjà été prévu dans les statuts de l’association)
* Informations sur le personnel :
  + Copie de la page bio passeport (personnel étranger)
  + Copie de l’ID national (personnel local)
  + Contacts d’urgence
  + Tout médicaments, allergies ou besoins spéciaux
  + Toute preuve d’assurance maladie, de voyage, d’évacuation médicale ou d’enlèvement
  + Toute empreintes digitales et ou photographes récentes, afin de pouvoir identifier ou localiser un membre du personnel en cas de désastre ou d’enlèvement.

## D’autres types d’évacuation

*Selon les résultats de votre évaluation des risques, les associations œuvrant en lieu de fort risque de danger à l’étranger auraient peut-être besoin du type de plan d’évacuation suivant :*

*En cas de guerre*

*En cas de désastre naturel*

*En cas de menace à la sécurité personnelle ou pour la santé*

*Etablissez un plan et moyen de communication avant d’envoyer quelqu’un sur le terrain.*

### Préparations

|  |  |
| --- | --- |
| Type d’évacuation | Préparations |
| *Menace(s) pour la santé* | * *Assurance d’évacuation médicale* |
| *Désastre naturel* | * *Assurance avec couverture appropriée* |
| *Guerre* | * *Chaque effectif d’origine étrangère enregistré avec l’ambassade / ou représentation la plus proche du gouvernement de leur passeport.* |
| *Tout type* | *Les membres expatriés de l’équipe doivent préparer :*   * *Un* [*kit de rapatriement*](mailto:contact@joydevelopmentconsulting.com?subject=Resource%20Request)*: (Les documents nécessaires pour une rentrée au pays imprévue), une assurance appropriée, les trousses de départ d’urgences avec cartes de crédits ou argent disponible.*   *Encouragez ces expatries à :*   * *Apprendre comment communiquer avec leur ambassade en cas de besoin ou d’urgence* * *Se faire connaitre auprès de leur représentation diplomatique au pays* * *S’inscrire en ligne au registre des Français établis hors de France (normalement disponible sur leur site web) ou quelconque équivalent*   *A mettre en place par l’association :*   * *[Plan de succession d’urgence](#_Plan_pour_une)* * *Répétition du plan d’évacuation* |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Type d’évacuation | Plan d’action | Plan de communication |
| *Guerre* | *Rendez-vous au point x pour être amené à l’aéroport* | *SMS, code « envol »* |
| *Désastre naturel* |  |  |
| *Nuisance à la santé* |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Plan d’action – Autres types d’évacuation

*\** *NB : chaque association doit créer son propre plan, former ses effectifs et se coordonner avec les autorités locales et/ou celles de son ambassade sur les stratégies les plus à jour et les plus efficaces. Toute décision de rester sur le terrain malgré un nouveau danger devrait se faire avec autant d’informations possibles.*

### Planification d’une succession d’urgence

*Planifier qui prendra la relève de direction est un processus qui nécessite une réflexion soignée et la coopération de votre conseil d’administration.*

*Dans le cas où vous devez quitter le pays soudainement, comme dans le cas d’une perte de visa ou d’une maladie grave, et où vous ne pouvez pas faire le processus normalement, un plan de succession d’urgence peut être utile. Pour assurer une transition aussi tranquille que possible, faites de votre mieux pour :*

* *Communiquer le plus tôt possible avec l’équipe sur la raison de votre départ, la date et celui ou celle que vous nommez pour prendre le relais.*
* *Présenter votre remplaçant(e) à tous.*
* *Exprimer publiquement votre confiance en lui/elle.*

*Remplissez le tableau sur la page suivante avec les informations clefs afin de faciliter une succession soudaine.*

### Plan pour une succession d’urgence

La planification de succession traite deux questions principales :

