

ENERGIE (électricité)

CATEGORIE : Dépendance technologique

 En collaboration avec :

# Energie (électricité)

**Avertissement**

Les informations fournies par le présent document sont destinées à fournir des éléments de réflexion à l’employeur dans le cadre d’une gestion des incidents afin d'assurer la continuité des activités de l'entreprise. L’objectif n’est donc pas de se substituer aux autorités chargées de surveiller la sécurité du travail. Ces informations ne dispensent pas l’employeur de respecter les dispositions réglementaires qui sont susceptibles de s’appliquer pour chaque situation de travail spécifique.

Cela signifie que l’utilisation du présent document par l’employeur est toujours tributaire de son jugement pragmatique et qu’il lui appartient d’apprécier les éléments et les circonstances, en fait et en droit, auxquels l’employeur doit faire face dans les cas bien définis et concrets sur les lieux de travail.

Pour des interprétations lors de cas ou de situations concrètes, l'avis des fonctionnaires chargés de surveiller la réglementation relative à la sécurité du travail peut toujours être sollicité.

*Pour en savoir plus sur les différentes étapes, voir template “Gestion des incidents”, chapitre III.*

ENERGIE (ELECTRICITE)

[I. Etape 1 : Préparation (AVANT INCIDENT) 4](#_Toc57740546)

[1.1 : Placez un pilote dans l’avion 4](#_Toc57740547)

[1.2 : Connaissez vos risques 4](#_Toc57740548)

[1.3 : Mesures préventives 7](#_Toc57740549)

[II. Etape 2 : Notification et identification 9](#_Toc57740550)

[2.1 : Notification 9](#_Toc57740551)

[2.2 : Identification 9](#_Toc57740552)

[III. Etape 3 : Activation et traitement (INCIDENT) 10](#_Toc57740553)

[3.1 : Identifiez vos outils et moyens 10](#_Toc57740554)

[3.2 : **MESURES DE GESTION** 11](#_Toc57740555)

[IV. Etape 4 : Eradication 12](#_Toc57740556)

[V. Etape 5 : Desactivation 12](#_Toc57740557)

[VI. Etape 6 : leçons acquises (post incident review) (APRES INCIDENT) 13](#_Toc57740558)

[6.1 : Contexte : Informations relatives a l’incident 13](#_Toc57740559)

[6.2 : Evaluation de l’incident et leçons acquises 13](#_Toc57740560)

[VII. Annexes 17](#_Toc57740561)

[7.1 : Liste des contacts 17](#_Toc57740562)

[7.2 : Tableau 19](#_Toc57740563)

Etape 1 : Préparation (AVANT INCIDENT)

Voir également Risk Assessment et Risk Treatment.

### 1.1 : Placez un pilote dans l’avion

|  |
| --- |
| Qui peut dresser ce plan de gestion des incidents ?  Qui peut élaborer et gérer cette fiche ? |

*Voir Annexe VII, 7.2 : Tableau*

Dans les grandes structures, un groupe (idéalement pluridisciplinaire et inclusif) peut être constitué.

Dans les plus petites structures, il est possible qu’une seule et même personne soit désignée par la direction ou que la direction assume ce rôle elle-même. Dans ce cas, il est néanmoins conseillé de désigner un back up (une personne qui pourra le remplacer en cas d’absence, de maladie ou de départ).

Pensez à inclure votre service interne pour la prévention et la protection au travail (SIPPT) et votre Service Externe pour la Prévention et la Protection au Travail (SEPPT) si vous en disposez.

### 1.2 : Connaissez vos risques

|  |
| --- |
| Avez-vous réalisé un risk assessment ?  Avez-vous réalisé un Risk Treatment ? |

*Voir Annexe VII, 7.2 : Tableau*

Pour que le plan de gestion des incidents puisse être efficace, l’entreprise doit avoir identifié, analysé et évalué ses risques. C’est l’objet du Risk Assessment (voir template). Il faut également que les mesures de traitement des risques soient connues, c’est l’objet du Risk Treatment (voir template).

Votre entreprise dépend sûrement davantage de l’énergie (électricité) que vous ne le réalisez.

