

INONDATION

CATEGORIE : RISQUE NATUREL



 En collaboration avec :



# Inondation

Les inondations peuvent constituer un risque important dans notre pays.

Le Centre de Crise (SPF Intérieur) distingue trois types d’inondations :

* Les inondations fluviales, durant lesquelles les cours d’eau débordent, peuvent inonder de grandes superficies.
* Les inondations pluviales, conséquences de fortes pluies, empêchent l’eau de s’infiltrer dans le sol, inondant les rues et pouvant même provoquer des coulées de boues.
* Les inondations provenant de la mer. Ils entraînent un risque supplémentaire d’impact environnemental car elles peuvent saler les terres agricoles et l’eau souterraine.

Le changement climatique augmente la probabilité des inondations.

Pour en savoir plus sur l’analyse de risques “inondation”, consultez le site [info-risques.be](https://www.info-risques.be/sites/default/files/content/download/files/bnra_inondations.pdf)

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

INONDATION

[I. Etape 1 : Préparation (AVANT INCIDENT) 4](#_Toc57642494)

[1.1 : Placez un pilote dans l’avion 4](#_Toc57642495)

[1.2 : Connaissez vos risques 4](#_Toc57642496)

[1.3 : Mesures préventives 5](#_Toc57642497)

[II. Etape 2 : Notification et Identification 9](#_Toc57642498)

[2.1 : Notification 9](#_Toc57642499)

[2.2 : Identification 9](#_Toc57642500)

[III. Etape 3 : Activation et Traitement (INCIDENT) 12](#_Toc57642501)

[3.1 : Identifiez vos outils et moyens 12](#_Toc57642502)

[3.2 : **MESURES DE GESTION** (INCIDENT) 13](#_Toc57642503)

[IV. Etape 4 : Eradication 15](#_Toc57642504)

[V. Etape 5 : Désactivation 15](#_Toc57642505)

[VI. Etape 6 : Leçons acquises (Post Incident Review) (APRES INCIDENT) 16](#_Toc57642506)

[6.1 : Contexte : Informations relatives a l’incident 16](#_Toc57642507)

[6.2 : Evaluation de l’incident et leçons acquises 16](#_Toc57642508)

[VII. Annexes 20](#_Toc57642509)

[7.1 : Liste des contacts 20](#_Toc57642510)

[7.2 : Tableau 22](#_Toc57642511)

## 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.

Assurez-vous de faire valider les procédures/le plan de gestion des incidents ainsi que la présente fiche.

|  |
| --- |
| Avez-vous réalisé un risk assessment ?  Avez-vous réalisé un risk treatment ? |

### 1.2 : Connaissez vos risques

*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).

Il vous faut également identifier les scenarios spécifiques. Par exemple :

1. **Scenario 1 : inondation de tout ou partie des bâtiments principaux ou des lieux de stockage**

Mise en danger du personnel, interruption des activités, perte de données (secrets d’affaires, données à caractère personnel,...), destruction des archives et pièces, détérioration du matériel (bâtiment, matériel informatique, stocks,....)

1. **Scenario 2 : inondation chez l’un de vos fournisseurs (datacenter,....)**

Risques d’interruption de la chaîne d’approvisionnement, interruption des activités de l’entreprise ou fortes perturbations, possibilité de perdre des données (y compris à caractère personnel),...

### 1.3 : Mesures préventives

##### A) Scenario 1 : Inondation dans l’entreprise

###### Identifiez le cadre juridique pertinent

**CONTRATS**

Êtes-vous sous le coup d’obligations légales ou contractuelles vis à vis de vos clients ?

Pensez à identifier tous les niveaux de services (SLA) que vous auriez convenus avec vos clients afin d’identifier les risques pour votre entreprise si vous ne respectez pas les délais initialement prévus.

Pensez également à identifier dans votre contrat d’assurances les exclusions éventuelles et l’étendue exacte de votre couverture d’assurances...

