



**PLAN DE CONTINUITE DES OPERATIONS DU
CENTRE DES OPERATIONS DES URGENCES DE
SANTE PUBLIQUE DU CAMEROUN**

AVRIL 2021

LISTE DES ACRONYMES	4
RESUME	5
INTRODUCTION	6
I. BUT, OBJECTIF, PORTÉE	7
A. BUT7	
B. OBJECTIFS	7
C. PORTEE	8
II. RESUME DE L'EVALUATION DES RISQUES	8
A. IDENTIFICATION DES RISQUES	8
B. PRIORISATION DES RISQUES	9
C. ANALYSE DES RISQUES PRIORITAIRES EN LEUR ATTRIBUANT UN CONTEXTE	9
III. HYPOTHÈSES DE PLANIFICATION	10
IV. CONCEPT DES OPÉRATIONS (CONOPS)	10
A. PHASE I : PRÉPARATION	10
1. Préparation de l'infrastructure de soutien au CCOUSP	11
2. Préparation du personnel	11
3. Préparation du système	11
B. PHASE II : DECLenchement DU PCO	12
I-Elevé	12
II-Modéré	12
III-Faible	12
C. PHASE III : OPÉRATIONS DE CONTINUITÉ	2
D. PHASE IV : RETOUR AUX OPÉRATIONS NORMALES	2
I. ORGANISATION ET ATTRIBUTION DES RESPONSABILITÉS	3
II. COMMUNICATION	4
III. PARTENARIAT ET ASSISTANCE	4
IV. DEVELOPPEMENT ET REVISION DU PCO	4
ANNEXES	a
E. ANNEXES I : FONCTIONS ESSENTIELLES.....	b
F. ANNEXE II : INFRASTRUCTURES DE CONTINUITÉ.....	b
G. ANNEXE III : COMMUNICATION DE CONTINUITÉ.....	c
H. ANNEXE IV: PROGRAMME DE FORMATION ET SIMULATION.....	c

I. ANNEXE V : EVALUATION DES RISQUES DU CCOUSP	d
J. ANNEXE VI : RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL CLÉ PCO	p
1. Le coordonnateur du CCOUSP:	p
2. Le responsable en charge de la gestion du PCO:	p
3. Les autres personnels du CCOUSP:	p
K. ANNEXE VII: MATRICE DES ACTIVITÉS DE PRÉPARATION.....	q
L. ANNEXE VII : AUTORITÉS ET RÉFÉRENCES.....	t
M. ANNEXE : PROTOCOLES D'ACCORD	t
N. ANNEXE : PROCEDURES OPERATIONNELLES STANDARDISEES (SOP) POUR LA CONTINUITE	t

LISTE DES ACRONYMES

CENAME	: Centrale Nationale d'Approvisionnement en Médicaments et Consommables Médicaux Essentiels
CIRCB	: Centre International de Référence Chantal BIYA
PAC	: Plan d'Action de Continuité
PCO	: Plan de Continuité des Opérations
CCOUP	: Centre des Opérations des Urgences de Santé Publique
CPC	: Centre Pasteur du Cameroun
CREMER	: Centre de Recherches sur les Maladies Emergentes, Re-émergentes et la médecine nucléaire
DLMEP	: Direction de la Lutte contre la Maladie, les Epidémies et les Pandémies.
MINAT	: Ministère de l'Administration Territoriale
MINEPIA	: Ministère de l'Elevage, des Pêches et des Industries Animales
MINSANTE	: Ministère de la Santé Publique
POS	: Procédure Opérationnelles Standardisées
THIRA	: Threat and Hazard Identification and Risk Assessment
PTF	: Partenaires Techniques et Financiers
TI	: Technologie de l'Information
UPEC	: Unité de Prise En Charge
vEOC	: Virtual Emergency Operation Center

RESUME EXECUTIF

Toute infrastructure critique dont l'importance est certaine et cruciale dans un domaine précis quel qu'il soit, ne saurait se permettre de connaître une interruption prolongée de ses activités. Cette posture est valable dans toutes les conditions possibles et imaginables, et donc même lors de la survenue d'un incident majeur qui met à mal son fonctionnement, et donc la continuité de ses services ou opérations. Il doit développer des capacités qui lui permettent de poursuivre ses activités de routine, malgré la survenue de cet incident inattendu. Dans le cadre de la gestion des Urgences de Santé Publique, le Centre des Opérations d'Urgence est de ces infrastructures critiques dont l'interruption sur une longue durée de ses missions, engendrerait des conséquences graves sur la riposte à un évènement de santé publique. Le Centre de Coordination d'Urgence de Santé Publique (CCOUSP) est un lieu où sont coordonnées les ressources destinées à soutenir la réponse à une Urgence de Santé Publique au Cameroun de quelque nature que ce soit. Considérant le fait qu'il est soumis aux aléas et contingences de toute nature pouvant compromettre ses capacités à remplir ses fonctions régaliennes de façon continue, un plan de continuité des Opérations est développé. Ledit Plan a pour objectif principal de mettre en exergue les différentes possibilités qui permettront aux personnels et particulièrement au responsable de la continuité des opérations de mener à bien sa mission. Ce plan, pour qu'il puisse être efficace doit prendre en compte des facteurs sans lesquels il perd sa valeur, car désormais décalé de la réalité dans laquelle il doit se mouvoir. Il s'agit entre autres de l'évaluation des risques liés à toutes les composantes de son environnement ; les hypothèses de planification qui lui permettent d'apprécier le poids des éléments de contingences qui gravitent dans son environnement et qui influenceront sur sa réussite ou son échec ; les différentes phases du CONOPS ; son organisation et l'attribution des responsabilités dans son exécution qui permet de définir les rôles et l'étendue des responsabilités dans la chaîne de commandement ; la communication et le développement du partenariat. Tels sont les grandes lignes que le présent Plan de Continuité des Opérations du CCOUSP entend définir.

INTRODUCTION

Un Centre des Opérations des Urgences (COU) est un lieu physique et/ou virtuel pour la coordination des informations et des ressources afin de soutenir les activités de gestion des urgences. Le COU joue un rôle fondamental dans la gestion des urgences en ce qu'il constitue une plateforme de collaboration multi disciplinaire et multi sectorielle garantissant une riposte efficiente et efficace. Les installations et l'environnement du COU doivent être sûrs, accessibles, capables de résister aux menaces et dangers les plus probables.

Au Cameroun, le Centre de Coordination des Opérations des Urgences de Santé Publique (CCOUSP) a été mis en place par arrêté N° 051_PM du 12 Mai 2020. Il sert de cadre de concertation entre les différents acteurs nationaux et internationaux impliqués dans la gestion des urgences de santé publique et de coordination des interventions y relatives.

