

Plan de Continuité d'Activité

Insérer le nom de la Société Nationale

[Tout le texte en rouge dans ce modèle est fourni à titre indicatif uniquement et doit être retiré et/ou remplacé par des informations spécifiques à la Société Nationale.]

Objectif du document :

Le Plan de Continuité d'Activité (PCA) est un processus essentiel et continu détenu et guidé par la haute direction de la Société Nationale. Il veille à ce que la Société Nationale continue de fonctionner en temps de crise et reprenne les processus d'activités lorsque ses programmes ont été interrompus de manière inattendue. Le Mouvement de la Croix-Rouge joue un rôle critique dans la prestation des services réguliers sociaux et de santé (par exemple : soutenir les personnes âgées, les groupes marginalisés, les personnes en situation de handicap, les dons de sang, etc.), ainsi que dans la préparation et la réponse aux catastrophes. Compte tenu de cette responsabilité, les perturbations dans les services d'une Société Nationale devraient être minimisées afin de maintenir la confiance du public quant à ses capacités d'intervention en cas d'urgence.

L'objectif de ce document est d'aider les Sociétés Nationales à mettre en œuvre les concepts, les pratiques et les processus contenus dans le guide de la FICR intitulé Directives de planification de la continuité des activités. Il fournit un ensemble d'informations et d'outils conçus pour aider les Sociétés Nationales, qui peuvent être à différentes étapes de leurs efforts, à initier, modifier ou améliorer leurs Plans de Continuité d'Activité.

Table des matières

Table des matières.....	2
Partie 1 : Préparation pour le Plan de Continuité d'Activité :.....	4
Partie 2 : Analyse des risques.....	8
2.1. Développement du scénario.....	8
Étape 1: Évaluation de la menace.....	8
Étape 2 : Évaluation de vulnérabilité.....	10
Étape 3 : Évaluation des risques.....	12
2.2. Incidences sur les systèmes internes.....	13
Étape 4 : Analyse des répercussions sur les opérations.....	13
Partie 3 : Plan de préparation pour la continuité des activités.....	18
3.1. Viabilité financière.....	18
3.2. Assurance du personnel et des bénévoles.....	20
3.3. Délégations remplaçantes de l'autorité financière et de mission.....	20
3.4. Dispositions relatives au bureau hors site et sur l'entreposage.....	20
3.5. Prestataires de Services et Fournisseurs.....	20
3.6. Transport.....	21
3.7. Accords d'aide mutuelle.....	21
3.8. Normes de sécurité et de sûreté :.....	21
3.9. Orientation et formation du personnel et des bénévoles.....	21
3.10. Communications internes/gestion des ressources humaines :.....	22
Partie 4 : gestion d'intervention.....	24
4.1. Équipe de gestion des interventions critiques.....	24
4.2. Personnel des incidents critiques.....	25
4.3 Déclaration du niveau d'alerte.....	26
4.4 Équipe de gestion des interventions critiques.....	30
4.5 Activation des mesures de continuité d'activité.....	32
4.6 Transition et désactivation.....	35
Partie 5 : Révision et mise à jour du plan de continuité d'activité.....	36
5.1. Révision des stratégies et des plans en fonction des nouvelles informations et de l'expérience acquise lors des interventions en cas de risque.....	36
5.2. Étude de crises complexes futures et de leurs implications pour la Société nationale.....	38

5.3. Apprentissage et adaptation - préparation des systèmes internes aux crises complexes de demain.....	38
Partie 6 : Liste de vérification pour le plan de continuité d'activité.....	40
Partie 7 : Approbation du plan de continuité d'activité.....	45
Annexes.....	46
Annexe 1 : Numéros de téléphones utiles.....	46
Annexe 2 : Éléments à prendre en compte concernant les fonctions essentielles.....	49
Annexe 3 : Exemple de mandat - Équipe de gestion des interventions critiques (CRMT).....	51
Annexe 4 : Exemple de termes de référence - Équipe d'intervention des opérations.....	53
Annexe 5 : Fonctions du Centre des opérations d'urgence.....	57

Partie 1 : Préparation pour le Plan de Continuité d'Activité :

Afin qu'un processus de Planification de Continuité d'Activité soit réussi, sa contribution aux efforts globaux de préparation de la SN doit être claire, elle doit être clairement déclarée comme une priorité pour les dirigeants et elle doit bénéficier de ressources financières et humaines dédiées.

1.1. Mandat de la Direction Générale :

La PCA complète d'autres initiatives de préparation de la SN et veille à ce que l'organisation soit toujours capable de respecter ses engagements humanitaires. Ces engagements et ces efforts de préparation complémentaires sont décrits dans les documents de la Société Nationale suivants :

Tableau 1 : Documents décrivant le mandat de la SN en rapport avec la PCA

Nom du document	Date de publication (ou dernière mise à jour)
<i>Exemple : Document décrivant le rôle et le mandat de la SN dans le pays (Constitution, loi de la Croix-Rouge, mécanisme de Protection Civile, d'autres documents gouvernementaux où le rôle de la SN est mentionné, etc.)</i>	
<i>Exemple : Plans d'urgence actuels de la SN (mettre l'accent sur le risque, par exemple : typhon, inondation, multirisques, pandémie...)</i>	
<i>Exemple : Évaluations des capacités de la Société Nationale (ECCO, ECOS, PRE, évaluations techniques)</i>	

1.2. Engagement financier :

La haute direction soutient non seulement le processus de planification mais doit également garantir les ressources financières requises afin d'initier et de maintenir le processus de PCA. Cela peut impliquer un financement direct de l'initiative et/ou exiger que les allocations budgétaires soient fournies par les différentes unités et départements de la Société nationale. Le tableau suivant peut être utilisé pour déterminer les actions anticipées nécessaires, et les fonds alliés anticipés pour l'effort de PCA.

Tableau 2 : Ressources financières pour la PCA

Activité spécifique de la PCA	Coût	Source
<i>Exemple : Réunion des membres du siège social pour développer la PCA 2 réunions/semaine x 4 semaines x [coût] =</i>		
<i>Exemple : Déplacement des représentants de succursales pour participer à la préparation de la PCA 10 participants x coût =</i>		
<i>Exemple : personnel temporaire / consultants pour l'élaboration de la PCA</i>		

<i>Exemple : l'essai du plan, la formation du personnel, diffusion du plan auprès du personnel et des bénévoles</i>		
Total		

1.3. Engagement politique et humain :

La haute direction soutient non seulement le processus de planification mais aussi le développement de l'infrastructure et des mécanismes nécessaires pour développer, implémenter et maintenir des Plans de Continuité d'Activité. Cette concentration et approbation articulées garantissent que la direction, le personnel et les bénévoles à tous les niveaux de l'organisation comprennent que la PCA est une priorité essentielle de la direction. Chaque département/unité et succursale/division de la Société Nationale doit jouer un rôle actif dans le processus de planification de la continuité des activités. Les rôles et les responsabilités individuels peuvent être décrits à l'aide du tableau suivant.

Tableau 3 : Approbation de la direction et ressources humaines pour la PCA

Nom du département / de l'unité	PCA approuvée par (nom du chef de département / de l'unité)	Point focal dans le département/l'unité é pour la planification de la continuité des activités	Répartition du temps du point focal (# d'heures par semaines ; # de semaines de participation)	Ressources financières allouées au processus
<i>Bureau du Secrétaire Général</i>	<i>Jane Doe (SG)</i>	<i>Richard Roe (chef de bureau)</i>	<i>4 heures / semaine x 3 semaines</i>	<i>s.o.</i>
<i>Service des ressources humaines</i>				
<i>Service financier</i>				
<i>Département informatique</i>				
<i>Département des catastrophes</i>				
<i>Département de la santé</i>				

1.4. Équipe de planification de la continuité des activités :

L'équipe de la planification de la continuité des activités est chargée de l'élaboration de la PCA. L'équipe comprend des managers et des experts techniques de tous les principaux départements, des représentants de succursales et des groupes de bénévoles, nommés par les différents chefs de départements et approuvés par la haute direction. Le président de l'équipe de planification de la continuité des activités sera nommé par la haute direction de la SN. Le tableau suivant est un exemple de structure d'une équipe de planification de la continuité des activités.

Tableau 4 : Composition de l'équipe de la planification de la continuité des activités

Nom du département / de l'unité	Nom et poste du responsable	Nom et poste du remplaçant
<i>Les membres de l'équipe et les départements représentés vont varier pour chaque Société Nationale. Par exemple :</i>		
<i>Président de la PCA</i>		
<i>Programmes (2 à 3 représentants)</i>		
<i>Communications externes</i>		
<i>Ressources humaines et santé du personnel</i>		
<i>Finances</i>		
<i>Service informatique / télécom</i>		
<i>Logistique</i>		
<i>Sécurité</i>		

<i>Développement organisationnel</i>		
<i>Jeunes et bénévolat</i>		
<i>Représentants de succursales</i>		

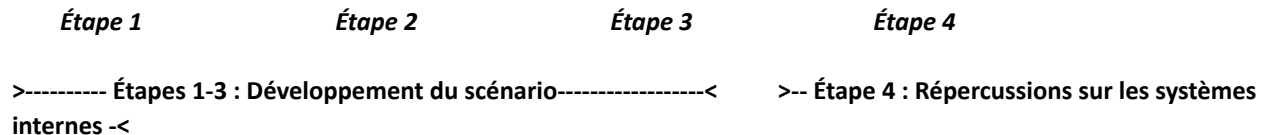
Le cas échéant, la Société Nationale peut choisir d'ajouter des termes de référence pour les différentes postes.

 Voir Annexe 1.2 pour les numéros des contacts clés.

Partie 2 : Analyse des risques

Cette section examine l'identification et l'anticipation des chocs, à la fois internes et externes, dans les environnements multirisques actuels. Au fur et à mesure que la Société Nationale s'adapte à de nouveaux environnements opérationnels, elle identifie les risques actuels et leurs impacts potentiels, afin de mieux identifier des mesures d'atténuation.

L'analyse des risques pour la planification de la continuité d'activité peut être abordée en 5 étapes :



2.1. Développement du scénario

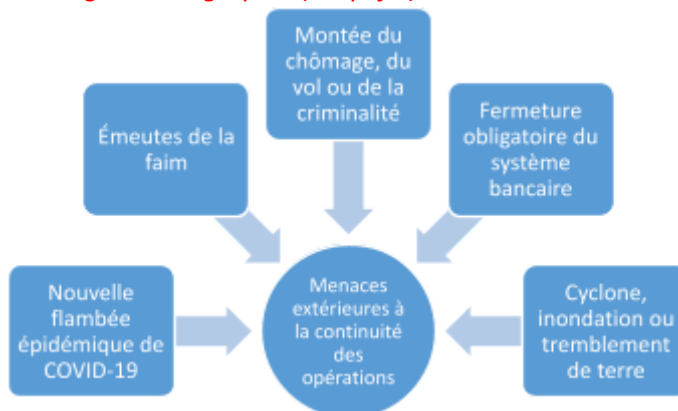
Si disponible, le processus de développement du scénario doit s'appuyer sur les processus existants de planification d'urgence des SN. En se basant sur les scénarios existants de planification d'urgence de la SN / du gouvernement, des risques additionnels peuvent être identifiés.

Étape 1: Évaluation de la menace

L'évaluation de la menace considère l'ensemble des dangers potentiels au sein de l'environnement opérationnel de la SN. Cela inclut les dangers naturels et d'origine humaine, de portée et d'ampleur divers par rapport à un continuum d'événements récurrents et non récurrents. Cette évaluation considère également les dangers potentiels sans historique ainsi que des événements complexes et composés qui peuvent impliquer l'intersection de deux ou plusieurs dangers. Par exemple, l'impact de la pandémie de COVID-19 sur les programmes de service et les pratiques d'activités d'une Société Nationale ajoute de la complexité aux menaces préexistantes telles que les saisons récurrentes d'inondations et les typhons. Ces dangers seront abordés différemment au vu des risques qu'ils posent pendant une épidémie de COVID-19, en considérant les potentielles mesures de distanciation sociale/physique et de quarantaine qui seront mises en place ainsi que l'impact économique et social pour la SN et la société en général.

Graphique 1 : Cartographie de menaces externes

Exemple d'un brainstorming de cartographie (simplifié) :¹



Graphique 2 : Cartographie de menaces internes (indépendamment des menaces externes)

Exemple d'un brainstorming de cartographie (simplifié) :²



¹ Cerner cinq à sept grandes menaces externes pour la Société Nationale au regard de la pandémie de COVID-19, mais aussi des risques non liés à celle-ci. Tous les coordinateurs des départements/services concernés par le plan de continuité des opérations doivent participer à ce processus. Une réflexion collective est recommandée. Le cas échéant, le processus doit consister en une planification de scénarios de la Société Nationale par rapport aux efforts et aux scénarios existants en matière de planification d'urgence.

