AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
DES DEUX RIVES
Centre Intercommunal d'Action Sociale

PLAN DE GESTION DE CRISE ET DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

Service Autonomie à Domicile des Deux Rives

Service : **Service Autonomie à Domicile des Deux Rives**

Adresse : **2 Rue du Général Vidalot- 82400 Valence d'Agen**

Version : **1 / 09-2026**

Date de mise en application :

1. Objet du plan

Le présent Plan de Gestion de Crise et de Continuité d'Activité (PGCCA) a pour objectif de permettre au Service Autonomie à Domicile (SAD) de :

- protéger les personnes accompagnées, les professionnels et les tiers ;
- maintenir les prestations indispensables à la sécurité et à la santé des personnes accompagnées ;
- organiser une réponse rapide, coordonnée et proportionnée en situation de crise ;
- maintenir ou rétablir progressivement l'activité ;
- assurer la continuité de la communication avec les personnes accompagnées, leurs proches, les professionnels et les partenaires ;
- limiter les conséquences humaines, organisationnelles, financières et matérielles d'un événement majeur ;
- assurer la traçabilité des décisions prises pendant la crise.

Ce plan s'applique notamment aux situations susceptibles de perturber fortement ou durablement le fonctionnement du SAD : épisode caniculaire ou de grand froid, épidémie, pandémie, incendie, inondation, tempête, coupure prolongée d'électricité ou de télécommunications, cyberattaque, indisponibilité massive de professionnels, accident grave, événement de sécurité ou toute autre situation exceptionnelle.

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

2. Périmètre d'intervention du SAD

Le SAD intervient auprès :

- de personnes âgées en perte d'autonomie ;
- de personnes en situation de handicap ;
- de personnes isolées ou présentant une vulnérabilité particulière ;
- de personnes nécessitant une aide aux actes essentiels de la vie quotidienne.

Les interventions sont assurées par deux catégories principales de professionnels.

2.1. Aides-soignants

Les aides-soignants interviennent du lundi au dimanche :

- de 8 h 00 à 12 h 30 ;
- de 17 h 00 à 20 h 00.

Leurs missions peuvent notamment comprendre :

- les soins d'hygiène et de confort (toilette, habillage, soins de bouche,…)
- la surveillance de l'état de santé (température, douleur, signes anormaux,…)
- la participation à la prévention des risques (chutes, infections,…)

2.2. Aides à domicile

Les aides à domicile interviennent, selon leur temps de travail et leur planning, entre 8 h 00 et 20 h 00.

Leurs missions peuvent notamment comprendre :

- l'aide aux actes essentiels ;
- l'aide à la préparation et à la prise des repas ;
- l'entretien courant du logement ;
- les courses et accompagnements ;
- le maintien du lien social ;
- la prévention des situations de rupture ou de mise en danger.

3. Principes de priorité en situation de crise

En cas de crise, les interventions sont classées selon leur niveau de criticité.

Niveau 1 – Intervention indispensable

Sont considérées comme prioritaires les interventions dont l'absence ou le retard est susceptible d'entraîner rapidement :

- un risque vital ;
- une dégradation importante de l'état de santé ;
- une rupture de soins ou de traitement ;
- une impossibilité de s'alimenter ou de s'hydrater ;

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

- une impossibilité d'assurer l'hygiène ou les actes essentiels ;
- une chute ou un risque important de chute ;
- une situation d'isolement mettant la personne en danger ;
- une aggravation rapide d'une situation de handicap ou de dépendance.

Ces interventions doivent être maintenues en priorité.

Niveau 2 – Intervention nécessaire

Interventions pouvant être temporairement adaptées ou décalées, mais dont l'interruption prolongée pourrait avoir des conséquences importantes :

- aide aux repas ;
- aide à la toilette lorsque son report est possible ;
- entretien nécessaire à la salubrité du logement ;
- courses indispensables ;
- accompagnements essentiels ;
- surveillance ou passage de prévention.

Ces interventions doivent être maintenues mais elles peuvent être adaptées ou décalées.