Le CCOUSP est situé au cœur de la capitale politique du Cameroun (Yaoundé) qui abrite environ trois millions d'habitants. Il est construit en respect des normes et considérations de sécurité recommandées. Toutefois, il est nécessaire de prévoir des options de secours en cas de survenue d'un incident qui affecte les capacités du CCOUSP à poursuivre ses missions. Ces options de secours doivent être inscrites dans un document appelé Plan de Continuité des Opérations (PCO).

En effet la planification de continuité a pour objectif d'anticiper les événements qui pourraient perturber gravement le fonctionnement normal du CCOUSP et d'envisager des stratégies qui permettraient d'en limiter les impacts. Le développement du plan de continuité des opérations du CCOUSP est le résultat d'un processus d'évaluation des risques auxquels il est exposé. Cette évaluation a été réalisée avec l'outil THIRA, qui a permis d'identifier les risques, de les analyser et de définir les ressources nécessaires pour garantir la continuité du fonctionnement du CCOUSP malgré la survenue d'un incident majeur.

Ainsi, le présent document décrit la manière dont le CCOUSP assure la continuité de ses fonctions essentielles en cas de la survenue d'un incident, et la reprise rapide de ses opérations de routine après gestion dudit incident.

I. BUT, OBJECTIF, PORTÉE

A. BUT

PCO. Le but de la planification de la continuité est de s'assurer que les fonctions essentielles du CCOUSP sont poursuivies avec ou sans délai minimal dans toutes les conditions. Tous les aspects des activités critiques en cas de perturbation des services de base doivent être maintenues ou poursuivies.

Ce plan contribue à la continuité des opérations en cas de survenue d'un incident qui affecte les capacités du CCOUSP à poursuivre ses missions. Il contribue également à la reprise rapide et sûre des opérations après ledit événement. Par ailleurs, il intègre la nécessité d'obtenir du soutien auprès d'autres administrations, organisations et partenaires en raison d'éventualités qui peuvent perturber ou submerger les opérations du CCOUSP.

Bien que la gravité et les conséquences d'une situation d'urgence ne puissent être prédites, une planification d'urgence efficace peut minimiser l'impact sur le fonctionnement du CCOUSP (système, personnel et installations).

B. OBJECTIFS

Les objectifs du présent plan sont:

- Assurer l'exécution des fonctions essentielles du CCOUSP à tout moment et dans toutes les conditions ;
- Réduire les pertes en vie humaines et minimiser les dommages des biens et d'environnement en cas de survenue d'un incident majeur au sein du CCOUSP ;
- Définir un algorithme de succession dans l'échelle des responsabilités en cas d'indisponibilité ou d'incapacité des hauts cadres du CCOUSP ; ;
- Réduire ou atténuer les perturbations des opérations liées à la survenue d'un incident au sein du CCOUSP;
- Assurer la disponibilité d'infrastructures pour la continuité des fonctions essentielles du CCOUSP;

- Mettre en place un mécanisme de préservation/protection des infrastructures, équipements, archives/sauvegarde en cas de perturbation ;
- Assurer un retour rapide aux opérations de routine après une situation d'urgence.

C. PORTEE

Le présent PCO s'applique aux fonctions, opérations et ressources nécessaires pour assurer la continuité des fonctions essentielles du CCOUSP dans le cas où ses activités normales seraient perturbées ou menacées. Ce plan s'applique à tout le personnel du CCOUSP et autres intervenants de la réponse. Ces derniers doivent être familiers aux politiques et procédures de continuité, ainsi qu'à leurs rôles et responsabilités respectifs en matière de continuité.

II. RESUME DE L'EVALUATION DES RISQUES

L'évaluation des risques auxquels est exposé le CCOUSP et pouvant avoir un impact sur son fonctionnement a été conduite en utilisant l'approche THIRA. Cette approche passe par l'identification des dangers et des menaces, la priorisation et l'analyse des risques pour déterminer les ressources nécessaires à la mitigation.

A. IDENTIFICATION DES RISQUES

A l'issue de cette étape, les risques susceptibles d'affecter le CCOUSP ont été identifiés et classifiés comme suit:

- Risques d'origine naturelle
 - Catastrophe naturelle (glissement de terrain);
 - Epidémie/pandémie (contamination massive du personnel) ;
- Risques d'origine humaine
 - Grève du staff du CCOUSP/SGI;
 - Attentat terroriste (Empoisonnement au gaz, chimique, attaque cybernétique, bombe...) / agression à main armée ;
 - Conflit/instabilité socio-politique;
 - Situation de guerre;
 - Conflit d'intérêt (leadership) ;

- Vacance des postes clés (coordonnateur CCOUSP/GI).
- Risques d'origine technologique
 - Destruction/interruption du système électrique et télécommunication (panne de longue durée);
 - Rupture du réseau de télécommunication ;
 - Effondrement du bâtiment (défaut de construction);
 - Incendie du bâtiment.

B. PRIORISATION DES RISQUES

Après l'identification des menaces, une analyse a été faite en tenant compte de la probabilité de survenue et des impacts des risques analysés. Une pondération des scores a été faite par croisement de la probabilité et des impacts pour chaque risque. Les 5 risques retenus sont les suivants :

- Grève du personnel du CCOUSP;
- Epidémie/pandémie (contamination massive du personnel) ;
- Destruction/interruption du système électrique et télécom (panne de longue durée);
- Attentat terroriste (Empoisonnement au gaz, chimique, attaque cybernétique, bombe,...) / Agression à main armée ;
- Incendie bâtiment.

C. ANALYSE DES RISQUES PRIORITAIRES EN LEUR ATTRIBUANT UN CONTEXTE

Après avoir identifié et priorisé les risques, il a été question de déterminer leurs impacts sur le CCOUSP. Il s'est agi de placer le risque dans un contexte en développant un bref scénario décrivant l'incident et les impacts possibles s'il venait à survenir. Le scénario devant être plausible sans être extrême ou minimaliste.

Pour chaque impact précédemment identifié, des objectifs de capacités ont été définis. Ces objectifs déterminent la réussite de la continuité du fonctionnement du CCOUSP après la survenue d'un incident. Pour chaque objectif, une estimation des ressources nécessaires à sa réalisation a été faite.

Les résultats détaillés de cette évaluation se trouvent en annexes de ce document. (AnnexeXXXX)

III. HYPOTHÈSES DE PLANIFICATION

Les hypothèses suivantes sont à même d'influencer la mise en œuvre des activités de ce plan et par conséquent l'atteinte des objectifs visés.