- Des ressources externes peuvent aider à orienter les séances de réflexion, notamment [l'ACAPS](#).
- Pour les menaces naturelles, les données historiques concernant la fréquence d'un certain type de catastrophe (tornades, ouragans, inondations, incendies ou tremblements de terre) aident à déterminer entre autres la crédibilité d'une menace donnée.
- Il faudra également s'interroger sur les menaces résultant des activités humaines (menaces criminelles, actes militants, risques liés aux aléas technologiques, déversements de substances dangereuses, chocs financiers, pannes d'électricité, accidents, etc.).

² Pour les risques financiers, veuillez consulter le Guide et les outils concernant la viabilité financière de la Société nationale en réponse à la COVID-19 et à ses impacts sur l'économie, en particulier [l'outil n° 2](#).

Étape 2 : Évaluation de vulnérabilité

En se basant sur les menaces internes et externes prises sous considération, le tableau suivant fournit une liste de facteurs qui rendent la Société Nationale vulnérable, à la fois pour les sièges sociaux et les succursales :³

Tableau 5 : Liste des vulnérabilités et des capacités de la SN

Menace (voir « Évaluation des menaces » ci-dessus)	Capacité de la SN (Considérer le mandat de la SN, les domaines d'expertise, les ressources financières, etc.)	Vulnérabilité de la SN au niveau des sièges (Considérer les systèmes internes, les contraintes financières, l'impact sur le personnel et les bénévoles, etc.)	Vulnérabilité de la SN au niveau des succursales (Considérer les systèmes internes, les contraintes financières, l'impact sur le personnel et les bénévoles, etc.)
Menaces externes			
<i>Exemple : Désastre à grande échelle (inondation, cyclone, etc.)</i>	<i>Exemple : Mandat clair et expérience en réponse à des inondations passées ; équipes expérimentées sur le terrain dans les zones à risques ; bonnes relations avec les donateurs ; etc.</i>	<i>Exemple : Les POP ne sont pas mises en place pour une activation à distance du Centre des Opérations d'Urgence ; personnel du siège social n'est pas disponible pour un déploiement sur le terrain en raison des restrictions de mouvement ; etc.</i>	<i>Exemple : les systèmes ne sont pas mis en place pour une intégration à distance de nouveaux bénévoles ; EPI insuffisant pour les nouveaux volontaires ; etc.</i>
Menaces internes			
<i>Exemple : Fonds réaffectés par les donateurs de la préparation aux catastrophes à la réponse à la COVID-19</i>	<i>Exemple : forte confiance des donateurs ; capacité de transférer l'argent d'autres fonds vers des projets en cours ; etc.</i>	<i>Exemple : Financement du personnel du projet qui n'est plus disponible ; stratégie de la SN qui n'est plus alignée sur celle des donateurs clés ; besoin de reformer le département de mobilisation des ressources ; etc.</i>	<i>Exemple : les activités actuelles ne sont plus alignées sur les nouvelles directives des donateurs ; les lacunes dans les besoins et les attentes de la communauté en matière de soutien de la SN ; etc.</i>

³ Le recensement des principales vulnérabilités de la Société nationale requiert la participation de tous les services et départements. Chaque vulnérabilité ensuite peut être rattachée à une composante spécifique de la Société Nationale qui est fortement touchée par une menace particulière ; ainsi, le département des finances se verra attribuer les menaces liées à l'accès aux fonds, le département des bénévoles celles qui sont liées au bénévolat et ainsi de suite.

Pendant le recensement des vulnérabilités, il convient d'examiner :

- les conséquences sur le plan humain : traumatismes physiques et psychologiques pour les représentants, les membres de la famille, les consultants, les visiteurs, les partenaires de la Société nationale, les bénévoles, les autres parties prenantes, etc.
- le coût financier : remplacement de matériel et rénovation des infrastructures, rémunération des heures supplémentaires, pénalités contractuelles.
- l'atteinte à l'image organisationnelle : réputation, position dans la communauté, partenaires Croix-Rouge/Croissant-Rouge, bénévoles, mauvaise presse et population affectée.

<i>Exemple : les activités de collecte de fonds annulées (par exemple cours de secourisme ; sensibilisation des petits donateurs ; activités de collecte de fonds)</i>	<i>Exemple : piloter des dons en ligne ; avoir de nouveaux partenaires du secteur privé souhaitant soutenir la SN ; etc.</i>	<i>Exemple : les postes fondamentaux du siège sont en attente ; les recrutements sont en attente ; etc.</i>	<i>Exemple : les allocations de bénévolat pour les activités saisonnières de préparation sont en attente ; les budgets locaux (pour l'essence, l'électricité, etc.) sont restreints ; etc.</i>

Étape 3 : Évaluation des risques

Cette étape identifie les principaux risques pour la Société nationale en fonction de la probabilité ainsi que de l'apparition et l'impact potentiels des menaces. Le tableau suivant présente un aperçu des menaces examinées de l'évaluation des menaces à l'étape 1 en fonction de leur probabilité d'occurrence et de leur ampleur. En bref, bien que ces menaces d'une ampleur et d'une probabilité de survenance significatives évoquent une attention immédiate, il ne faut pas négliger les menaces moins probables ayant un impact significatif potentiel.⁴

Tableau 6 : Tableau des risques

		Niveau de l'impact			
		Mineur	Modéré	Grave	Critique
Pr o b a b i l i t é	Fréquent / Imminent		Par exemple : seconde vague d'infection du virus	Par exemple : seconde vague de la COVID-19	
	Probable	Par exemple : inondations annuelles			Par exemple : typhon touchant la région de la capitale
	Sporadique			Par exemple : tremblement de terre dans une ville secondaire	
	Faible		Par exemple : diminution soudaine du recrutement de bénévoles	Par exemples : suspension des services bancaires	Par exemple : scandale de corruption impliquant la direction de la SN

	Situation catastrophique <i>Indésirable, action immédiate requise</i>
	Situation de désastre <i>Indésirable, action prioritaire - plans d'urgence développés et testés.</i>
	Situation d'urgence <i>Nécessite une sensibilisation accrue et des procédures spécifiques.</i>
	Situation normale <i>Gérée par des procédures habituelles.</i>

⁴ Comme pour le recensement des vulnérabilités, l'évaluation des risques doit impliquer tous les départements et services de la Société Nationale. Encore une fois, les risques peuvent être confiés à un service spécifique de la Société Nationale ou au département le plus familier avec ce type de menace ou le plus touché ; ainsi, le service financier sera chargé des menaces liées à l'accès aux fonds, le service des bénévoles des menaces au bénévolat et ainsi de suite.

2.2. Incidences sur les systèmes internes

Étape 4 : Analyse des répercussions sur les opérations

L'Analyse des répercussions sur les opérations vise à identifier, dans le cadre des diverses fonctions de la Société Nationale, les activités nécessaires à sa survie et à sa capacité à remplir sa mission. Un des objectifs clés de la PCA est de réduire ou d'atténuer les risques de la SN à un niveau acceptable pour la continuité de l'activité.

- L'expression « fonction essentielle » désigne un groupe d'activités interdépendantes organisé pour appuyer le fonctionnement d'une organisation et l'exécution de son mandat ou de sa mission. Ces fonctions doivent être protégées, qu'il y ait urgence ou non ; ces rôles ne sont peut-être pas directement liés à la « prestation de services », mais ils sont essentiels à l'existence de l'organisation. Les services des Ressources humaines, de la Comptabilité, des Communications externes et de la Logistique en sont des exemples.
- Les termes « tâches critiques et essentielles » sont utilisés pour désigner un sous-ensemble d'actions ou d'activités spécifiques au sein d'une fonction qui est hautement prioritaire et absolument nécessaire pour que l'organisation puisse fonctionner correctement et atteindre ses objectifs. L'embauche de personnel d'intervention par l'équipe des ressources humaines en est un exemple.

Le tableau ci-dessous démontre quelles composantes de la Société Nationale seront probablement les plus touchées par un incident et quels seront ses effets sur l'organisation.

Voir l'annexe 2 pour les aspects relatifs aux fonctions critiques.

Tableau 7 : Analyse des répercussions sur les opérations

Utilisez ce tableau pour effectuer une Analyse des répercussions sur les opérations. N'hésitez pas à ajouter, modifier ou supprimer les départements proposés et les fonctions critiques attribuées, selon votre contexte organisationnel actuel.

Tâches critiques de la fonction / du département	Impact de la menace identifiée (voir l'étape 1)	Interruption maximum	Préparation et Réponse aux situations d'urgence	Personne responsable	État
Gouvernance et Direction Générale • Assemblée Générale • Conseil national d'administration • Secrétaire général • Directeur financier • Conseil d'administration de la succursale • Secrétaire de la succursale	<i>Aucune réunion en face à face ne peut être organisée durant la COVID-19</i> <i>Les catastrophes graves et les exigences de service remettent en question la compétence et la réputation de la Société Nationale</i>	<i>Interruption non acceptable</i> <i>Interruption non acceptable</i>	<i>Établir des outils et des protocoles informatiques pour les réunions à distance</i> <i>Les cadres supérieurs de la Société Nationale utilisent les médias pour décrire avec précision les services de la Société Nationale et les attentes connexes</i>	<i>Secrétaire général</i> <i>Secrétaire général</i>	

Fournisseurs de services financiers et comptables • Disponibilité des liquidités • Gestion des transferts de fonds. • Continuité de la paie. • Comptes créditeurs et débiteurs	<i>La SN n'est pas en mesure de satisfaire aux exigences de sa mission en raison des exigences de l'autorité de signature (par exemple, les POP qui exigent des signatures physiques pour les transactions financières.</i> <i>Le personnel subit des problèmes de morale et des difficultés personnelles supplémentaires en raison de l'interruption des salaires</i>	<i>Interruption non acceptable</i>	<i>La sauvegarde périodique de tous les fichiers de l'ordinateur de gestion financière et comptable a été effectuée régulièrement et stockée de manière sécurisée, hors-site</i> <i>Activer les mécanismes alternatifs</i> <i>Mis en œuvre pour la continuité de la paie, les comptes créditeurs et débiteurs, et pour les services bancaires réguliers.</i>		
Ressources humaines / Consultants • Gestion des contrats et des états de paie. • Formation et suivi du personnel et des bénévoles en matière de santé • Conseils et soutien psychologique. • Suivi des mouvements du personnel et mise à jour de la liste de contacts d'urgence. • Gestion de la couverture d'assurance du personnel et des bénévoles et des sinistres.	<i>Le manque d'équipements de protection individuelle et de formation sur les équipements de sécurité ; mesures de sécurité insuffisantes</i> <i>La SN n'est pas en mesure de répondre aux exigences de sa mission.</i>	<i>Interruption non acceptable</i>	<i>Les principaux systèmes de soutien des RH ont une capacité préétablie de faire face à une demande accrue, d'autres options de soutien ont été identifiées et sont disponibles pour l'application.</i>		
Gestion des interventions en cas de catastrophe • Déploiement d'experts techniques • Prestation de services de GRD, de l'évaluation à la réponse	<i>Perturbation et/ou complications dans la réponse aux catastrophes et la prestation de services en cours</i>	<i>Interruption non acceptable</i>	<i>Soutien aux succursales en matière de surveillance et de l'établissement de rapports, de la gestion de l'information, de la coordination et de l'activation des outils d'intervention</i>		
Services de santé • Prestation des services de santé de secours • Poursuite des services d'ambulance • fonctionnement des centres médicaux	<i>Les demandes de services risquent de submerger les systèmes actuels et le personnel disponible.</i>	<i>Interruption non acceptable</i>			

● Matériel médical et Gestion des Stocks ● Système de liaison médical externe					
Technologies d'Information et des Communications, ● Tous les systèmes d'automatisation, de téléphone et de communication mobile sont opérationnels. ● Télétravail pour le personnel essentiel (équipement fourni, assurance de l'accès en ligne aux dossiers) ● Le service d'assistance téléphonique est maintenu. ● Une alimentation électrique alternative et une protection contre les surtensions sont rapidement disponibles ● Continuité du service téléphonique et sauvegarde des communications en cas d'interruption du service.	<i>Les interruptions ou les pannes des systèmes d'automatisation, de téléphone et de communication mobile empêcheront la SN de remplir sa mission.</i>	<i>Inacceptable interruption</i>	<i>Un plan d'automatisation et de télécommunication pour la reprise après sinistre a été élaboré et est activé.</i> <i>Échec de la sauvegarde et de la sécurité avant l'incident les systèmes sont mis en place et les systèmes de sauvegarde sont activés</i> <i>La planification de la sauvegarde des incidents est mise en œuvre.</i> <i>Les fichiers informatiques sont régulièrement copiés et stockés en toute sécurité hors site.</i>		
Gestion des bénévoles ● Les bénévoles spontanés sont rapidement évalués, orientés et affectés à une activité. ● Les bénévoles sont supervisés de façon appropriée. ● Les bénévoles sont reconnus comme il se doit.	<i>L'afflux massif de bénévoles surcharge le système de formation et la capacité de supervision. Les nouveaux bénévoles ne peuvent pas obtenir une couverture d'assurance appropriée à l'incident. La SN est confrontée à des problèmes de responsabilité qui détournent son attention et ses ressources de sa mission.</i>	<i>1 à 3 jours</i>	<i>Les systèmes de soutien aux bénévoles se sont dotés de capacités excédentaires pour répondre à un afflux soudain de volontaires. Le soutien à la formation offre une plus grande souplesse pour une formation accrue des superviseurs.</i> <i>La couverture d'assurance est négociée avant l'évènement et mise en place pour accueillir les nouveaux volontaires.</i>		
Gestion de la sécurité. ● Sécurité du personnel et des bénévoles. ● Sécurité des bâtiments et des biens matériels	<i>Les bâtiments ainsi que les biens matériels sont menacés en raison d'une éventuelle contamination. Véhicules touchés par une disponibilité limitée de carburant.</i>	<i>Interruption non acceptable</i>	<i>L'orientation du personnel et des bénévoles a été développée avant l'incident et est facilement disponible pour la distribution ; les POP de sécurité du bâtiment sont mises en œuvre en parallèle avec des dispositions</i>		

