



# PLAN DE GESTION DE CRISE ET DE CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

## Table des matières

1	Introduction .....	3
1.1	Objectif : .....	3
1.2	Périmètre : .....	3
1.3	Publics concernés : .....	3
2	Gouvernance et Organisation .....	3
2.1	Composition de la cellule de crise.....	3
2.2	Mission de la cellule de crise .....	3
3	Identification des Activités.....	4
4	Identification des risques.....	4
5	Continuité d'Activité.....	5
5.1	Par thématique.....	5
5.1.1	Canicule.....	5
5.1.2	Grand froid .....	5
5.1.3	Epidémie (grippe, Covid-19) : .....	5
5.1.4	Cyberattaque.....	5
5.1.5	Défaillance électrique.....	5
5.1.6	Attentat ou Vigipirate.....	5
5.1.7	Grèves, Panne générale des transports en commun .....	6
5.2	Mise en place de la continuité de service .....	6
5.2.1	Interventions.....	6
5.2.2	Logistique.....	6
6	Communication et Information .....	7
6.1.1	Communication : .....	7
6.1.2	Modalité de communication avec les intervenants : .....	7
7	Amélioration Continue.....	7



SAS TRAIT D'UNION  
24 allée de Barcelone 31000 TOULOUSE  
Tel : 05 61 62 50 39

[trait-union@tdu31.fr](mailto:trait-union@tdu31.fr) [www.traitdunion-aideadomicile.fr](http://www.traitdunion-aideadomicile.fr)

# 1 Introduction

Afin de garantir la sécurité des bénéficiaires et du personnel ainsi que la continuité des services essentiels en toute circonstance, Trait d'Union met en place un Plan de Gestion de Crise et de Continuité de l'Activité.

Ce document a pour objet de définir l'organisation, les moyens et les procédures à appliquer lors de situations exceptionnelles ou de crises majeures (pandémie, sinistre, cyberattaque, etc.), en tenant compte des spécificités de notre activité et des vulnérabilités identifiées. Il vise à assurer la résilience de l'entreprise, à limiter l'impact des perturbations et à faciliter le retour à un fonctionnement normal.

## 1.1 Objectif :

Assurer la continuité des services essentiels et protéger les bénéficiaires et les professionnels.

## 1.2 Périmètre :

Toutes les activités de service à la personne (aide à domicile, accompagnement des personnes âgées ou en situation de handicap, etc.).

## 1.3 Publics concernés :

Bénéficiaires, professionnels, familles, partenaires.

# 2 Gouvernance et Organisation

La gestion de crise repose sur une cellule de crise permettant la prise de décision rapide et une coordination efficace, tout en intégrant les compétences essentielles pour la gestion d'événements critiques.

## 2.1 Composition de la cellule de crise

- Un responsable de crise (la présidente, le cas échéant, ses représentants), qui assure le pilotage global et prend les décisions stratégiques.
- Un ou deux responsables de secteurs qui organisent les plannings des intervenants et relaie les consignes sur le terrain.
- Un responsable technique (informatique) pour assurer la continuité des interventions d'un point de vue technique.
- Une assistante de gestion chargée du suivi, des convocations et de la traçabilité des actions.

## 2.2 Mission de la cellule de crise

- Estimer la gravité de la situation.



SAS TRAIT D'UNION  
24 allée de Barcelone 31000 TOULOUSE  
Tel : 05 61 62 50 39

[trait-union@tdu31.fr](mailto:trait-union@tdu31.fr) [www.traitdunion-aideadomicile.fr](http://www.traitdunion-aideadomicile.fr)

- Evaluer les besoins et les moyens disponibles.
- Coordonner les actions et définir les choix stratégiques.
- Vérifier la disponibilité des intervenants et assurer la modification des plannings.
- Détecter les situations à problèmes.
- Informer et établir les liens avec les tutelles, les bénéficiaires.
- Mettre en place des actions "après-crise" : débriefing, retour d'expérience (RETEX).

### 3 Identification des Activités

Les activités peuvent être réparties en 3 groupes :

- **Activités pouvant être suspendues** : celles qui ne sont pas essentielles pendant la crise et peuvent être reportées telles que l'entretien du logement, le petit jardinage, la compagnie, les accompagnements ....
- **Activités pouvant être maintenues de manière dégradée** : celles qui peuvent fonctionner avec moins de personnels sans compromettre gravement le bien-être des bénéficiaires.
- **Activités impérativement maintenues** : celles qui ne peuvent ni être suspendues ni maintenues de façon dégradée, comme pour les personnes dépendantes les aides à la toilette, les changes, la préparation et aide aux repas.

### 4 Identification des risques

Trait d'union est susceptible d'être exposé à des crises potentielles générées par 4 types de risques :

- **Risques climatiques** : canicule, grand froid, inondations
- **Risques sanitaires** : épidémies (grippe, covid-19)
- **Risques technologiques** : cyberattaque, défaillance électrique, incident sur un site Seveso
- **Risques sécuritaires** : attentat, intrusion

Ces risques majeurs peuvent entraîner des défaillances importantes pour la société telles que :

- L'absence massive de personnel
- La difficulté à joindre les intervenants et les bénéficiaires
- La difficulté des intervenants à se déplacer
- La difficulté à accéder aux données
- La difficulté à recenser les interventions réalisées



SAS TRAIT D'UNION  
24 allée de Barcelone 31000 TOULOUSE  
Tel : 05 61 62 50 39

[trait-union@tdu31.fr](mailto:trait-union@tdu31.fr) [www.traitdunion-aideadomicile.fr](http://www.traitdunion-aideadomicile.fr)

Les conséquences de ces défaillances pour les bénéficiaires vont se traduire par une dégradation de la prise en charge, voir de l'absence de prise en charge.