Niveau 3 – Intervention pouvant être reportée

Interventions dont le report temporaire ne met pas en danger la personne :

- entretien non urgent ;
- tâches ménagères pouvant être différées ;
- accompagnements non indispensables ;
- interventions de confort.

En cas de crise importante, **les interventions de niveau 3 peuvent être temporairement suspendues afin de préserver les ressources disponibles pour les personnes les plus vulnérables**.

4. Identification des personnes prioritaires

Le SAD des Deux Rives tient à jour un registre de crise, permettant d'identifier rapidement les personnes nécessitant une attention particulière en cas de crise.

Pour chaque personne, lorsque cela est pertinent, sont notamment identifiés :

- identité et coordonnées ;
- adresse du domicile ;
- coordonnées des proches ou personnes à contacter ;
- coordonnées du médecin traitant lorsque les informations sont disponibles et nécessaires ;
- degré de dépendance ou de vulnérabilité ;
- besoins essentiels ;
- fréquence des interventions ;
- horaires habituels de passage ;
- nécessité éventuelle d'un passage le week-end ;

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

- risques particuliers connus ;
- modalités particulières d'accès au domicile ;
- personne à prévenir en cas de non-présentation ou d'incident.

Les informations doivent être accessibles aux professionnels autorisés, y compris sous une forme permettant une continuité minimale en cas de panne informatique.

5. Organisation de la cellule de crise

En cas d'événement majeur, une cellule de crise est activée par la direction ou, en son absence, par la personne désignée.

5.1. Composition

La cellule de crise comprend, selon les disponibilités :

- le directeur général des services du CIAS ;
- la directrice du pôle PA/PH ;
- les responsables de secteur ;
- l'infirmière coordonnatrice ;
- toute personne dont l'expertise est nécessaire.

Un suppléant est désigné pour chaque fonction essentielle.

5.2. Missions de la cellule de crise

La cellule de crise :

- évalue la situation ;
- identifie les risques immédiats ;
- recense les professionnels disponibles ;
- identifie les personnes accompagnées prioritaires ;
- décide du maintien, de l'adaptation ou du report des interventions ;
- organise les remplacements ;
- assure la communication ;
- contacte les partenaires nécessaires ;
- suit l'évolution de la situation ;
- assure la traçabilité des décisions ;
- organise le retour progressif à la normale.

6. Déclenchement du plan

Le plan peut être déclenché notamment en cas :

- d'absence simultanée ou massive de professionnels ;
- d'épidémie ou de cluster affectant les professionnels ou les personnes accompagnées ;
- d'événement climatique majeur ;

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

- de coupure d'électricité prolongée ;
- de panne informatique importante ;
- de cyberattaque ;
- de difficulté importante d'accès aux domiciles ;
- d'accident grave impliquant un professionnel ;
- d'événement affectant simultanément plusieurs personnes accompagnées ;
- de toute situation susceptible de compromettre la continuité des interventions essentielles.

La décision d'activation est consignée dans un registre de crise.

7. Organisation de la continuité des interventions

7.1. Maintien d'un service minimum

En situation de crise, le SAD recherche en priorité le maintien des interventions de niveau 1.

Les ressources disponibles sont affectées en priorité :

- aux personnes présentant le niveau de vulnérabilité le plus élevé ;
- aux actes essentiels ;
- aux personnes vivant seules ou sans entourage mobilisable ;
- aux personnes dont l'état de santé ou la situation de handicap nécessite une régularité des passages ;
- aux personnes nécessitant plusieurs passages quotidiens.

7.2. Adaptation des plannings

Les responsables de secteur et l'Infirmière coordonnatrice peuvent, selon les circonstances :

- réaffecter temporairement les professionnels ;
- modifier l'ordre des tournées ;
- regrouper géographiquement les interventions ;
- faire appel aux professionnels disponibles ;
- solliciter des remplaçants ;
- réduire ou reporter les interventions non prioritaires ;
- adapter temporairement les horaires dans le respect des règles applicables ;
- mettre en place des contacts téléphoniques complémentaires lorsque ceux-ci peuvent contribuer à sécuriser la situation.

