

Planification de la continuité des activités

Centre d'assistance

QUESTIONS FRÉQUENTES

Les questions fréquentes suivantes couvrent certains des concepts généraux concernant l'épidémie actuelle de COVID-19 et la continuité des activités des Sociétés nationales. Elles seront encore développées au fur et à mesure que de nouvelles questions seront soumises.

Questions relatives aux services du centre d'assistance :

1. Pourquoi un centre d'assistance ?

Le centre d'assistance pour la continuité des activités est un service offert aux Sociétés nationales par la FICR par l'intermédiaire du Centre International de Préparation aux Catastrophes. Avec l'apparition mondiale du COVID-19, la FICR cherche à assister directement les Sociétés nationales dans leurs efforts pour continuer à être des auxiliaires importants et efficaces de leurs gouvernements en fournissant les services et programmes nécessaires à ceux qui en ont besoin. Le centre d'assistance vise à fournir un point d'accès direct et simple par lequel les Sociétés nationales peuvent obtenir la richesse des informations et des conseils techniques qui résident dans les départements et les bureaux régionaux de la FICR. Étant donné la grande diversité des Sociétés nationales, le centre d'assistance vise à fournir un service et une assistance des plus adaptés pour chaque Société nationale. À mesure que les demandes se multiplient, une base des connaissances sur le sujet sera établie et partagée avec les Sociétés nationales pour leur faciliter la tâche.

2. Cela concerne-t-il seulement la planification durant l'épidémie de COVID-19 ?

Le centre d'assistance offre aux Sociétés nationales des services d'information et d'orientation en matière de continuité des activités et de préparation aux pandémies. Alors que de nombreuses Sociétés nationales se concentrent actuellement sur la réponse au COVID-19, le plan de continuité des activités s'applique à toutes les perturbations à grande échelle qui affectent les fonctions normales d'une Société nationale. Le centre d'assistance fournit donc des services d'information et d'orientation pour tous les types de situations d'urgence qui ont un impact significatif sur la capacité des Sociétés nationales à fournir leurs services humanitaires.

3. Qui puis-je contacter pour plus d'informations ou une assistance ?

Si vous ne parvenez pas à trouver de réponse dans la foire aux questions, rendez-vous à la section « Support technique direct » ci-dessous et soumettez votre requête. Dès réception d'une demande d'information ou d'orientation, le personnel et les bénévoles du service d'assistance examinent la question.

- Si la question peut être traitée par les documents et les conseils existants de la FICR, les ressources les plus utiles seront renvoyées au demandeur.
- Si la question nécessite une discussion plus poussée ou l'élaboration d'orientations supplémentaires la question sera rapidement transmise au département ou au bureau régional compétent de la FICR pour résolution. Dans ce cas, la Société nationale sera informée de cette démarche.
- Si la question nécessite un soutien plus personnalisé, le service d'assistance est en contact étroit avec le personnel de la FICR et aidera à identifier l'équipe de soutien correspondante pour apporter un soutien supplémentaire à la Société nationale.

4. Combien de temps cela prendra-t-il pour recevoir une réponse à une requête ou à une demande d'orientation ?

Dans la plupart des cas, les demandes d'information et d'orientation des Sociétés nationales seront traitées le jour même de leur réception. Les questions impliquant des problèmes complexes ou à multiples facettes peuvent prendre plus de temps lorsqu'elles suscitent une collaboration, une coordination ou une consultation d'experts au sein de la FICR. Dans ces situations, un rapport provisoire peut être renvoyé à la Société nationale. Dans ce cas, tout sera mis en œuvre pour traiter toutes les demandes de renseignements et d'assistance de la manière la plus rapide possible.

5. Combien de temps le service d'assistance en matière de continuité des activités fonctionnera-t-il ?

Le service d'assistance pour la continuité des activités fonctionnera 7 jours sur 7. Il sera opérationnel tant qu'il y aura un besoin et une utilisation manifestes de la part des Sociétés nationales.

Questions au sujet du COVID-19 :

6. Qu'est-ce que le COVID-19 ?

La maladie du coronavirus (COVID-19) est une maladie infectieuse causée par un coronavirus récemment découvert. La plupart des personnes infectées par le COVID-19 souffriront d'une

maladie respiratoire légère à modérée et se rétabliront sans nécessiter de traitement spécial. Les personnes âgées et celles qui ont des problèmes médicaux sous-jacents comme les maladies cardiovasculaires, le diabète, les maladies respiratoires chroniques et le cancer sont plus susceptibles de développer des maladies graves.