Avant de choisir une assurance inondation (voir votre assurance incendie, les deux éléments étant couplés), ne prenez pas forcément “la moins chère” mais osez comparer les couvertures et poser des questions :

* Quelle est la valeur assurée : avez-vous couvert la valeur “à neuf” de votre bâtiment ou seulement sa valeur réelle ? Si la valeur assurée n'est pas suffisante, vous êtes sous-assuré et l'assureur réduira alors de manière proportionnelle les indemnités qui vous seront versées en cas de sinistre. L’objectif n’est pas non plus que vous soyez “sur-assuré” mais plutôt d’estimer correctement vos risques en cas de sinistre.
* Vos biens mobiliers sont-ils couverts et si oui à concurrence de quel montant ?
* Quelles sont les limites et exceptions prévues pour la couverture envisagée ?
* A combien s’élève la franchise éventuelle ?
* Avez-vous besoin de couvertures facultatives (frais de relocation temporaire, frais de déblai (boues,...))?
* Le contrat propose-t-il une liste de ce qui est couvert (attention tout ce qui ne figure pas dans la liste sera exclus de la couverture) ?
* Si vous possédez plusieurs bâtiments, la police est-elle globale, les couvre-t-elle tous de la même façon ?
* Votre garage, votre entrepôt seront ils reconnus comme “immeubles” ? (Pensez à conserver une trace écrite de la réponse)
* ...

(NB : les présentes remarques sont valables pour les PME. En ce qui concerne, les chantiers, les grandes entreprises ou institutions, ceux-ci se verront sans doute proposer des contrats sur mesure pour "risques spéciaux".)

Respecter les obligations légales ...et aller au-delà

Est-il possible de télétravailler, d’organiser un click&collect, des livraisons à domicile ou de louer d’autres locaux temporairement ? Tout prévoir après un sinistre est chronophage, pensez-y dès maintenant !

Un tableau vous est proposé afin de faire vous permettre de rapidement identifier les différentes étapes (voir Annexe VII, 7.2 Tableau).

Que ce soit pour protéger les vies humaines ou assurer la continuité de vos activités, pensez à diminuer le risque autant que possible.

Pensez notamment à :

1. Identifiez si votre infrastructure (bâtiment principal ou autre) se trouve en zone inondable. Pour ce faire, chaque région a dressé une carte de ses zones inondables : [Wallonie](http://geoapps.wallonie.be/inondations/#BBOX=-65220.97261027858,295274.54004741344,5447.1499449665425,178749.57988315978) ; [Flandres](https://www.waterinfo.be/kaartencatalogus) ; [Bruxelles](https://environnement.brussels/thematiques/eau/leau-bruxelles/eau-de-pluie-et-inondation/cartes-relatives-aux-inondations-pour-la)

Vous êtes en zone inondable ? Pensez à évaluer la vulnérabilité de votre bâtiment face aux inondations.

* + Existe-t-il une zone refuge pour votre personnel (possibilité d’accéder au toit, balcon aux étages)?
  + Les services de secours peuvent-ils facilement se repérer à l’intérieur du bâtiment s’il y a plus de 70 cm d’eau ? (Mettre des plans à jour près des principales portes d’entrée afin d’indiquer les bureaux par ex, éclairage de secours ou bandes réfléchissantes ? etc.)
  + Votre bâtiment est-il accessible à d’éventuelles embarcations (crochet d’amarrage au-dessus du niveau le plus élevé d’inondation enregistré), aux hélicoptères (obstacles autour du bâtiment comme des arbres)?
  + Existe-t-il des points d’entrée par lesquels l’eau pourrait s’engouffrer facilement (bouches de ventilation, soupiraux, gaines etc) et si oui, est-il possible de les occulter temporairement de manière efficace ?
  + Quel est l’état de la façade extérieure (fissures, joints défectueux, décollement, effritement) ?
  + Quelle est la topographie générale du terrain (pente, points bas, zone d’accumulation d’eau) sur lequel se trouve votre bâtiment ?
  + Quel est l’emplacement du tableau électrique, des installations électriques (prises, interrupteurs, luminaires), et quelle est l’architecture des circuits (séparation entre zone inondable et zone hors d’eau) ?