Toute modification importante doit être tracée.

8. Gestion des absences massives

En cas d'absentéisme important, la direction ou le responsable désigné établit rapidement un état des ressources disponibles.

Étape 1 – Recensement

Identifier :

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

- professionnels présents ;
- professionnels absents ;
- professionnels susceptibles d'être mobilisés ;
- remplaçants disponibles ;
- restrictions éventuelles ;
- secteurs géographiques concernés.

Étape 2 – Hiérarchisation des interventions

Classer les interventions selon les niveaux 1, 2 et 3.

Étape 3 – Réorganisation

Réaffecter les professionnels en priorité sur les interventions essentielles.

Étape 4 – Information

Informer les personnes concernées et, si nécessaire, leurs proches, de toute modification importante.

Étape 5 – Recherche de solutions externes

Si les capacités internes sont insuffisantes, contacter les partenaires ou structures susceptibles d'apporter un relais, selon les conventions et procédures existantes.

9. Continuité spécifique des interventions des aides-soignants

Compte tenu d'une activité 7 jours sur 7, l'organisation doit garantir en priorité les passages indispensables :

- le matin entre 8 h 00 et 12 h 30 ;
- le soir entre 17 h 00 et 20 h 00.

En cas de tension sur les effectifs, les passages sont priorisés en fonction :

- du caractère indispensable du soin ou de l'acte ;
- de la fréquence habituelle des passages ;
- de la dépendance de la personne ;
- du risque lié à l'absence du professionnel ;
- de la possibilité ou non d'un relais familial ou professionnel.

Les passages du matin et du soir doivent faire l'objet d'une vigilance particulière lorsque l'absence d'une intervention est susceptible d'entraîner une situation de danger.

10. Continuité spécifique des interventions des aides à domicile

Les interventions des aides à domicile étant réparties entre 8 h 00 et 20 h 00, l'organisation peut être temporairement adaptée pour :

- renforcer les secteurs connaissant les plus fortes difficultés ;
- prioriser les aides à l'alimentation et à l'hydratation ;
- assurer les actes essentiels ;

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

- prévenir les situations d'isolement ;
- effectuer les courses ou approvisionnements indispensables ;
- assurer une présence auprès des personnes particulièrement vulnérables.

Les prestations pouvant être différées sont reportées afin de préserver les ressources humaines disponibles.

11. Gestion des épisodes de forte chaleur

En cas de canicule ou d'épisode de fortes chaleurs, le SAD renforce la surveillance et l'accompagnement des personnes particulièrement vulnérables afin de prévenir les risques liés à la chaleur et de garantir leur sécurité.

Une vigilance particulière est portée :

- à l'hydratation et à l'accès régulier à l'eau ;
- à l'alimentation et au maintien d'apports alimentaires adaptés ;
- à la température et aux conditions de fraîcheur du logement ;
- à l'apparition de signes inhabituels ou d'une dégradation de l'état général ;
- au risque d'isolement ;
- à la capacité de la personne à se déplacer et à accéder à l'eau ;
- aux personnes vivant seules ou disposant de peu de soutien de leur entourage.

11.1. Rôle des aides-soignants

Les aides-soignants renforcent également leur vigilance auprès des personnes accompagnées, dans le cadre de leurs compétences et des actes relevant de leur rôle propre.

Ils portent une attention particulière :

- à l'état général de la personne ;
- à la vigilance, au comportement et à l'apparition de signes inhabituels ;
- à l'hydratation et aux capacités de la personne à boire de manière autonome ;
- à l'état cutané et aux risques liés à la chaleur ;
- à la fatigue inhabituelle, aux vertiges, à la faiblesse ou à toute modification de l'état de santé ;
- aux personnes présentant des difficultés de mobilité ou nécessitant une aide pour accéder à l'eau ;
- au respect des consignes et recommandations établies par les professionnels de santé.