			<i>alternatives d'accès au carburant, la sécurité des fournisseurs de services externes ou tiers (par exemple, services de restauration, consultants)</i>		
Logistique et Achats. ● Inventaire des services et du matériel accessibles en cas d'urgence. ● Achats et gestion des stocks ● Expédition et manutention	<i>Les fournisseurs habituels ne peuvent pas fournir les services, produits et équipements nécessaires à la mission de la SN</i>	<i>Interruption non acceptable</i>	<i>Les contrats de sauvegarde et les fournisseurs secondaires, arrangés avant l'incident, sont activés.</i> <i>Stockage des articles / équipements pré-identifiés, logistique médicale</i>		
Gestion d'Internet et des sites Internet. ● Publication, édition et maintenance ● ...	<i>Des informations importantes sur l'incident et la réponse de la SN ne peuvent pas être fournies aux bénéficiaires et au grand public</i>	<i>Interruption non acceptable</i>	<i>Un plan de reprise après sinistre sur Internet et sur le site Web est mis en œuvre.</i>		
Gestion des installations. ● Les installations sont opérationnelles ; ● Des sites alternatifs appropriés sont disponibles si nécessaire.	<i>L'efficacité du personnel et des bénévoles entravée par un environnement de travail inadapté.</i>	<i>1 à 2 jours</i>	<i>Le nettoyage et l'hygiène ainsi que les dispositifs d'entretien de secours sont mis en place et activés en même temps que les solutions alternatives du chauffage, de la climatisation et de la ventilation.</i>		
Information externe et communication	<i>Interruption des liaisons de communication ; aggravé par une augmentation significative de l'attention des médias</i>	<i>Interruption non acceptable</i>	<i>Les contacts avec les médias externes sont maintenus et augmentés si besoin grâce à la mise en œuvre des POP de reprise après sinistre de l'automatisation et des communications de la SN.</i>		
Gestion du matériel et des fournitures de bureau	<i>Les fournitures et le matériel essentiels à la mission ne sont pas disponibles au besoin</i>	<i>Interruption non acceptable</i>	<i>Les installations de travail sont nettoyées et aseptisées quotidiennement ; les stocks de fournitures de bureau sont maintenus</i>		
Gestion des registres d'état civil.	<i>Des responsabilités financières et juridiques surviennent pendant la réponse de la SN, ce qui entraîne le détournement de l'attention et des ressources</i>	<i>Interruption non acceptable</i>	<i>Les registres d'état civil sont stockés en toute sécurité et les fichiers automatisés sont sauvegardés au moyen de contrats et d'arrangements préalables à l'incident</i>		

Partie 3 : Plan de préparation pour la continuité des activités

Le Plan de gestion des risques est un document concis, approuvé par les dirigeants de la Société Nationale, et décrit en détail le processus de gestion des risques et les mesures que doit prendre la Société Nationale. Il se fonde sur les données et les conclusions de l'analyse des risques, de l'évaluation de la vulnérabilité et de l'analyse de répercussion sur les opérations. Chaque département correspondant définira les rôles, les responsabilités, l'engagement des ressources et les échéanciers réalistes quant aux buts, aux objectifs, aux points de référence et aux attentes en matière de rendement visés par la stratégie. Le Plan sera communiqué au personnel et aux bénévoles de la Société Nationale. Il sera régulièrement mis à jour et pourra être modifié ou amélioré au fil du temps pour tenir compte des nouvelles conditions internes et externes ou de leur évolution.

2.1. Viabilité financière

La SN détermine le coût de base à couvrir et exécute son mandat comme défini par les principaux articles qui la régissent (par exemple, les statuts, la constitution et son rôle auxiliaire auprès du gouvernement) - le coût minimum pour qu'une société nationale puisse exister et s'acquitter de son mandat (guidé par sa base juridique et ses obligations légales). Dans le cadre de la continuité des activités, la SN doit examiner comment maintenir les ressources pour couvrir les coûts définis comme « de base » pour l'organisation.

Coûts de base	Détail
Coûts statutaires ou constitutionnels / légaux	• Contribution statutaire de la FICR • Participation aux réunions statutaires du Mouvement -
Coûts de gouvernance	• Frais de réunion ou dépenses d'AGA • Indemnités pour les membres du conseil d'administration (y compris les frais de voyage, si nécessaire)
Administration générale	• Impression et papeterie • Frais d'audit annuel
Salaire et coûts de la structure de base	• Salaires du personnel listé dans la structure de base • Coûts légaux supplémentaires pour le personnel listé dans la structure de base
Coûts des bénévoles pour les services de base	• Indemnités des bénévoles • Assurance des bénévoles
Charges du siège social et des succursales, coûts information et des communications	• Électricité et eau • Connectivité téléphonique et Internet (y compris le matériel de vidéoconférence) • Affranchissement et messagers
Maintenance des ressources de base	• Entretien du siège social et des succursales • Entretien de véhicules hors programme
Coûts de fonctionnement essentiels	• Frais de déplacement du personnel et des bénévoles pour la mise en œuvre du service

Les fonds opérationnels (qu'il s'agisse du « coût du programme/coût du projet/coût direct » ou du « coût de soutien du programme/coût indirect/coûts administratifs ») ne devraient pas remplacer la pratique actuelle sur la manière dont la SN couvre son coût de base, car cela compromettrait la capacité existante de générer des fonds pour le coût de base.

2.2. Assurance du personnel et des bénévoles

Les Sociétés Nationales, dans le cadre de leur responsabilité en matière de devoir de vigilance à l'égard de leur personnel et de leurs volontaires, ont mis en place un mécanisme d'assurance couvrant les accidents, la maladie et l'indemnisation aux familles en cas de décès d'un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions. Il s'agit là d'une considération particulièrement importante dans le cas de risques élevés tels que les pandémies, où le personnel et les bénévoles peuvent être blessés ou infectés et donc incapables de travailler. Dans de tels cas, il convient de trouver un équilibre entre les exigences de la mission de la SN et la sécurité de son personnel et de ses bénévoles, pour le bien-être du personnel et des bénévoles, et parce que l'exposition inutile des uns et des autres peut nuire à la réputation de l'organisation

*[Insérez des détails sur les mesures d'assurance du personnel et des bénévoles de la SN.]*⁵

2.3. Délégations remplaçantes de l'autorité financière et de mission

En cas de perturbation de la ligne permanente de l'autorité financière et administrative de la SN, d'autres fonctionnaires prendront la relève pour combler le vide, dans la limite de la définition claire des circonstances, de la portée des pouvoirs et des limites. Cela permettra de s'assurer que la SN peut prendre des décisions et des engagements critiques en temps opportun et d'assurer la reddition de comptes.

[Ajouter des détails sur les délégations remplaçantes de l'autorité financière et de la mission. Toute procédure d'urgence propre aux finances, aux ressources humaines, au bénévolat, à la logistique, à l'informatique, etc. doit être mentionnée ici ou incluse en annexe.]

2.4. Dispositions relatives au bureau hors site et sur l'entreposage

Selon la nature et l'ampleur des risques à l'étude, la PCA précise les dispositions à prendre pour que le personnel travaille à domicile ou se rendre dans d'autres installations. Ces deux situations doivent inclure un soutien approprié en matière de communication et d'automatisation.

[Insérez les détails sur le bureau hors site et ajoutez, si nécessaire, des sites supplémentaires ou d'autres sites pour l'entreposage et l'entretien des fournitures, du matériel et des véhicules essentiels à la mission.]

2.5. Prestataires de Services et Fournisseurs

Le stockage de fournitures « essentielles à la mission » (sans lesquelles la mission ne peut pas être effectuée) est indispensable pour atténuer l'impact sur la SN au cas où des fournisseurs (ou le marché) ne pourraient continuer à fournir les quantités nécessaires pendant l'urgence.

[Insérez les détails des accords-cadres conclus avec les fournisseurs pour l'approvisionnement d'articles couramment utilisés avant l'urgence.]

2.6. Transport

Dans la mesure du possible, les marchandises seront prépositionnées à travers tout le pays pour anticiper toute perturbation potentielle du transport. Toutefois, la signature préalable d'accords-cadres avec les entreprises de transport de marchandises au niveau de l'État / de la province, de la région et du pays permettra également d'atténuer ces perturbations et de s'assurer que les marchandises peuvent être transportées dans tout le pays en cas de crise. Les secteurs où le transport est essentiel comprennent, entre autres, les suivants :

- Évacuation du personnel
- Transport vers un autre lieu de travail
- Fournitures sur le site ou sur le site de relève
- Transport de données essentielles vers le lieu de travail
- Transport du personnel ayant des besoins spéciaux.

[Insérer le détail des accords-cadres conclus avec les entreprises de transport et / ou des transporteurs. Les solutions alternatives devraient également être envisagées, car en cas de crise, la règle d'accès normale ne s'applique pas et le transport peut être compromis.]

2.7. Accords d'aide mutuelle

Les accords d'aide mutuelle identifient les ressources qui peuvent être empruntées à d'autres organisations pendant une crise, ainsi que le soutien mutuel qui peut être partagé avec d'autres organisations. Une attention particulière devrait être accordée à l'accord avec les autorités gouvernementales, en particulier en ce qui concerne le rôle auxiliaire de la SN.

[Insérez les informations des accords d'aide mutuelle.]

2.8. Normes de sécurité et de sûreté :

L'établissement de protocoles de sécurité et de sûreté sera indiqué en fonction des risques à l'étude, selon le contexte opérationnel. Pour l'actuel COVID-19, des scénarios continueront d'être élaborés en fonction du nombre de personnes infectées et de la manière dont cela affectera la mise en œuvre des services et programmes sur le terrain et au siège. Étant donné que certains risques comme les pandémies évoluent rapidement, les normes de sécurité peuvent être révisées en conséquence, sans avertissement ou presque.

[Insérer des informations sur les normes de sécurité et de sûreté. Pour plus d'informations sur le protocole de gestion des incidents critiques de la Fédération, veuillez consulter [FedNet](#).]

2.9. Orientation et formation du personnel et des bénévoles

Le plan de continuité des opérations doit être compris par tous les membres du personnel et les bénévoles. Chaque membre de l'équipe de planification de la continuité de l'activité est responsable de la mise à jour des listes de contacts de ses équipes respectives, y compris du personnel et des bénévoles des directions générales. Collectivement, ces listes doivent couvrir tout le personnel de la SN. Chaque département ou unité de liaison est chargée de diffuser le présent plan :

Tableau 10 : Stratégie de diffusion de la PCA de la SN

Nom du département / de l'unité	Point focal pour la diffusion du plan de	Mécanisme de diffusion	Dernière simulation PCA	Ressources financières
---------------------------------	--	------------------------	-------------------------	------------------------

	continuité des opérations		(programmée et/ou surprise)	allouées au processus
<i>Bureau du Secrétaire Général</i>	<i>Richard Roe (chef de bureau)</i>	<i>2 séances d'information dans le cadre des réunions hebdomadaires du personnel : 10 juin et 17 juin</i>	<i>25 juin - exercice théorique avec tout le personnel de l'unité</i>	<i>s.o.</i>
<i>Service des ressources humaines</i>				
<i>Service financier</i>				

2.10. Communications internes/gestion des ressources humaines :

Avant, pendant et après une crise, la gestion des ressources humaines revêt une importance capitale pour la continuité des activités. Voici les éléments à prendre en compte :

- Après le début d'une crise, il faut rapidement recenser tous les membres du personnel. La Société nationale a établi une chaîne téléphonique. Celle-ci devrait être testée tous les mois de manière à s'assurer que les listes de contacts sont à jour et que chaque personne peut être contactée et localisée.
 - Tenir à jour la base de données contenant les informations de contact des membres du personnel est la responsabilité de : **[nom de la personne, service/unité et coordonnées]**
 - Tenir à jour la base de données contenant les informations de contact des bénévoles est la responsabilité de : **[nom de la personne, service/unité et coordonnées]**
- Tous les membres du personnel et tous les bénévoles doivent savoir qui contacter en cas de situation d'urgence et comment transmettre tout message relatif à un problème de sécurité.
- Tous les membres du personnel doivent connaître les rôles et les tâches qui leur incombent en situation d'urgence et être conscients des répercussions que peut avoir la situation en matière de sécurité sur leur vie quotidienne.
- Les personnes possédant des compétences devraient être identifiées à l'avance, en particulier lorsque celles-ci peuvent être utilisées en situation d'urgence — il peut s'agir de compétences générales (leadership) ou de compétences spécialisées (techniques).
- Tous les membres du personnel et tous les bénévoles devraient faire en sorte que le service des ressources humaines dispose des coordonnées les plus à jour de leur parent le plus proche.
 - Informer le parent le plus proche d'un membre du personnel est la responsabilité de : **[nom de la personne, service/unité et coordonnées]**
 - Informer le parent le plus proche d'un bénévole est la responsabilité de : **[nom de la personne, service/unité et coordonnées]**
- Sécuriser les documents essentiels et sensibles
- Les membres du personnel doivent se doter d'un plan familial d'urgence (voir la ressource PAPE de FICR [ici](#) - page 33)

- Les membres du personnel doivent veiller à maintenir une réserve d'urgence de 2 semaines de médicaments personnels (qu'il s'agisse de médicaments délivrés sur ordonnance ou dispensés sans ordonnance)
- Identifier les établissements de santé au cas où des admissions seraient nécessaires.