1. Qui prendra le relais lorsque vous partirez ?
2. Quelles seront ses responsabilités ?

Les responsabilités et procédures varieront selon la structure de votre association.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom | Coordonnées | Date approuvée par le conseil |
| Primaire |  |  |
| Remplaçant |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Tâches | De quoi a-t-on besoin |
| *Gérer le soin de 100 enfants* | *Mots de passe* |
| *Assurer la levée de fonds* | *Introductions* |
| *Rendre des comptes au conseil d’administration* | *Documents de l’association* |
|  | *Coordonnées des membres du conseil* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| Plan d’action |
| * *Communiquer autant que possible avec l’équipe sur la raison de votre départ soudain, le moment prévu et qui prendra le relais.* * *Présenter la nouvelle personne à tout le monde.* * *Exprimer publiquement votre confiance en lui/elle.* |

|  |  |
| --- | --- |
| Qui devrait en être informé ? | Par qui ? |
| *Donateurs* | *Nom et titre du membre du conseil* |
| *Public* | *Nom et titre du membre du conseil* |
|  |  |

Responsabilités d’urgence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Personne responsable | Coordonnées | Responsabilités |
| *Président du conseil* | *000-000-0000* | *Traiter les questions légales de la transition* |
|  |  |  |

# Section 5

## Reprise

*La reprise est le retour à la condition d’avant-crise. Assurer que vos activités vitales refonctionnent au plus vite suite à un incident est votre but principal.*

*Vous devez compléter ce tableau en étayant chaque reprise d’activité depuis le pire des scénarios. Il peut être ensuite modifié selon le degré d’interruption de vos activités vitales.*

*Le processus de reprise comprend les étapes suivantes :*

* *Développer les stratégies de retour à la normalité*
* *Documenter vos délais de retour identifiés auparavant*
* *Lister les personnes responsables pour chaque tâche et la date d’échéance attendue*

*Un exemple est donné sur la page suivante*

### Plan de reprise

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Activé vitale touchée | Action préventive / de récupération | Ressources requises /résultats | Délai de retour | Personne responsable | Date accomplie |
| *Logement pour des survivants de trafic humain* | * *Utiliser les critères de sécurité les plus élevés.* * *Prendre une assurance* * *Mettre de côté des fonds d’urgence* * *Organiser un logement temporaire pour les filles* * *Organiser un suivi psychologique pour les filles et l’effectif si nécessaire* * *Déterminer les dégâts de l’incendie* * *Rebâtir* * *Rembourser l’équipe pour les frais temporaires si besoin* | * *Fonds d’urgence préparés* * *Organiser une intervention de l’équipe de conseillers bénévoles* * *Appeler l’aide des bénévoles pour repeindre, etc.* | *6 mois* | *Gérant local* | *00/00/0000* |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

### Liste de contacts pour la reprise

*Inventorier tout contact qui sera essentiel à votre reprise d’opération :*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Type de contact | Nom de l’organisation | Contact | Titre | Coordonnées |
| *Assurance* | *Assurance ABC* | *M. Dupont* | *Agent* | *0400 000 000* |
| *Téléphone* |  |  |  |  |
| *Fournisseur d’Internet* |  |  |  |  |
| *Banque* |  |  |  |  |
| *Avocat* |  |  |  |  |
| *Dirigeant* |  |  |  |  |
| *Membres du conseil d’administration* |  |  |  |  |
| *Consultant sous contrat* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

### Déclarations d’assurance

*Quelles déclarations avez-vous faites ?*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Société d’assurance | Date | Détails de déclaration | Actions de suivi |
| *Assurance ABC* | *00/00/0000* | *Entrer les détails de la déclaration et personne à contacter.* | *Actions requises par l’assuré pour traiter la déclaration ex : photos, estimations des dommages, etc.* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### Évaluation du marché après-crise (réévaluation des besoins des clients et de la communauté)

*Inventoriez les éléments de votre contexte et les besoins de vos clients qui ont changé.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Changement du marché (du contexte et des besoins) | Impacts | Options |
| *Qu’est ce qui a changé au niveau du contexte et des besoins ?* | *Quels seront les impacts sur votre organisation ?* | *Comment pouvez-vous adapter vos programmes ou fonctionnement ?* |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Check-list de reprise après-incident