Le virus COVID-19 se propage principalement par des gouttelettes de salive ou un écoulement nasal lorsqu'une personne infectée tousse ou éternue. Il est donc important que vous pratiquiez également l'hygiène respiratoire (par exemple, en toussant dans un coude fléchi). À l'heure actuelle, il n'existe aucun vaccins ou traitements spécifiques contre le COVID-19. Toutefois, de nombreux essais cliniques sont en cours pour évaluer les traitements potentiels.

[source : [OMS](#)]

7. Quelle est la différence entre la quarantaine, l'isolement et la distanciation sociale ?

La distanciation sociale, l'isolement et la quarantaine ont chacun des objectifs différents, mais tous ces protocoles sont destinés à limiter la propagation du COVID-19, la maladie qui résulte du nouveau coronavirus, et d'autres maladies contagieuses.

Voici ce que signifie chaque terme, selon le [Département de la Santé et des Services sociaux des États-Unis](#) et les [CDC](#).

- **Distanciation sociale** : La distanciation sociale tend à limiter les contacts étroits entre les individus. Vous pouvez le constater alors que les conférences sont annulées, les rassemblements limités, et les écoles fermées. Les individus peuvent également choisir de s'éloigner en évitant les transports publics ou en choisissant de travailler à distance. Les autres pratiques de distanciation sociale incluent d'éviter les poignées de mains et de se tenir à plus d'un mètre des autres individus.
- **Quarantaine** : On parle de quarantaine (ou d'auto-quarantaine) lorsqu'une personne en bonne santé - qui n'est pas malade ou ne présente pas de symptômes - s'éloigne ou restreint drastiquement ses mouvements. Elle est utilisée lorsqu'une personne a été en contact (ou est soupçonnée d'avoir été en contact) avec une personne infectée et qu'elle doit surveiller ses symptômes. La quarantaine est également utilisée pour les personnes qui présentent un risque élevé de contracter le COVID-19 et qui doivent limiter leur exposition à des personnes potentiellement malades.
- **Isolement** : L'isolement permet à une personne malade ou présentant des symptômes présumés du coronavirus d'être séparée des autres personnes qui sont en bonne santé pour empêcher la propagation du COVID-19. Dans certains cas, les personnes peuvent être isolées dans un hôpital, tandis que celles qui ont des symptômes gérables sont isolées chez elles.

[Source: [CNET](#); [CDC](#)]

8. Où puis-je trouver des informations concernant le COVID-19 ?

- L'Organisation Mondiale de la Santé [met à jour quotidiennement les informations](#) sur la pandémie.
- Le Centre de ressources sur le Coronavirus John Hopkins offre des [informations en temps réel sur la situation liée au COVID-19](#) dans votre pays.
- L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) fournit des informations sur [l'état des aéroports](#).
- Le Programme alimentaire mondial des Nations Unies fournit des informations sur les [restrictions de voyage](#).

Questions sur la continuité des activités :

9. Que signifie la continuité des activités pour les entreprises nationales de la Croix Rouge et du Croissant Rouge ?

La planification de la continuité des activités établit les bases permettant à l'organisation de continuer à fonctionner pendant les crises, de se rétablir et reprendre les processus opérationnels lorsque les programmes ont été interrompus de manière inattendue. Étant donné que les sociétés de la CR/du CR jouent un rôle crucial pour l'ensemble des interventions d'urgence en cas de catastrophe, les interruptions de service devraient être minimisées afin de maintenir la confiance du public dans les capacités d'intervention d'urgence de la CR/du CR. À ce titre, la direction de la CR/du CR devrait intégrer et considérer la continuité des activités dans la conception globale de son modèle d'intervention d'urgence afin d'atténuer de façon proactive le risque de perturbations des programmes.

L'organisation, le personnel et les bénévoles des 192 Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge à travers le monde ne sont pas à l'abri de la menace et des risques du COVID-19. Par conséquent, les Sociétés nationales doivent prendre des mesures de planification, de précaution, d'atténuation et d'autres mesures directes pour s'assurer de la poursuite de leur mission. Pour ce faire, les Sociétés nationales devraient pouvoir accéder rapidement aux informations pertinentes et disponibles sur la continuité des activités et accéder aux recommandations techniques dont elles ont besoin.

[source : [Directives de la planification de la continuité des activités de la FICR](#)]

10. Nous avons déjà élaboré nos plans d'urgence. En quoi la continuité des activités est-elle différente de la planification d'urgence ?

Les plans d'urgence se rapportent à la réponse donnée à un événement possible, tandis que les plans de continuité des activités consistent à soutenir les programmes et les actifs déjà opérationnels.