## 5 Continuité d'Activité

### 5.1 Par thématique

#### 5.1.1 Canicule

Nous nous référons aux 4 niveaux d'alerte correspondant aux 4 codes couleurs vigilance météo :

- **Le niveau 1 – Vert** : veille saisonnière du 1<sup>er</sup> juin au 15 septembre. Diffusion des éléments de communication préventive de l'HAS
- **Le niveau 2 – Jaune** : avertissement chaleur. Veille renforcée pour lancer la mobilisation des salariés auprès de leurs bénéficiaires
- **Le niveau 3 – Orange** : alerte canicule. Déclenchée par le préfet qui prend les mesures adaptées dans le cadre du plan de gestion d'une canicule départementale (PGCD). Mise à disposition d'eau fraîche en bouteille aux intervenants dans les locaux. A chaque prestation les intervenants vérifient que le bénéficiaire ne manque de rien, est bien hydraté. Chaque doit remonter la moindre à l'alerte quant à l'état du bénéficiaire. Pour les intervenants les ménages ne sont réalisés que si nécessaires.
- **Le niveau 4 – Rouge** : mobilisation maximale. Déclenchée par le ministre, en sus des éléments mis en place pour l'alerte canicule, la société met ses services à disposition des autorités compétentes.

#### 5.1.2 Grand froid

Sensibilisation des intervenants et demande de remonter toute situation complexe

#### 5.1.3 Epidémie (grippe, Covid-19) :

Mesures de protection définie dans le DUERP

#### 5.1.4 Cyberattaque

Protection des données sensibles, continuité des services numériques.

#### 5.1.5 Défaillance électrique

Tâche administrative et coordination avec les professionnels réalisées en déportées (dans d'autres locaux ou en télétravail)

#### 5.1.6 Attentat ou Vigipirate

Sécurisation de l'établissement pour le personnel administratif, communication avec les autorités.



SAS TRAIT D'UNION  
24 allée de Barcelone 31000 TOULOUSE  
Tel : 05 61 62 50 39

[trait-union@tdu31.fr](mailto:trait-union@tdu31.fr) [www.traitdunion-aideadomicile.fr](http://www.traitdunion-aideadomicile.fr)

#### 5.1.7 Grèves, Panne générale des transports en commun

Re déploiement des intervenants en fonction de leur lieu géographique. Les activités impérativement maintenues sont assurées. Les autres activités selon la disponibilité des intervenants seront réalisées.

## 5.2 Mise en place de la continuité de service

### 5.2.1 Interventions

Lors d'une crise les interventions classées en activités impérativement maintenues sont évidemment prioritaires.

Pour cela les plannings des intervenants ayant les compétences requises pour ces activités sont mis à jour pour que les bénéficiaires dépendants soient pris en charge.

Le planning est communiqué aux salariés par téléphone, sms, mail et par l'application Ximi mobile.

### 5.2.2 Logistique

Le personnel administratif a la possibilité de travailler en dehors des locaux de Trait d'Union, à leur domicile ou dans des tiers lieux permettant de travailler.

Les progiciels utilisés sont en mode SaaS, le système téléphonique permet via une application C3X de recevoir et de passer des appels comme si le salarié est à l'agence.

Les données opérationnelles de l'ERP sont hébergées par l'éditeur du logiciel qui est certifié hébergeur de santé par l'HAS. Les données non opérationnelles sont sauvegardées tous les soirs et hébergées par notre partenaire informatique avec un serveur répliqué.

Trait d'Union a souscrit une assurance pour la protection cyber avec la compagnie AVIVA.



SAS TRAIT D'UNION  
24 allée de Barcelone 31000 TOULOUSE  
Tel : 05 61 62 50 39

[trait-union@tdu31.fr](mailto:trait-union@tdu31.fr) [www.traitdunion-aideadomicile.fr](http://www.traitdunion-aideadomicile.fr)

## 6 Communication et Information

### 6.1.1 Communication :

Le plan est communiqué à la cellule de crise, à l'équipe administrative composée des responsables de secteurs, des assistantes de gestion, des gestionnaires administratif et comptable.

### 6.1.2 Modalité de communication avec les intervenants :

Par mail, par téléphone, par sms ou en utilisant l'application XIMI Mobile via la messagerie et le planning

## 7 Amélioration Continue

A la fin de chaque crise, une fois le service redevenu à la normale, un retour d'expérience est réalisé permettant de mettre à jour le plan et d'intégrer les évolutions réglementaires.



SAS TRAIT D'UNION  
24 allée de Barcelone 31000 TOULOUSE  
Tel : 05 61 62 50 39

[trait-union@tdu31.fr](mailto:trait-union@tdu31.fr) [www.traitdunion-aideadomicile.fr](http://www.traitdunion-aideadomicile.fr)