Les aides-soignants transmettent leurs observations à l'équipe et à l'Infirmière coordonnatrice. Toute aggravation ou situation présentant un caractère urgent fait l'objet d'une alerte immédiate conformément aux procédures du SAD.

11.2. Rôle des aides à domicile

Lors de leurs interventions, les aides à domicile renforcent leur vigilance auprès des personnes accompagnées et contribuent aux mesures de prévention.

Elles veillent notamment à :

- proposer régulièrement à la personne de boire, dans le respect de ses habitudes et des éventuelles consignes médicales ;
- s'assurer que de l'eau est facilement accessible et renouvelée si nécessaire ;

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

- favoriser une alimentation adaptée aux fortes chaleurs, en fonction des habitudes et des prescriptions éventuelles ;
- contribuer à maintenir le logement dans des conditions favorables de fraîcheur, notamment en fermant les volets ou rideaux lorsque cela est approprié et en aérant aux heures les plus fraîches ;
- limiter les efforts physiques inutiles de la personne accompagnée ;
- être attentives à tout changement de comportement, de vigilance, de fatigue ou d'état général ;
- repérer les situations d'isolement ou les difficultés particulières rencontrées par les personnes vivant seules ;
- transmettre sans délai toute observation préoccupante au responsable ou au professionnel référent.

Les aides à domicile ne réalisent pas d'actes relevant des compétences des professionnels de santé. En cas de doute ou de situation inhabituelle, elles alertent leur responsable de secteur et appliquent les consignes définies par le SAD.

11.3. Protection des professionnels et adaptation de l'organisation

La prévention des risques liés aux fortes chaleurs concerne également la santé et la sécurité des professionnels intervenant à domicile.

Le SAD veille à adapter son organisation afin de limiter l'exposition des aides à domicile et des aides-soignants aux fortes chaleurs et de prévenir les risques liés à leurs conditions de travail.

En fonction du niveau de vigilance et des conditions météorologiques, les Responsables de secteur et l'Infirmière Coordonnatrice, après validation par la cellule de crise peuvent notamment :

- adapter temporairement les plannings et les horaires d'intervention afin de privilégier, lorsque cela est possible, les périodes les moins chaudes de la journée ;
- réorganiser ou prioriser certaines interventions en fonction du degré de vulnérabilité des personnes accompagnées ;
- limiter autant que possible les déplacements et les temps d'exposition aux fortes chaleurs ;
- tenir compte des temps de trajet et des conditions de déplacement des professionnels ;
- prévoir des temps de pause et de récupération adaptés lorsque les conditions de travail le nécessitent ;
- favoriser l'accès à l'eau et rappeler aux professionnels l'importance d'une hydratation régulière ;
- adapter les tâches lorsque certaines activités sont particulièrement éprouvantes en période de forte chaleur ;
- prendre en compte les éventuelles difficultés ou alertes signalées par les professionnels concernant leurs conditions de travail.

Les modifications de planning sont réalisées dans le respect de la continuité et de la sécurité des interventions. Elles peuvent être décidées temporairement afin de protéger à la fois les personnes accompagnées et les professionnels, en tenant compte des situations individuelles et des priorités du service.

Planning type des Aides à Domicile en période de forte chaleur

À titre indicatif, et sous réserve des contraintes liées aux horaires habituels des interventions, un aménagement temporaire peut être mis en place afin de concentrer les interventions les plus physiques sur les périodes les moins chaudes de la journée.

Créneau horaire	Organisation privilégiée
7h00 – 9h30	Priorité aux interventions physiques : toilettes, transferts, mobilisations, ménage et préparation des repas

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

Créneau horaire	Organisation privilégiée
10h30 – 11h00	Pause, hydratation et récupération
11h00 – 14h00	Priorité aux interventions courtes et moins physiques : aide au repas, accompagnement, surveillance…
14h00 – 16h00	Pause, hydratation et récupération
16h00 – 19h00	Reprise progressive des interventions pouvant être décalées : aide au repas du soir, accompagnement, aide au coucher et surveillance.

Ce planning constitue un modèle indicatif et peut être adapté en fonction du niveau de vigilance, des températures constatées, des horaires contractuels, des besoins des personnes accompagnées, des effectifs disponibles et des contraintes de déplacement.