1. Quel est l’emplacement des installations de chauffage et d’eau chaude sanitaire,...?
2. Quel est l’emplacement des systèmes de protection éventuels ?
   * Disposez-vous de sacs de sable ? Les sacs de sable peuvent parfois être obtenus à l’avance auprès des services incendie dont dépend la commune concernée ou encore dans des enseignes spécialisées en construction.
   * Disposez-vous de batardeaux ? Les batardeaux constituent des barrières permettant de retarder l’infiltration d’eau dans les niveaux inondables des bâtiments. Ils permettent de ralentir la pénétration d’eau sans toutefois offrir une étanchéité parfaite. Cependant, l’eau qui rentre malgré tout dans le bâtiment, est filtrée, ce qui réduit largement les entrées de boues et donc le nettoyage ultérieur. Ces batardeaux peuvent être installés au droit des portes et ouvertures diverses en cas d’incident. Il faut cependant remarquer qu’ils doivent pouvoir être enjambés aisément par les occupants et secouristes (pas plus haut que 70 cm).
   * Avez-vous installé des clapets anti-retour sur les conduites d’eau ?
   * Avez-vous évalué si des pompes intérieures pour rejeter l’eau ne devraient pas être envisagées (notamment si le niveau d’eau le plus élevé déjà enregistré est supérieur à 70cm). Pour en savoir plus : consultez le site [info-risques.be](https://www.info-risques.be/sites/default/files/content/download/files/reduire_la_vulnerabilite_des_constructions_existantes.pdf)
3. Consultez le site [info-risques.be](https://www.info-risques.be/fr/risques/risques-naturels/inondation) et prenez les mesures recommandées (section “avant”).
4. Pensez à vous doter d’une procédure d’évacuation inondation si vous êtes en zone inondable.

Outre la protection des vies humaines, pensez également à :

1. Contacter votre assureur : vos bâtiments sont- ils bien couverts pour ce type de risque ? Existe-t-il des exclusions si vous êtes en zone inondable ? Des limites à la couverture ? Une franchise à prévoir ?
2. Indiquer le numéro de la police d’assurance, les informations recueillies et les numéros de contact de votre assureur. (Pensez à les écrire également sur papier et à stocker l’information hors zone inondable).
3. Prévoir un plan “D” : avez-vous prévu une solution pour télétravailler de manière sécurisée ?
4. Dresser la liste de tous vos contacts essentiels
5. Prévoir un plan de communication en cas d’inondation (Voir Fiche Communication). Que direz-vous à vos clients et à vos fournisseurs ? Comment gérerez-vous les relations à la clientèle ? Pensez à le prévoir quand vous n’êtes pas encore en situation d’urgence...

**Pensez à organiser des exercices réguliers.** C’est bien souvent grâce à ces exercices que l’entreprise va se rendre compte que des données ne sont plus à jour (numéros des contacts qui ne sont plus valables, contrats ayant pris fin, etc….), que les chemins empruntés sont en travaux, que les équipements sont périmés,...

Liens utiles

* [info-risques.be](https://www.info-risques.be/fr/risques/risques-naturels/inondation)
* Identification des zones inondables : [Wallonie](http://geoapps.wallonie.be/inondations/#BBOX=-65220.97261027858,295274.54004741344,5447.1499449665425,178749.57988315978) ; [Flandres](https://www.waterinfo.be/kaartencatalogus) (NL); [Bruxelles](https://environnement.brussels/thematiques/eau/leau-bruxelles/eau-de-pluie-et-inondation/cartes-relatives-aux-inondations-pour-la)

##### B) Scenario 2 : Inondation chez l’un de vos fournisseurs

###### Identifiez le cadre juridique pertinent

Vérifiez ce que vous avez prévu dans vos contrats.

Pensez à vérifier si votre fournisseur développe les services qu’il vous rend sur un seul site ou sur plusieurs (idéalement plusieurs) et si les sites sont suffisamment éloignés l’un de l’autre de sorte que ce qui atteint l’un des sites ne puisse pas affecter le second site.

Pensez à discuter des situations “catastrophes” avec votre fournisseur quand tout le monde est encore calme et que rien n’est arrivé :

* quel serait l’impact sur le service rendu en cas d’inondation dans les bâtiments du fournisseur ?
* qui pourrait rapidement répondre à vos questions et vous tenir au courant de l’évolution de la situation ? Identifiez au moins deux personnes (une personne et son back up en cas d’absence).
* quels sont les canaux de communication prévus (qui ne seraient pas inutilisables en cas d’inondation) ?