La disponibilité de l’électricité est essentielle pour notre société et semble aller de soi. Un réseau de transmission et de distribution composé de nombreuses ramifications transporte l’électricité jusque dans les endroits les plus reculés de notre pays. En raison de la confiance dont jouit cette source d’énergie et sa disponibilité qui semble illimitée, de plus en plus d’aspects de notre société sont devenus entièrement dépendants de cette forme d’énergie. La pénétration de l’électricité comme source d’énergie a pris de telles proportions dans notre société (et continue d’ailleurs d’augmenter), que sa disponibilité est devenue une condition nécessaire au fonctionnement socio-économique de la Belgique.

Cette dépendance générale et la confiance en sa disponibilité rendraient notre société très vulnérable en cas de panne d’électricité de grande ampleur et/ou de longue durée.

Étant donné que l’électricité, contrairement à d’autres sources d’énergie, ne peut être stockée en grandes quantités, il ne pourrait pas être fait face à une panne en faisant usage de réserves stratégiques préalablement stockées.

Une coupure à grande échelle et de longue durée de l’alimentation électrique risque non seulement de perturber des moyens de communication importants comme la téléphonie et internet mais également d’affecter le bon fonctionnement des services vitaux comme les soins de santé, les secours et l’approvisionnement en eau potable.

Avez-vous pensé à évaluer le risque que pourrait représenter pour votre entreprise une coupure de courant ou un délestage qui durerait quelques heures ?

Vous devez également identifier des scénarios spécifiques. Par exemple :

#### Scenario 1 : “Simple” coupure de courant

Votre installation peut être temporairement privée de courant électrique par exemple parce que vous avez trop d’appareils branchés ou un appareil défectueux qui fait sauter votre disjoncteur ou votre fusible ou bien parce que des travaux sont opérés sur la ligne (dans ce cas, c’est tout votre rue ou tout votre quartier qui est impacté et pas seulement votre entreprise).

Les informations relatives à une coupure d’électricité planifiée ou non planifiée sont disponibles auprès de votre gestionnaire de réseau. Vous ne savez pas de qui il s’agit ? Consultez [Synergrid](http://www.synergrid.be/index.cfm?PageID=16823&language_code=FRA), indiquez votre code postal et vous recevrez immédiatement votre réponse.

Il peut notamment s’agir de [RESA](https://www.resa.be/fr/en-temps-reel/pannes-et-interruptions-de-service/), [FLUVIUS](https://www.fluvius.be/nl/thema/storingen-en-werken/geen-stroom-wat-nu) ou [SIBELGA](https://www.sibelga.be/fr/secteur/penurie-blackout-delestage/en-cas-de-coupure-d-electricite).

#### Scenario 2 : Délestage

L'électricité ne peut pas être stockée en grandes quantités. La quantité d'électricité injectée dans le réseau (offre) et la quantité prélevée (demande) doivent être égales à tout moment.

L'indicateur de cet équilibre est la *fréquence*. En Belgique et en Europe, la fréquence est de 50 Hertz (ou une vibration de 50 cycles par seconde).

Lorsque la fréquence est inférieure à 50 Hz, un délestage est indispensable si on ne peut rétablir cette fréquence suffisamment rapidement.

Le délestage consiste en un arrêt temporaire de la fourniture d'électricité à une partie des utilisateurs finaux afin de réduire considérablement la demande pour la ramener au niveau de l’offre d'électricité. Voir également le site web du [SPF Economie](https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/securite-dapprovisionnement/penurie-delectricite/delestage-delectricite-quoi).

Quand ?

Le délestage peut se produire :

* *suite à des phénomènes soudains :* Tempêtes, conditions météorologiques extrêmes, incidents, etc. sur le réseau peuvent provoquer des variations de fréquence ou de tension électrique, qui entraînent un déséquilibre entre la demande et l’offre d’électricité pouvant entraîner un **délestage automatique**.
* *en cas de risque de pénurie d’électricité de longue durée :* Une pénurie peut se produire si des capacités de production et/ou d’importation sont indisponibles, et donc s’il y a trop peu d’électricité pour répondre à la demande. Dans un tel cas, on recourt dans un premier temps à des mesures de sensibilisation et/ou de restriction visant à limiter la demande d’électricité. Si ces mesures sont insuffisantes, un délestage annoncé peut être mis en place. On parle alors de **délestage manuel**.