- La planification d'urgence prépare une organisation à réagir efficacement à une situation d'urgence future et à son impact humanitaire potentiel. L'élaboration d'un plan d'urgence suppose de prendre des décisions en amont concernant la gestion des ressources humaines et financières, les procédures de coordination et de communication, et d'avoir pris connaissance d'une série de mesures techniques et logistiques.
- La planification de continuité des activités examine les systèmes de prévention et de reprise pour s'assurer que la Société nationale continue de fournir des services pertinents aux personnes vulnérables pendant la crise, à l'échelle du pays. Elle veille à ce que les fonctions essentielles soient en place et protégées contre les perturbations.

11. Quelles sont les fonctions essentielles organisationnelles de la Société nationale ?

Les fonctions essentielles sont des activités qui doivent être maintenues en permanence ou qui doivent être recommencées dans un délai très court afin d'assurer la prestation de services. Ces activités ou processus ne peuvent être interrompus ou indisponibles pendant plusieurs jours ouvrables sans avoir d'incidence négative et significative sur l'organisation. Alors que ces fonctions essentielles doivent être définies pour chaque Société nationale dans le cadre de la planification de continuité des activités, elles peuvent inclure :

- Soutien et coordination en matière de santé (tels que l'aide sanitaire de secours, la gestion des stocks de médicaments ; etc.)
- Opérations de secours/Coordination et soutien en cas de catastrophe.
- Gestion RH/personnel (gestion des contrats et des salaires ; suivi de la santé du personnel et orientation ; soutien psychologique et service d'orientation ; suivi des mouvements du personnel et mises à jour de la liste d'urgence ; système de travail flexible/à distance ; etc.)
- Gestion de la sécurité.
- Finances et comptabilité (liquidités disponibles ; poursuite des salaires ; imprévus pour les services bancaires fermés ; etc.)
- Logistique, approvisionnement et gestion des stocks
- Technologies de l'information, systèmes et télécommunications (mise en place du télétravail pour le personnel indispensable afin qu'il puisse travailler de chez lui ; sauvegarde périodique de tous les fichiers électroniques avec stockage hors site sécurisé ; maintien de la ligne d'assistance téléphonique ; etc.)

- Information et communication (relations presse et médias ; communications générales, communiqués de presse et publication ; etc.).
- Etc.

12. Quels sont les éléments à inclure dans un plan de continuité des activités ?

Le Plan de continuité des activités de la Société nationale devrait porter sur les éléments suivants :

1. Responsabilité
 - Politique organisationnelle
 - Équipe de planification de continuité des activités
 - Délégation des responsabilités
 - Communiquer le PUO
2. Évaluation des risques
 - Processus de gestion des risques
 - Menaces
 - Vulnérabilités
 - Évaluation des risques
 - Normes de sécurité
3. Analyse des répercussions sur les activités (examen des types de risques et de l'impact possible sur l'organisation)
4. Plans stratégiques
 - Processus essentiels
 - Évaluation des répercussions
 - Détermination des objectifs de temps d'arrêt et de récupération maximum autorisés
 - Plans d'urgence ; déplacement et hibernation
 - Sites d'exploitation alternatifs
 - Identifier les ressources requises pour la reprise et la récupération
5. Développement de la gestion des crises
 - Gestion des crises
 - Composition de l'équipe de gestion des crises
 - Coordonnées

[source : [Directives de la planification de la continuité des activités de la FICR](#)]

13. Qui est responsable de la planification de continuité des activités ?

Il incombe à la haute direction d'appuyer non seulement le processus de planification, mais aussi l'élaboration de l'infrastructure nécessaire à l'installation, à l'entretien et à la mise en œuvre du plan d'urgence opérationnel (PUO). Cela permettra à la direction et au personnel de tous les

niveaux de l'organisation de comprendre que le PUO est une priorité essentielle de la haute direction.

La haute direction devrait établir des politiques qui définissent la façon dont l'organisation gèrera et contrôlera les risques identifiés. En cas de crise, il est essentiel qu'une politique de PUO à l'échelle de l'organisation s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables et appropriées pour protéger les personnes, les biens et les intérêts du programme.

[source : [Directives de la planification de la continuité des activités de la FICR](#)]

14. Qui devrait faire partie du processus de planification ?

Une équipe de planification de continuité des activités devrait être constituée pour assurer une large acceptation du PUO. Elle devrait inclure des cadres supérieurs de tous les principaux ministères et groupes de bénévoles.

[source : [Directives de la planification de la continuité des activités de la FICR](#)]

Pour un support technique spécifique, contactez : **bcp.helpdesk@redcross.org**