Partie 4 : gestion d'intervention

4.1. Équipe de gestion des interventions critiques

Chaque fois qu'une menace ou un événement est jugé significatif et incite ainsi la Société nationale à mettre en œuvre avec prudence des mesures de continuité des activités, l'équipe de gestion de l'intervention critique et le personnel chargé des incidents critiques sont activés.

L'Équipe de gestion des interventions critiques est unorganisme décisionnel**comprenant les fonctions clés de la SN**, telles que les services en cas de catastrophe, les ressources humaines, la logistique, la santé, le développement organisationnel, le bénévolat, les installations de technologie de l'information, la sécurité, le droit, les communications et les relations avec les médias, les opérations, l'entreposage et d'autres fonctions de soutien essentiel à l'entreprise. Les membres de l'équipe sont assignés par les cadres supérieurs, en consultation avec les chefs de département et d'unité et sur la base des recommandations de ces derniers. La CRMT est un organe décisionnel chargé de guider la SN tout au long du déroulement de la menace ou de l'incident. La mission de la CRMT est de maintenir le fonctionnement de la SN pendant la crise tout en supervisant la réponse externe de la Société nationale à la menace ou à l'événement. Lorsque des circonstances et des conditions l'exigent, la CRMT activera également une équipe d'intervention opérationnelle.

Tous les membres de la CRMT auront un remplaçant assigné s'il est inapte pour quelque raison que ce soit ou ne peut être joint en temps voulu. D'autres membres du personnel et bénévoles de la SN peuvent être détachés auprès de la CRMT pour aider ses membres dans les tâches de planification et d'exécution. Voir l'annexe 3 pour un exemple de mandat de la CRMT.

☐ Voir l'annexe 4 pour un exemple de mandat de l'équipe d'intervention opérationnelle.

Tableau 8 : Membres de l'équipe de gestion des interventions critiques (CRMT)⁶

Service représenté	Noms et postes du personnel essentiel	Noms et postes des remplaçants
<i>ajoutez, modifiez ou supprimez les fonctions critiques / services essentiels suggérés selon le contexte organisationnel actuel.</i>	<i>Selon le nombre et la nature des tâches essentielles en cause, plus d'une personne peut être assignée à une fonction</i>	
<i>Bureau du Secrétaire général :</i>		
<i>Finances et comptabilité :</i>		
<i>Ressources humaines :</i>		
<i>Gestion de l'intervention en cas de catastrophe :</i>		
<i>Service de santé :</i>		
<i>Technologies de l'information et des communications :</i>		
<i>Gestion des bénévoles :</i>		

<i>Gestion de la sécurité :</i>		
<i>Logistique et approvisionnement :</i>		
<i>Gestion de l'accès Internet et du site Web :</i>		
<i>Communication et information externes</i>		
<i>Gestion du matériel et des fournitures de bureau</i>		
<i>Gestion des dossiers essentiels :</i>		

☐ Voir l'annexe 1.3 pour les coordonnées.

4.2. Personnel des incidents critiques

Les membres du personnel chargé des incidents critiques (CIS) sont *les personnes identifiées comme étant responsables de la mise en œuvre d'une ou de plusieurs tâches critiques* identifiées dans le cadre d'une fonction organisationnelle de la Société nationale. On s'attend à ce que ce personnel travaille tout au long de l'intervention.

On s'attend également à ce que le CIS vienne au bureau, mais il peut lui être nécessaire de travailler à domicile (par exemple en raison de *perturbation sur le réseaux de transports* ou pour des raisons de santé pendant les épidémies). Le CIS comprend la personne responsable du paiement des salaires, la personne responsable de s'assurer de l'*accessibilité continue des disques partagés de la SN*, celle *responsable de l'exécution des engagements financiers et d'autres actions clés de la SN*.

Les remplaçants du personnel des incidents critiques (BCIS) sont nommés pour remplacer un membre du CIS si celui-ci tombe malade ou n'est pas disponible. Les BCIS *sont nommés par leur chef de service. Ils doivent maintenir une relation étroite* avec leur homologue du CIS afin de conserver une connaissance pratique détaillée de leurs dossiers et problèmes, *et de remplacer rapidement le CIS* en cas de besoin. Si un membre du BCIS tombe malade ou est indisponible alors qu'il se trouve à la maison, il doit immédiatement en informer son responsable.

Tableau 9 : Personnel chargé des incidents critiques

Service représenté	Nom et poste du CIS	Nom et poste du remplaçant
Direction de la Société nationale/responsable de l'équipe de gestion des interventions d'urgence		
Équipes de programme (2 à 3 représentants)		
Service de la communication		
Ressources humaines et santé du personnel		
Service administratif		
Service financier		
Service informatique / télécom		
Service logistique		
Service de la sécurité		
Service du développement organisationnel		
Service jeunesse et bénévolat		

4.3 Déclaration du niveau d'alerte

Si la SN a une détermination différente de la phase d'alerte ou s'il existe une désignation de la phase d'alerte d'urgence de la protection civile dans le pays, elle doit être insérée ici à la place du texte ci-dessous. Cela devrait aussi inclure une augmentation ou une réduction des effectifs en fonction de la définition de la planification d'urgence des crises et des recommandations pour les organismes publics (et le CR en tant qu'organisme auxiliaire pourrait en être affecté).



Vert : situation normale

Facteurs déclenchant :

Situation par défaut, pas de sécurité majeure/problèmes de santé.



Jaune : situation d'urgence

Facteurs déclenchant externes :

Général	La COVID-19
☐ Le gouvernement déclare l'état d'urgence dans certaines parties du pays ☐ Le gouvernement ferme les écoles ou autres services publics. ☐ La peur des citoyens, la perturbation politique et sociale de la vie normale. ☐ Certaines fermetures d'écoles/d'entreprises clés ☐ Quelques problèmes de sécurité et de santé. ☐ Une sensibilisation accrue à la sécurité a été lancée. ☐ Augmentation des troubles sociaux et des attaques/comportements xénophobes ou fondés sur la peur.	☐ La transmission localisée a été confirmée ☐ Le gouvernement émet des avertissements et des avis à la population (p. ex. des mesures de protection comme les masques, la distanciation physique) ☐ Le gouvernement a indiqué qu'il envisageait de mettre en place des contrôles des déplacements et des couvre-feux ☐ Le pays a importé des cas qui ont été détectés et isolés, ce qui a eu pour effet qu'il n'y a pas ou qu'il y a eu une transmission prolongée limitée ☐ Quarantaine ou cordon sanitaire des quartiers touchés ou restrictions plus larges aux déplacements ☐ Les services de transport de passagers et de marchandises sont parfois perturbés par l'alerte sanitaire. ☐ Des contrôles de santé actifs dans les aéroports, des passages frontaliers et des ports ou frontières peuvent être fermés

Facteurs déclenchant internes :

Général	La COVID-19
☐ Les conditions de travail permettent aux programmes de se poursuivre sans adaptation significative : il y a des préoccupations en matière de sécurité et de santé - une situation de sensibilisation accrue à la sécurité et à la santé est amorcée.	☐ La COVID-19 diagnostiquée chez des contacts étroits, des collègues, des prestataires de soins, etc. ☐ Les conditions de travail permettent aux programmes de se poursuivre sans adaptation significative : il y a des préoccupations en matière de sécurité et de santé - une situation de sensibilisation accrue à la sécurité et à la santé est amorcée.



Orange : situation de catastrophe

Facteurs déclenchant externes :

Général	La COVID-19
☐ Le gouvernement déclare l'état d'urgence. ☐ La peur des citoyens, la perturbation politique et sociale de la vie normale. ☐ Augmentation des troubles sociaux et des attaques/comportements xénophobes ou fondés sur la peur. ☐ Une gestion rigoureuse de la sécurité est nécessaire ☐ Plusieurs blessures ou décès ☐ Fermeture des principales entreprises et couvre-feu potentiellement imposé par le gouvernement ☐ Impact sur la communauté modéré.	☐ La transmission au niveau communautaire se produit dans une population plus large de personnes sans lien de parenté. Les activités d'intervention passent du confinement (p. ex. dépistage, suivi des contacts) à l'atténuation (p. ex. traitement, soutien des services essentiels, atténuation des perturbations sociales et économiques) ☐ Quarantaine ou cordon sanitaire des régions touchées et/ou restrictions plus larges aux déplacements ☐ Problèmes de capacité du système de santé - par exemple incapacité à répondre à la demande de soins intensifs ☐ Le gouvernement ferme les écoles ou autres services publics et/ou empêche les rassemblements de masse ou les événements publics. ☐ Le gouvernement a mis en place des mesures liées à la santé comme la distanciation physique, le port du masque dans des zones définies, des conseils et des communications supplémentaires en matière de santé. ☐ Les services de transport de passagers et de marchandises sont parfois perturbés par l'alerte sanitaire. ☐ Des contrôles actifs de santé dans les aéroports, ☐ Les postes frontière et les ports ou frontières sont fermés.

Facteurs déclenchant internes :

Général	La COVID-19
	☐ Mesures de protection individuelle obligatoires pour les services de CR. ☐ Opérations d'atténuation des épidémies, adaptation de tous les programmes pour réduire l'exposition et/ou accroître la protection - gestion rigoureuse et nécessaire de la santé, de la sûreté et de la sécurité ☐ Mécanisme international d'appui limité/réduit



Rouge : situation catastrophique

Facteurs déclenchant externes :

Général	La COVID-19
☐ Le gouvernement déclare une urgence nationale. ☐ Le pouvoir civil incapable de faire respecter les mesures de confinement - la loi martiale est déclarée ☐ L'augmentation de la criminalité et des troubles conduisent le gouvernement à déployer l'armée dans un rôle de sécurité intérieure. ☐ La peur des citoyens, la perturbation politique et sociale de la vie normale. ☐ Augmentation des troubles sociaux et des attaques/comportements xénophobes ou fondés sur la peur. ☐	☐ L'épidémie se propage rapidement et serait une mesures de confinement écrasante ☐ Les services de santé ont des difficultés à faire face ☐ La transmission localisée a été établie et elle augmente rapidement ☐ Le gouvernement ferme les écoles et les services publics non essentiels ☐ La majorité des magasins, des marchés et des lieux de travail sont fermés ☐ Les transports civils ont considérablement diminué en raison de problèmes de santé et de sécurité.

Facteurs déclenchant internes :

Général	La COVID-19
	☐ Le gouvernement a imposé des restrictions à la liberté de déplacement ou d'autres mesures qui ont un impact sur la continuité des activités ☐ Le nombre de fonctionnaires malades affecte la continuité des activités

Compte tenu des facteurs déclencheurs actuels, la Société nationale est en phase [verte/jaune/orange/rouge].

4.4 Équipe de gestion des interventions critiques

Une fois qu'un changement de situation a eu lieu, c'est-à-dire une fois que les seuils déclencheurs ont été atteints et qu'ils ont entraîné un changement de phase, l'équipe de gestion des interventions critiques est responsable de la gestion d'intervention et est libérée des responsabilités courantes de son poste régulier pendant toute la durée de la dite intervention. Lorsque la CRMT prend le relais, les lignes de pouvoir sont simplifiées pour permettre la prise de décisions immédiates et urgentes - dans les limites de la responsabilité potentielle de l'organisation. Les décisions seront communiquées au comité exécutif/Conseil d'administration et aux autres membres cadres supérieurs avant d'être diffusées au reste de l'organisation.