Le ministre de l'Energie et le ministre de l'Economie peuvent demander à Elia, le gestionnaire du réseau de transport d’électricité, d’effectuer un délestage manuel si les autres mesures préalables ne sont pas suffisantes. Les décisions sur les mesures et le délestage sont prises sur la base d’une procédure, dans laquelle le Centre de Crise fédéral, notamment, est impliqué.

Vu la forte dépendance de notre société à l’électricité, chacun peut ressentir rapidement les conséquences d'une interruption de courant, aussi bien à la maison qu’au travail ou dans l’espace public.

Le centre fédéral de crise a réalisé une analyse détaillée des conséquences d’un délestage. Vous pourrez retrouver plus d’informations sur le site web du [Centre de crise](https://centredecrise.be/fr/content/coupures-delectricite).

Une coupure de courant inopinée créera un certain désordre puisque l'appareillage électrique et les infrastructures se mettront à l’arrêt à l’improviste.

Si une interruption de l’approvisionnement en électricité a lieu à grande échelle, différentes situations peuvent se présenter telles que :

* *Des personnes bloquées dans des ascenseurs ou derrière des portes verrouillées etc ;*
* *Des accidents et des embarras de circulation du fait de la mise hors service de la signalisation routière et de la fermeture des passages à niveaux ;*
* *Une surcharge des centrales de secours 100 et 112.*

En cas de coupure de courant prolongée, des effets domino peuvent avoir lieu par la suite dans différents secteurs socioéconomiques. Des solutions temporaires permettent de supporter cette situation pendant une période de 2 heures à plusieurs jours selon le secteur. Ceci signifie toutefois qu'à partir d'une période de 2 heures d’absence de courant, des conséquences supplémentaires peuvent se faire sentir.

En nous préparant et en essayant de diminuer notre consommation électrique, nous pouvons surmonter voire éviter une coupure de courant (délestage) en cas de pénurie.

Les conséquences d’une coupure peuvent varier. Pour en savoir plus, n’hésitez pas à consulter le site web du [Centre de crise](https://centredecrise.be/fr/content/consequences-dune-coupure-de-courant). Voici déjà quelques situations qui pourraient se présenter :

* *La téléphonie fixe sera perturbée, tout comme un peu plus tard la téléphonie mobile ; (voir fiche Télécommunications);*
* *L'éclairage ne fonctionnera pas ;*
* *Les appareils électriques comme les frigos, surgélateurs, télévisions, ordinateurs… seront à l'arrêt ;*
* *Il ne sera pas possible de re-charger les appareils électriques ;*
* *Les chaudières seront coupées ;*
* *Les ascenseurs et les portes de garage automatiques ne fonctionneront pas ;*
* *Les installations de pompage pour éviter les inondations s’arrêteront ;*
* *La pression de l’eau diminuera ;*
* *Les stations-service ne fonctionneront pas dans les zones concernées.*
* *Certains passages à niveau seront fermés ;*
* *L’éclairage des autoroutes et de certaines autres routes ainsi que les feux de signalisation pourraient être éteints ;*
* *Les trains, les métros et les trams pourraient être à l’arrêt ;*
* *Les réseaux de téléphonie fixe et mobile et les centrales d'aide 100 et 112 pourraient être surchargés.*
* *Les distributeurs de billets ne fonctionneront pas.*
* *Des problèmes de mobilité se poseront assez rapidement. Les risques d’accident et d’embarras de circulation seront donc réels.*

Outre ces risques, l’entreprise risque également une détérioration du matériel (denrées périssables, rupture de la chaîne du froid,...), interruption des activités en ligne, (forte) dégradation ou interruption des services à la clientèle, impact sur la chaine logistique, forte dégradation ou interruption des moyens de télécommunication (voir fiche Télécommunications),...

### 1.3 : Mesures préventives

#### Scenario 1 : “Simple” coupure de courant

Ayez une installation électrique conforme et munissez-vous des contacts d’au moins deux électriciens dans votre voisinage capables d’intervenir rapidement (pensez à conserver leurs numéros également sur papier). S’il s’agit d’un problème en dehors de l’entreprise, le site Web du gestionnaire de réseau peut vous fournir une feuille de route, des informations en temps réel et/ou vous indiquer des numéros de téléphone d’urgence.