Le cas échéant,

* Vérifiez ce qui est indiqué dans le Service Level Agreement et dans votre contrat : disposez-vous d’un back up pour ce type de cas ? A quoi s’engage votre prestataire/fournisseur de services ?
* Pensez à imposer dans vos contrats avec vos fournisseurs/prestataires de services qu’ils doivent disposer d’une assurance qui pourrait couvrir vos frais (niveaux de service contractuels – SLA).
* Identifiez qui contacter chez eux si vous percevez des troubles (interruption des services ou forte dégradation). Pensez aux weekends et aux vacances, à l’absence de moyens de télécommunication, etc. : identifiez toutes les personnes ressources et tous les moyens de contact.
* Prévoyez si possible dans vos contrats avec vos fournisseurs, une clause permettant d’invoquer l’exception d’inexécution à titre préventif sur base de critères objectifs (bâtiment du fournisseur en zone inondable et inondation en cours dans la localité concernée par exemple). Dans un contrat où les deux parties ont des obligations réciproques (l’une de faire et l’autre de payer par exemple), l'exception d'inexécution est un moyen de défense temporaire qui permet à une partie à un contrat de suspendre l'exécution de ses obligations aussi longtemps que son cocontractant reste en défaut d'exécuter les siennes (par exemple suspendre les paiements aussi longtemps que le service prévu ne peut être rendu).
* Pensez à prévoir une clause permettant d’alléger les procédures concernant la fin du contrat (résolution du contrat) sur votre initiative. Si le bâtiment de votre fournisseur se trouve en zone inondable, que vos objectifs de temps ne peuvent pas être rencontrés et qu’aucune solution satisfaisante ne peut être rapidement trouvée, vous devrez sans doute vous tourner vers un autre fournisseur. Autant prévoir avant comment vous éviter des questions d’ordre juridique en temps de crise.

## 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 Étape 3. Activation et Traitement, Mesures de gestion

### 2.2 : Identification

#### 2.2.1 : Identifiez les activités 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) |

##### A) Scenario 1 : Inondation dans l’entreprise

*Voir Annexe VII, 7.2 : Tableau*

* Votre bâtiment est (temporairement) inaccessible, quelles activités vont être impactées ? Toutes ? Une partie d’entre elles ? en cas d’interruption ou de dégradation de vos activités, le télétravail sécurisé (antivirus, virtual private network VPN,...) est-il possible ? D’autres bâtiments pourraient-ils être disponibles ?
* Pensez à consulter votre Risk Assessment et votre Business Continuity Plan (BCP) et à les mettre à jour si besoin.

##### B) Scenario 2 : Inondation chez l’un de vos fournisseurs

*Voir Annexe VII, 7.2 : Tableau*

* Le bâtiment de votre fournisseur est (temporairement) inaccessible, en cas d’interruption ou de dégradation de leurs services ayant un impact sur vos activités, quel impact cela aurait-il sur vos activités ?
* Pensez à consulter votre Risk Assessment et votre Business Continuity Plan (BCP) et à les mettre à jour si besoin.

#### 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

Safety First ! Dans le scenario 1, il s’agit de faire preuve de bon sens, il sera procédé s’il y a lieu à l’évacuation du bâtiment avant de procéder à la moindre analyse quant à l’impact sur la continuité des activités.

|  |
| --- |
| 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.

##### A) Scenario 1 : Inondation dans l’entreprise

*Voir Annexe VII, 7.2 : Tableau*

* Quels sont vos objectifs de temps ?
  + Quel est le temps maximum “acceptable” pour vous ? (RTO)
  + Quel est l’âge maximum des données que vous devez récupérer (RPO)
  + Qu’avez-vous prévu avec vos fournisseurs (RCO) ?
* Pensez à consulter votre Risk Assessment et votre Business Continuity Plan (BCP) et à les mettre à jour si besoin.

Quelles activités devraient reprendre en premier ? Si seule une partie de vos activités est vraiment “essentielle” (pour la survie économique de vos activité), quel est l’ordre de priorité de vos activités ?