- Les administrations et organisations partenaires vont soutenir la continuité des opérations du CCOUSP en cas de dommages à l'infrastructure;
- La mobilisation des financements nécessaires à la mise en œuvre des activités sera effective auprès des PTF et de l'Etat ;
- Une équipe dédiée pour la coordination et le suivi des activités de ce plan va garantir l'atteinte des objectifs du plan ;
- La mitigation des risques priorités par ce PCO sera effective selon les scenarios planifiés ;
- Lors du déclenchement du PCO, le CCOUSP gardera le leadership pour la mise en œuvre de ce plan (s'accorder sur cette hypothèse);
- La mise en œuvre du PCO va être compromise lors de l'activation du SGI (CCOUSP mode réponse).

IV. CONCEPT DES OPÉRATIONS (CONOPS)

En cas d'urgence qui pourrait se produire au CCOUSP, le Système de Gestion des Incidents mettra en œuvre une intervention coordonnée pour maintenir, préserver et protéger la sécurité du personnel, de l'équipement et assurer la continuité des opérations en quatre phases comme suit :

- Phase préparatoire ;
- Phase de déclenchement ;
- Phase de continuité des opérations;
- Phase de retour aux opérations normales.

A. PHASE I : PRÉPARATION

Le CCOUSP entreprendra plusieurs activités de préparation afin de s'assurer que le personnel peut continuer à fonctionner dans un environnement de menace et face à tous les risques.

Considérant que les éléments essentiels d'un CCOUSP sont l'infrastructure, le personnel et le système, les activités de préparation du CCOUSP sont organisées en autour de ces domaines clés:

- Préparation de l'infrastructure de soutien au CCOUSP ;
- Préparation du personnel ;
- Préparation du système.

1. Préparation de l'infrastructure de soutien au CCOUSP

La préparation de l'infrastructure de soutien au CCOUSP intègre la mise en œuvre des activités suivantes :

- Identification d'autres installations ;
- Définition des mécanismes de mise à disposition des installations identifiées ;
- Equipement des installations identifiées ;
- Développement et test des systèmes alternatifs.

2. Préparation du personnel

La préparation du personnel du CCOUSP intègre :

- La désignation d'un responsable chargé de la préparation du PCO ;
- La formation du personnel pour la mise en œuvre du PCO ;
- Organisation des exercices de simulation sur le PCO ;
- Organisation des briefings sur le PCO au début de chaque activation et en continu ;
- Formation du personnel à la télé travail et vEOC ;
- Identifier le personnel de réserve, mettre en place la base de donnée y relative.

3. Préparation du système

Cette étape intègre les actions suivantes :

- Dissémination du plan à tous les acteurs du CCOUSP ;
- Elaboration et dissémination des Procédures Opérationnelles Standardisées (POS) de PCO ;
- Acquisition des logiciels de télé travail et de vEOC ;
- Développement d'un système d'archivage physique et électronique (annexe).
- Développement des systèmes alternatifs de communication ;

B. PHASE II : DECLenchement DU PCO

La décision de déclencher le PCO du CCOUSP et les actions connexes sont adaptées à la situation et en fonction de l'impact projeté ou réel, et de la question de savoir s'il y a une alerte. Afin de permettre au CCOUSP d'atteindre la capacité opérationnelle ou de lui permettre d'assurer avec un minimum de perturbation des opérations, le PCO est exécuté tel que décrit ci-dessous.

Le coordonnateur du CCOUSP déclenche le PCO. Pour appuyer le processus décisionnel de déclenchement du plan, le coordonnateur du CCOUSP et le responsable du PCO se réfèrent au tableau récapitulatif des interventions ci-dessous.

Niveau d'impact	Description de l'impact de l'incident sur le CCOUSP	Stratégies de réponse du CCOUSP
I-Elevé	Arrêt du fonctionnement (70 à 100% des fonctions essentielles) : - Le bâtiment est détruit - Le personnel en fonction est indisponible - Le système est inexploitable	- Externalisation complète des activités du CCOUSP vers une autre infrastructure - Utilisation du personnel de réserve - Exploitation des données de la salle de sauvegarde - EOC virtuel
II-Modéré	Perturbation de 40 à moins de 70 % des fonctions essentielles - Le bâtiment est temporairement indisponible pour une durée indéterminée - Le personnel clé est indisponible pour une période indéterminée - La perturbation ne touche pas le système d'informations et de télécommunication	- Externalisation des fonctions qui ont été interrompues vers une autre infrastructure - Utilisation du personnel de réserve - Télétravail si possible
III-Faible	Perturbation de moins de 40% des fonctions essentielles - Le bâtiment est disponible - Le personnel clé est disponible - Le système électronique et de télécommunication est perturbé	- Utilisation des équipements de la salle de sauvegarde

Tableau I : Synthèse des interventions de continuité du CCOUSP

Le coordonnateur du CCOUSP maintient les plans et les procédures de communication et de coordination des activités avec le personnel avant, pendant et après un événement de continuité. En cas d'interruption des opérations normales ou d'un incident imminent au CCOUSP, les actions ci-après sont prises :

- Le coordonnateur du CCOUSP ou son adjoint informe tout le personnel, ainsi que toutes les parties prenantes du déclenchement du PCO et de la durée prévue. Ces parties prenantes sont entre autres :
 - Les administrations partenaires impliquées ;
 - Délégations régionales de la santé ;
 - Les laboratoires concernés (CPC, CRESAR, CIRCB,...etc.) ;
 - Les partenaires.
- Le coordonnateur ou son adjoint met en place l'équipe chargée de l'exécution du PCO ;
- L'équipe chargée de l'exécution du PCO développe le Plan d'Action de Continuité (PAC) dans les quatre (04) heures suivant sa mise en place.

Une fois que le PCO est déclenché et le personnel informé, l'équipe chargée de l'exécution du PCO priorise les ressources pour assurer le maintien des fonctions essentielles. Le personnel du CCOUSP identifié remplit les fonctions essentielles et d'autres tâches liées à la continuité.

En cas d'activation/déclenchement du PCO, le coordonnateur du CCOUSP/responsable PCO mobilise le personnel de réserve, l'infrastructure et/ou l'équipement nécessaire pour les opérations de continuité selon le type d'incident.

Le coordonnateur conserve le pouvoir d'approvisionnement d'urgence et détermine si une aide d'urgence sous forme de personnel, d'infrastructure et/ou équipement, est nécessaire. En collaboration avec le chef de la logistique, le coordonnateur du CCOUSP/responsable du PCO exploite les canaux d'appui ou de soutien potentiellement disponibles, y compris les partenariats établis en phase de préparation. Selon le niveau d'atteinte de l'infrastructure du CCOUSP, l'équipe de gestion du PCO organise le redéploiement du personnel vers l'infrastructure de relocalisation identifiée.

C. PHASE III : OPÉRATIONS DE CONTINUITÉ

- ✓ Lors du déclenchement du PCO, le CCOUSP peut continuer d'exercer les fonctions essentielles jusqu'à ce qu'il soit ordonné d'externaliser une partie ou la totalité de celles-ci en raison de problèmes de capacité.

