

Plan de Continuité des Activités

En cas d'alerte PCA aller directement en page 9

Livret de Gestion de Crise

A l'attention des membres du
Comité Décisionnel PCA (CDPCA)


Salles de repli des Cellules de crise

	Au 91 CDR	Au 60 CDR
CDPCA	Salle J. BRET - 7 ^{ème} étage	1 ^{er} étage – Salle de réunion n°1 (64.96)
CCRH	Bureau du DRH (30.22)	1 ^{er} étage - Bureau Délégation Nationale (poste CAG)
CCSI	Bureau du DSI (34.65)	2 ^{ème} étage – Salle PCA (65.21)
CCLS	Bureau du Responsable DAG (32.07)	Bureau Responsable CASDEN Direct (64.05)
CCCF	Bureau Directeur comptable (32.71)	Bureau libre DRS
CCS	Bureau Directeur de la DEC (30.98)	Bureau Directeur de la DRS (99.95)

Numéros de téléphone utiles


- ➔ Sécurité du 60 Cours des Roches : **6498**
- ➔ Relais Sécurité du 91 Cours des Roches : **06 07 65 27 44**
- ➔ Centre d'affaires « Néopole » : 6 rue de la Mare Blanche Noisiel Tél. **01 60 535 505**.
- ➔ Numéro vert (Information générale des collaborateurs) : **0 805 903 905**
- ➔ Contacts internes d'urgence : Mallette de Crise/Listes de Contacts d'urgence
- ➔ Contacts opérationnels externes : Mallette de Crise/CCSI/Gestion de crise/Contacts

Ce livret est à l'usage des membres du Comité Décisionnel PCA (CDPCA). Ils doivent s'assurer de l'accès facile et immédiat à ce document, qui résume l'essentiel des informations relatives à la Gestion de Crise. Ce document est également présent dans la mallette de crise (clé USB).

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

SOMMAIRE

I. <u>MEMBRES DU COMITE DECISIONNEL PCA (CDPCA) :</u>	3
II. <u>ROLE DU COMITE DECISIONNEL PCA :</u>	3
III. <u>ORGANISATION DE CRISE</u>	4
IV. <u>SYNTHESE DES DECISIONS RELEVANT DU CDPCA :</u>	5
V. <u>OUTILS DE GESTION CRISE :</u>	6
1. REGLES DE CONSERVATION :	6
2. MISE A JOUR DES OUTILS :	7
VI. <u>PROCEDURE DE DISPONIBILITE DU CDPCA</u>	8
a) <u>Système de suppléance :</u>	8
b) <u>Système d'astreinte téléphonique :</u>	8
c) <u>Gestion des contacts :</u>	8
d) <u>Mesures de sécurité :</u>	8
VII. <u>PROCEDURE D'ALERTE DE REPLI ET DE GESTION DE CRISE</u>	9
Evènement déclencheur	9
1 ^{er} temps : Alerte des autres membres du CDPCA	10
2 nd temps : Repli	11
3 ^{ème} temps : Gestion de Crise	12
VIII. <u>ANNEXES :</u>	18


	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

I. Membres du Comité Décisionnel PCA (CDPCA) :

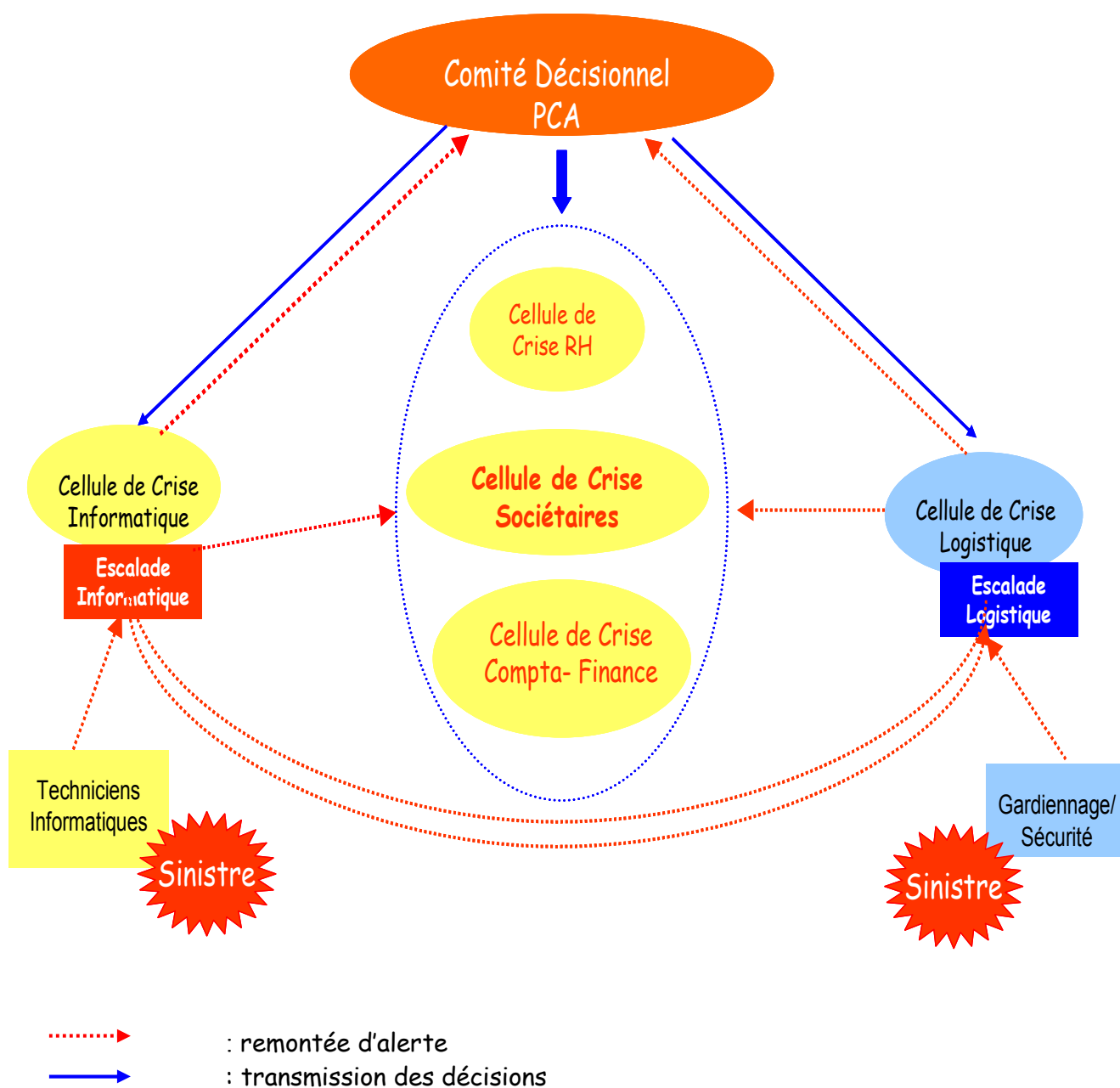
Périmètre	Membres
Présidence	Pierre DESVERGNES
	Claude JECHOUX
	Sylvie GARCELON
	Norbert ATTALI
Directions Centrales et Délégation Nationale	Alain CASTAGNE
	Yves GRAU
	Patrick ZANGA
	Philippe MICLOT
Responsabilité du PCA	Dominique FANTINATO
	Malika MERIECH
	Fabienne BAZIN
RH	Philippe CUNIN