##### B) Scenario 2 : Inondation chez l’un de vos fournisseurs

*Voir Annexe VII, 7.2 : Tableau*

* Quels sont vos objectifs de temps ?
  + Quel est le temps maximum “acceptable” pour vous ? (RTO)
  + Quel est l’âge maximum des données que vous devez récupérer (RPO)
  + Qu’avez-vous prévu avec vos fournisseurs (RCO) ?
* Pensez à consulter votre Risk Assessment et votre Business Continuity Plan (BCP) et à les mettre à jour si besoin.

Quelles activités devraient reprendre en premier ? Si seule une partie de vos activités est vraiment “essentielle” (pour la survie économique de vos activité), quel est l’ordre de priorité de vos activités ?

## 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

##### A) Scenario 1 : Inondation dans l’entreprise

*Voir Annexe VII, 7.2 : Tableau*

Pensez notamment à :

* Vos procédures (évacuation, Business Continuity Plan,...).
* Vérifier vos données essentielles se trouvent sur un seul site ou sur plusieurs (idéalement plusieurs) et si les sites sont suffisamment éloignés l’un de l’autre de sorte que ce qui atteint l’un des sites ne puisse pas affecter le second site.
* Établir une copie de tous les documents essentiels à vos activités et à les conserver sur un autre support (email par exemple) et/ou dans un autre bâtiment.
* Pensez notamment à conserver les numéros de contact essentiels (vos fournisseurs essentiels à la continuité de votre entreprise, votre assureur,...)
* Contacter votre assureur : vos bâtiments sont- ils bien couverts pour ce type de risque ? Existe-t-il des exclusions ? Des limites à la couverture ? Une franchise à prévoir ?
* Indiquer le numéro de la police d’assurance, les informations recueillies et les numéros de contact de votre assureur. (Pensez à les écrire également sur papier et à stocker l’information dans un autre bâtiment).
* Prévoir un plan “D” : avez-vous prévu une solution pour télétravailler de manière sécurisée ?
* Dresser la liste de tous vos contacts essentiels
* Prévoir un plan de communication en cas d’inondation (Voir Fiche Communication). Que direz-vous à vos clients et à vos fournisseurs ? Comment gérerez-vous les relations à la clientèle ? Pensez à le prévoir quand vous n’êtes pas encore en situation d’urgence...

##### B) Scenario 2: Inondation chez l’un de vos fournisseurs

*Voir Annexe VII, 7.2 : Tableau*

Prévoir un plan de communication en cas d’inondation (Voir Fiche Communication). Que direz-vous à vos clients et à vos fournisseurs ? Comment gérerez-vous les relations à la clientèle ? Pensez à le prévoir quand vous n’êtes pas encore en situation d’urgence...