À ce moment-là, les fonctions essentielles sont soit exécutées par le CCOUSP avec un soutien supplémentaire, soit transférées à une autre organisation locale ou internationale par un acte signé de l'autorité nationale compétente. Le coordonnateur du CCOUSP doit s'assurer de transférer toute la documentation et les informations critiques dans les 12 heures suivant la décision de transfert de compétence.

- ✓ Le coordonnateur du CCOUSP procède au briefing initial du personnel sur les opérations de continuité ;
- ✓ L'équipe de continuité des opérations met en œuvre les tâches initiales ci-après :
 - Mise en œuvre du Plan d'Action de Continuité (y compris les indicateurs de suivi pour lever la continuité) en fonction du type d'incident ;
 - Evaluation du statut des ressources (personnel, matériel, finance)

D. PHASE IV : RETOUR AUX OPÉRATIONS NORMALES

Le CCOUSP peut reprendre ses activités normales lorsque le responsable chargé de la continuité des opérations constate que la situation est sous contrôle et qu'il est peu probable qu'elle se reproduise. Après l'avis motivé de ce dernier, le coordonnateur du CCOUSP prend la décision en collaboration avec les autorités compétentes, d'arrêter les activités du PCO et de retourner aux opérations normales.

Liste des mesures visant à assurer une reprise effective des activités :

- Le coordonnateur du CCOUSP annonce que l'urgence est terminée ;
- Le coordonnateur du CCOUSP démobilise le personnel de réserve et celui des agences externes de soutien ;
- Le personnel réoccupe les postes de travail au sein du CCOUSP ;

Le responsable chargé de la continuité des opérations et son équipe :

- Dresse le bilan financier de la période de continuité ;

- Collecte et archive tous les rapports de la période de continuité ;
- Identifie et résout tous les problèmes qui empêcheraient un retour en toute sécurité à des opérations normales (infrastructures et équipements de communication) ;
- Conduit la revue après action de la continuité des opérations afin d'évaluer l'efficacité des plans et procédures, d'identifier les points à améliorer et de développer un plan d'action des mesures correctives.

I. ORGANISATION ET ATTRIBUTION DES RESPONSABILITÉS

Le coordonnateur du CCOUSP/gestionnaire de l'incident (voir Annexe A, Personnel clé) continue d'exercer une orientation générale, un contrôle et une supervision globale des ressources du CCOUSP ou de la réponse. Le coordonnateur du CCOUSP/gestionnaire de l'incident a le pouvoir d'engager les ressources du CCOUSP ou de la réponse afin d'assurer le maintien des fonctions essentielles, ce qui aidera à minimiser l'impact de l'événement sur les interventions. De plus, le coordonnateur du CCOUSP/gestionnaire de l'incident coordonnera ses activités avec d'autres administrations, organisations et partenaires en fonction de l'ampleur de l'évènement. Il est également responsable de la désignation du responsable chargé de la continuité des opérations du CCOUSP.

Afin de minimiser les perturbations des opérations lors d'une situation d'urgence au CCOUSP, le responsable chargé de la continuité des opérations doit être un personnel clé du CCOUSP. En cas d'indisponibilité de ce dernier, la personne identifiée dans l'ordre hiérarchique de responsabilité a la charge de la continuité. Le responsable chargé de la continuité du CCOUSP doit veiller à l'identification d'autres emplacements et au développement d'un autre système de télécommunication (par exemple vEOC).

II. COMMUNICATION

Le responsable en charge du PCO doit identifier et mettre en place des équipements et des systèmes de communication essentiels afin d'assurer la continuité des communications qui soutiennent les besoins en cas de dangers et de menaces. Toutes les communications nécessaires et requises du CCOUSP devraient être opérationnelles dans les 12 heures (en mode veille et alerte) et dans les 06 heures (en mode réponse), suivant le déclenchement du PCO, notamment pour :

- La surveillance fondée sur les événements
- La communication sur les risques d'urgence
- Les systèmes de sensibilisation et de promotion de la santé
- La communication interne

Cela peut nécessiter la mise en place d'autres systèmes et installations de connectivité Internet pour la vidéoconférence.

III. PARTENARIAT ET ASSISTANCE

Le CCOUSP doit conclure de multiples ententes pour assurer une aide en temps opportun. Ces ententes peuvent prendre la forme de Protocole d'Entente (Mémorandum Of Understanding) ou d'Accord de Coopération (Mémorandum Of Agreement). Ces ententes peuvent inclure des aspects financiers et doivent prendre en compte les besoins du CCOUSP relatifs à la continuité des fonctions essentielles pendant une période prolongée entre autres.

IV. DEVELOPPEMENT ET REVISION DU PCO

Le coordonnateur du CCOUSP est responsable du développement et de la révision du PCO. Il est mis à jour chaque année à partir de la date de sa publication. De plus, le PCO peut être mis à jour ou modifié lorsqu'il y a des changements importants (cadre légal, annuaire des intervenants, organigramme) ou d'autres événements critiques qui influent sur les processus

ou les procédures de continuité. Des commentaires ou des suggestions pour améliorer ce plan peuvent être apportés par le responsable en charge du PCO désigné.

Chronogramme de révision du PCO

Activités	Fréquence
Mise à jour du plan PCO	Chaque année et en tant que de besoin après déclenchement du PCO
Mise à jour de l'annuaire téléphonique	Chaque semestre
Plan de formation du personnel du CCOUSP sur le PCO	Chaque semestre
Programme de simulation du PCO	Annuellement

ANNEXES

E. ANNEXES I : FONCTIONS ESSENTIELLES

FONCTIONS	RESPONSABLE	CONTACT	ALTERNATIVES	CONTACT
Coordonnateur CCOUSP				
Gestionnaire de l'Incident				
Officier de santé et sécurité				
Officier de liaison				
Agent d'information publique				
Opérations				
Planification				
Logistique				
Administration et Finances				
Responsable en charge de la continuité				

F. ANNEXE II : INFRASTRUCTURES DE CONTINUITÉ

Infrastructure	Alternatives
CCOUSP	DLMEP/CROIX ROUGE/ COU-MINAT/COU-MINEPIA/ autres infrastructures étatiques
Magasin (médicaments ; EPI et autres)	CENAME/DLMEP/CROIX ROUGE/ magasins des partenaires
Installations d'isolement pour le personnel du CCOUSP	CPEC/UPEC DEDIEES

G. ANNEXE III : COMMUNICATION DE CONTINUITÉ

Le CCOUSP dispose de système de communication critique et de réserves. Le système de communication de réserve permet la communication de continuité qui assure le maintien des rapports de communication et de données du CCOUSP pendant tous les dangers et menaces et autres urgences connexes. Ces systèmes offrent la possibilité de communiquer les données à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation (radios, téléphones, ordinateurs portables, connectivité Internet, etc.).

