

Continuité de service

Calendrier

16/12/2014 : Groupe de travail astreintes CT
15/01/2015 : Cellule sûreté-sécurité
24/03/2015 : Conseil de gouvernance
28/04/2015 : Réunion de coordination VPCA/DGS/DDN/DPI
30/04/2015 : Cellule sûreté sécurité
26/05/2015 : Cellule sûreté sécurité
29/05/2015 : Groupe de travail astreintes CT
03/06/2015 : Conseil de gouvernance
12/06/2015 : CHSCT
25/06/2015 : CT
02/07/2015 : CA

Chapitre 1 : En situation d'urgence

Cette procédure entend définir la chaîne décisionnelle et réactionnelle pour garantir la continuité du fonctionnement de l'Université en cas d'événements majeurs graves entraînant des dysfonctionnements critiques en matière de système d'information ou d'immobilier. Elle entend faciliter l'organisation de la gestion de crise la circulation des informations et l'activation des interlocuteurs qui pourront apporter les éléments d'une réponse qualifiée pour permettre une prise de décision adaptée en matière de risque en fonction de la nature et de la gravité de l'événement et de ses impacts.

L'enjeu est de permettre la meilleure décision dans les meilleurs délais prise par le Président de l'Université ou tout représentant de son pouvoir.

1. Destinataires

- Président, vice-présidents,
- Directeurs de composante/services commun,
- Direction générale des services,
- Responsables administratifs de composante/services commun,
- Assistants de Prévention de composante/services commun,
- Référents techniques de composante/services commun,
- Membres de la cellule de crise centrale de l'UA.

2. Organisation des cellules de crise

Le principe repose sur la mise en place rapide et coordonnée de 2 niveaux d'intervention en interaction avec les cellules d'interventions externes (pompiers, secouristes, forces de l'ordre, prestataires de services...)

2.1 Membres de la cellule de crise centrale

Les membres de la cellule de crise centrale sont :

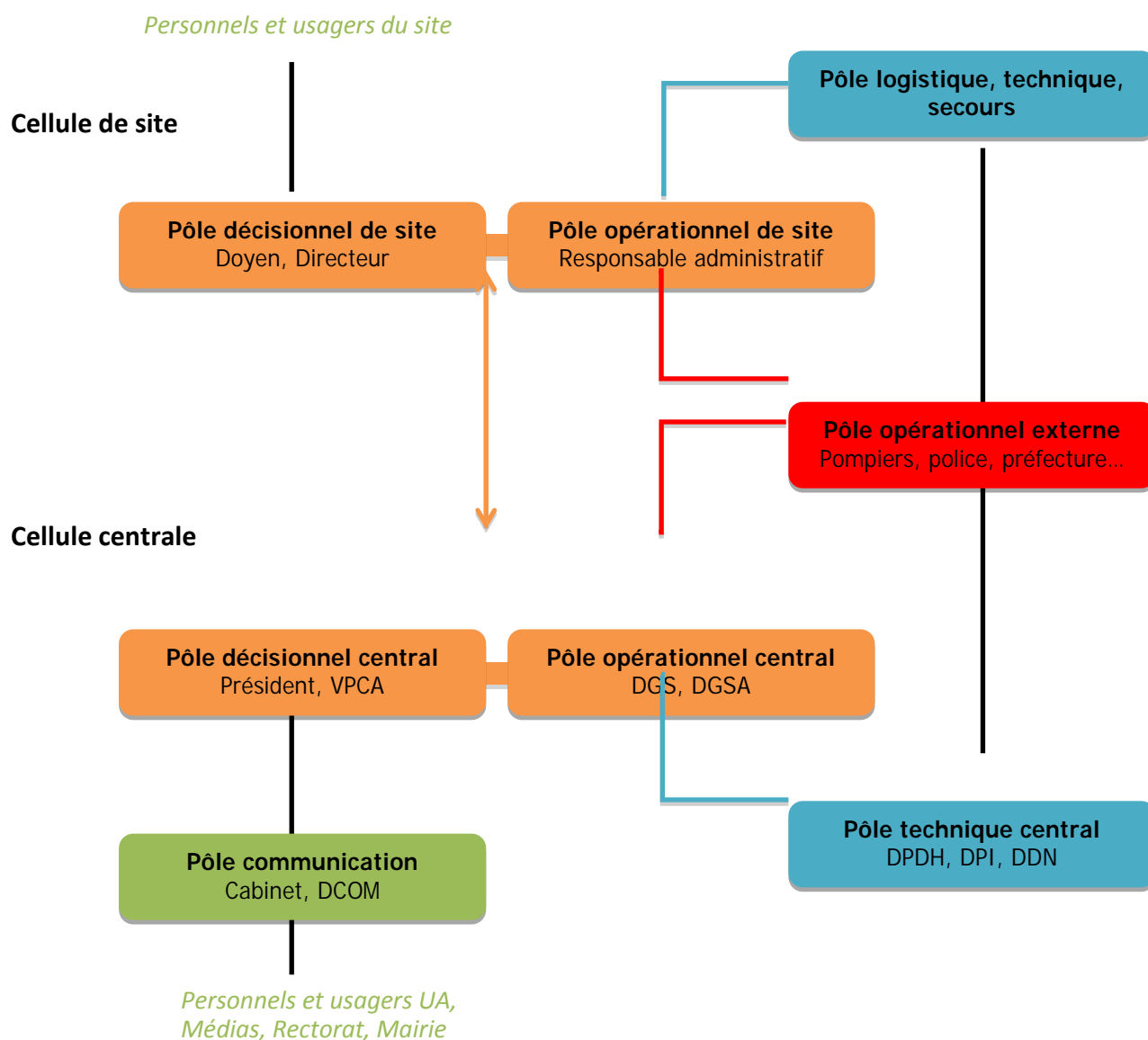
- le Président et le VP CA (le pôle décisionnel central)
- le DGS et les DGSA (le pôle opérationnel central)
- le chef du cabinet et la Directrice de la communication (le pôle communication)
- le directeur de la DPDH, le conseiller prévention/FSD, le Directeur de la DPI, le Directeur de la DDN, le responsable du service systèmes et réseaux, le RSSI (le pôle technique central) .