Analyse de la situation

Toutefois, comme ce processus est mis en œuvre, il est important de recueillir le plus d'informations pertinentes possible. Quel que soit le niveau d'incident critique, l'équipe de gestion des interventions critiques suivra les étapes suivantes :

Des communications externes

Les communications externes sont essentielles en cas de crise et doivent être fournies avec précision et fréquemment (sans entraîner de lassitude). Un rôle principal sera de valider l'information et de dissiper les rumeurs.

Les communications externes (et l'élaboration de la stratégie de communication en cas de crise) seront coordonnées par :

- Le principal porte-parole : [nom de la personne ; service / unité : et coordonnées]
- Le mandataire : [nom de la personne : service / unité ; et coordonnées]

Il faudrait identifier des publics spécifiques afin de transmettre des informations sur les interventions en cas de crise et d'organisation. Afin de fournir les meilleures communications et les messages appropriés aux différents groupes, il est souvent approprié de segmenter les publics. De cette façon, des messages adaptés spécifiquement à un groupe peuvent être publiés, par exemple :

- Les populations touchées et les communautés environnantes
- Les entrepreneurs
- Les médias
- Le gouvernement, les organismes donateurs et les organismes de réglementation
- Les autorités locales
- Les services d'urgence

Les principes suivants devraient être suivis dans la stratégie de communication d'une crise :

- Communiquer régulièrement et avec honnêteté.
- Présenter dans les communications des évaluations objectives et subjectives.
- Donner au public la possibilité de poser des questions, si possible.
- Fournir des mises à jour régulières et informer le public de la date de la prochaine mise à jour.
- Traiter le public comme vous voudriez être vous-même traité.
- Communiquer d'une manière adaptée aux circonstances.
- Élaborer et mettre à jour des messages clés, puis les diffuser à tous les membres concernés de l'organisation (conseil, CRMT)

Communications internes/gestion des ressources humaines :

Avant, pendant et après une crise, la gestion des ressources humaines revêt une importance capitale pour la continuité des activités. La gestion de l'intervention doit intégrer les éléments suivants :

- Après le début d'une crise, il faut rapidement recenser tous les membres du personnel. La Société nationale devrait utiliser sa chaîne téléphonique pour s'assurer que tout le personnel et tous les bénévoles vont bien.
- Les mauvaises nouvelles devraient être données en une fois. Tous les employés devraient être informés à peu près au même moment.
- En cas de maladie ou de décès, des dispositions devraient être prises pour aviser le parent le plus proche, de préférence en personne, par un membre de la direction.

Pour des informations sur la chaîne téléphonique du personnel qu'a établie la Société nationale, veuillez vous reporter à l'annexe 1.5.

Centre des opérations d'urgence (EOC)

Notez bien : si la Société nationale maintient un centre des opérations d'urgence, y inclure les fonctions et les responsabilités du EOC et clarifier sa relation avec le CRMT

Le centre des opérations d'urgence de la Société nationale se trouve [remplir les informations correspondantes, notamment les descriptions des installations. Sauf impossibilité, si le centre principal est atteint par la crise, il faudra également désigner un EOC secondaire.]

Face à une pandémie, il sera recommandé de travailler autant que possible à distance, grâce à des appels téléphoniques afin de minimiser le risque d'infection.

Pour obtenir des détails sur les fonctions d'un EOC, veuillez consulter l'annexe 5.

4.5 Activation des mesures de continuité d'activité

La déclaration d'une situation de crise déclenchera diverses mesures d'urgence qui comprennent notamment mais pas exclusivement :

- Des notifications d'appel supplémentaires
- L'évacuation, le confinement ou la réinstallation
- Des protocoles de sécurité
- L'activation du site d'intervention et du site de relève
- L'affectation de personnel et l'accessibilité
- L'activation du contact d'urgence
- Des changements opérationnels, notamment l'activation d'instructions permanentes spéciales

Tous les incidents doivent être signalés immédiatement et dans la mesure du possible inclure un bref rapport qui énonce les faits, l'emplacement, les personnes touchées, les conséquences éventuelles/le suivi.



Vert : situation normale

Mesures génériques de continuité d'activité :

Aucune situation défavorable ne se produit ou ne menace de se produire. Les pratiques de fonctionnement courantes sont appliquées ; les SN se concentrent sur les activités de planification, de préparation et de formation.

Dans certaines situations, certaines mesures peuvent et doivent être mises en œuvre même sans changement de phase. Les mesures préventives peuvent comprendre une réduction du nombre d'effectifs présents dans les locaux ou la conduite de la plupart des réunions en ligne plutôt qu'en personne.



Jaune : situation d'urgence

Mesures génériques de continuité d'activité :

Mesures de préparation, visant à ce que tous les éléments de la PCA soient prêts à être mis en œuvre :

- Faire examiner et confirmer la PCA et les plans d'urgence par tous les services
- Examiner tous les accords logistiques et tous les envois en cours d'acheminement et éventuellement constituer des réserves du matériel requis
- Activer les protocoles/mesures FbA
- **Mesures de continuité d'activité liées à la COVID-19 :**
- Se préparer à adapter tous les programmes communautaires en vue de respecter l'éloignement physique (distance de 1 m) et à réduire ou éliminer l'exposition aux gouttelettes respiratoires ou le contact direct avec des personnes malades
- Afin de réduire l'exposition du personnel au contact des personnes atteintes de maladie respiratoire ou aux gouttelettes provenant de ces personnes, recenser les activités à risque qui ne peuvent être modifiées et prévoir des mesures d'atténuation, notamment le port de l'EPI.

- Tout membre du personnel présentant des symptômes respiratoires légers (écoulement nasal, toux légère, etc.) ou de la fièvre doit travailler à partir de chez lui/elle jusqu'à ce que les symptômes disparaissent.
- Mettre en place et promouvoir une ligne téléphonique d'urgence afin d'aider le personnel présentant des symptômes de COVID-19 et lui apporter un soutien psychosocial dans la mesure du possible
- Mesures de protection personnelle préparées en tant que mesures complémentaires ou sur une base volontaire



Orange : situation de catastrophe

Mesures génériques de continuité d'activité :

- Activation de certaines parties ou de l'ensemble du plan de continuité d'activité
- Tout incident doit être signalé au xxxxxxxx dès que possible pour permettre un suivi plus poussé.
- Tous les membres du personnel auront sur eux en tout temps des téléphones portables (ou d'autres dispositifs de communication d'urgence) ainsi que la liste des numéros de téléphone les plus importants.
- Les membres du personnel devront garder de l'argent liquide ainsi qu'une réserve d'urgence de 6 semaines de médicaments personnels (qu'il s'agisse de médicaments délivrés sur ordonnance ou dispensés sans ordonnance).

Mesures de continuité d'activité liées à la COVID-19 :

- Aucun déplacement vers les collectivités et installations touchées n'est effectué sans planification préalable et sans qu'un impératif opérationnel ou humanitaire ne l'impose
- Des règles strictes d'accès et de circulation sont appliquées dans les locaux (contrôle de la température, mise en place de points de lavage des mains à l'entrée, etc.)
- Tout membre du personnel présentant des symptômes respiratoires légers (écoulement nasal, toux légère, etc.) ou de la fièvre doit travailler à partir de chez lui/elle jusqu'à ce que les symptômes disparaissent.
- Les programmes sont ajustés de façon à réduire ou éliminer l'exposition aux gouttelettes respiratoires ou le contact direct avec les personnes malades. Veillez à ce que tous les membres du personnel amenés à avoir des contacts inévitables ou à fournir des services cliniques disposent d'un EPI adapté à leur profil d'exposition et soient formés à son utilisation.
- Afin de réduire l'exposition du personnel au contact des personnes atteintes de maladie respiratoire ou aux gouttelettes provenant de ces personnes, des mesures d'atténuation sont mises en œuvre, notamment le port de l'EPI, lors des activités à risque qui ne peuvent être modifiées.



Rouge : situation catastrophique

La situation impose un arrêt de travail, et le personnel du Croissant-Rouge fait face à un risque extrêmement élevé.

Mesures génériques de continuité d'activité :

- Répercussions majeures sur la continuité d'activité - activation de certaines parties ou de l'ensemble du plan d'urgence pour événements extrêmes

Mesures de continuité d'activité liées à la COVID-19 :

- La pandémie ou l'épidémie localisée dépasse la capacité d'atténuation.
- L'hibernation consiste à rester confiné dans des endroits aménagés et à attendre que la situation se stabilise. Dans le cas d'une hibernation, les membres du personnel seront invités à s'isoler chez eux ou dans l'enceinte de leurs bureaux. Les visites sont interdites.
- Si un membre du personnel tombe gravement malade, il est transféré vers l'établissement sanitaire local désigné.
- Les membres du personnel doivent veiller à ce que leur superviseur puisse communiquer avec eux et leur transmettre de nouvelles instructions.

4.6 Transition et désactivation

Il est peu probable que quelqu'un sonne la fin de l'alerte quand la crise sera finie. Plus probablement, le retour à l'état « normal » se fera lentement et avec des changements plus ou moins subtils, particulièrement dans des situations complexes comme une pandémie. Il peut arriver que certaines mesures soient assouplies pendant un certain temps puis, en raison de l'aggravation de la situation, les niveaux d'alerte et les mesures et restrictions connexes soient renforcés à nouveau. L'équipe de gestion de l'intervention continuera d'évaluer soigneusement la situation afin de déterminer quelles activités pourraient être reprises par l'organisation. Elle examinera les niveaux d'alerte et réduira l'état d'alerte lorsque les événements et les réalisations le justifient. Tout au long de ce processus, l'équipe informera également le personnel des décisions qui vont suivre et de l'évolution de l'état d'alerte.

Une fois que la crise aura été jugée terminée par l'autorité gouvernementale compétente, la Société nationale cherchera à reprendre, dans la mesure du possible, le cours normal de ses activités ou à revenir à son état antérieur à l'incident. Une certaine planification sera probablement nécessaire, surtout en ce qui concerne les communications de suivi avec les donateurs et la population. L'organisation publiera des informations actualisées sur le relèvement, sur les mesures correctives ainsi que sur les investigations de la crise. Le volume des communications de suivi à effectuer variera en fonction de la quantité d'informations promises pendant la crise et du temps que prendra le processus de relèvement.

Partie 5 : Révision et mise à jour du plan de continuité d'activité

4.1. Révision des stratégies et des plans en fonction des nouvelles informations et de l'expérience acquise lors des interventions en cas de risque

La situation interne et l'environnement externe d'une Société nationale est constamment en mouvement. Les changements périodiques de dirigeants, de priorités et d'orientation entraînent des changements dans la structure, dans l'allocation des ressources et dans les programmes de service de ces sociétés. La fréquence, la portée et l'ampleur des risques associés à l'environnement externe varient au fil du temps. Les politiques gouvernementales en matière de risques et de mesures d'intervention évoluent. De nouveaux dangers doivent être mis au jour et anticipés, notamment au regard des conséquences non souhaitées de la technologie comme la menace croissante d'épidémies et de pandémies provenant en partie des systèmes mondiaux de commerce et de transport. De plus, l'art et la science de l'évaluation des dangers et de la gestion des urgences se développent grâce à de nouvelles informations améliorées, à des travaux universitaires, aux concepts de la pratique professionnelle et aux enseignements tirés des catastrophes et des désastres rencontrés. La Société nationale doit tenir compte de ces différents éléments dans l'établissement des plans de réaction en cas de catastrophe de sorte à continuellement améliorer son plan de continuité des opérations.

Une fois le pic du désastre ou de la crise dépassé, la Société nationale devrait procéder à un bilan formel visant à tirer des enseignements de cette expérience qui seront appliqués tant à la livraison de services qu'au plan de continuité d'activité. Cet exercice a pour objectif de formuler et d'apporter des améliorations au plan en cours et à la livraison des services liés aux mesures d'intervention. Les principales mesures peuvent comprendre :

- **Explorer et documenter les leçons apprises**, grâce à l'engagement du personnel et des bénévoles. Il faudra décortiquer la façon dont l'incident a été géré du début à la fin et examiner les mesures prises à chaque étape ainsi que la rapidité de leur mise en œuvre. Le processus devra aussi analyser le rôle que chacun a joué et les lacunes ou problèmes constatés. Il conviendra également de recueillir les retours des travailleurs sur la façon d'améliorer vos plans. Dresser la liste des lacunes et besoins en ressources supplémentaires, susceptibles de se présenter à l'avenir. Les enseignements tirés seront documentés et diffusés à l'ensemble de l'équipe de la Société nationale dans le cadre d'un processus d'échange transparent. Pendant la phase « blanche », il sera procédé au suivi des enseignements spécifiques de manière à garantir la mise en place des mécanismes avant tout événement futur. Une fois ces améliorations faites, le personnel sera invité à participer à d'autres formations afin de diffuser plus largement les conclusions et les recommandations. Une simple analyse a posteriori pourrait être prévue.
- **Maintenir et agrandir l'équipe du Plan de continuité d'activité au sein de la Société nationale.**
- **Réexaminer les processus d'évaluation de risque et de gestion de risque de la Société nationale.** Définir des moyens d'améliorer à la fois les processus de planification et ceux de la mise en œuvre. Évaluer la disponibilité des services médicaux, sociaux et de santé mentale proposés aux travailleurs.
- **Tous les 12 à 18 mois, mettre à jour et tester les plans de communication et d'opérations d'urgence de la Société nationale**, en particulier lorsque certains aspects du lieu de travail de la Société changent. Actualiser le plan de continuité d'activité en tenant compte de l'expérience acquise,
- **Remplacer les fournitures et le matériel nécessaires** et en s'inspirant de l'expérience acquise, rajouter de nouveaux articles à l'inventaire.