Systèmes	Alternatives
Communication	vEOC/Logiciel de Téléconférence / (UberConference, Skype, Zoom, Google Hangouts etc)/Modem/ Téléphones et ordinateurs portables
Archivage	Disques durs externes/ Cloud (drop box ; Google drive ; one drive...etc)/serveurs

H. ANNEXE IV: PROGRAMME DE FORMATION ET SIMULATION

Le CCOUSP met sur pied un programme efficace de formation et de simulation pour appuyer la préparation de l'organisation, valider les capacités de continuité d'exécution des fonctions essentielles en cas d'urgence. Ces capacités sont essentielles pour démontrer, évaluer et améliorer l'aptitude du CCOUSP à exécuter le PCO.

En effet :

- La formation familiarise le personnel à ses rôles et responsabilités à l'appui de l'exécution des fonctions essentielles du CCOUSP lors d'un événement ;
- Les tests et les exercices servent à évaluer, valider et identifier pour la correction ultérieure, tous les éléments du PCO, les politiques, les procédures, les systèmes et les installations utilisés en réponse à un événement. Les tests périodiques permettent également de s'assurer que l'équipement et les procédures sont maintenus dans un état de préparation constant.

Le CCOUSP doit mener des formations et des exercices de simulation à intervalles réguliers, comme le montre le tableau ci-dessous.

N°	Formation et simulation	Fréquence
1	Tester et valider l'équipement pour assurer l'interopérabilité interne et externe et la viabilité des systèmes de communication	
2	Procédures d'alerte, de notification et d'activation pour tout le personnel	
3	Tester les systèmes et services d'infrastructures primaires et de soutien dans les installations de continuité	
4	Tester les Capacités pour effectuer des fonctions essentielles	
5	Planifier et tester la récupération de systèmes, de services et de données d'information critiques	
6	Tester les capacités de sécurité physique requises	
7	Tester les interdépendances internes et externes en ce qui concerne l'exécution des fonctions essentielles	
8	Former le personnel de continuité aux rôles et les responsabilités	
9	Formation en premier secours	

I. ANNEXE V : EVALUATION DES RISQUES DU CCOUSP

Méthodologie : L'évaluation des risques auxquels le CCOUSP peut être exposé a suivi le canevas suivant :

- Identification des risques probables selon les origines (humaine, naturelle et technologique)
- Priorisation des risques en fonction de la probabilité d'occurrence et de l'impact ;
- Détermination des scénarii de survenue des risques et d'exécution du plan de continuité.

IDENTIFICATION DES RISQUES PROBABLES

ORIGINE DES MENACES PROBABLES AU FONCTIONNEMENT DU CCOUSP		
HUMAINE	NATURELLE	TECHNOLOGIQUE
- Grève du staff du CCOUSP; - Attentat terroriste (Empoisonnement au gaz, chimique, attaque cybernétique, bombe,...)/ - Agression à main armée ;	- Epidémie/pandémie (contamination massive du personnel) ;	- Destruction/interruption du système électrique et télécom (panne de longue durée); - Incendie bâtiment ;

Tableau : Identification des risques

PRIORISATION DES RISQUES

- Grève du staff du CCOUSP;	1	1	2	3	1	1	2	1	12
- Epidémie/pandémie (contamination massive du personnel) ;	2	2	3	2	3	3	1	2	18
- Destruction/interruption du système électrique et télécom (panne de longue durée);	3	3	4	1	2	4	4	3	24
- Attentat terroriste (Empoisonnement au gaz, chimique, attaque cybernétique, bombe,...) /Agression à main armée ;	4	4	6	4	5	6	3	4	36
- Incendie bâtiment ;	6	5	5	5	4	5	5	5	40

Tableau : priorisation des risques

<u>Menace/Danger</u>	<u>Grève du Staff</u>	
<u>Description du Contexte</u>	Le 06 Mars 2020, le Cameroun déclare son premier cas de COVID-19, avec une rapide propagation de cette maladie dans les dix régions du pays. Le, l'OMS déclare COVID-19 comme pandémie. La réponse à COVID-19 a imposé le renforcement des effectifs du CCOUSP et donc la mise à disposition d'un personnel supplémentaire pour soutenir la réponse. Cependant, les conditions de travail ne sont pas de nature à protéger le personnel. La distanciation physique est difficile à respecter, les EPI de base tendent à se raréfier (masque, gel hydro alcoolique) et sont distribués de façon discriminatoire. Les heures de travail vont grandissantes dans la journée ; la livraison des repas s'est pour des raisons inconnues arrêtée, faisant disparaître au passage les heures de pause. Cet état de choses engendre un sentiment de frustration évoluant à bas bruit au sein des effectifs du CCOUSP. Peu après, quelques personnes (10) ont commencé à présenter des signes de fatigue consécutifs à ces conditions rudes de travail. Des examens approfondis ont montré qu'ils ont malheureusement été contaminés à la covid-19. Ils sont envoyés dans une UPEC sans suivi particulier. Le GI instruit la poursuite des activités au personnel sans communication particulière suite à cet événement. Malheureusement, l'un (01) des personnels malades décède. L'écho de cette nouvelle a installé la psychose au sein du personnel. Peu à peu, sans déclaration aucune, le personnel a commencé à ne plus se présenter au poste et le mouvement prend de l'ampleur. Suite à la désertion constatée des bureaux à 90%, le coordonnateur ordonne une enquête au bout de laquelle il lui est rapporté que le personnel est entré en grève. Ils expriment leur mécontentement face aux conditions déplorables de travail, et le manque de considération dont ils font l'objet malgré le risque manifeste qu'il coure face à une éventuelle contamination. Il exige une légalisation de leur statut de répondant. Le mot d'ordre de grève est observé depuis deux (02) semaines, paralysant le CCOUSP qui ne remplit plus ses missions.	
<u>Impacts :</u> • Arrêt total des activités de réponse	<u>Objectifs/ Résultats escomptés</u> • Continuer les activités normales du CCOUSP	<u>Ressources</u> - Equipe de réserve (MINDEF) - Personnel de réserve (MINDEF)
	• Initier la négociation avec les représentants EIIR	- Hiérarchie (Ministre Santé, Coordonnateur CCOUSP) et autres sectorielles : MINAT, DGSN pour initier négociation - Représentant des EIIR (03) ;