### 3.2 : MESURES DE GESTION (INCIDENT)

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Scenario 1 : INONDATION DANS L’ENTREPRISE** |
|  | https://tse3.mm.bing.net/th?id=OIP.xjb80ztOJ2mceMYQ2WhziAHaHW&pid=Api**Contactez immédiatement le 112.** |
|  | **Protégez les lieux**   * **Placez les batardeaux et sacs de sable si vous en possédez.** * **A défaut, une planche étanche dans l'embrasure de la porte et colmatez avec du silicone si vous en possédez.** * **Construisez, à l’aide de sacs de sable, des petites digues devant les ouvertures dans la cave, les portes extérieures** |
|  | **Limitez vos déplacements et évitez les zones dangereuses.** |
|  | **Indiquez à votre personnel où il doit se rendre pour se mettre à l’abri (toit,...)** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Recensez le personnel : tout le monde est-il à l’abri ?**  **Si vous avez le temps :**   1. **Enlevez les tapis et placez vos meubles à une hauteur sûre.** 2. **Transportez à l'étage les objets de valeur et les papiers importants (contrats, factures …).** 3. **Garez votre voiture à un endroit sûr. Évitez de la laisser dans votre garage.** 4. **Fermez, si nécessaire, les robinets d'arrivée de gaz, d'électricité et d'eau.** 5. **Veillez à ce que des objets laissés au jardin ne puissent pas être emportés par les eaux.** 6. **Tenez compte de vos animaux domestiques.** 7. **Photographiez les espaces inondés.**   **Suivez les instructions du site** [info-risques.be](https://www.info-risques.be/fr/risques/risques-naturels/inondation) **(pensez à vous en procurer une copie papier que vous conserverez hors zone inondable et facile d’accès).**  **En cas d'évacuation**   1. **Suivez les recommandations des services d’urgence et d’intervention.** 2. **Portez une attention particulière envers les personnes moins valides et les enfants.** 3. **Si possible, prévoyez des vêtements de rechange et des bottes.** 4. **Si vous suivez un traitement médical, emportez les médicaments nécessaires.** 5. **Fermez les robinets d'arrivée de gaz, d'électricité et d'eau.** 6. **La police surveillera votre bâtiment, veillez néanmoins à ce que toutes les portes et fenêtres soient verrouillées.** 7. **Si vous ne pouvez pas trouver refuge chez des membres de votre famille ou des amis, vous serez hébergé dans un lieu sûr. Votre commune vous donnera toutes les indications nécessaires.** 8. **Une fois évacué, informez vos proches de votre situation.**   **Une fois tout le monde sain et sauf :**   1. Contactez votre assureur   Prenez contact avec votre assureur, expliquez-lui le sinistre et les éventuelles mesures urgentes que vous souhaiteriez prendre pour éviter l’aggravation des dommages. Pensez à constituer un dossier complet (pièces justificatives, photos, factures,...pensez à bien relever et à fournir des preuves du niveau d’eau).  Votre contrat prévoit-il des prestations d’assistance qui permettent de faire intervenir des firmes spécialisées dans le nettoyage et dans le reconditionnement ? Pensez à réunir les devis et à exiger de ces firmes un état de perte pour que l’assurance puisse intervenir.  Est-il possible d’organiser le télétravail, d’organiser un Click & Collect, de procéder à des livraisons à domicile et/ou de louer temporairement d’autres locaux ?   1. Contactez le Service régional des Calamités de votre Région :   **Wallonie** :  Service public de Wallonie, Service régional des Calamités  Avenue Gouverneur Bovesse 100 - 5100 JAMBES  <https://interieur.wallonie.be/marches-et-patrimoine/calamites-naturelles/reconnaissance-calamite-naturelle-publique/140858>  e-mail : calamites.pouvoirslocaux@spw.wallonie.be  téléphone : 081 32 32 00  **Bruxelles** :  Arrondissement de Bruxelles-Capitale, Service public régional de Bruxelles (SPRB)  Bruxelles Pouvoirs Locaux – Calamités  Boulevard du Jardin Botanique 20 - 1035 BRUXELLES  [www.pouvoirslocaux.irisnet.be/theme/soutien-regional/calamites](http://www.pouvoirslocaux.irisnet.be/theme/soutien-regional/calamites)  e-mail : calamites@sprb.irisnet.be  téléphone : 02 800 33 36  **Flandre** :  Vlaamse Overheid, Departement Kanselarij en Bestuur - Vlaams Rampenfonds  Herman Teirlinckgebouw  Havenlaan 88 bus 20 - 1000 BRUSSEL  <https://overheid.vlaanderen.be/rampenfonds>  E-mail: rampenfonds@vlaanderen.be  T: 02 553 50 10  **Prenez le temps d’informer votre personnel, vos fournisseurs et vos clients : voir Fiche Communication** **Scenario 2 : INONDATION CHEZ UN PRESTATAIRE** |
|  | Contactez votre fournisseur et assurez-vous qu’une solution de back-up est/sera rapidement mise en œuvre. |
|  | Votre fournisseur ne peut pas respecter les délais ? Vos activités sont interrompues ou subissent de sérieuses dégradations (votre perte pourrait facilement se chiffrer)? Pensez aux sanctions prévues contractuellement et essayez de voir avec votre fournisseur en combien de temps la situation pourrait être rétablie avec satisfaction. |
|  | Pensez à faire jouer le principe de l’exception d’inexécution si besoin. |

## 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...

## 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) |
| … |  |  |

## 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** |  |
| ... |  |

## 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 au sein de l’entreprise (protection des vies humaines) |  |  |  |
| Suppléant |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 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.*** | **Contrat**  ***Référence*** | **Coordonnées**  ***Téléphonie fixe***  ***Bureau***  ***Maison***  ***Mobile***  ***Email***  ***Préférences de contact (le + rapide)*** |
| --- | --- | --- | --- |
| SEPPT |  |  |  |
| 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) |  |  |
| **…** |  |  |