II. Rôle du Comité Décisionnel PCA :


Le CDPCA constitue l'organe central du déclenchement du PCA et de l'organisation de crise. Il s'appuie sur les Cellules de Crise Opérationnelles (ci-dessous schéma Organisation de crise). Hors période de crise le CDPCA décide des grands choix de la Banque en terme de continuité d'activité.

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

III. Organisation de crise




Le plan de gestion de crise décrit de façon détaillée les dispositions prévues en termes d'organisation et de gestion de crise. La liste des membres des cellules de crise opérationnelles est en annexe 3 page 20.

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

IV. Synthèse des décisions relevant du CDPCA :

<i>Domaine</i>	<i>Hors période de crise</i>	<i>En situation de crise</i>
<i>Gestion de Crise</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Valide l'organisation générale de crise : système de remontée d'alerte ... 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Déclenche le PCA. ○ Transmet les directives de gestion de crise aux cellules opérationnelles. ○ Adapte les moyens (financiers, humains...) en fonction de la situation. ○ Assure les relations avec les autorités. ○ Supervise le bilan de la crise ○ Annonce la sortie de crise...
<i>Ressources Humaines</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Valide le Plan de Continuité des Ressources Humaines 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Active le Plan de Continuité RH (Accompagnement du Personnel)
<i>Communication</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Valide la stratégie de communication 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Supervise l'ensemble de la communication de crise et assure la communication institutionnelle.
<i>Système Informatique</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Valide les choix de solutions de secours informatiques 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Active le Plan de Continuité Systèmes d'Information.
<i>Logistique & Sécurité</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Valide les plans de secours logistiques 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Active le Plan de Continuité Logistique et Sécurité ○ Active les différents sites de Repli.
<i>Organisation du Travail</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Valide les grands principes d'organisation du travail (Changement ou maintien des horaires de travail, mutualisation des postes...) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Décide de toute adaptation de l'organisation ou des conditions de travail.

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

V. Outils de gestion crise :

Les membres du CDPCA disposent des outils suivants :

- Le **livret de gestion de crise (format papier)**
- La **liste de contacts** des membres du CDPCA (format papier)
- La **mallette de crise** numérique (clé USB).



L'ensemble des listes de contacts est disponible dans la mallette de crise (Clé USB) : Répertoire « listes de contacts d'urgence »

Les documents nécessaires au CDPCA sont ceux contenus dans le répertoire « Comité Décisionnel PCA ».

1. Règles de conservation :



En vue d'assurer la meilleure sécurité et disponibilité de ces outils, veillez au respect des règles suivantes :


- **Eviter de stocker ces outils dans le bureau.**
- **Enregistrer également les contacts sur un répertoire dédié de votre portable.**
- **Ne pas permettre l'accès à la mallette par des tiers internes ou externes.**
- **Ne pas copier le contenu de la mallette sur d'autres supports** ce qui pourrait faciliter l'accès à des tiers.
- **Ne pas enregistrer d'autres fichiers sur la mallette**
- **Conserver la mallette, la liste de contacts et le livret de façon à assurer la meilleure disponibilité (Portefeuille, Organisateur...)**



Remarque/Contacts :

La réglementation relative au respect de la vie privée doit être respectée. En particulier, les contacts personnels ne peuvent être transmis à une tierce personne qu'en cas d'autorisation explicite des concernés.

- **La mallette de Crise est également disponible sous format papier au poste de sécurité du 91 Cours des Roches et au poste de sécurité au 60 Cours des Roches.** Pour ouvrir la mallette il est nécessaire de composer le **code 118**
- Une version numérique est également à la disposition des membres du CDPCA sous U/Mallette de Crise.

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

Chaque Cellule impliquée dans la Gestion de Crise (cf. Organisation de Crise page 4) dispose d'un répertoire dans la Mallette de Crise contenant les documents qui lui sont nécessaires.

2. Mise à jour des outils :

Contacts :

En cas de changement de coordonnées, le membre concerné informe par mail l'équipe PCA, qui diffuse la liste mise à jour aux membres du CDPCA et des escalades informatique et logistique.