Vous ne savez pas quel est votre gestionnaire de réseau ? Consultez [Synergrid](http://www.synergrid.be/index.cfm?PageID=16823&language_code=FRA), indiquez votre code postal et vous recevrez immédiatement votre réponse.

Il peut notamment s’agir de [RESA](https://www.resa.be/fr/en-temps-reel/pannes-et-interruptions-de-service/), [FLUVIUS](https://www.fluvius.be/nl/thema/storingen-en-werken/geen-stroom-wat-nu), [SIBELGA](https://www.sibelga.be/fr/secteur/penurie-blackout-delestage/en-cas-de-coupure-d-electricite), [ORES](https://www.ores.be/particuliers-et-professionnels/pannes-et-interruptions), [AIESH](http://www.aiesh.be/FR/), [AIEG](http://www.aieg.be/coupure.php), ou [REW](https://www.rew.be/pannes-et-coupures)

#### Scenario 2 : Délestage

Quand peut-on éviter le délestage ?

Le délestage en cas de phénomène soudain ne peut pas être évité : il est automatique.

Par contre, en cas de pénurie d’électricité annoncée, l’activation du plan de délestage est une mesure d’extrême urgence que l’on peut essayer d’éviter.

Quand une pénurie est annoncée, des mesures préventives de restriction sont d’abord mises en œuvre pour forcer une réduction de la demande. En complément, il est demandé à la population et aux entreprises de faire également un effort pour diminuer leur propre consommation, en particulier aux moments les plus critiques de la journée (le soir en général). Si ces mesures sont bien suivies, il est encore possible d’éviter le délestage.

1. **SOYEZ INFORME**

Vous souhaitez être prévenu en cas de menace de pénurie ou de délestage ?

INSCRIVEZ VOUS SUR BE ALERT

https://www.be-alert.be/fr/

1. **DIMINUEZ LA CONSOMMATION**

Si chacun apporte sa petite contribution individuelle à la réduction globale de la consommation, la demande diminuera peut-être suffisamment pour que le plan de délestage ne doive pas être activé.

Le site web du [SPF Economie](https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/securite-des/penurie-delectricite/reduire-sa-consommation/mesures-pour-les-batiments-non) vous fournit des conseils simples pour consommer moins d’électricité.

**L’électricité n’est pas inépuisable. Consommons-la de manière responsable.**

Pour garantir la sécurité d’approvisionnement en cas de pénurie, les ménages, les services publics et autres institutions mais aussi les entreprises seront mis à contribution pour adapter leur comportement de consommation.

Un usage responsable de cette ressource énergétique peut non seulement éviter une surconsommation « fatale », mais aussi avoir un impact positif en matière d’économies et d’environnement.

Soyons solidaires. Un petit effort de chacun permettra de réduire fortement la consommation d'électricité globale de notre pays et d'éviter les risques de pénurie.

**Comment faire ?**

Suivez les conseils suivants et réduisez votre consommation d‘électricité. Ils sont valables en tout temps et en particulier lors des pics habituels de consommation en hiver, entre 17h00 et 20h00.

*Eclairage*

* *Eteignez la lumière dans les toilettes, les locaux de photocopie, les couloirs et cages d’escaliers lorsque vous quittez ces endroits.*
* *Réduisez l’éclairage dans les bureaux, ateliers, halls de production ou dépôts (tout en respectant les mesures de sécurité).*
* *Evitez tout éclairage extérieur tel que les enseignes lumineuses, les spots sur façades, les illuminations de Noël. Ceci ne concerne évidemment pas l’éclairage de sécurité.*

*Chauffage (électrique)*

* *Au travail :*
  + *Abaissez la température dans les bureaux ou ateliers pour qu’elle atteigne 19 à 20° C maximum.*
* *Lorsque le personnel rentre chez lui :*
  + *Abaissez la température dans les bureaux ou ateliers jusque 16° C maximum ;*
  + *Fermez les portes entre les bureaux et les couloirs pour éviter une déperdition calorifique.*
  + *Fermez les fenêtres pour éviter que la chaleur ne s’échappe.*
  + *Débranchez les engins électriques (PC, imprimantes, photocopieuses, etc.) après les heures de bureau.*