2.2 Membres de la cellule de crise de site

Les membres de la cellule de crise de site sont :

- le Directeur de la composante/service commun (le pôle décisionnel de site)
- le responsable administratif (le pôle opérationnel de site)
- le référent technique/Assistant de prévention (le pôle technique/logistique/Secours)

2.3 Organisation des cellules de crise



Lors d'un événement majeur, la cellule de site (RA ou directeur) prévient le premier niveau d'alerte central (DGA, DGSA, Président, VP)



Selon l'événement, les pôles opérationnels mobilisent les experts des pôles nécessaires pour faire face à l'évènement



Selon l'événement, les pôles opérationnels préviennent les autorités externes nécessaires

3. Procédure d'urgence lors d'événements majeurs graves

Evénements majeurs graves	
Accident corporel	Mortel ou grave Tentative de suicide, suicide Grève de la faim
Evènement naturel (niveau vigilance rouge météo France)	Tempête Episode neigeux Inondation
Incident technologique	Explosion, Incendie Produits chimiques instables Nuage toxique
Incident sur les bâtiments	Dégâts des eaux Fuite de gaz Panne électrique générale
Action de malveillance	Manifestation de foule Alerte à la Bombe, attentat Séquestration, agression, vol majeur (matériels, données...)

3.1 En journée (de 8h à 18h)

En cas de survenue d'un évènement majeur grave, les personnels présents doivent intervenir selon les procédures de premier niveau définies dans chaque composante/service commun : consignes de sécurité en cas d'incendie, consignes en cas d'accident, consignes Vigipirate, consignes spécifiques aux laboratoires...

Les pôles techniques de site puis central (DPI, DDN, DPDH) sont informés et mis en place au regard de l'évènement afin d'intervenir et prendre les mesures nécessaires.

Les pôles décisionnel et opérationnel de la cellule de crise centrale sont systématiquement informés de l'évènement. Cette information s'effectue prioritairement par téléphone et fait l'objet d'une consignation synthétique immédiate sur la liste vigiua@listes.univ-angers.fr¹

L'activation de la cellule centrale doit permettre au directeur d'UFR, puis au Président de gérer l'incident de manière flexible, coordonnée et homogène afin :

- d'adapter le plan d'urgence à la situation (mobilisation de différents services),
- de coordonner les missions et les intervenants,
- de gérer les médias, les autorités,
- de traiter les informations et l'information des personnels et des étudiants.