Les interventions indispensables auprès des personnes particulièrement vulnérables restent prioritaires. Lorsque cela est possible, les activités nécessitant un effort physique important ou une exposition prolongée à la chaleur sont réalisées sur les créneaux les plus favorables.

En cas de conditions particulièrement difficiles, les Responsables de secteur réévaluent l'organisation des plannings et peuvent proposer de nouveaux aménagements après validation par la cellule de crise.

Toute difficulté rencontrée par un professionnel dans l'application de ce planning doit être signalée afin de permettre une adaptation rapide de l'organisation.

11.4. Coordination et transmissions

La prévention des risques liés aux fortes chaleurs repose sur une vigilance collective et une bonne coordination entre les différents intervenants.

Les aides à domicile et les aides-soignants assurent une transmission régulière des informations utiles concernant l'état et les conditions de vie de la personne accompagnée. Les informations préoccupantes sont transmises à la Responsable de secteur ou à l'Infirmière coordonnatrice et sont tracées conformément aux procédures internes du SAD.

Lorsque nécessaire, et selon le niveau de risque identifié, le service peut :

- contacter la personne de confiance, le proche ou l'aidant identifié ;
- solliciter le médecin traitant ou les professionnels de santé concernés ;
- contacter les services d'urgence en cas de danger immédiat ;
- mobiliser les partenaires institutionnels ou les dispositifs locaux compétents.

En cas de situation d'urgence, les professionnels appliquent les procédures d'alerte et de secours en vigueur au sein du SAD.

Une attention renforcée est portée aux personnes vivant seules, aux personnes âgées ou dépendantes, aux personnes présentant des troubles cognitifs ou des difficultés de communication, ainsi qu'à toute personne identifiée comme particulièrement vulnérable aux fortes chaleurs.

12. Gestion d'un épisode de grand froid

En cas de froid important, une vigilance particulière est apportée :

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

- au chauffage du logement ;
- à l'alimentation ;
- à l'approvisionnement ;
- à l'isolement ;
- aux risques de chute ;
- à l'accès au domicile.

Les personnes les plus vulnérables sont identifiées et font l'objet d'une surveillance renforcée.

13. Gestion d'une épidémie ou pandémie

En cas d'épidémie :

- les recommandations sanitaires en vigueur sont appliquées ;
- les professionnels sont informés des mesures de prévention ;
- les équipements de protection nécessaires sont disponibles ;
- les situations symptomatiques ou infectieuses sont signalées selon les procédures en vigueur ;
- les interventions essentielles sont maintenues prioritairement ;
- les modalités d'intervention peuvent être adaptées selon les risques ;
- les professionnels sont sensibilisés à l'hygiène des mains, à l'utilisation des équipements de protection et aux mesures de prévention.

Un suivi de l'absentéisme est réalisé quotidiennement lorsque la situation le justifie.

14. Gestion d'une coupure d'électricité

En cas de coupure d'électricité prolongée, le SAD évalue les conséquences pour les personnes accompagnées.

Une attention particulière est portée aux personnes :

- dépendantes d'un équipement électrique indispensable ;
- vivant seules ;
- ne pouvant pas facilement se déplacer ;
- présentant des difficultés de communication ;
- dont le logement devient dangereux ou inhabitable.

Le SAD contacte les proches et partenaires concernés et, en cas de risque vital ou de danger immédiat, les services d'urgence compétents.

15. Gestion d'une coupure téléphonique ou informatique

Le SAD doit disposer d'un mode de fonctionnement dégradé.

Il comprend notamment :

- une liste papier ou sauvegardée hors réseau des contacts essentiels ;
- les coordonnées des professionnels ;

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

- les coordonnées des personnes accompagnées prioritaires ;
- les coordonnées des proches et partenaires essentiels ;
- les plannings indispensables ;
- les procédures d'urgence.