*Attention : si vous vous chauffez au gaz, au pétrole, au charbon ou au bois, veillez à laisser une* [*aération suffisante*](https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/securite-des/penurie-delectricite/reduire-sa-consommation/conseils-pratiques-aux-menages) *pour éviter les asphyxies au monoxyde de carbone !*

*Appareils en veille*

* *Les appareils en veille consomment aussi. Si vous ne les employez pas, éteignez-les.*

***Diffusez ces conseils parmi vos collègues et collaborateurs. Ensemble, nous sommes plus forts !***

Que vous soyez ou non soumis à un audit énergétique obligatoire, des formations aux pistes d’amélioration énergétique pour votre bâtiment sont disponibles dans votre région. Des primes peuvent également être octroyées en fonction de la région concernée : Renseignez-vous !

[Wallonie](https://energie.wallonie.be/fr/formation-amelioration-energetique-en-entreprises.html?IDC=9458) ; [Bruxelles](https://environnement.brussels/thematiques/batiment/primes-et-incitants/primes-et-autres-avantages-pour-les-entreprises-0) ; [Vlaanderen](https://www.energiesparen.be/subsidies).(NL)

Liens utiles

* [SPF Economie](https://economie.fgov.be/fr/themes/energie/securite-dapprovisionnement/penurie-delectricite)
* [Be Alert](https://be-alert.be/fr/)
* [Synergrid](http://www.synergrid.be/index.cfm?PageID=16823&language_code=FRA)
* [RESA](https://www.resa.be/fr/en-temps-reel/pannes-et-interruptions-de-service/), [FLUVIUS](https://www.fluvius.be/nl/thema/storingen-en-werken/geen-stroom-wat-nu) (NL) , [SIBELGA](https://www.sibelga.be/fr/secteur/penurie-blackout-delestage/en-cas-de-coupure-d-electricite), [ORES](https://www.ores.be/particuliers-et-professionnels/pannes-et-interruptions), [AIESH](http://www.aiesh.be/FR/), [AIEG](http://www.aieg.be/coupure.php), [REW](https://www.rew.be/pannes-et-coupures)
* [Centre de crise](https://centredecrise.be/fr/content/coupures-delectricite)
* Primes : [Wallonie](https://energie.wallonie.be/fr/formation-amelioration-energetique-en-entreprises.html?IDC=9458) ; [Bruxelles](https://environnement.brussels/thematiques/batiment/primes-et-incitants/primes-et-autres-avantages-pour-les-entreprises-0) ; [Vlaanderen](https://www.energiesparen.be/subsidies).(NL)

1. Etape 2 : Notification et Identification

### 2.1 : Notification

Il est essentiel de pouvoir détecter, identifier et qualifier/classer rapidement un incident afin d’en limiter l’impact sur la continuité des activités en activant la procédure adéquate. La personne qui reçoit la notification de l’incident qualifie l’incident sur base de critères prédéterminés.

Chaque employé doit signaler tout incident ou événement susceptible d’entraîner un incident, et ce dès que possible. Les clients et fournisseurs peuvent également signaler un incident.

Les moyens de signaler les incidents sont décrits dans le processus de gestion des incidents.

* Voir Etape 3. Activation et Traitement, Mesures de gestion

### 2.2 : Identification

2.2.1 : Identifiez les activites concernées

|  |
| --- |
| Quelles sont les tâches de l’entreprise qui doivent être maintenues pour assurer sa survie économique ?  Voir également le plan de gestion des activités (Business Continuity plan- BCP) et les objectifs de temps fixes (RTO,...) |
|  |

Pour vous aider identifier les processus et activités prioritaires, posez-vous les questions suivantes :

1. quelles sont les activités qui peuvent mettre en danger le personnel (ou les clients) ?
2. quelles sont les activités qui après quelques heures auraient un impact économique significatif pour votre entreprise ? Après 24h ? 45h ? Une semaine ?