3.2 En effectif réduit (en semaine de 18h à 20h00 et le samedi de 8h à 18h)

Chaque composante doit assurer le minimum de personnels formés aux procédures de premier niveau définies dans chaque composante/service commun au regard de l'effectif du public présent sur les sites. Pendant ces heures, une astreinte physique ou téléphonique sera assurée par la DPI et la DDN en cas d'événements techniques majeurs sur les bâtiments ou le système d'information.

¹ Président, 1^{er} vice-président, chef de cabinet, directeur général des services, ingénieur hygiène et sécurité, responsable sécurité système d'information, directrice de la communication, directeur du patrimoine immobilier, responsable du service système et réseau, directeur de la DDN

3.3 Pendant les périodes de fermeture et durant la nuit (20h à 8h)

La direction générale des services est informée à chaque rentrée universitaire des périodes de fermeture au public et de fermeture aux personnels pour chacun des sites durant l'année universitaire à venir.

Les cellules opérationnelles de sites mentionnent les services ou laboratoires qui doivent rester ouverts pour nécessité de service et donnent les coordonnées des référents techniques présents ou facilement joignables. De la même façon, la liste des cadres qui assurent la permanence d'urgence et, le cas échéant leur répartition sur la semaine ou le mois, pour être joints en cas de force majeure, est renseignée.

Lorsqu'un incident survient, la société de gardiennage (UDLS) de l'établissement et son sous-traitant de télésurveillance (TERTRAIS) interviennent selon les procédures définies en amont avec les cellules de site.

Ces prestataires doivent intervenir de façon autonome et proactive dans la majeure partie des cas sans en référer aux directeurs ni aux cadres assurant la permanence d'urgence : porte ouverte, effraction sans vol, déclenchement intempestif d'alarme sans cause identifiée...

Les cas de forces majeures et la procédure d'intervention afférente sont les suivants :

Evénements majeurs graves	Actions de la société de gardiennage et du télésurveilleur
Intrusion par effraction (avec vols ou dégradations importantes)	<ul style="list-style-type: none">- se rend sur le site concerné- identifie la cause l'importance du dommage- prévient le cadre de permanence d'urgence- prévient les forces de l'ordre- prend les mesures conservatoires
Incendie ou explosion	<ul style="list-style-type: none">- se rend sur le site concerné- identifie l'importance du sinistre en cours- prévient les pompiers- prévient le cadre de permanence d'urgence- prend les mesures conservatoires et se met à disposition des pompiers dans l'attente de l'arrivée du cadre de l'UA
Accident corporel grave (agression, suicide...)	<ul style="list-style-type: none">- se rend sur le site concerné- prévient le cadre de permanence d'urgence- prévient les forces de l'ordre
Incident technique grave (dégât des eaux, fuite de gaz, panne électrique générale, toiture arrachée...)	<ul style="list-style-type: none">- se rend sur le site concerné- identifie l'importance du sinistre en cours- prévient les pompiers le cas échéant- prévient le cadre de permanence d'urgence- prend les mesures conservatoires et se met à disposition des pompiers dans l'attente de l'arrivée du cadre de l'UA

4. Annuaire de crise et chaîne d'alerte de la Direction

4.1 En période d'ouverture

Une chaîne d'alerte (annuaire de crise) en cas d'événements majeurs graves est mise en place et transmise aux directions de permanence technique selon l'ordre de priorité suivant :

- 1/ Pôle décisionnel de site : Directeur
- 2/ Pôle opérationnel de site : RA
- 3/ Pôle opérationnel central : DGS, DGSA
- 4/ Pôle décisionnel central : Président, VPCA

Le planning des permanences est remis à la direction générale des services un mois avant la période de fermeture.

4.2 En période de fermeture

Lorsqu'un incident intervient la nuit, le week-end et les jours fériés, la société de gardiennage (UDLS) de l'établissement et son sous-traitant de télésurveillance (TERTRAIS) interviennent en relayant l'information selon les procédures définies avec les cellules de site.