Mallette :


A chaque évolution significative et une fois par an au moins, l'équipe PCA réalise une mise à jour de la mallette.

Dans ce cas :

- L'équipe PCA vous informe au préalable de la date de livraison de la mise à jour.
- Un technicien habilité vous contacte à la date fixée. **Il vous remet la clé mise à jour et récupère l'ancienne version.**
- Dans le cas où vous seriez absent à cette date, vous informez préalablement la Filière Risques Opérationnelles, qui prendra les dispositions pour vous remettre la nouvelle clé ultérieurement.

Livret :

L'équipe PCA met à jour le livret du CDPCA, en fonction des évolutions du dispositif de gestion de crise. A chaque mise à jour, **il vous sera demandé de restituer la version précédente ou de la détruire.**

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

VI. Procédure de disponibilité du CDPCA

Cette procédure est à l'usage des membres du Comité Décisionnel PCA.
Elle décrit les mesures d'organisation mises en place afin d'assurer, à tout moment, leur disponibilité pour une gestion de crise.

Cette organisation s'appuie sur 4 principes :

1. Un système de suppléance
2. Un système d'astreinte téléphonique
3. Un système de gestion des contacts
4. Des mesures de sécurité

a) **Système de suppléance :**

Une suppléance est mise en place par niveau de responsabilité.

Les membres de chaque niveau s'organisent entre eux pour assurer **une suppléance globale** (cf. composition du CDPCA page 3).

b) **Système d'astreinte téléphonique :**

Cette astreinte s'applique par domaine de responsabilité.

Les membres du CDPCA de chaque niveau s'organisent entre eux, afin qu'à tout moment, y compris en période de congés et jours non ouvrés, l'un d'eux soit joignable par téléphone et par voie de messagerie, le cas échéant.


c) **Gestion des contacts :**

La liste des contacts indispensables est tenue par l'équipe PCA. **En cas de changement de coordonnées, le membre concerné informe l'équipe PCA** qui assure une diffusion de la liste mise à jour aux membres du CDPCA et aux escalades informatique et logistique.

Chaque membre met à jour la liste sur son téléphone portable.

d) **Mesures de sécurité :**

Dans leurs déplacements, les membres du Comité Décisionnel observent dans la mesure du possible le principe de répartition des risques, en évitant que le même véhicule soit emprunté par plusieurs membres.

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

VII. Procédure d'Alerte de Repli et de Gestion de Crise

Evènement déclencheur

Vous avez été alerté :


- par l'escalade informatique d'une indisponibilité majeure des Systèmes Informatiques, ou
- par l'escalade logistique d'une indisponibilité majeure des immeubles (cf. membres des escalades en annexe 3 page 20), ou
- par la DRH d'un risque d'indisponibilité majeure du personnel

Objectif de l'alerte :

Vous avertir d'une situation grave pouvant nécessiter le déclenchement du PCA.

Vous appliquez cette procédure en trois temps :

- Alerte des autres membres du Comité Décisionnel PCA
- Repli du CDPCA
- Gestion de Crise

	<h1>Plan de Continuité des Activités</h1>	<h1>PCA</h1>
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

1^{er} temps : Alerte des autres membres du CDPCA

Alerte des membres



1. Vous êtes le premier membre du CDPCA averti par l'escalade informatique ou logistique → Vous informez les autres membres du CDPCA par contact téléphonique direct de préférence et/ou par messagerie. (l'appel vers un des membres du Comité Décisionnel doit dans tous les cas aboutir)
(portable d'abord, fixe sinon)

Listes de contacts :

Vous disposez des contacts sur votre téléphone portable et en format papier. En dernier recours la liste complète des contacts (responsables opérationnels compris...) est également dans la mallette de crise (répertoire Liste de contacts d'urgence).

Conférence Tél.



2. En fonction de la gravité de la situation et de l'éloignement ou non des membres du CDPCA :

Vous avez la possibilité d'organiser une conférence téléphonique :

- Numéro d'appel gratuit : **0805 300 225**
- Code PIN Organisateur : **26228268#**
- Code PIN Participant : **59757929#**

Cette conférence sera suivie d'une réunion physique si nécessaire.

Pour entrer en conférence :

- Etape 1 : composez le numéro d'appel gratuit
- Etape 2 : saisissez votre code PIN Organisateur (Les participants saisissent le code PIN Participant)

Conseils pratiques :


- Utilisez de préférence un fixe pour la conférence téléphonique
- Evitez les fonctions : mains libres, le haut parleur et de prendre un 2nd appel

Communication de Crise



Le Porte-parole (ou son suppléant pour la Communication) doit en fonction de la gravité de la situation (cf. Plan de Communication de Crise page 9):

- être prêt, dans l'immédiat, à apporter un traitement, a minima, à toute sollicitation des médias.
- préparer le plus rapidement possible un communiqué de presse.
- valider le communiqué de Presse, auprès du Président, par réunion téléphonique si la réunion physique ne peut pas avoir lieu rapidement.

	<h1>Plan de Continuité des Activités</h1>	<h1>PCA</h1>
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

Les autres membres peuvent être sollicités par les médias : dans tous les cas, orienter l'interlocuteur vers le porte parole (S. GARCELON, Suppléant : P. ZANGA).

Se préoccuper de la Communication avant déclenchement du PCA.
En cas d'arrêt de l'Informatique, les Délégations Départementales sont joignables par fax (listes de diffusion créées).

Autres intervenants



Mallette numérique



3.

Autres intervenants à mobiliser :

- Deux assistantes de la Présidence pour assurer :
 - Le filtrage téléphonique et
 - La tenue du journal de bord
- Deux collaborateurs de la Direction de la Communication et le Webmaster (cf. contacts de la Cellule Sociétaires).