**LISTE DES ACTIVITES ESSENTIELLES**

| **Activité essentielle 1** |
| --- |
| Liste des éléments nécessaires pour la continuité de l’activité essentielle |
| Personnel clef |
| Information ou données clefs |
| Service informatique (hardware, software) nécessaire |
| Bâtiments |
| Personnes externes de contact (ressources) |
| Interdépendance avec d’autres activités (si oui, lesquelles) |

2.2.2 : Classez

La personne qui reçoit les renseignements (p. ex. Helpdesk) doit les classer, par exemple de la manière suivante :

1. **Faible** – aucun incident ne s’est produit, mais l’événement lié à un système, à un processus ou à une organisation peut déclencher la survenance d’un incident dans un avenir proche ou ultérieur;
2. **Mineur** – incident qui n’a pas d’impact significatif sur la continuité des activités ;
3. **Majeur** – incident qui peut avoir un impact significatif sur l’organisation, mais qui n’est pas encore considéré comme une crise ;
4. **Crise** – incident qui peut avoir un impact significatif sur l’organisation et la continuité des activités.

2.2.3 : Identifiez les priorités

|  |
| --- |
| En cas d’interruption ou de dégradation de vos activités, quel est l’ordre de priorité des activités ?  Quels sont vos objectifs de temps ?  Voir également les Risk Assessment, Risk Treatment et plan de continuité des activités |

Lors de l’analyse relative à l’impact sur la continuité des activités, gardez à l’esprit qu’il est possible que toutes les activités ne fonctionnement pas forcément à 100% et que cela puisse être acceptable.

Vous avez défini vos activités essentielles impactées ? Il s’agit maintenant d’identifier l’ordre dans lequel ces activités devraient reprendre (certains services sont interdépendants des autres) et d’identifier les objectifs de temps estimé en les comparant aux objectifs fixés (voir Risk Assessment et Business Continuity Plan).

En fonction de ce qui précède, identifiez l’ordre dans lequel les actions doivent être entreprises afin d’assurer la continuité des activités essentielles. N’oubliez pas d’envisager l’interdépendance possible de certaines activités et de maintenir un dialogue constant avec le gestionnaire du plan de continuité des activités.

1. Etape 3 : Activation et Traitement (INCIDENT)

L’objectif principal est de réduire aussi rapidement que possible l’impact de l’incident pour la protection de la vie humaine puis pour la continuité des activités de l’entreprise.

### 3.1 : Identifiez vos outils et moyens

*Voir annexe VII, point 7.2 : Tableau*

En particulier, vos procédures (identification...), vos moyens de communication...



### 3.2 : Mesures de gestion

|  |  |
| --- | --- |
|  | **En cas de panne électrique** |
|  | **Identifiez l’étendue du problème**  **A) Le problème est-il individuel (rien que votre entreprise) ?**  L’origine du problème peut provenir de l'utilisation simultanée d'un trop grand nombre d'appareils, d’un appareil défectueux ou d’un défaut sur votre installation...  En outre, la solution diffère selon que votre installation soit protégée par des disjoncteurs ou par des fusibles :   * Fusibles   Le fusible comprend un filament métallique qui fond lorsqu'il est traversé par un courant dépassant une valeur donnée. Un fusible qui a rempli sa fonction doit être remplacé après l’identification du problème.   * Disjoncteur   Débranchez les appareils non nécessaires ou défectueux et relevez le disjoncteur (Le disjoncteur est utilisable plusieurs fois contrairement au fusible)  **NE TOUCHEZ PAS DE FIL MIS A NU !**  **En cas de doute, mieux vaut contacter votre électricien.**  **B) Le problème est-il général ?**  **B.1 Général et prévu :**  Délestage (pénurie)  Contrairement aux cas de coupures de courant inopinées, en situation de pénurie électrique, les autorités peuvent se préparer plus concrètement. Le Centre de Crise fédéral collabore étroitement avec les services des gouverneurs, les bourgmestres, les autorités fédérales et régionales, les fédérations patronales etc.  Suivez leurs instructions !  **B.2 Général et imprévu :**  Si le problème est général et qu’aucun délestage n’est prévu, les gestionnaires de réseaux monitorent leur réseau et savent qu’un problème est survenu. Vous devez attendre que le courant soit rétabli.  Certaines assurances incendies prévoient en effet une garantie en cas de panne électrique et de décongélation. Ces assurances ne couvrent, en général, que les pertes directes, facilement chiffrables. Pensez à vous munir des preuves pertinentes (photos, factures,...) et à contacter votre assureur. |

1. Etape 4 : Eradication

Il n’est pas toujours possible de déterminer pendant l’incident les causes de celui-ci. Dans ce cas, il s‘agira d’abord d’agir sur les conséquences (impact sur la continuité des activités) avant de pouvoir en déterminer la cause. Toutefois, des efforts raisonnables doivent être déployés pour pouvoir identifier la cause et limiter les risques qu’un tel incident se reproduise à nouveau...