<u>Menace/Danger</u>	Circulation de l'épidémie de COVID-19 au sein du CCOUSP	
Description du Contexte	Le 06 mars 2020, le CCOUSP du Cameroun est activé suite à la confirmation d'un cas de COVID-19, les quatre premières semaines ont été marquées par une explosion des cas avec par la suite une baisse progressive baisse du nombre. à la 6^{ème} semaine, aucun cas n'est notifié le personnel du CCOUSP présente déjà des signe de fatigue et de plus, la baisse des cas entraine un relâchement dans le respect des mesures barrières chez le personnel. Les mauvaises habitudes ont refait surface dans le comportement du personnel, favorisant la circulation à bas bruit du virus au sein de l'institution. Bien vite quelques personnes ont commencé à présenter des signes et symptômes du COVID-19. A la suite de cette alerte, le GI instruit un dépistage de tout le personnel du CCOUSP. Le rendu des résultats fait état de ce que 65% du personnel est positif au COVID19 ; 78% d'entre eux sont asymptomatiques ; 22% font la maladie à corona virus. Le reste du personnel est contact des cas confirmés. Suite à ces résultats, le coordonnateur organise un briefing du staff du système de gestion de l'incident du CCOUSP, au cours duquel il ordonne l'arrêt des activités et la fermeture immédiate de la structure, la mise en quarantaine du personnel sain et la prise en charge des malades. La tournure prise par les événements fait naître une psychose visible dans les rangs du personnel du CCOUSP.	
Impacts : <u>Arrêt des activités et fermeture du CCOUSP</u> • 65% du personnel contaminé : - 78% asymptomatiques - 22% symptomatiques • Personnel sain en quarantaine • Psychose installée	<u>Objectifs/ Résultats escomptés</u> • Assurer la continuité des opérations	<u>Ressources</u> • vEOC • Ordinateurs portables • Logiciels de télétravail • Casques pour télé opérateurs • Infrastructure annexe (équipement et système) • Téléphone portable • Crédit de communication et ligne internet • Personnel de réserve formé (MINDEF) • Personnel contractuel
	• Assurer la prise en charge médicale et psychologique du personnel atteint	• UPEC dédiés • Equipes de PEC médicale (05) • Psychologues (10) • Ambulances médicalisées (03) • Véhicules de transport (03) • Stock de médicaments • EPI

		• Compléments alimentaires
	• Organiser la désinfection du CCOUSP	• POS de PCI • Equipes de WASH (03) • EPI

<u>Menace/Danger</u>	<u>Agression à main armée</u>	
<u>Description du Contexte</u>	Le 1er avril 2022, aux alentours de 21 heures un groupe de malfrats masqués et armés de fusils et de couteaux a fait irruption dans le centre d'appel du CCOUSP après avoir immobilisé les vigiles à l'entrée. Il s'en est suivi des coups et blessures chez le personnel en service et l'un d'entre eux a été grièvement blessé par balles, deux autres par coups de couteaux. Tous les bureaux ont été fouillés et saccagés, le matériel de travail et autres biens emportés. Le temps que la police arrive sur les lieux à 22 heures, les malfrats avaient disparus laissant derrière un personnel traumatisé (tant physiquement que psychologiquement) et d'importants dégâts matériels. Préciser le mode de fonctionnement	
<u>Impacts</u>	<u>Objectifs/ Résultats escomptés</u>	<u>Ressources</u>
- <u>Atteinte à l'intégrité physique et morale des travailleurs:</u> -3 travailleurs grièvement blessés -15 travailleurs psychologiquement touchés y compris les vigiles	- Mettre sur pied un système de prise en charge médicale et psychologique des victimes dans les 15 minutes qui suivent l'alerte	- Contrat de collaboration avec les services d'urgence notamment le CURY - Des trousse de premiers secours accessibles par tous les travailleurs au CCOUSP - Une ambulance dédiée au personnel du CCOUSP - Tout le personnel formé aux gestes de premiers secours - Afficher les numéros utiles - Contracter une assurance santé pour le personnel du CCOUSP - Un personnel dédié au suivi psychologique du personnel du CCOUSP

- <u>Perturbation des activités du call center:</u> -arrêt des activités du centre d'appel et du suivi des cas en cours -panique dans la population	- Préserver la continuité et la pérennité des activités du CCOUSP face à une attaque	- 01 système de roulement avec une équipe de réserve en cas d'attaque - 01 véhicule d'astreinte avec chauffeur pour transporter le personnel de réserve - 01 système de communication d'urgence pour mobiliser le personnel - Téléphone et crédit de communication pour le personnel de réserve - Mécanisme de télétravail (ordinateurs, connexion internet, logiciels etc.)
- <u>Domages et perte matériels</u> -100% des bureaux vandalisés -Vol de 10 ordinateurs -Vol de 2 millions de francs CFA -Perte de données	- Renforcer le dispositif de sécurité du CCOUSP immédiatement - Mettre en place des mécanismes alternatifs de travail (télétravail, salle alternative etc.)	- Contrat d'assurance tout risque pour le CCOUSP - Contrat de collaboration avec les forces de maintien de l'ordre - 02 policiers armés 24H/24 - 02 vigiles aux entrées du CCOUSP - 01 alarme - 01 système de vidéosurveillance avec alarme intégrée - Bureaux aménagés pour la continuité - Matériel de travail notamment : -10 ordinateurs dans la salle de sauvegarde -10 clés USB -10 téléphones portables -Switch de 15 ports et un routeur wifi -30 câbles réseaux -Personnel clé du CCOUSP

<u>Menace/Danger</u>	<u>Attaque cybernétique</u>	
<u>Description du Contexte</u>	Le 1er avril 2022, un salarié corrompu ou mécontent du système en place et disposant de droits d'accès importants sur le réseau a rendu inopérant le système informatique du CCOUSP. Grâce à sa clé USB, il a chargé un nouveau programme malveillant dans le serveur central, entraînant une détérioration, voire une destruction des équipements connectés. Il s'en est suivi une paralysie des systèmes (donc une perte d'exploitation) et le vol ou la perte de données sensibles.	
<u>Impacts</u>	<u>Objectifs/ Résultats escomptés</u>	<u>Ressources</u>
- <u>Paralysie du système:</u> - Interruption de 100% des communications internes et externes au CCOUSP - perte de 90% des données - dysfonctionnement de 100% des logiciels	- Préserver la continuité et la pérennité des activités du CCOUSP face à une cyber-crise en ayant un système de sauvegarde secondaire instantané (miroir) inaccessible au personnel du CCOUSP - Disposer d'une salle alternative et équipée d'outils électroniques nécessaires à la poursuite des activités (située hors du CCOUSP)	- 01 logiciel de sauvegarde performant - 2 informaticiens au CCOUSP - 01 serveur back-up pour la continuité des activités hors du CCOUSP (cellule informatique du MINSANTE) - 01 informaticien dans la salle de back-up ou de sauvegarde situé hors du CCOUSP - 01 personnel chargé de la maintenance de la salle de sauvegarde - 01 personnel chargé de la maintenance des appareils du CCOUSP - 02 disques durs externes de grande capacité - 10 ordinateurs dans la salle de sauvegarde - 10 clés USB - 10 téléphones portables - 10 modems internet - Remplacer les équipements endommagés au CCOUSP: - Serveur