4.

Avant de vous rendre en réunion de crise, récupérez votre mallette de crise (clé USB), elle contient toute la documentation PCA. (cf. procédure d'utilisation en annexe 4 page 22)

2nd temps : Repli

Le Comité Décisionnel PCA se réunit dans les plus brefs délais. L'objectif est de réduire le temps de réaction.

Mallette papier




5.

L'un des membres au moins, doit avoir récupéré la mallette de crise papier, au poste de sécurité du 91 ou au poste de sécurité du 60 Cours des Roches. Pour l'ouvrir composez le code **118**.

Attention :

- en Heures Ouvrées (HO) le poste de sécurité du 60 CDR est fermé à clé (la clé est disponible auprès du RPCA - Fabienne BAZIN ou de l'escalade Logistique).
- en Heures Non Ouvrées (HNO) un gardien assure la permanence au 60 CDR (remise de la mallette aux membres habilités)

Si des membres du CDPCA se trouvaient dans une situation qui ne leur permettrait pas de se rendre rapidement sur le lieu de réunion, ils seront informés et consultés par téléphone ou par messagerie.

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

Lieu de réunion :

→ Sinistre au 91 Cours des Roches :

Au 60 cours des Roches, Salle 1, 1^{er} étage.

Les lignes des membres du Comité Décisionnel sont redirigées vers les postes téléphoniques de cette salle.

Cette salle est équipée des moyens techniques et de communication nécessaires : PC, fax, téléphone, imprimante.

→ Sinistre informatique ou sinistre au 60 Cours des Roches :

Au 91 cours des Roches, Salle « Jacques BRET », 7^{ème} étage.

3^{ème} temps : Gestion de Crise

Actions Immédiates :

Diagnostic



6. Traitez tout de suite les questions pratiques :
 - Filtrage téléphonique
 - Tenue du journal de bord
 (cf. Mallette de crise/ CDPCA / Gestion de crise/ Outils)
 Ces 2 missions sont affectées aux assistantes de la Présidence.
7. Examinez le diagnostic transmis :
 - par les équipes informatiques en cas de sinistre informatique
 - par les équipes logistiques en cas de sinistre logistique.

Vérifiez et confirmez le diagnostic en faisant appel, selon le cas, aux différents acteurs (NAITSS, Pompiers, experts techniques...)
8. En fonction de l'analyse, le CDPCA décide du déclenchement ou non du PCA.

En cas de déclenchement du PCA :

Information




9. Informez, les 5 Cellules de Crise opérationnelles en contactant le responsable de la cellule, ou l'un des correspondants PCA : Cellule RH, Cellule Sociétaires, Cellule Compta- Finances, Cellule Logistique et Sécurité et Cellule Systèmes Informatiques (listes de contacts dans la mallette de crise). Le message doit être le suivant :
« le sinistre est réel, le PCA est déclenché, mobilisez vos équipes selon les procédures prévues dans votre mallette »

Répartition des missions



10. **Pour optimiser l'action du CDPCA les missions sont réparties en trois volets (cf. annexe 2 page 19). Adaptez la répartition prédéfinie si nécessaire :**

sques Opérationnels

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

Trois groupes sont proposés :

Groupe H : Ressources humaines

Groupe C : Communication de crise/veille

Groupe O : Organisation pratique de la reprise

Ci-dessous les missions de chaque groupe :

Mission du groupe H

Résumé :

S'assure, auprès de la Cellule de Crise Ressources Humaines :

- de la prise en compte du facteur humain de la crise (victimes internes ou externes, effet psychologique...),
- du maintien de la cohésion du personnel,
- des mesures de gestion de crise prévues (cf. Mallette de crise/Cellule de Crise Ressources Humaines), et lui recommande des ajustements si nécessaire.
- de l'anticipation des évolutions (le coup d'après).

Une restitution régulière auprès du Pilote de crise (N. ATTALI, suppléante S. GARCELON) et du Président est nécessaire.

Ce groupe n'a pas vocation à se substituer à la Cellule de Crise Ressources Humaines, mais à l'aider à s'adapter à la situation de crise et s'assurer de la bonne marche des solutions prévues.

Attention !

- N'oubliez pas de faire appel aux experts techniques en cas de besoin (contacts via le responsable de la cellule)
- Pensez à informer les membres des 2 autres groupes de toute action ou décision prise qui pourrait les concerner.
- **Gardez votre portable sur vous → vous devez rester joignable.**

Actions :


11. En cas de sinistre sur immeuble :

Accueil du
Personnel



- Assurez-vous auprès de la Cellule de Crise Ressources Humaines, en priorité, des mesures d'accompagnement des victimes (internes ou externes) et de leurs proches.
- Assurez-vous auprès de la Cellule RH et de la Logistique des actions d'accueil et d'accompagnement du Personnel :

→ Rédaction d'un message les informant et les invitant à rentrer chez eux et à consulter le numéro vert.