Une chaîne d'alerte (annuaire de crise) en cas d'événements majeurs graves est mise en place et transmise aux sociétés avec une alerte selon l'ordre de priorité suivant :

- 1/ Pôle décisionnel de site : Directeur
- 2/ Pôle opérationnel de site : RA
- 3/ Pôle opérationnel central : DGS,
- 4/ Pôle décisionnel central : Président, VPCA

4.3 Annuaire de crise

Les personnels de l'Université d'Angers qui composent l'annuaire de crise font partie de l'encadrement supérieur et administratif de l'établissement. A ce titre, ils doivent dans la mesure du possible pouvoir être joints de jour comme de nuit sur leur téléphone professionnel afin d'être tenus informés et associés aux décisions prises ou à prendre concernant leur composante ou service, en cas d'événement majeur grave.

Ces personnels n'ont pas l'obligation de réponse ni celle d'être joignable 24/24 et 7j/7. Aussi, et dans l'hypothèse où ils ne pourraient pas répondre à un appel d'urgence, la société de gardiennage appelle la personne suivante dans la chaîne d'alerte de l'annuaire de crise jusqu'à ce qu'elle trouve un correspondant habilité à lui répondre.

Société de Gardiennage/télésurveillance

Société	Fonction
UDLS (gardiennage)	Responsable
	Rondier
Tertrais (Télésurveilleur)	Opérateur téléphonique

Cellule de crise centrale

Pôle	Fonction
Décisionnel	Président
	VP CA
Opérationnel	DGS
	DGSA
	DGSA
Technique	Directeur DPDH
	Conseiller prévention/FSD
	Directeur DPI
	Directeur DDN
	Responsable Réseaux
Communication	Chef de cabinet
	Directrice de la communication

Cellule de crise de site

Composante/Service Commun/Direction	Fonction
Sciences	Directeur
	RA
	Référent technique
	Gardien
IUT	Directrice
	RA
	Référent technique
Lettres MSH	Directeur
	RA
	Référent technique/Gardien
La Passerelle	Administrateur
	RA SUIO-IP
	Référent technique/Gardien
SUAPS	Directeur
	RA
SUMPPS	Directeur
	RA
	Local plongée
ISTIA	Directeur
	RA
Pharmacie	Directeur
	RA
	Référent technique
Médecine	Directeur
	RA
	Référent technique
Droit	Directeur
	RA
	Référent technique
ESTHUA	Directeur
	RA
	Référent technique
SCD	Directeur
	Référent technique
DUC	Administrateur
DCI	Directeur

(*en gris, personnes mobilisées lors des périodes de fermeture et durant la nuit)

Chapitre 2 : En situation normale

1. Plages horaires et calendrier

Afin de garantir le meilleur fonctionnement des services et la poursuite des activités de l'UA au delà des horaires habituels en semaine du lundi au vendredi de 8h à 18h, un système de permanence technique en présentiel ou à distance est assuré tout au long de l'année jusqu'à 20h en semaine, le samedi et lors des fermetures estivales de 8h à 18h :

Par la DDN

Avec prise en main et coordination à distance, sans intervention sur site :

- en semaine de 18h à 20h²
- le samedi de 8h à 18h

Avec intervention sur site, la première quinzaine d'août :

- en semaine de 8h à 18h
- le samedi de 8h à 18h

Pour la DPI

Avec prise en main et coordination à distance, sans intervention sur site :

- en semaine de 18h à 20h²
- le samedi de 8h à 18h, y compris la première quinzaine d'août

Avec présence sur site, durant la journée, la première quinzaine d'août :

- en semaine de 8h à 18h

Les permanences techniques ne sont pas assurées :

- la nuit, de 20h à 8h
- de 18h à 8h la première quinzaine d'août
- le dimanche
- les jours fériés
- les 24, 26, 31 décembre et 2 janvier

Par ailleurs, un calendrier des permanences techniques et des périodes d'ouverture et de fermeture de la présidence est mis en place à partir de la rentrée 2015. Il est réactualisé tous les ans et sert de base pour le calcul des astreintes et des récupérations des agents concernés.