		- ordinateurs - téléphones - imprimantes - anti-virus - L'équipe de mise en œuvre du plan de continuité
- <u>Vol de données sensibles:</u> - Divulgarion des informations sensibles - chantage des autorités - fraude - acte de dénigrement	- Mettre en place immédiatement des pare-feu pour la sécurisation des données sensibles en cas de cyber-attaque et/ou de violation de données - Mettre sur pied une communication de crise immédiatement afin de restaurer l'image du CCOUSP - Former le personnel du CCOUSP à l'utilisation des outils connectés et à la protection des données confidentielles	- Logiciels de pare-feu - 01 ou 02 informaticiens - Experts en communication de crise - Un système de protection des données sensibles - Modules de formation à l'utilisation des outils connectés et à la protection des données confidentielles
- <u>Coût économique important</u> - 70% des équipements endommagés	- Contracter une assurance tout risque contre les conséquences financières des attaques cybernétiques - Mettre en place des mécanismes alternatifs de travail (télétravail, salle alternative etc.)	- 01 contrat d'assurance avec une compagnie agréée - Un staff administratif et financier pour le suivi - Prévoir une salle de travail secondaire - 02 informaticiens - 10 ordinateurs dans la salle de sauvegarde - 10 clés USB - 10 téléphones portables - Switch de 15 ports et un routeur wifi - 30 câbles réseaux - Personnel clé du CCOUSP

<u>Menace/Danger</u>	<u>Incendie</u>	
<u>Description du Contexte</u>	Vendredi 28 mars 2020, 9 heures (routes surabondées, embouteillages, car fin de mois et levée de corps). Alors que le CCOUSP est en pleine activation du SGI au niveau intermédiaire pour la gestion de la pandémie de la COVID-19, une pluie diluvienne s'abat sur la ville de Yaoundé. Cette pluie endommage le système électrique et occasionne une coupure de courant dans la ville ainsi que dans tout le bâtiment. A 09 h 30, le chef section logistique lance le groupe électrogène afin d'alimenter au moins le centre des appels du CCOUSP - où travaillent 20 téléopérateurs et 3 superviseurs - et la salle de réunion où se tient la réunion hebdomadaire de surveillance épidémiologique à laquelle participent 30 personnels externes au CCOUSP notamment le personnel du MINSANTE et les PTF. De plus, 18 personnes occupent différents autres bureaux. 15 minutes après avoir lancé le groupe électrogène, il survient une surtension et un incendie est déclenché au sein du centre d'appel. Une bousculade survient car les personnes, paniquées veulent sortir rapidement du bâtiment. Ceux dans les bureaux, ne sont pas alertés à temps et évacuent tardivement.	
<u>Impacts</u>	<u>Objectifs/ Résultats escomptés</u>	<u>Ressources</u>
➤ 2 personnes décédées ➤ 28 personnes blessées : 10 personnels du CCOUSP et 18 externes ➤ 12 personnes brûlées : 5 brûlés au 3^{ème} degré, 4 brûlés au 2^{ème} degré, 3 brûlés au 1^{er} degré ➤ 29 personnes stressées ➤ 70% du bâtiment détruit ➤ 65% du matériel inutilisable ➤ 2/3 des documents archivés totalement brûlés ➤ Perturbation des activités de réponse à l'épidémie de covid19	➤ Elaborer et disséminer un plan d'évacuation en cas d'incendie au sein du CCOUSP (maîtriser le circuit d'évacuation, lancer l'alerte)	Un consultant 5 Staffs de commande et 4 chefs de section 50 copies du plan 50 copies de l'algorithme
	➤ Former le personnel du CCOUSP aux premiers secours et mener des simulations semestrielles d'évacuation	100 personnels du CCOUSP formés 10 trousse de premier secours 2 exercices de simulation par an
	➤ Mobiliser les équipes de secours dans les 60 minutes qui suivent	1 ambulance médicalisée 2 médecins urgentistes 5 infirmiers secouristes
	➤ Mettre en place un système de triage et de transport des brûlés/blessés du CCOUSP vers les FOSA dans les 2 heures suivant l'incendie	1 ambulance médicalisée 2 médecins urgentistes 5 infirmiers secouristes 1 annuaire des numéros utiles

	➤ Renforcer les mécanismes de mitigation en cas d'incendie (extincteurs, détecteurs de fumée, arroseurs)	20 extincteurs (séton) 10 extincteurs automatiques à eau 10 détecteurs de fumée
	➤ Assurer la prise en charge gratuite et immédiate des sinistrés	1 politique d'assurance 1 caisse d'urgence
	➤ Assurer la continuité des services du CCOUSP dans les 48 heures	1 bâtiment alternatif pour le CCOUSP 1 plateforme virtual EOC 1 Backup (mirror) serveur 3 archivistes 1 spécialiste de gestion électronique des documents

<u>Menace/Danger</u>	Destruction/interruption du réseau électrique et de communication	
<u>Description du Contexte</u>	Lors de la maintenance préventive de l'un des onduleurs du CCOUSP, la société responsable de la maintenance a installé une batterie de faible capacité, sans s'en rendre compte. S'en ai suivi pendant le redémarrage du courant un court-circuit de tous les appareils ondulés à savoir : ordinateurs PC, serveurs, ... causant l'interruption du fonctionnement du centre d'appel, des plateformes hébergées au sein du CCOUSP et le réseau Internet. La plateforme web de rendu des résultats COVID-19, s'est vue ainsi interrompue en pleine compétition de CAN ou le pays accueille plusieurs ressortissants de divers pays. Les équipes qualifiées pour la finale ne peuvent pas avoir leur résultat, le bilan est lourd.	
<u>Impacts</u>	<u>Objectifs/ Résultats escomptés</u>	<u>Ressources</u>
• Tous les ordinateurs du parc Informatique HS • Tous les onduleurs et le groupe électrogène HS • Le serveur de gestion du centre d'appel HS • Le serveur d'hébergement de la plateforme web du CCOUSP HS • Le système web de rendu des résultats PCR du pays HS • Report de la finale de la CAN • Les voyageurs dans l'impossibilité de voyager • Emeutes des usagers en attente de leurs	Elaborer et disséminer des SOP pour le fonctionnement et la maintenance des équipements	• Un consultant • 50 copies des SOP • 01 cartographie des fournisseurs agréés • 20 staffs de la section logistique et tous les chefs sections formés à l'utilisation des SOP

résultats dans les laboratoires de Douala et Yaoundé • Prise en charge tardive des patients dépistés par PCR	Rétablir l'infrastructure informatique dans les 48h	• 10 serveurs • 30 coupes circuits • 01 serveur pour backup • 01 serveur d'application • 01 baie de brassage 12U • 01 switch professionnel 24ports • 4 onduleurs • 15 rouleaux de câbles réseaux Cat7 • 01 routeur CISCO • 01 connexion internet dédiée • 20 administrateurs réseaux
	Sensibiliser les usagers sur l'incident et créer des pôles de communication dans les 24h	• 01 plan de communication de risque pour l'incident • 25 spécialistes de la communication sur les risques • 01 cartographie des pôles de communication • 20 spots tv