	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

<p>→ Affichage du message de façon visible aux collaborateurs qui arriveraient sur le site sinistré.</p> <p>→ Positionnement d'un collaborateur du DAG, avec un collaborateur de la DRH pour accueillir les collaborateurs devant les locaux.</p> <p><u>En préalable, pour un Sinistre en période ouvrée :</u></p> <p>→ Evacuation totale du site</p> <p>→ Prise en charge des éventuelles victimes</p> <p>La communication à destination du Personnel est précisée dans le Plan de Communication de Crise (PCC/ Actions momentTO) → prise en charge par le groupe Communication.</p>

- | | |
|-----|--|
| 12. | Vérifiez en particulier auprès de la Cellule RH les mesures prévues en terme : d'information des représentants des salariés et des organismes sociaux, de gestion de la paye, des absences ... |
| 13. | Vérifiez la disponibilité des contacts du personnel, à transmettre aux responsables opérationnels (extraction des contacts de l'outil APOGEE Perse, prévue par la CCRH). |
| 14. | Assurez-vous en permanence du maintien de la cohésion et de la mobilisation du personnel face à la crise (concertation nécessaire avec le Groupe communication) |
| 15. | <p><u>En cas d'Indisponibilité du Personnel S3 :</u></p> <p>En cas de Sinistre entraînant un taux d'absentéisme significatif des collaborateurs CASDEN, la principale solution de continuité définie est la mutualisation des ressources et l'utilisation des procédures opérationnelles.</p> <p>La CCRH transmet un état quotidien des présents/absents.</p> <p>En cas de besoin, vous disposez du référentiel de compétences CASDEN permettant d'identifier le niveau de polyvalence par activité, et d'un récapitulatif des compétences extra entité déclarées par les collaborateurs.</p> <p>Vous rapprocher du Groupe O Organisation Pratique de la Reprise.</p> |

Consultez le détail des actions dans :

- Mallette de crise/Cellule de crise Ressources Humaines/[Livret de gestion de crise RH, procédures de contournement RH](#)
- Mallette de crise/Comité Décisionnel PCA/[S3 Indisponibilité du Personnel](#)

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

Mission du groupe C

Résumé :

Le CDPCA est directement responsable de la mise en place du Plan de Communication de Crise. Il est l'interlocuteur des médias par le biais du porte-parole.

Il examine les mesures prévues dans le Plan de Communication de Crise, les adapte éventuellement et les met en œuvre.

Il s'appuie sur les collaborateurs de la Direction de la Communication et s'assure de la cohérence de l'ensemble de la communication. Cette mission s'étend à la veille médiatique.

Les opérationnels ont en charge la communication opérationnelle (technique) avec leurs interlocuteurs habituels.

Le Groupe Communication veille à l'anticipation des évolutions (le coup d'après).

Une restitution régulière auprès du Pilote de crise (N. ATTALI, suppléante S. GARCELON) et du Président est nécessaire.

Attention !

- Pensez à informer les membres des 2 autres groupes de toute action ou décision prise qui pourrait les concerner.
- **Gardez votre portable sur vous → vous devez rester joignable**

L'action de ce groupe est détaillée dans : Mallette de crise/Comité Décisionnel PCA/Plan de Communication de crise.

Actions :


16. Activez le Plan de Communication de Crise (PCC) :

A Noter :

Communication
de crise



- Évaluez la charge médiatique du sinistre
- Définissez l'axe de communication à privilégier (message)
- Vérifiez la cartographie des acteurs
- Assurez-vous de la maîtrise de la communication opérationnelle.

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

Mission du groupe O

Résumé :

- Examine les mesures prévues en termes de solutions de reprise des activités.
- Recommande éventuellement des ajustements aux cellules de crises opérationnelles en charge de la mise en oeuvre de ces solutions.
- Veille à la prise en compte des informations remontées par les cellules de crise opérationnelles et met en œuvre tous les moyens possibles pour répondre à leurs besoins et leur fournir les orientations attendues.
- Veille à l'anticipation des évolutions (le coup d'après).
- Assure une restitution régulière auprès du Pilote de crise (N. ATTALI, suppléante S. GARCELON) et du Président.

Ce groupe n'a pas pour vocation à se substituer aux cellules de crise opérationnelles, mais à les aider à s'adapter à la situation de crise et s'assurer de la bonne marche des solutions prévues.

Attention !

- N'oubliez pas de faire appel aux experts techniques en cas de besoin (contacts via le responsable de la cellule)
- Pensez à informer les membres des 2 autres groupes de toute action ou décision prise qui pourrait les concerner.
- **Gardez votre portable sur vous → vous devez rester joignable.**

Actions :

Assurance



17. Assurez-vous auprès de la «Cellule de Crise Compta- Finances » de l'activation :

- des différents contrats d'assurances (cf. Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise/Synthèse des contrats d'assurances)
- des solutions de secours en termes de moyens de paiement pour les dépenses de la crise.

18. Assurez-vous auprès des cellules de crise Sociétaires et comptabilité- Finances du déclenchement des procédures de contournement métiers.


19. → Prendre connaissance d'éventuelles sensibilités saisonnières (cf. Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise/Calendrier des sensibilités saisonnières) et ajustez les solutions prévues si nécessaire.

Activation des solutions



20. En cas de sinistre informatique :

- **S'assurer du déclenchement du plan de secours** informatique (cf. mallette de crise/Cellule Systèmes Informatiques/Indisponibilité du SI)

	<h1>Plan de Continuité des Activités</h1>	<h1>PCA</h1>
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

21. En cas de sinistre sur immeuble :

- Prendre connaissance du plan de repli et en particulier des positions allouées aux activités critiques.
- Envisager la possibilité d'activer des positions de repli supplémentaires dans les Délégations Départementales d'Ile-de-France. Vous trouverez en annexe les plans des DD.
- **S'assurer du déclenchement du plan de repli :**
 - Auprès de la CC logistique et sécurité : commande de mobilier, ressources pour l'installation...
 - Auprès de la CC Systèmes Informatiques : commande des équipements techniques, ressources humaines, procédures...

22. S'assurer en permanence de l'adéquation des moyens prévus initialement avec la réalité de la situation de crise et les adapter si nécessaire.
Vous coordonner avec le Groupe H Ressources Humaines si la situation nécessite une organisation en 2*7.

23. En cas d'Indisponibilité du Personnel S3 :

En cas de Sinistre entraînant un taux d'absentéisme significatif des collaborateurs CASDEN, la principale solution de continuité définie est la **mutualisation des ressources** et l'**utilisation des procédures opérationnelles**.