4.2. Étude de crises complexes futures et de leurs implications pour la Société nationale

Les activités de Prospective et prévision (Futures et Foresight) jouent un rôle de plus en plus important dans la planification et le travail des grandes organisations d'aide humanitaire et de développement, permettant à celles-ci de prédire et de comprendre les tendances susceptibles d'avoir une incidence sur le travail de la Croix-Rouge et du Croissant Rouge à l'avenir. L'analyse prospective et prévisionnelle est un outil qui contribue à la réflexion sur les problématiques à long terme liées à la réalisation d'un objectif donné ou à la compréhension de ce à quoi pourrait ressembler l'environnement opérationnel futur et à la définition d'une façon d'accorder son action avec les impératifs éventuels. Ce travail permet de se concentrer sur un horizon temporel à long terme (20 ans et plus) ou à court terme (5 prochaines années) et sert surtout à orienter et éclairer les stratégies, les politiques, les priorités et les objectifs organisationnels. Il peut compléter des analyses de type classique et influencer sur l'élaboration des politiques et des stratégies à court ou à moyen terme d'une façon qui permet de relever les défis majeurs à long terme. En procédant de ces scénarios à plus long terme, il est possible de rajuster les plans de continuité des opérations de sorte à y consigner des éventualités non envisagées par le passé.

4.3. Apprentissage et adaptation - préparation des systèmes internes aux crises complexes de demain

On ne saurait trop insister sur l'importance de la mise à jour régulière du plan de continuité d'activité. La liste suivante présente des exemples de procédures, de systèmes ou de processus susceptibles d'affecter le plan :

- Des modifications apportées au logiciel ou aux applications informatiques*
- Les changements qui s'opèrent au niveau de l'organisation et dans son processus d'affaires*
- Les changements de personnel (employés et entrepreneurs)*
- Les changements de fournisseur*
- Les enseignements essentiels dégagés de la mise à l'essai*
- Les problèmes recensés pendant la mise en œuvre concrète du plan en temps de crise*
- Les changements à l'environnement externe (nouvelles menaces dans la région, bouleversements politiques, évolutions de l'infrastructure, etc.)*
- D'autres éléments relevés pendant la révision du plan ou recensés pendant l'évaluation des risques.*

Afin que le Plan conserve sa pertinence dans un environnement en constante évolution, il doit être continuellement mis à jour et les changements doivent être rapidement communiqués à tous les services de la Société nationale et à tous les responsables concernés. C'est la responsabilité de [nom de la personne, service/unité] de mettre à jour le plan de continuité d'activité. Ce travail consiste en partie à collecter des informations de façon quotidienne pour surveiller l'évolution de la situation.

- La mise à jour du plan doit être terminée au plus tard le[indiquer la date limite, idéalement chaque semaine au départ].
- Ces informations permettront de déterminer si certains déclencheurs ont été atteints et s'il convient de réévaluer la détermination de la phase.
- Une formation sera dispensée à tous les membres du personnel et à tous les bénévoles concernés. Ils seront mis au courant des composantes clés du plan de continuité d'activité et des plans d'intervention qui les concernent directement. Une formation de la sorte portera également sur les procédures d'évacuation, le confinement, les processus permettant aux employés de signaler leur localisation, les dispositions à prendre pour fonctionner à partir d'un autre lieu de travail et la façon dont la compagnie gère les demandes de renseignements émanant des médias.

- Le plan de continuité d'activité sera également révisé chaque fois que l'organisation réalise une évaluation de risques. Les résultats de celle-ci aideront à déterminer si le Plan continue à traiter de façon adéquate les risques encourus.
- Les résultats de l'exercice (simulation, simulation théorique, etc.) dicteront, le cas échéant, les modifications à apporter au plan de continuité des opérations.

Le plan de continuité d'activité sera mis à jour avant le : _____

La mise à jour du plan aura lieu : _____

Partie 6 : Liste de vérification pour le plan de continuité d'activité

	Liste de vérification recommandée pour la continuité des opérations	O/ N	Documents de référence
	Aspects à prendre en considération		
1	Si une catastrophe majeure se produisait aujourd'hui, votre organisation a-t-elle prévu sa survie ?		Général
2	Votre organisation dispose-t-elle d'un plan de continuité d'activité ? Dans l'affirmative, est-il à jour ?		Général
3	La hiérarchie supérieure a-t-elle approuvé le plan de continuité d'activité ?		Général
4	La hiérarchie supérieure est-elle en faveur du plan de continuité d'activité ?		Partie 1 et 7
5	Le coût du plan de continuité d'activité, y compris son élaboration et sa tenue à jour, a-t-il été déterminé ?		Partie 1
6	Les services de l'audit initial, de la sécurité et de l'assurance ont-ils examiné le plan de continuité des opérations ?		Partie 7
7	Le plan de continuité d'activité a-t-il été mis à l'essai, y compris par un essai soudain ?		Partie 3
	ÉLABORATION DU PLAN		
	Responsabilité		
1	La politique de votre organisation définit-elle la notion de crise ?		-
2	La personne responsable des systèmes et processus opérationnels critiques a-t-elle été identifiée ?		Partie 1
3	Une équipe chargée du plan de continuité d'activité a-t-elle été constituée ? Comprend-elle des responsables de la division commerciale ?		Partie 1
4	Le plan de continuité d'activité a-t-il été communiqué à l'ensemble de l'organisation ?		Partie 3
5	Une personne chargée de mettre à jour le plan de continuité d'activité a-t-elle été désignée ?		Partie 5
	ÉLABORATION DU PLAN		
	Évaluation des risques		
1	Votre organisation a-t-elle réalisé une évaluation multirisques ?		Partie 2
2	Les types de risques susceptibles de peser sur votre organisation ont-ils été recensés et analysés ?		Partie 2
3	Les probabilités associées à chaque type de risque ont-elles été évaluées ?		Partie 2
	ÉLABORATION DU PLAN		
	Analyse des répercussions sur les opérations		
1	Les processus opérationnels essentiels ont-ils été cernés ?		Partie 2
2	Si une crise devait se produire, son impact, tant en termes de vies humaines que de coûts financiers, a-t-il été évalué ?		Partie 2
3	Les temps de panne et de rétablissement maximums autorisés ont-ils été déterminés ?		Partie 2
4	La durée pendant laquelle les processus opérationnels de votre organisation pourraient être non fonctionnels a-t-elle été déterminée ?		Partie 2
5	Les objectifs liés au temps de rétablissement ont-ils été déterminés ?		-
6	Les ressources requises pour la reprise et le rétablissement ont-elles été précisées ?		-
	ÉLABORATION DU PLAN		
	Plans stratégiques		
1	Des méthodes visant à atténuer les risques mis en évidence dans l'analyse des répercussions et dans l'évaluation des risques ont-elles été trouvées ?		Partie 3

2	Des plans et des procédures permettant de faire face à tout incident ont-ils été mis en place ?		Partie 4
3	Des stratégies permettant de pallier les interruptions d'activité à court et à long terme ont-elles été choisies ?		Partie 3
4	Les stratégies sont-elles réalisables, testées et d'un bon rapport coût-efficacité ?		Partie 3
ÉLABORATION DU PLAN Constitution de l'équipe chargée de la gestion des crises et de l'intervention d'urgence			
1	L'équipe de gestion des crises est-elle composée de membres des ressources humaines ?		Partie 2
2	Des plans d'intervention portant sur les différents aspects de la crise ont-ils été élaborés et intégrés à l'ensemble du plan de continuité d'activité de l'organisation ?		Partie 4
3	Les plans d'intervention prennent-ils en considération l'évaluation des dommages, la restauration des sites, les salaires, les ressources humaines, les technologies de l'information et l'appui administratif ?		Partie 4
4	Le plan indique-t-il les coordonnées des équipes de gestion de crise et d'intervention ?		Partie 2
PRÉVENTION Conformité avec la politique générale et les stratégies d'atténuation			
1	Des audits de conformité ont-ils été réalisés pour vérifier le respect de la politique et des procédures prévues dans le plan de continuité d'activité ?		Partie 2
2	Les systèmes et les ressources qui serviront au processus d'atténuation ont-ils été définis, notamment le personnel, les installations, la technologie et le matériel ?		Partie 3
3	Les systèmes et les ressources font-ils l'objet d'un suivi permettant de garantir leur disponibilité si besoin est ?		Partie 3
PRÉVENTION Prévention, dissuasion et détection			
1	Les employés sont-ils sensibilisés de sorte à les rendre responsables de la prévention, de la dissuasion et de la détection ?	-	
2	Des programmes de sécurité des installations destinés à favoriser la prévention, la dissuasion et la détection ont-ils été mis en place ?	-	
3	Une politique et des procédures opérationnelles visant à protéger les installations ont-elles été mises en place ?	-	
4	Est-il certain que les systèmes et les plans de sécurité physique sont suffisants pour protéger les installations ?	-	
INTERVENTION Reconnaissance des crises potentielles et notification des équipes			
1	Le programme d'intervention détectera-t-il la survenance d'une crise et apportera-t-il un certain degré de réactivité ?		Partie 4
2	Les signaux de danger indiquant qu'une crise est imminente ont-ils été cernés ?		Partie 4
3	Un système de notification a-t-il été mis en place, y compris des systèmes redondants ?		Partie 4
4	La liste des personnes à notifier est-elle complète et à jour ?		Annexe 1
INTERVENTION Évaluer la situation			
1	Un processus d'évaluation de la gravité et de l'impact de la crise a-t-il été mis au point ?		Partie 4
2	La responsabilité de déclarer une crise, assortie d'un premier et d'un deuxième suppléants, a-t-elle été fixée ?		Partie 4
INTERVENTION			

	Déclarer une crise		
1	Des critères précisant quand une crise doit être déclarée ont-ils été établis ?		Partie 4
2	La responsabilité quant à la déclaration de la crise a-t-elle été clairement définie et attribuée ?		Partie 4
3	Un réseau d'alerte pour les membres de l'équipe du plan de continuité d'activité et pour les employés a-t-il été mis en place ?		-
4	A-t-on fait le nécessaire pour disposer d'un autre moyen de donner l'alerte en cas de défaillance du réseau ?		-
5	Les activités à mettre en œuvre en cas de crise ont-elles été précisées, notamment la notification, l'évacuation, la réinstallation, l'activation du site de relève, le déploiement de l'équipe, les changements opérationnels, etc. ?		Partie 4
	INTERVENTION Exécuter le Plan		
1	A-t-on envisagé d'élaborer le Plan de continuité d'activité en ayant l'hypothèse la plus pessimiste ?		-
2	Dans le plan de continuité d'activité la priorité a-t-elle été accordée au sauvetage de vies, à la protection des actifs, à la restauration des processus et systèmes opérationnels critiques, à la réduction de la durée de l'interruption, à la protection de la réputation, au contrôle de la couverture médiatique et au maintien des relations avec les clients ?		Partie 3
3	La gravité de la crise et les mesures d'intervention appropriées ont-elles été déterminées ?		Partie 4
	INTERVENTION Communication		
1	Une stratégie de communication de crise a-t-elle été élaborée ?		Partie 4
2	Les communications sont-elles promptes, franches et objectives ?		Partie 4
3	La communication avec tous les employés a-t-elle lieu à peu près au même moment ?		Partie 4
4	Des mises à jour régulières sont-elles fournies, y compris la notification de la date de la prochaine mise à jour ?		Partie 4
5	Un porte-parole principal et des porte-parole secondaires ont-ils été désignés qui géreront et diffuseront les communications de crise aux médias et autres ?		Partie 4
	INTERVENTION Gestion des ressources - dimension humaine		
1	Un système a-t-il été mis au point permettant de recenser rapidement tous les membres du personnel ?		Partie 4
2	Un système permettant de garantir la tenue à jour et l'exactitude des informations de contact est-il en place ?		Partie 4
3	Des dispositions ont-elles été prises pour la notification des proches parents ?		Partie 4
4	Est-il possible d'organiser des services de soutien psychologique au besoin ?		-
5	Les systèmes financiers pour la paye, l'entretien des installations et le soutien des employés resteront-ils fonctionnels ?		Partie 4
	INTERVENTION Gestion des ressources — logistique		
1	Un centre de gestion de crise a-t-il été désigné et dispose-t-il des fonctions essentielles au maintien de la vie, notamment une alimentation électrique sans coupure et le matériel de communication ?		Partie 2
2	Des sites de relève pour la reprise des activités ont-ils été désignés ?		Partie 2
3	Les dossiers essentiels et vitaux ont-ils été stockés dans un centre de stockage hors site ?		Partie 2