En cas d'indisponibilité du logiciel métier :

- les interventions réalisées sont consignées sur support papier ;
- les événements importants sont tracés ;
- les informations sont ressaisies dans le système dès son rétablissement ;
- les documents papier sont conservés conformément aux règles applicables.

16. Gestion d'une cyberattaque

En cas de suspicion de cyberattaque :

- ne pas utiliser les équipements potentiellement compromis ;
- signaler immédiatement l'incident Directeur du Service Informatique ;
- isoler les équipements concernés selon les consignes informatiques ;
- ne pas supprimer les éléments pouvant être utiles à l'analyse ;
- basculer sur les procédures papier ou les moyens de secours ;
- maintenir la continuité des interventions essentielles ;
- informer les prestataires informatiques compétents ;
- engager les démarches réglementaires nécessaires selon la nature de l'incident.

La priorité demeure la sécurité des personnes accompagnées.

17. Communication de crise

La communication doit être centralisée afin d'éviter les informations contradictoires.

Communication interne

Les professionnels sont informés :

- de la situation ;
- des consignes ;
- des modifications de planning ;
- des secteurs prioritaires ;
- des mesures de sécurité ;
- des personnes à contacter en cas de difficulté.

Les moyens utilisables sont :

- le téléphone ;
- les SMS ;
- la messagerie professionnelle ;

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

- l'application professionnelle ;
- l'affichage.

Communication avec les personnes accompagnées

Les personnes sont informées, autant que possible, de :

- toute modification de leur intervention ;
- tout retard significatif ;
- toute suspension temporaire ;
- la durée prévisible de la perturbation ;
- la procédure à suivre en cas d'urgence.

Les proches ou personnes de confiance sont informés lorsque cela est nécessaire et dans le respect des règles de confidentialité.

18. Traçabilité des événements

Tout événement significatif doit faire l'objet d'une traçabilité comprenant :

- la date et l'heure ;
- la nature de l'événement ;
- les personnes concernées ;
- les risques identifiés ;
- les décisions prises ;
- les personnes informées ;
- les actions réalisées ;
- les difficultés rencontrées ;
- l'heure de réévaluation ;
- la fin de l'événement ou la poursuite du dispositif.

Un journal de crise est tenu pendant toute la durée de l'activation du plan.

19. Retour à la normale

La sortie de crise est décidée par la direction.

Elle intervient lorsque :

- les effectifs sont redevenus suffisants ;
- les interventions essentielles peuvent être assurées normalement ;
- les moyens informatiques et téléphoniques sont rétablis ;
- les risques majeurs sont maîtrisés ;
- les équipements sont de nouveau disponibles.

Le retour à la normale doit être progressif afin d'éviter une surcharge des équipes.

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

Les interventions reportées sont reprogrammées en fonction de leur priorité.

20. Retour d'expérience

Après chaque crise significative, un retour d'expérience est organisé.

Il permet d'identifier :

- ce qui a fonctionné ;
- ce qui n'a pas fonctionné ;
- les difficultés rencontrées ;
- les ressources manquantes ;
- les problèmes de communication ;
- les difficultés de remplacement ;
- les conséquences pour les personnes accompagnées ;
- les mesures à améliorer.

Le plan est ensuite actualisé.

21. Formation et exercices

Les professionnels doivent être informés de l'existence du présent plan et de leur rôle.

Une sensibilisation porte notamment sur :

- les procédures d'alerte ;
- les personnes à contacter ;
- les priorités d'intervention ;
- les procédures en mode dégradé ;
- les mesures de prévention ;
- la conduite à tenir en cas d'urgence.

Des exercices peuvent être réalisés périodiquement, notamment sur :

- l'absence massive de professionnels ;
- la panne informatique ;
- la coupure téléphonique ;
- l'épisode caniculaire ;
- l'évacuation ou l'indisponibilité des locaux.

Les résultats des exercices donnent lieu à un compte rendu et, si nécessaire, à une mise à jour du plan.