La CCRH transmet un **état quotidien des présents/absents**.

En cas de besoin, vous disposez du **référentiel de compétences CASDEN** permettant d'identifier le niveau de polyvalence par activité, et d'un récapitulatif des **compétences extra entité** déclarées par les collaborateurs.

Vous rapprocher du Groupe H Ressources Humaines.

Consultez le détail des actions dans :

- Mallette de crise/Comité Décisionnel PCA/Plan de repli, synthèse des contrats d'assurance, Calendrier des sensibilités saisonnières
- Mallette de crise/Cellule de Crise Logistique et sécurité/Livret de gestion de crise LS, procédures de contournement
- Mallette de crise/Cellule de crise SI/Gestion de crise/ Livret de gestion de crise CCSI
- Mallette de crise/Cellule de crise Sociétaires/Livret de Gestion de crise Sociétaires, procédures de contournement
- Mallette de crise/Cellule de crise Compta Finances/Livret de Gestion de crise Comptabilité Finances, procédures de contournement
- Mallette de crise/Comité Décisionnel PCA/S3 Indisponibilité du Personnel

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

VIII. Annexes :

1. Annexe 1 : Mesures d'exception communiquées

1. Gestion des Ressources Humaines :

a. Présence :

Chaque responsable hiérarchique complète quotidiennement la liste des présents au sein de ses équipes et la remet à la DRH.

En situation de repli, la secrétaire Métier contactera les salariés non repliés au fur et à mesure de la disponibilité des positions de repli.

b. Temps de travail :

Des horaires fixes seront mis en place par la DRH.

Il sera cependant envisagé, en fonction du besoin, d'instaurer **une organisation en 2*7 dès les 1^{ers} jours**, notamment pour les équipes techniques.

c. Soutien psychologique :

Dans un premier temps, si une Cellule de soutien psychologique s'avère nécessaire, le SAMU se chargera de sa mise en place.

Dès stabilisation de la Crise et dans le cas où la situation le nécessite, une visite médicale obligatoire sera planifiée avec la médecine du travail pour tous les collaborateurs. Ceux qui le souhaiteront pourront demander un soutien psychologique et seront orientés vers un établissement compétent et approprié.

En cas de besoin s'adresser à la Cellule de Crise Ressources Humaines.

2. Restauration :


En cas de Choc sur immeuble au 91 Cours des Roches, le restaurant d'entreprise sera indisponible. Un système de tickets restaurant sera mis en place

3. Gestion Electronique des Documents :

En cas d'indisponibilité majeure des SI, tous les dossiers des dernières 48h et suivants (traités ou non en GEDS), seront mis à la disposition des entités. Des ensembles de dossiers seront organisés par journée, Direction puis type de document. Une feuille de liaison inter service y sera jointe. Cette feuille est constituée de 2 parties : une réservée à l'équipe GEDS et la seconde sera à compléter par l'entité concernée.

Les documents déjà traités en GEDS seront identifiés par une pastille de couleur.

Retour à la normale : Les différentes entités conserveront leurs dossiers papier (accompagnés de la feuille de liaison complétée) jusqu'à leur demande par l'équipe GEDS.

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

En cas de choc sur immeuble, la procédure habituelle restera inchangée.

4. Courrier :

En situation de choc informatique ou de sinistre sur l'immeuble du 60 Cours des Roches, la procédure habituelle de **Gestion du courrier restera inchangée**.

En cas de choc sur l'immeuble 91 Cours des Roches, la procédure de **traitement du courrier sera modifiée** comme suit :

Le courrier ne sera pas distribué ; il sera trié et mis à la disposition de chaque responsable d'équipe. **Des bannettes** seront mises en place sur le **lieu de repli de l'équipe Gestion du courrier (cafétéria du 60 Cours des Roches)**.

Pour le courrier externe à poster : Chaque Responsable d'équipe déposera le courrier externe à poster dans les bannettes prévues à cet effet sur le lieu de repli de l'équipe Gestion du courrier.

Pour le courrier interne : À l'identique, une bannette sera mise à la disposition des Responsables d'équipes sur le lieu de repli de l'équipe Gestion du courrier pour y déposer le courrier interne.

2. Annexe 2 : Répartition des missions au sein du Comité Décisionnel PCA :

a. Groupe C Communication/veille médiatique :

Sylvie GARCELON, Patrick ZANGA

→ Porte parole : Sylvie GARCELON

→ Suppléants du porte parole : Patrick ZANGA

b. Groupe O Reprise des activités :

Yves GRAU, Philippe MICLOT, Alain CASTAGNE, Dominique FANTINATO

c. Groupe H Ressources humaines :


Philippe CUNIN, Norbert ATTALI

d. Pilote :

→ Pilote : Norbert ATTALI

→ Suppléant du pilote : Sylvie GARCELON

La coordination est assurée par l'équipe PCA (Malika MERIECH et Fabienne BAZIN) qui rapporte au Président et au Vice-Président.