4	Combien de temps chacune des fonctions opérationnelles peut-elle fonctionner efficacement sans les processus normaux de stockage des données ?		Partie 2
5	Dans les limites du temps de récupération ciblé, que faut-il faire pour restaurer les données au même point temporel antérieur ?		Partie 2
6	Peut-on utiliser d'autres processus de stockage des données, après la récupération initiale des données, pour accélérer la récupération ultérieure jusqu'au point temporel actuel ?		Partie 2
INTERVENTION Gestion des ressources - questions financières et assurance, transport, fournisseurs/prestataires de services et aide mutuelle			
1	Une couverture d'assurance appropriée a-t-elle été établie et obtenue ?		Partie 3
2	L'équipe du plan de continuité d'activité a-t-elle accès à des liquidités et à des crédits ?		Partie 3
3	Des options de transport ont-elles été organisées à l'avance ?		Partie 3
4	Des accords avec les prestataires de services et les fournisseurs essentiels ont-ils été établis ?		Partie 3
5	Des accords d'aide mutuelle ont-ils été établis ?		Partie 3
6	Dans l'affirmative, sont-ils juridiquement solides, correctement documentés et compris par toutes les parties ?		Partie 3
RELÈVE ET REPRISE Évaluation des dommages et de l'impact, rétablissement des processus et reprise des activités normales			
1	Une évaluation des dommages a-t-elle été effectuée aussitôt que faire se peut ?		Partie 4
2	L'équipe chargée de l'évaluation des dommages a-t-elle été mobilisée sur le site ?		-
3	La priorité a-t-elle été accordée au rétablissement des processus opérationnels essentiels en premier lieu ?		Partie 4
4	L'ordre prévu pour le rétablissement des processus cadre-t-il avec la grille des priorités ?		Partie 4
5	Existe-t-il des documents indiquant le moment de reprise des processus ?		-
6	L'organisation a-t-elle repris ses activités normales ?		Partie 4
7	La décision de reprendre des activités normales a-t-elle été documentée et diffusée ?		Partie 4
MISE EN ŒUVRE ET TENUE À JOUR DU PLAN Éducation et formation			
1	L'équipe de gestion des crises et l'équipe d'intervention sont-elles informées de leurs responsabilités et des tâches qui leur incombent ?		Partie 4
2	Une liste de contrôle des mesures, responsabilités et tâches critiques a-t-elle été élaborée ?		Partie 4
3	Les équipes reçoivent-elles une formation annuelle ?		Partie 3
MISE EN ŒUVRE ET TENUE À JOUR DU PLAN Mise à l'essai			
1	Le plan de continuité d'activité et les équipes concernées sont-ils mis à l'épreuve pour révéler les failles qui doivent être corrigées ?		Partie 3
2	Les objectifs et les attentes relatifs à la mise en essai et aux exercices connexes ont-ils été établis ?		Partie 3
3	Les exercices d'entraînement et de simulation sont-ils effectués sur une base annuelle ?		
4	La responsabilité de l'essai du plan de continuité d'activité a-t-elle été assignée avec l'idée de créer une équipe chargée de la mise à l'essai ?		Partie 3

5	La participation aux essais inclut-elle divers groupes de l'organisation et du secteur public ?		-
6	Des observateurs ont-ils été désignés pour prendre des notes pendant les essais et, à terme, faire la critique de ceux-ci ?		-
7	Les essais et les exercices ont-ils été évalués, notamment pour déterminer dans quelle mesure les buts et les objectifs y afférents ont été atteints ?		-
MISE EN ŒUVRE ET TENUE À JOUR DU PLAN Calendrier de révision et de tenue à jour du plan de continuité d'activité			
1	Le plan de continuité d'activité est-il régulièrement révisé et évalué selon un calendrier préétabli ?		Partie 5
2	Le plan de continuité d'activité est-il révisé à chaque fois qu'une évaluation des risques est réalisée pour l'organisation ?		Partie 5
3	Le plan de continuité d'activité est-il modifié selon les besoins en fonction des résultats des essais/exercices ?		Partie 5
4	La responsabilité pour la tenue à jour continue du plan de continuité d'activité a-t-elle été attribuée ?		Partie 5
5	La tenue à jour du plan de continuité d'activité rend-elle compte des changements dans la gestion de l'organisation ?		Partie 5

Partie 7 : Approbation du plan de continuité d'activité

Service représenté	Nom et fonction	Signature	Date d'approbation
Secrétaire général de la Société nationale			
Service d'audit			
Service d'assurance			
Service de la sécurité			
Service des programmes			
Service de la communication			
Ressources humaines et santé du personnel			
Service administratif			
Service financier			
Service informatique / télécom			
Service logistique			
Service de la sécurité			
Service du développement organisationnel			
Service jeunesse et bénévolat			

Annexes

Annexe 1 : Numéros de téléphones utiles

Annexe 1.1 : Numéros de téléphone utiles - lutte contre la COVID

Service	Numéro de téléphone/coordonnées
Numéro d'urgence santé de la Société nationale	
Support informatique pour le travail à distance (travail à domicile)	
Ligne téléphonique d'assistance consacrée à la COVID-19	

Annexe 1.2 : Numéros de téléphone utiles — Équipe du plan de continuité des opérations

Service représenté	Nom et poste du responsable	Coordonnées du responsable (numéro de bureau et numéro de portable, adresse e-mail et adresse personnelle)	Nom et poste du remplaçant	Coordonnées du remplaçant (numéro de bureau et numéro de portable, adresse e-mail et adresse personnelle)
Président de la PCA				
Programmes (2 à 3 représentants)				
Communications externes				
Ressources humaines et santé du personnel				
Finances				
Service informatique / télécom				
Logistique				
Sécurité				
Développement organisationnel				
Bénévoles				

Annexe 1.3 : Les numéros de téléphone utiles — Équipe de gestion de l'intervention d'urgence

Service représenté	Nom et poste du personnel essentiel	Coordonnées du personnel essentiel (numéro de bureau et numéro de portable, adresse e-mail et adresse personnelle)	Nom et poste du remplaçant	Coordonnées du remplaçant (numéro de bureau et numéro de portable, adresse e-mail et adresse personnelle)
Bureau du Secrétaire général :				
Finances et comptabilité :				
Ressources humaines :				

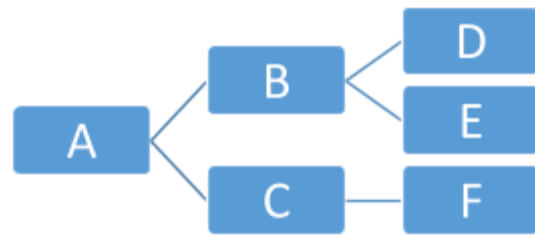
Gestion de l'intervention en cas de catastrophe :				
Service de santé :				
Technologies de l'information et des communications :				
Gestion des bénévoles :				
Gestion de la sécurité :				
Logistique et approvisionnement :				
Gestion de l'accès Internet et du site Web :				
Communication et information externes				
Gestion du matériel et des fournitures de bureau				
Gestion des dossiers essentiels :				

Annexe 1.4 : Les numéros de téléphone utiles — Équipe d'intervention en cas d'incident critique

Service représenté	Nom et poste (du responsable)	Coordonnées (numéro de bureau et numéro de portable, adresse e-mail et adresse personnelle)	Remplaçant (nom et poste)	Coordonnées du remplaçant (numéro de bureau et numéro de portable, adresse e-mail et adresse personnelle)
Direction de la Société nationale/responsable de l'équipe de gestion des interventions d'urgence				
Équipes de programme (2 à 3 représentants)				
Service de la communication				
Ressources humaines et santé du personnel				
Service administratif				
Service financier				
Service informatique / télécom				
Service logistique				
Service de la sécurité				
Service du développement organisationnel				
Service jeunesse et bénévolat				

Annexe 1.5 : Les numéros de téléphone utiles - Chaîne téléphonique du personnel de la Société nationale

Veuillez insérer la chaîne téléphonique du personnel correspondant de la Société nationale, par ex. :



Annexe 2 : Éléments à prendre en compte concernant les fonctions essentielles

Fonctions essentielles
Bureau du Secrétaire général
– Fournir une orientation stratégique et opérationnelle – Assurer une coordination externe et interne – Prendre les décisions finales – Informer régulièrement le Conseil et les partenaires – Veiller à ce qu’il y ait un signataire suppléant pour les transactions financières – Présider l’équipe spéciale – Veiller à la gestion efficace des risques liés à l’opération COVID-19
Finances :
– Assurer en temps voulu les liquidités suffisantes pour financer toute les phases – Initier les paiements – Examiner et approuver les demandes – Approuver les bons de commande locaux – Approuver les responsabilités et veiller au respect des conditions des donateurs – Approuver les paiements – Rédiger les rapports – Effectuer les rapprochements bancaires – Veiller à la gestion efficace des risques liés à l’opération COVID-19
Gestion des catastrophes :
– Appui au service de la santé – Mise à jour régulière de la plate-forme IFRC.GO – Demande d’appui en renfort – Coordonner avec l’OPM s’il s’agit de la phase 3 – Coprésider l’équipe spéciale – Coordonner les mouvements opérationnels à l’extérieur du pays – Veiller à la gestion efficace des risques liés à l’opération COVID-19
Santé :
– Servir de secrétariat à l’équipe spéciale – Faire régulièrement le point avec le personnel, les bénévoles et les PNS pour les tenir au courant de la situation – Veiller à l’orientation et au soutien des missions critiques sur le terrain (maladie à virus Ebola et COVID-19), en mettant l’accent sur la sécurité du personnel et des bénévoles. – Assurer la coordination avec le Ministère de la santé et d’autres partenaires. – Assurer la coordination des équipes spéciales internes de la TRCS – Coprésider l’équipe spéciale – Veiller à la gestion efficace des risques liés à l’opération COVID-19
Ressources humaines :
– Assurer la continuité des réseaux et services collectifs. – Assurer une communication structurée avec le personnel notamment dans les cas où il faut demander à certains employés de prendre un congé sans solde – Vérifier, surveiller et respecter les notifications publiées par le gouvernement ou les exigences fixées par ce dernier et prendre toutes les mesures appropriées de confinement, d’isolement ou de quarantaine. – Faire en sorte que tous les membres du personnel puissent bénéficier de soins médicaux pendant cette période – Faire en sorte que les services médicaux fonctionnent – Assurer la sécurité des locaux de la TRCS – Assurer la disponibilité quotidienne des nettoyeurs et des désinfectants – Envoyer la communication pertinente au personnel

– Soutenir le recrutement de l'équipe d'intervention d'urgence face à la COVID-19 – Quand cela est possible, établir les documents requis pour allouer des primes de sujétion – Veiller à la gestion efficace des risques liés à l'opération COVID-19 – Mettre au point un plan de nettoyage et de désinfection des bureaux
Communications et relations publiques :
– Coordonner avec l'équipe spéciale pour assurer l'harmonisation des messages – Assurer la diffusion des messages conçus à toutes les parties prenantes par le biais des canaux de communication prévus. – Publier sur les plate-formes de médias sociaux les activités que mène la TRCS face à la COVID-19 – Concevoir des messages visuels à diffuser – Constituer une équipe chargée de la communication de crise. Proposer des messages clés pour sensibiliser le public. – Répondre aux demandes de la presse et du public et offrir une voie vitale de communication aux sections touchées de la population – Veiller à la gestion efficace des risques liés à l'opération COVID-19
Planification, Suivi, Évaluation, Rapports (PMER) :
– Faire le nécessaire pour mettre au point des outils de compte rendu sur l'intervention face à la COVID-19. – Gérer le groupage de plusieurs rapports en un document – Faire une place aux rapports sur la COVID-19 dans les rapports de la Société nationale. – Aider à élaborer des propositions visant à mobiliser des ressources. – Veiller à la gestion efficace des risques liés à l'opération COVID-19 – Élaboration et mise à jour du plan d'action d'urgence (EPoA)
Développement organisationnel et gestion des bénévoles
– Aider les différents services et coopérer avec eux pour trouver et pour déployer régulièrement des bénévoles. – Contrôler la mise en place, par les différents services, de mesures de prévention de la COVID-19 conformes aux directives. – Faciliter les communications destinées aux services au sujet de la lutte contre la COVID-19. – Veiller au bien-être et à la sécurité des bénévoles en tenant compte des protocoles relatifs au devoir de protection qui régissent la mobilité du personnel. – Faire en sorte que les bénévoles soient assurés et qu'ils reçoivent leurs rémunérations en temps opportun – Veiller à la gestion efficace des risques liés à l'opération COVID-19.
Audit :
– Contrôler la fiabilité et l'intégrité des états financiers et des informations opérationnelles du projet – Examiner, évaluer et rendre compte de l'utilisation économique et efficace des ressources du projet. – Faire le point des activités du projet de sorte à s'assurer que les résultats sont conformes aux objectifs et buts établis. – Assurer une gestion efficace des risques financiers liés à la COVID-19
Logistique et approvisionnement :
– Assurer le soutien logistique – Soutenir la chaîne d'approvisionnement
TIC :
Assurer des services d'assistance TIC

Annexe 3 : Exemple de mandat - Équipe de gestion des interventions critiques (CRMT)

1. Composition et activation

Un total de 7 membres

- Un directeur de chacun des départements de gestion des catastrophes, de santé et de communication, un secrétaire général adjoint, un secrétaire général et un président
- Si le directeur n'est pas en mesure de participer, désignez un directeur adjoint ou une personne à l'avance (en dehors des périodes de catastrophe)
- Les réunions doivent être organisées avec un minimum de participation disponible c'est-à-dire au moins trois membres
- Les membres sont nommés par poste
- Les autres représentants du ministère seront invités au gré du président
- Présidé par le Président (président suppléant - Secrétaire général) et le Secrétaire général adjoint aux programmes est le Secrétaire de la CRMT
- Se réunit tous les jours au Centre des opérations d'urgence (EOC) après l'activation
- Le directeur des opérations doit être supervisé par le secrétaire de la CRMT (le secrétaire général adjoint aux programmes)
- Enclenché par le Président
- Lorsque la phase de récupération commencera, la CRMT continuera à superviser l'opération

2. Rôles et responsabilités

Le rôle général est celui d'un organe de décision une fois qu'il est enclenché.