22. Fiches réflexes

Le service constitue et tient à jour les fiches suivantes :

Fiche réflexe 1 – Déclenchement du plan de crise

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

1. Identifier l'événement ;
2. Évaluer le niveau de risque ;
3. Informer la direction ;
4. Activer la cellule de crise si nécessaire ;
5. Recenser les effectifs disponibles ;
6. Identifier les personnes prioritaires ;
7. Adapter les plannings ;
8. Informer les personnes concernées ;
9. Tracer les décisions ;
10. Réévaluer régulièrement la situation.

Fiche réflexe 2 – Absence massive

1. Recenser les absences ;
2. Identifier les professionnels disponibles ;
3. Classer les interventions par priorité ;
4. Maintenir les interventions de niveau 1 ;
5. Reporter les interventions de niveau 3 ;
6. Rechercher des remplaçants ;
7. Informer les personnes concernées ;
8. Tracer les modifications.

Fiche réflexe 3 – Urgence au domicile

En cas de danger immédiat :

1. Protéger la personne et le professionnel si possible ;
2. Appeler les secours ;
3. Prévenir le responsable ;
4. Prévenir le proche ou la personne désignée lorsque cela est approprié ;
5. Ne pas laisser la personne seule ;
6. Consigner l'événement.

Fiche réflexe 4 – Panne informatique

1. Signaler la panne ;
2. Ne pas multiplier les manipulations susceptibles d'aggraver l'incident ;
3. Basculer sur les supports de secours ;
4. Maintenir les interventions prioritaires ;
5. Tracer les interventions ;
6. Ressaisir les données après rétablissement.

23. Tableau de synthèse des niveaux de crise

Niveaux	Situations	Organisation
Niveau 1	Vigilance / Perturbation limitée	Fonctionnement habituel renforcé

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

Niveau 2	Crise modérée / Difficultés significatives	Réorganisation des plannings et priorisation
Niveau 3	Crise majeure / Forte perturbation / absentéisme important	Cellule de crise + maintien des interventions essentielles
Niveau 4	Crise exceptionnelle / Impossibilité partielle ou majeure d'assurer l'activité	Activation complète du PCA, partenaires et autorités compétentes

24. Matrice de priorisation des personnes accompagnées

Critères	Niveaux de priorité
Risque vital ou urgence médicale	Très haute
Actes essentiels ne pouvant être reportés	Très haute
Personne seule sans entourage mobilisable	Haute
Plusieurs passages quotidiens indispensables	Haute
Dépendance importante	Haute
Aide au repas / hydratation indispensable	Haute
Intervention pouvant être reportée 24/48 h sans risque	Moyenne
Entretien ou prestation de confort	Faible

Cette matrice doit être adaptée à la situation individuelle de chaque personne et ne remplace pas l'évaluation professionnelle.

25. Liste des documents indispensables en mode dégradé

Le SAD conserve, dans un emplacement sécurisé et accessible aux personnes habilitées :

- la liste des personnes accompagnées prioritaires ;
- les coordonnées des proches et contacts utiles ;
- les coordonnées des professionnels ;
- les plannings essentiels ;
- la liste des partenaires ;
- les procédures d'urgence ;
- le présent plan ;
- les fiches réflexes ;
- les formulaires de traçabilité ;
- les coordonnées des services de secours ;
- les coordonnées des prestataires indispensables.

Les documents contenant des données personnelles doivent être protégés contre tout accès non autorisé.

26. Mise à jour du plan

Le présent plan est révisé :

AR Prefecture
082-268202967-20261026-2026_D_4_1_2_59-DE
Reçu le 29/10/2026
Publié le 29/10/2026

- au minimum une fois par an ;
- après une crise importante ;
- après un exercice révélant une faiblesse ;
- lors d'une évolution importante de l'organisation ;
- lors d'une évolution réglementaire ou institutionnelle nécessitant une adaptation.

La version en vigueur doit être identifiable et les anciennes versions archivées.

27. Validation

Le présent Plan de Gestion de Crise et de Continuité d'Activité du SAD des Deux Rives a été validé par :

- le Comité Social Territorial : le 20 octobre 2026
- le Conseil d'Administration du CIAS : le 26 octobre 2026