2. Périmètre d'intervention

Les permanences techniques ont pour but de garantir le bon fonctionnement des outils et de l'environnement collectif de travail. Elles n'ont pas vocation à répondre aux besoins ni aux problèmes individuels de configuration ou à toute difficulté ponctuelle qui ne concernerait qu'une personne (mot de passe invalide, paramétrage d'ordinateur, gestion des imprimantes, matériel pédagogique hors service, ouverture d'un bâtiment...).

Pour cela, un helpdesk a été mis en place pour répondre aux questions et difficultés individuelles ou périphériques au bon fonctionnement de l'ensemble d'un écosystème.

La DDN assure la permanence technique des fonctions suivantes :

- Réseau informatique de l'UA
- Service de messagerie et interface web
- Serveur web de l'UA
- Accès à Internet via les équipements Renater gérés par l'UA
- Réseau Or-Angers
- Serveur catalogue SCD
- Moodle (le samedi, sauf première quinzaine d'août) à préciser par la DDN

La DPI assure la permanence technique des fonctions suivantes :

- Approvisionnement électrique
- Approvisionnement gaz
- Approvisionnement eau
- Approvisionnement chaud ou froid
- Opérationnalité SSI
- Fuite d'eau importante
- Avarie technique diverse nécessitant une intervention d'urgence

Des documents de gestion d'avarie sont élaborés par chaque direction du pôle technique selon les événements pour donner les objectifs nécessaires à atteindre et statuer sur les modes de fonctionnement acceptables en mode dégradé (pas de téléphone, accès de certaines entrées impossibles, pas de centrale intrusion,...) pendant ces périodes faute de solutions techniques (entreprises en congés) ou de manque de compétences des personnels de permanence.

3. Activation du service

Tout personnel qui constate un dysfonctionnement pouvant relever des périmètres sur lesquels la DPI et la DDN se sont engagés à intervenir à distance ou physiquement peut directement contacter sur les plages horaires définies ci-dessus : la DDN au 06.22.44.71.63 la DPI au 06.03.84.61.86

Il est néanmoins recommandé qu'un signalement ou un pré-diagnostic soit réalisé en amont de tout appel avec le directeur de la composante, du service, le responsable administratif ou toute personne compétente joignable ou encore présente sur le terrain. L'activation directe de la DPN ou de la DPI demeure possible afin de détecter au plus tôt les prémices de risques ou d'avaries à bas bruit.

La DDN et la DPI ont une obligation de prendre en compte la demande et doivent, le cas échéant et lorsque le dysfonctionnement relève de leur champ d'intervention, chercher à remédier au problème directement ou en faisant intervenir les sociétés compétentes.

Lorsque cela n'est ni prévu aux engagements ci-dessus ni possible, à distance notamment, une explication ou une information sont données dans la mesure du possible en précisant les délais de retour à la normale.

DELIBERATION CASO-2015

Vu le décret 71-871 du 25 octobre 1971 portant création de l'Université d'Angers
Vu les articles L123-1   L123-9 du code de l' ducation
Vu le livre VII du code de l'éducation et notamment son article L719-7
Vu le code des statuts et règlements de l'Université d'Angers

Vu la convocation envoyée aux membres du conseil d'administration le 22 juin 2015

Objet de la délibération : Continuité de service : modalités et calendrier

Le conseil d'administration réuni le 2 juillet 2015 en formation plénière, le quorum étant atteint, arrête :

Les modalités et le calendrier relatifs à la continuité de service à l'Université d'Angers sont approuvés.
Cette décision a été adoptée avec 23 voix pour, une voix contre et 3 abstentions.

Fait   Angers, le 3 juillet 2015

Jean-Paul SAINT-ANDRÉ

Président de l'Université d'Angers

Pour le président et par délégation,
Le Directeur général des services,
Olivier TACHEAU



La présente délibération est immédiatement exécutoire. Elle pourra faire l'objet d'un recours administratif préalable auprès du Président de l'Université dans un délai de deux mois à compter de sa publication. Conformément aux articles R421-1 et R421-2 du code de justice administrative, en cas de refus ou du rejet implicite consécutif au silence de ce dernier durant deux mois, ladite décision pourra faire l'objet d'un recours auprès du tribunal administratif de Nantes dans le délai de deux mois. Passé ce délai, elle sera reconnue définitive.

Affiché le : 10 juillet 2015 / Mise en ligne le 10 juillet 2015