*Adaptez cette liste selon les informations relatives à l’incident et à votre structure d’association.*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Réponses à l’incident | ☑ | Actions |
| Maintenant que l’incident est terminé, avez-vous :   * Gardé l’effectif informé ? | □ |  |
| * Gardé les acteurs principaux informés ? | □ |  |
| * Identifié les informations requises et leurs sources ? | □ |  |
| * Mis en place les priorités et options de reprise ? | □ |  |
| * Mis à jour le plan de reprise ? | □ |  |
| * Noté les leçons apprises de votre récupération individuelle, celle de l’équipe et de l’association ? | □ |  |
| * Refocalisé vos efforts vers la reprise ? | □ |  |
| * Continué à regrouper les informations sur la situation comme si ça vous touchait personnellement ? | □ |  |
| * Évalué l’état de vos ressources actuelles et leurs impacts sur le futur ? | □ |  |
| * Évalué tout changement éventuellement nécessaire ? | □ |  |
| * Développé de nouveaux objectifs financiers ou délais de retour ? | □ |  |
| * Pris contact avec votre assureur ? | □ |  |
| * Organisé tout débriefing et intervention psychologique ou social bénéfique à la récupération mentale de votre équipe ? | □ |  |
| * Pris le temps nécessaire pour analyser l’impact sur le personnel ? Pour acquérir ce dont vous avez besoin pour continuer ? | □ |  |
| * Aperçu les nouvelles normes ? | □ |  |

# Section 6

## Répéter, entretenir et revoir

*Il est primordial que vous répétiez votre plan afin d’être assuré qu’il reste pertinent et utile. Ceci peut se faire comme un exercice d’entrainement et fait partie intégrale de la réussite de votre plan lors d’une véritable urgence.*

*Vous devez aussi veiller à ce que le plan soit régulièrement relu et mis à jour pour entretenir la pertinence et pour intégrer tout changement à l’environnement de travail ou à l’association.*

*Il peut être utile de :*

* *Préparer un calendrier de formation pour tous ceux qui peuvent être concernés*
* *Faire attention aux changements dans l’effectif : pour cette raison il est mieux d’utiliser le titre de « fonction » dans le plan plutôt qu’uniquement le nom de la personne*
* *Si vous changez de structure d’organisation ou de fournisseurs, ceci doit être rajouté à votre plan*
* *Après un incident il est important de revoir la performance du plan, soulignant ce qui a été bien traité et ce qui peut être amélioré.*

### Calendrier de formation

*Notez les détails de votre calendrier de formation dans le tableau ci-dessous :*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Date de formation | Type de formation | Commentaires |
| *00/00/0000* | *Exercice d’évacuation* | *Tout personnel évacué dans des délais satisfaisant* |
|  |  |  |
|  |  |  |

### Registre de révision

*Notez les détails de votre calendrier de revue dans le tableau ci-dessous :*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Date de revue | Raison pour la revue | Changements effectués |
| *00/00/0000* | *Nouvelles personnes intégrées dans l’équipe* | *Plan mis à jour selon les changements de rôles et de responsabilités* |
|  |  |  |

Table des matières

Introduction 1

À propos du cadre théorique 2

Plan de continuité des opérations 3

Liste de distribution 4

Références et documents associés 4

Section 1 5

Note de synthèse (facultative) 5

Objectifs 5

Glossaire 5

Section 2 7

Planification de la gestion des risques 7

Plan de gestion des risques 8

Assurances 9

Stratégie sécurité et sauvegarde des données 9

Section 3 10

Analyse d’impact sur les activités 10

Identifier les activités vitales 11

Analyse d’impacts sur les opérations 13

Section 4 14

Plan de réponse à un incident 14

Check-list de réponses immédiates 15

Rôles et responsabilités 16

Liste des contacts importants 17

Journal des événements 19

Plan de réaction par le biais des médias : 20

Formuler les procédures d’évacuation 21

Site temporaire 21

Trousse d’urgence 21

D’autres types d’évacuation 24

Préparations 24

Plan d’action – Autres types d’évacuation 25

Planification d’une succession d’urgence 26

Plan pour une succession d’urgence 27

Section 5 28

Reprise 28

Plan de reprise 29

Liste de contacts pour la reprise 30

Déclarations d’assurance 31

Évaluation du marché après-crise (réévaluation des besoins des clients et de la communauté) 31

Check-list de reprise après-incident 32

Section 6 33

Répéter, entretenir et revoir 33

Calendrier de formation 33

Registre de révision 33