J. ANNEXE VI : RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL CLÉ PCO

1. Le coordonnateur du CCOUSP:

- Établir la planification PCO comme une priorité ;
- Formuler la politique du CCOUSP pour soutenir le PCO ;
- Designer un responsable chargé du PCO ;
- Identifier les fonctions essentielles du CCOUSP ;
- Déclenche la mise en œuvre/arrêt du PCO.
- Fournir un soutien budgétaire au processus de planification ;
- Veiller à ce que :
 - ✓ Les systèmes soient testés ;
 - ✓ Le personnel soit formé ;
 - ✓ Des exercices de simulation soient effectués ;
 - ✓ Le plan soit réajusté à partir des leçons apprises.

2. Le responsable en charge de la gestion du PCO:

- Mettre en œuvre le PCO ;
- Identifier les besoins en personnel de l'équipe de planification du PCO ;
- Élaborer le Plan d'Action de Continuité;
- Elaborer et suivre l'exécution du budget du plan d'action de continuité (PAC) ;
- Faire des recommandations pour la formation, les exercices de simulations et révision du plan en fonction des leçons apprises.

3. Les autres personnels du CCOUSP:

- Comprendre et maîtriser leurs rôles dans la mise en œuvre du PCO ;
- Prendre part aux formations et aux exercices de simulation du PCO;
- S'assurer qu'eux-mêmes et leurs familles sont en sécurité en cas d'urgence et lors de la mise en œuvre de PCO ;
- Etre prêt à être déployée pour soutenir l'intervention en cas de besoin.

K. ANNEXE VII: MATRICE DES ACTIVITÉS DE PRÉPARATION

ACTIONS	ACTIVITES	Résultats attendus	Indicateurs de résultats			Source de vérification	Responsables	Observations
			Titre	Indicateur actuel	Cible			
STRATEGIE 1: Préparation de l'infrastructure de soutien								
Identification d'autres installations	Constituer un groupe de travail	Cartographie des sites alternatifs est disponible	Nombre de sites alternatifs identifiés	0	1	Cartographie des sites	CCOUSP	
	Faire une cartographie des sites alternatifs							
	Effectuer des visites de sites							
	Tenir des réunions de validation et de priorisation des sites visités							
	Elaborer des protocoles d'accord pour la mise a disposition des sites validés							
Equipement des sites alternatifs identifiées	Faire l'inventaire des matériaux et équipements nécessaires	Site alternatif est équipé et fonctionnel	Nombre des sites alternatifs équipés	0	1	Bordereau de réception du matériel	CCOUSP	
	Organiser le processus d'appel d'offres							
	Acquérir les matériaux et équipements nécessaires							
	Recruter un maintenancier							
Mise en place d'un mécanisme de télétravail au CCOUSP	Acquérir le matériel de télétravail	Capacité de travail à distance existante	Proportion de Staff pouvant utiliser le vEOC	0	80%	Rapport de formation	CCOUSP	
	Acquérir et installer le logiciel vEOC							
	Former le staff du COUSP sur le télétravail et le vEOC							

STRATEGIE 2: Preparation du personnel

Renforcement des capacités du personnel du CCOUSP	Identifier les personnels pouvant être désignés comme responsable chargé de la continuité des opérations	Personnel du CCOUSP est formé	Proportion de staff formé	0	90%	Rapport de formation	CCOUSP	
	Former le personnel du CCOUSP sur le PCO							
	Organiser les exercices de simulation sur le PCO							
	Tenir une réunion de briefing sur le PCO au début de chaque déclenchement et en continu							
	Former le staff de la section logistique et les chefs sections sur la maintenance et le fonctionnement des équipements							
	Former tous le personnel du CCOUSP sur les premiers secours							
Recrutement et contractualisation du personnel de réserve	Identifier le personnel de réserve et mise en place d'une base de donnée y relative	Personnel de réserve est disponible et capacité	Nombre de personnel de réserve contractualisé	0	100	Cartographie du personnel	CCOUSP	
	Signer des engagements et contractualiser le personnel de réserve							
	Organiser des séances de briefing régulier du personnel de réserve sur le PCO							

STRATEGIE 3: Preparation du Système

Elaboration et dissémination des SOPs relatifs au PCO	Actualiser le plan de continuité des opérations du CCOUSP (maintenance des équipements, plan d'évacuation du CCOUSP, fiche de poste...)	Tous les POS relatifs au PCO sont disponibles	Nombre SOP produits	0	1	SOP et rapport d'atelier	CCOUSP	
	Disséminer le plan de continuité à tous les acteurs du CCOUSP							
Elaboration du plan de communication sur les risques prioritaires et développement des systèmes alternatifs de communication	Elaborer le plan de communication sur les risques prioritaires	Plan de communication sur les risques prioritaires et systèmes alternatifs de communication sont disponibles	Nombre de plans élaborés	0	1	Plan de communication et rapport d'atelier	CCOUSP	
	Disséminer le plan de communication sur les risques prioritaires							
	Développer des systèmes alternatifs de communication							
Renforcement du dispositif de sûreté et de sécurité des biens et des personnes	Définir une politique d'assurance du personnel en cas d'accident de travail	Dispositif de sûreté et de sécurité des biens et des personnes est suffisamment renforcé	Disponibilité d'un dispositif de sécurité renforcé	Non	Oui	Visites de supervision et bordereau de réception	CCOUSP	
	Renforcer le dispositif de sûreté (EPI, extincteurs, régulateurs de fumée...)							
	Renforcer le dispositif de sécurité (alarmes, vigiles, FMO, badges d'accès)							
Conception du système de backup	Développer un système d'archivage physique et électronique	Système de backup existant	Nombre de serveur backup	0	1	Bordereau de livraison	CCOUSP	
	Mettre en place un système de backup électrique							
Mise en place d'un mécanisme d'approvisionnement en urgence	Définir le cadre de la chaîne d'approvisionnement en urgence	Mécanisme d'approvisionnement en urgence est défini	Délais pour l'approvisionnement en urgence	ND	moins de 72H	Bordereau de livraison	CCOUSP	
	Elaborer le dispositif de déclenchement de la chaîne d'approvisionnement en urgence							

L. ANNEXE VII : AUTORITÉS ET RÉFÉRENCES

M. ANNEXE : PROTOCOLES D'ACCORD

**N. ANNEXE : PROCEDURES OPERATIONNELLES STANDARDISEES (SOP)
POUR LA CONTINUE**