1. Etape 5 : Désactivation

Lorsque les services touchés par un incident sont revenus à des opérations normales, l’incident peut être clos par l’équipe de gestion de l’incident (p.ex. helpdesk) en accord avec le gestionnaire du Business Continuity Plan.

Le plan de gestion des incidents est désactivé et un “post incident review” est effectué (voir étape 6).

Les mesures suivantes devraient être prises :

| **Action** | **Fonction** | **Liens vers d’autres documents**  ***Nom et référence*** |
| --- | --- | --- |
| Fermer le ticket d’incident | Helpdesk après accord du gestionnaire du plan de gestion des incidents | Ticket dans le cadre de l’Incident Management |
| Désactiver le plan de gestion des incidents | Gestionnaire du plan des incidents |  |
| Effectuer le Post Incident Review | Gestionnaire du plan des incidents | Post Incident Review (document) |
| … |  |  |

1. Etape 6 : Leçons acquises (Post Incident Review) (APRES INCIDENT)

*“I never lose. I either win or learn.”*

Nelson Mandela

Il s’agit d’apprendre de son expérience en réalisant un “post incident review” afin d’améliorer dans un processus continu la gestion des incidents.

Le Post Incident Review devrait comprendre au moins les éléments suivants :

### 6.1 : Contexte : Informations relatives a l’incident

| Élément | **Information** |
| --- | --- |
| Administration |  |
| Numéro de l’incident dans le registre des incidents : |  |
| Date et heure de la détection de l’incident : |  |
| Date et heure de la résolution de l’incident : |  |
| Type d’incident : |  |
| Gravité de l’incident : |  |
| Les clients ont-ils été touchés : |  |
| Gestionnaire de l’incident : |  |
| Description de l’incident : |  |
| ... |  |

### 6.2 : Evaluation de l’incident et leçons acquises

|  |  |
| --- | --- |
| **Détection** |  |
| Comment et par qui l’incident a-t-il été détecté : |  |
| L'incident a-t-il été détecté rapidement ou aurait-il pu l'être plus tôt : |  |
| Peut-on utiliser des procédures ou des outils pour détecter les incidents plus tôt ? |  |
| Les procédures de notification des incidents ont-elles été suivies : |  |
| **…** |  |
| **Évaluation et actions** |  |
| L'incident a-t-il été évalué correctement et correctement ?  L’information appropriée était-elle disponible pour ce faire : |  |
| Le BCP a-t-il été activé ? |  |
| Quelles autres mesures ont été prises pour résoudre l’incident : |  |
| Quelles ressources ont été utilisées pour gérer l’incident : |  |
| Le plan est-il suffisamment souple pour faire face à des événements imprévus : |  |
| Les mesures ont-elles été prises en temps opportun ? |  |
| **…** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Communication** |  |
| Une communication interne a-t-elle été envoyée (en temps voulu): |  |
| La communication externe a-t-elle été envoyée (en temps voulu): |  |
| Quels médias ont été utilisés: |  |
| Quand la première communication a-t-elle été envoyée et quelle fréquence de mise à jour a-t-elle été utilisée? |  |
| Les personnes concernées ont-elles été impliquées: |  |
| Quelles sont les communications utiles: |  |
| Quelles communications ont été employées et se sont révélées inefficaces : |  |
| **…** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Prévention** |  |
| Que peut-on apprendre de ce qui s’est passé : |  |
| Comment éviter la répétition d’incidents, quelles mesures peuvent être prises pour le faire et qui est responsable de leur exécution : |  |
| **…** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Analyse des causes profondes** |  |
| La cause de l’incident a-t-elle été détectée : |  |
| Incidents liés ou de nature similaire : |  |
| Y a-t-il un problème sous-jacent : |  |
| Le problème sous-jacent a-t-il été détecté (voir étape 4 Eradication) |  |
| **…** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Adéquation de la réponse** |  |
| Temps réel de récupération (comparez avec le Recovery Time Objective RTO)  L’incident a été résolu dans le délai prédéterminé :  Pour aucune des activités  Seulement pour quelques activités  Pour toutes les activités |  |
| Faut-il ré-adapter les contrats ? |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Pertinence de la réponse du management à l’incident |  |
| Le management n'a pas répondu ou n'a pas répondu de manière satisfaisante. |  |
| Le management a répondu, mais n’a pas suivi complètement les plans. |  |
| Le management a répondu pleinement conformément aux plans. |  |
| **…** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Niveau de préparation du personnel** |  |
| 1. Non préparé |  |
| 2. Partiellement préparé |  |
| 3. Entièrement préparé |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Améliorations souhaitées** |  |
| Quels éléments pourraient être ajustés : |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Dommages et intérêts** |  |
| Y a-t-il des demandes de dommages-intérêts : |  |
| Des demandes de dommages-intérêts ont été déposées auprès de tiers dans le cadre de cet incident : |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Divers** |  |
| ... |  |