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

3. Annexe 3 : Cellules Opérationnelles, Escalades

a) Escalade Systèmes Informatiques :

Christophe MILLET
Loïc CHAGNAT
Sonia DEMONGIVERT

b) Escalade Logistique et Sécurité :


Véronique LETERRIER
Jérôme TRIBOIS
Joël GAUMONT

c) Les Cellules de Crise Opérationnelles :

* Les correspondants PCA sont identifiés en bleu

Cellule de Crise Sociétaires	
Direction Epargne Crédit	Jacques DEBORD
	Ghislaine FRIC
	Laurent DABOVILLE
	Sabine GODART
	Séverine MARSZALEK
DC Développement	Bernard RODIER
	Emilie FONTAINE
	Véronique BOURMAULT
	Stéphane USAI
	Cyrille FILIMONOFF
	Marie-Elise LINGUA
Direction Communication	Martine DUBREUIL
Délégations Départementales	Régine LA CHAUSSEE

Cellule de Crise Systèmes Informatiques	
Direction des Systèmes d'Informations	Christophe MILLET
	Loïc CHAGNAT
	Sonia DEMONGIVERT
Architecture	Mohammed GUEN
	Abdel MANSOURI
Production	Frédéric SALINGUE
	Jean-Claude BOUVRY
	Chouki ABDI


	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

Etudes	Céline DONARD
	Jean-Nicolas CARDON
	Marie-Laure HERBAUT
	Jean-Michel DUFOUR
	Hai PHAM
	Sylvie COSSIC
RSSI	Yann VALENTIN

Cellule de Crise Comptabilité Finances	
Direction Comptabilité	Renaud RODNEY
	Bernard AMIRAL
	Laurent GIVORD
	Dominique ETIEVANT
	Catherine TABARLY
Direction Finances	Patrick SEBERT
	Eric YBERT
BMF	Séverine LECLERT

Cellule de Crise Logistique et Sécurité	
Département Administration Générale	Véronique LETERRIER
	Joël GAUMONT
	Jérôme TRIBOIS
	Eric BELTZER

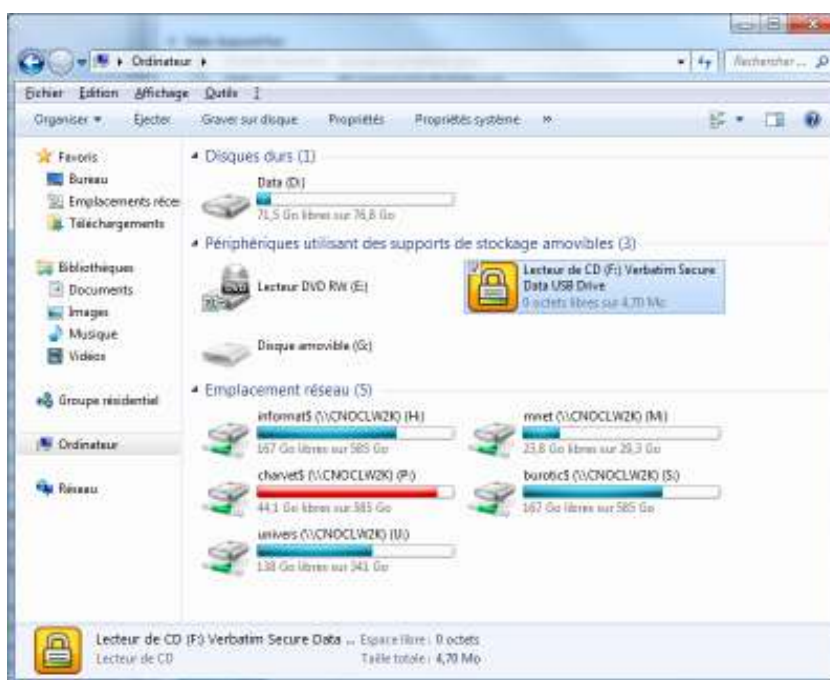
Cellule de crise Ressources Humaines	
Direction Ressources Humaines	Philippe CUNIN
	Stéphane LOTZ
	Laura DUFOUR

	<h1>Plan de Continuité des Activités</h1>	<h1>PCA</h1>
	<h2>Livret de Gestion de Crise CDPCA</h2>	Mise à jour : Juin 2013

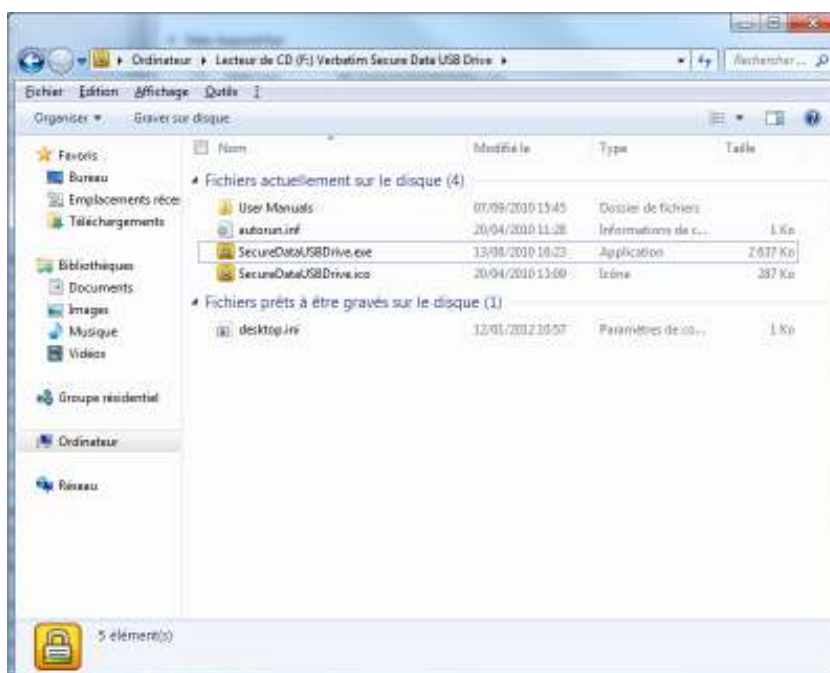
4. Annexe 4 : Procédure d'utilisation de la mallette de crise :


a. Pour ouvrir la mallette de crise :

- Brancher la clé USB sur votre ordinateur et cliquer sur : Démarrer puis Ordinateur. Ouvrir Lecteur de CD (F:) Verbatim Secure Data USB Drive.