Responsabilités (liées à l'ACTION) :

- Déclarer le niveau d'urgence (petite, moyenne et grande) ou une éventuelle urgence sur la base des informations d'alerte rapide disponibles
- Enclencher l'EOC de la SN
- Enclencher les procédures financières et logistiques d'urgence, y compris l'utilisation du Fonds de gestion des urgences
- Procéder à une évaluation de la sûreté et de la sécurité⁷ et mettre en œuvre les mesures nécessaires
- Prendre des décisions concernant l'utilisation des outils mondiaux (DREF, APPEAL, RFL POOL, FACT, ERU, RDRT, etc.)
- Guider la préparation d'un éventuel déploiement de CVR à partir d'autres cantons/États/régions (régulier, EIU, équipe nationale d'intervention en cas de catastrophe, ECV et formés au rétablissement des liens familiaux)
- Activer la liste du personnel de RH⁸

⁷ Les directives concernant l'évaluation de la sécurité doivent être mises au point par l'équipe chargée de l'accès plus sûr

⁸ Une liste sera élaborée pour déployer le personnel pendant la catastrophe

- Nommer et superviser un responsable des opérations qui dirigera la phase d'alerte rapide puis l'opération d'intervention et de rétablissement (le cas échéant)
- Approuver le plan d'action (y compris le budget)
- Nommer des coordonnateurs pour les médias

Responsabilités (en lien avec la surveillance)

- Rester aux côtés des équipes nationales d'intervention en cas de catastrophe, des équipes locales d'intervention d'urgence, des bénévoles formés à la lutte contre les épidémies, des équipes de rétablissement des liens familiaux, du personnel de médecine familiale et des bénévoles de la Croix rouge pour aider les autorités locales en cas d'évacuation
- Demander à mettre à jour l'inventaire et vérifier que les stocks soient prêts et vérifier l'état de tous les stocks de secours et le solde des stocks dans les entrepôts de tous les secteurs, y compris le stock soutenu par les partenaires du Mouvement, les véhicules, les fournisseurs de transport à tous les niveaux et les accords préalables avec les fournisseurs vérifiés

Annexe 4 : Exemple de termes de référence - Équipe d'intervention des opérations

1. Composition et activation

- Total de 10 membres
- L'équipe d'intervention des opérations est supervisée par le Secrétaire général adjoint aux programmes et assistée par le responsable des opérations.
- Un directeur adjoint issu des départements de la gestion des catastrophes, de la santé, de la communication, du rétablissement des liens familiaux, des finances, de la mobilisation des ressources, de la planification-suivi-évaluation-présentation de rapports, de la logistique, du développement organisationnel, des ressources humaines ;
- Le Directeur adjoint doit nommer un coordinateur de programme ou un autre représentant si ce dernier n'est pas disponible ;
- Si nécessaire, le responsable des opérations peut inviter des représentants d'autres départements.

2. Responsable des opérations

- L'équipe d'intervention fait le lien entre les responsables des différents départements et fournit les informations nécessaires/demandées par le responsable des opérations ;
- Elle est aidée par le personnel du Centre des opérations d'urgence ;
- Le personnel du EOC est géré par le responsable des opérations lorsque l'équipe d'intervention est active, et par le Directeur de la gestion des catastrophes en temps normal.
 - Un directeur adjoint doit être nommé à tour de rôle au sein de l'équipe d'intervention pour représenter la Société nationale au sein du Centre des opérations d'urgence du pays, à raison d'une semaine par directeur adjoint
 - Le directeur adjoint doit être assisté par un fonctionnaire du Centre qui sera en poste jusqu'à la dissolution de l'équipe.

Activée par l'équipe de gestion des interventions critiques :

- Le Secrétaire général adjoint aux programmes rend tous les jours compte à l'équipe de gestion des interventions critiques
- Il rencontre chaque jour le EOC lorsque l'équipe est activée. L'équipe travaille au Centre
- Elle est dissolue dès le début de la période de rétablissement
- Lorsque la phase de rétablissement est lancée, le Secrétaire général adjoint continuera à superviser le responsable des opérations et à assurer la coordination avec les départements pertinents.

3. Rôles et responsabilités :

3.1. Intervention initiale (0-1 semaine) :

- Préparer et réviser un plan d'action quotidien

- Coordonner et veiller au déploiement rapide des bénévoles de la Croix-Rouge - réguliers, équipe d'intervention d'urgence, équipe nationale d'intervention en cas de catastrophe, bénévoles formés à la lutte contre les épidémies (qui viennent d'autres villes si nécessaire) - pour aider les autorités locales dans les opérations de sauvetage, dans la fourniture de premiers soins et d'eau, dans la promotion de l'assainissement, dans les transferts d'appui et les évacuations médicales, dans les quarantaines, dans la distribution d'aide, dans les évacuations et dans les services de rétablissement des liens familiaux.
- Apporter des premiers soins aux patients blessés et assurer les services de transferts d'appui et d'évacuation médicale.
- Soutenir la coordination avec les opérations de sauvetage menées au niveau local (premiers soins, transferts, et gestion des cadavres) lorsque les victimes sont nombreuses.
- En cas de quarantaine, assurer la coordination et veiller au déploiement rapide des bénévoles formés en matière de lutte contre les épidémies, de santé publique en cas d'urgence, d'eau et d'assainissement et de premiers soins
- Pour les services de rétablissement des liens familiaux, déployer les personnes contact ou les bénévoles formés dans ce domaine
- Préparer des informations journalières sur les progrès accomplis (en se basant sur les données collectées auprès des sections et sur leur analyse) pour mettre à jour la CRMT et lancer les mesures nécessaires qu'elle recommande
- Assurer la gestion financière quotidienne, y compris le système de collecte des fonds donnés au niveau local
- Fournir des informations financières actualisées chaque jour à la CRMT

3.2. Évaluation rapide (0-2 semaines)

- Repérer les zones les plus touchées pour mener une évaluation rapide des besoins et préparer un premier plan d'action. Assurer la coordination avec les autres acteurs (par exemple l'OCHA) et décider d'une évaluation conjointe (ou) complémentaire rapide
- Déployer et organiser les bénévoles de la Croix-Rouge, les équipes d'intervention d'urgence et les équipes nationales d'intervention en cas de catastrophe pour mener une évaluation rapide avec les spécialistes du secteur, en coordination avec le G1
- Envoyer un appui supplémentaires d'urgence en envoyant des membres du personnel du siège national pour aider les zones/villes les plus touchées
- Mener une évaluation rapide en suivant la procédure en la matière. Les évaluations doivent suivre une approche multi sectorielle. (pour les épidémies sanitaires, le Directeur adjoint à la santé est responsable)
- Analyser les informations tirées des rapports d'évaluation et présenter les rapports à l'équipe de gestion des interventions critiques

3.3. Intervention (1-2 semaines)

- Guider et coordonner l'assistance d'urgence immédiate (par exemple des kits d'aide, des kits d'hygiène, des sets pour des accouchements médicalisés, du matériel pour l'eau et l'assainissement, des services de recherche et sauvetage, des services de premiers soins,

des boîtes à outils pour les abris. des services de rétablissement des liens familiaux, etc.), grâce aux sections locales en coordination avec les acteurs locaux (par exemple RRD)

- Préparer un rapport d'information quotidien sur les distributions effectuées en prenant en compte tous les secteurs.
- Partager chaque jour des rapports avec les acteurs du Centre des opérations d'urgence, l'OCHA et avec les autres acteurs.
- Analyser/traiter les résultats tirés des évaluations rapides des besoins (tous les secteurs), préparer un projet de rapport de l'évaluation et un plan d'intervention jusqu'à la 4ème semaine, en prenant en compte le budget.

3.4. Intervention (1-2 semaines)

- Veiller à ce que les informations soient diffusées auprès de la communauté à des intervalles réguliers, y compris des informations sur : la Société nationale, l'intervention, l'accès aux services, et les informations plus générales pour répondre aux besoins indiqués dans l'évaluation
- Mettre en œuvre le plan d'intervention en mobilisant les ressources pertinentes, comme :
- Mobiliser l'équipe d'intervention d'urgence/les bénévoles de la Croix-Rouge formés qui ont l'expertise nécessaire en se basant sur le plan d'action (premiers soins, soutien psychologique, rétablissement des liens familiaux, eau et assainissement, santé publique en cas d'urgence, logistique, abris)
 - Demander/réquisionner les ressources logistiques/financières nécessaires par secteur conformément au plan d'action
 - Continuer à assurer la distribution des articles de secours et mettre en œuvre une réponse sectorielle conformément au plan d'action et d'intervention.
 - Activer le mécanisme de retours des bénéficiaires et veiller à ce que la communauté soit guidée

3.5. Réponse continue (2-4 semaines)

- Poursuivre la mise en œuvre du plan d'action et assurer le suivi des opérations
- Mettre en œuvre les activités prévues et réviser le plan d'action (> 4 semaines)
- Mener des évaluations sectorielles détaillées pour alimenter le plan d'action en coordination avec les autres acteurs.
- Compiler des informations actualisées sur l'opération à la fin des quatre semaines pour partager les renseignements sur la situation et l'intervention jusque-là.
- Mettre au point un plan de rétablissement en se basant sur l'analyse des rapports d'évaluation sectoriels, sur les retours des bénéficiaires et sur le suivi des opérations.
- Poursuivre les opérations d'intervention

3.6. Opération de rétablissement :

- Dresser une liste en vue de choisir le responsable des opérations
- La liste est ouverte à tous les départements de la Société nationale susceptibles d'envoyer des candidatures, sachant que les meilleurs candidats seront retenus pour la liste
- Le responsable des opérations est choisi par l'équipe de gestion des interventions critiques à partir de la liste
- La durée de mandat du responsable des opérations doit être fixée par l'équipe de gestion des interventions critiques en consultation avec les ressources humaines (le responsable pourra être chargé de superviser les opérations de rétablissement et l'équipe de rétablissement)
- Le département d'où vient le responsable des opérations doit recevoir un soutien pour pouvoir poursuivre ses tâches ordinaires
- Le responsable des opérations doit répondre à l'équipe de gestion des interventions critiques

Rôle et responsabilités :

- Participer aux réunions quotidiennes avec la CRMT et lui donner des informations actualisées au nom de l'équipe d'intervention
- Recruter autant que nécessaire du personnel à plusieurs niveaux pour mener l'opération de rétablissement
- Diriger l'équipe d'intervention d'urgence et veiller à ce que ses activités soient menées, y compris l'intervention initiale, l'évaluation rapide, la mise en œuvre du plan d'action et le suivi de celui-ci
- Gérer les membres de l'équipe et toutes les structures/équipes mises en place ou activées pour l'intervention
- Maintenir une relation avec l'équipe de gestion des interventions critiques et lui donner régulièrement des informations actualisées
- Veiller à ce que les documents de gestion financière pertinents, y compris les budgets, soient préparés et obtiennent les approbations nécessaires
- Mener le processus d'élaboration et la révision du budget
- Surveiller l'utilisation du budget et veiller à ce que les niveaux d'utilisation du budget soient convenables
- Veiller au respect des réglementations pertinentes en matière de ressources humaines
- Assurer la coordination interne avec tous les départements
- Développer et maintenir une relation avec les acteurs externes et assurer la coordination
- Mettre à disposition des rapports descriptifs et financiers qui soient à la fois ponctuels et pertinents
- Assurer la coordination avec les parties prenantes internes et externes

Annexe 5 : Fonctions du Centre des opérations d'urgence

Insérer les fonctions correspondantes du Centre des opérations d'urgence de la Société nationale.