1. Annexes

### 7.1 : Liste des contacts

**INTERNES**

| **Fonction** | **Prénom NOM**  ***Pensez à designer une autre personne en cas d’absence, maladie,... de la personne de référence.*** | **Actions** | **Coordonnées**  ***Téléphonie fixe***  ***Bureau***  ***Maison***  ***Mobile***  ***Email***  ***Préférences de contact (le + rapide)*** |
| --- | --- | --- | --- |
| Personne de référence (continuité des activités) |  |  |  |
| Suppléant |  |  |  |
| ... |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Externes**

| **Fonction** | **Prénom NOM**  ***Pensez à designer une autre personne en cas d’absence, maladie,... de la personne de référence.*** | **Contrats**  ***Référence*** | **Coordonnées**  ***Téléphonie fixe***  ***Bureau***  ***Maison***  ***Mobile***  ***Email***  ***Préférences de contact (le + rapide)*** |
| --- | --- | --- | --- |
| Assureur |  |  | Téléphone fixe  Bureau  1)  2)  Maison  1)  2)  Mobile  1)  2)  Email  1)  2) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| … |  |  |  |
| … |  |  |  |

### 7.2 : Tableau

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.1 Placez un pilote dans l’avion** | **Qui accomplit la tâche** | **Quelles procédures faut-il suivre?** |
|
| [Scenario 1] |  |  |
| [Scenario 2] |  |  |
| **[…]** |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.2: Connaissez vos risques** | **Prendre le résultat de la colonne P de votre Risk Assessment (2 (vert) à 10 (rouge)** | **Groupe Focus ?** **(1 ou 2)** |
| Dans votre Risk Assessment, quel est votre niveau de risque pour le scénario 1 ? |  |  |
| Dans votre Risk Assessment, quel est votre niveau de risque pour le scénario 2 ? |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  | **2.2.3: Identifiez les priorités**   * **Quels sont vos objectifs de temps?** * **Quel est le délai maximum «acceptable» pour restaurer l’activité? (Recovery Time Objective, RTO)** * **Quel est l’âge maximum des données dont vous avez besoin pour récupérer (Recovery Point Objective, RPO)** * **Qu’avez-vous prévu avec vos fournisseurs (Recovery Consistency Objective, RCO)?** * **... en cas d’interruption ou de détérioration de vos activités, quel est l’ordre de priorité des activités (P)?** | | | |
| **2.2.1 Identifiez les activités concernées (Scenario 1)** |  | | **RTO** | **RPO** | **RCO** | **P** |
| Ressources humaines |  | |  |  |  |  |
| Infrastructures |  | |  |  |  |  |
| Technologie |  | |  |  |  |  |
| Information et documentation |  | |  |  |  |  |
| Tiers |  | |  |  |  |  |
| **…** |  | |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **3.1: Identifiez vos moyens et outils (Scenario 1)** | **Activité essentielle 1** | **Activité essentielle 2** |
| Personnel clef |  |  |
| Informations ou données importantes |  |  |
| Services informatiques nécessaires (matériel, logiciel) |  |  |
| Bâtiments |  |  |
| Contacts externes (ressources) |  |  |
| Interdépendance avec d'autres activités (si oui, qui) |  |  |
| **…** |  |  |