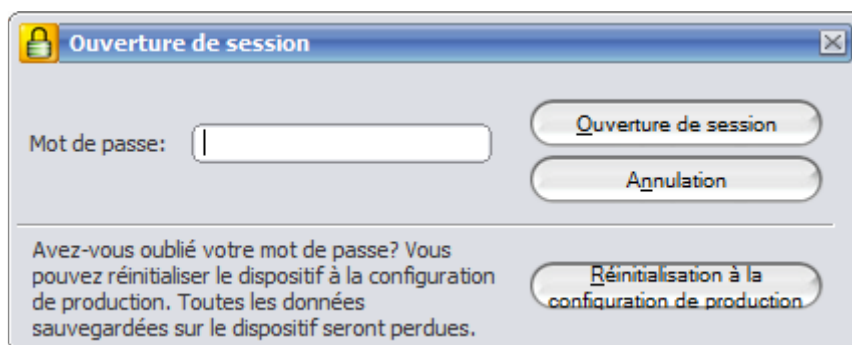


- Exécuter le fichier SecureDataUSBDrive.exe.

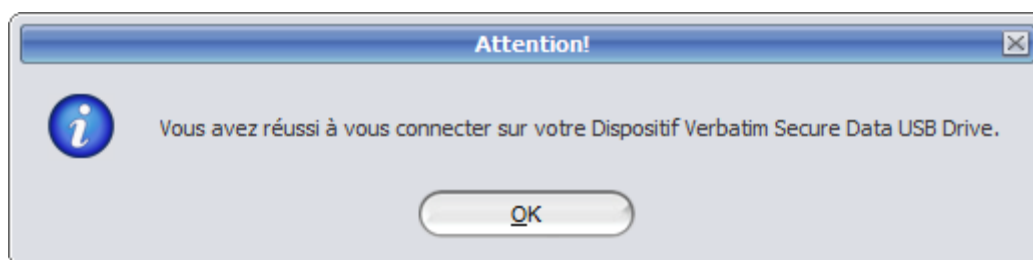



	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

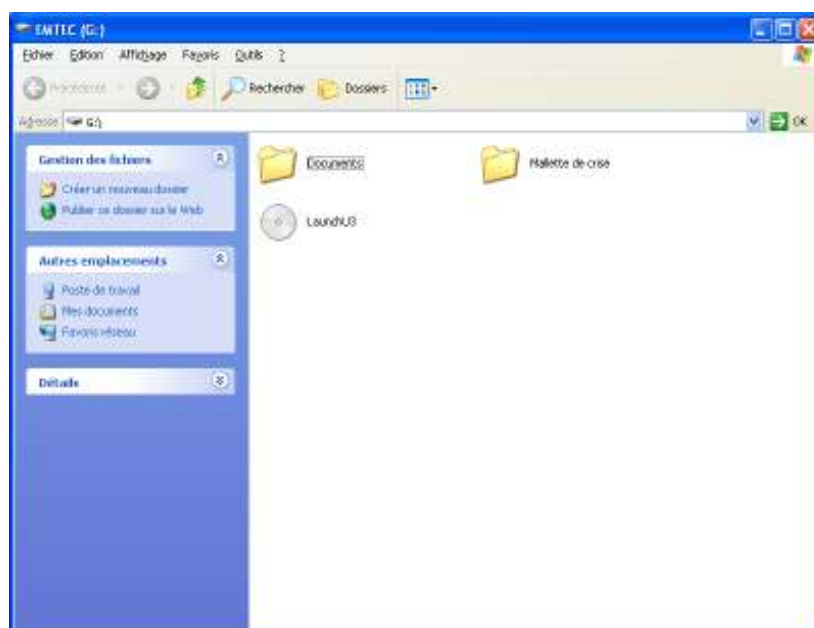
- Attendez quelques secondes. Une fenêtre s'affiche vous invitant à rentrer votre mot de passe. **Saisissez : 118 et cliquez sur <Ouverture de session>.**




- La fenêtre suivante s'affiche, cliquer sur OK.




- L'icône suivante  s'ajoutera à votre barre de tâches en bas à droite de l'écran.
- **Cliquer sur l'icône**, puis sélectionner **Navigation - dispositif sécurisé (G:)**
- Vous pouvez maintenant accéder à votre mallette de crise (répertoire mallette de crise).




	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

b. Pour quitter la mallette de crise :

- Pour débrancher votre clé USB, cliquez sur l'icône  puis sélectionner **Quitter l'application Verbatim Secure Data USB Drive.**
- Attendre l'apparition du message suivant :



- **Cliquer sur OK,** Vous pouvez maintenant retirer votre clé USB.

	Plan de Continuité des Activités	PCA
	Livret de Gestion de Crise CDPCA	Mise à jour : Juin 2013

1. [Plans de repli](#) : disponible sur Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise
2. [Liste des activités critiques](#) : disponible sur Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise
3. [Liste des applications critiques](#) : disponible sur Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise
4. [Synthèse des contrats d'assurance](#) : disponible sur Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise
5. [Calendrier des sensibilités saisonnières](#) : disponible sur Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise
6. [Modèle Journal de crise](#) : disponible sur Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise/Outils
7. [Annuaire CASDEN](#) : disponible sur Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise/Contacts
8. [Plan d'accès Centre d'affaires « Néopole »](#) : disponible sur Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise/Plans
9. [Plan du 60](#) : disponible sur Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise/Plans
10. [Guide Conférence téléphonique](#) : disponible sur Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise/Outils
11. [Référentiel de continuité des Compétences CASDEN et Compétences Extra-entités](#) : disponible sur Mallette de crise/ Comité Décisionnel PCA/Gestion de crise/S3 Indisponibilité du personnel