

Thématique concernée Mettre une des 9 thématiques	Titre de la Fiche Action	Référence / Code : FA_0xx Catégorie : mettre la catégorie
	Annexe FA_010A1 PCA	

PLAN DE CONTINUITÉ D’ACTIVITÉ (PCA)



	Mélusine Services	Page 1 / 11
Responsables :	FA_010A1_Plan de gestion de crise et de continuation d'activité_V2	Version : 2
Valideur :		Date de mise à jour : 15/09/2026

Thématique concernée Mettre une des 9 thématiques	Titre de la Fiche Action	Référence / Code : FA_0xx Catégorie : mettre la catégorie
	Annexe FA_010A1 PCA	

MISES A JOUR

Dates de mises à jour	Version 1	02/12/2025 - Création PAC
	Version 2	septembre 2026

ACTIVATION DU PCA

Dates d'activation du PCA	Type de Crise
02-déc-25	Absence massive
Eté 2026	Canicule

ENTRAINEMENT SIMULATION DU PCA

Dates de la simulation du PCA	Description de la crise

	Mélusine Services	Page 2 / 11
Responsables :	FA_010A1_Plan de gestion de crise et de continuation d'activité_V2	Version : 2
Valideur :		Date de mise à jour : 15/09/2026

Thématique concernée Mettre une des 9 thématiques	Titre de la Fiche Action	Référence / Code : FA_0xx Catégorie : mettre la catégorie
	Annexe FA_010A1 PCA	

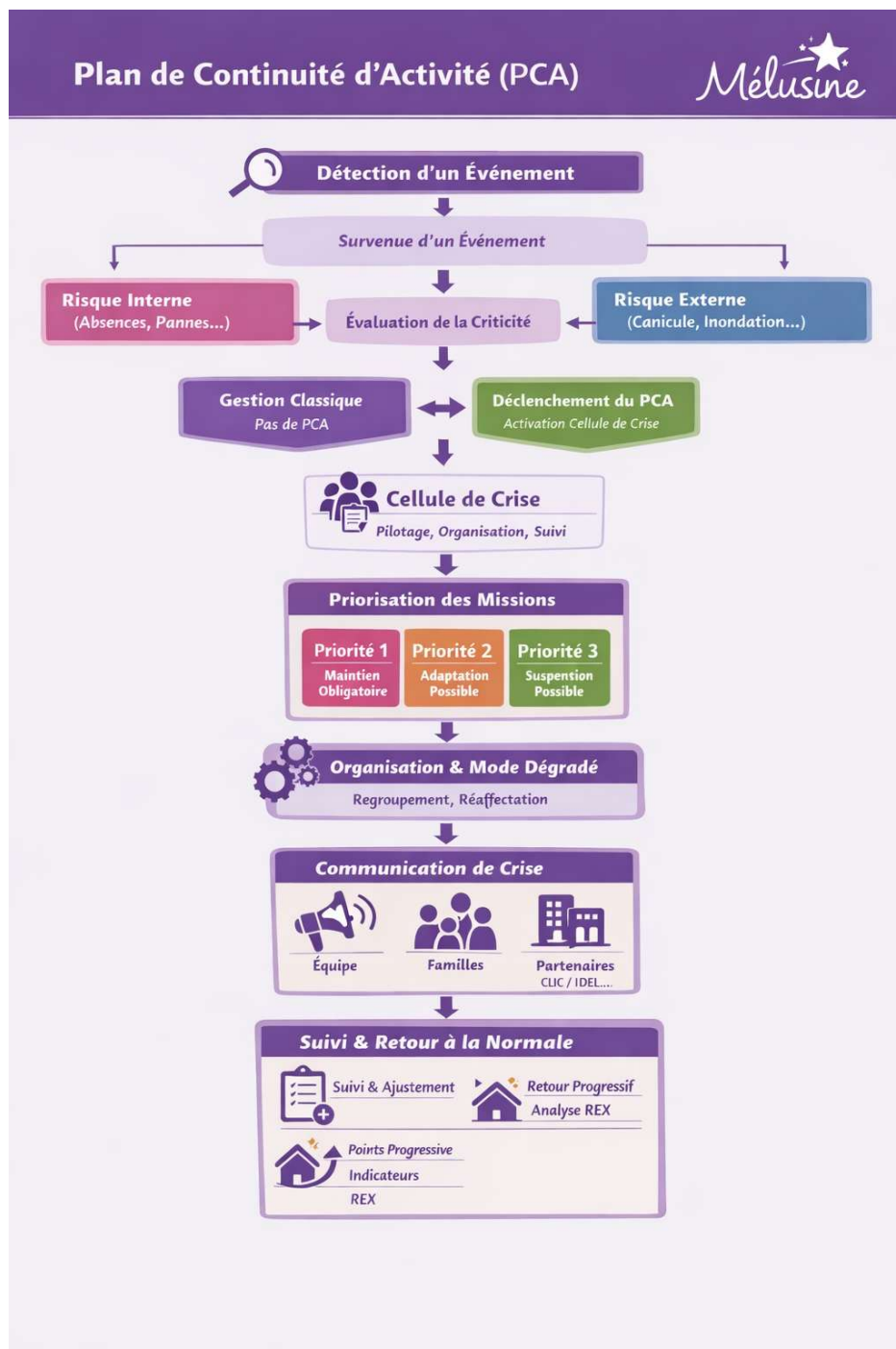
Table des matières

1.	Synthèse de la démarche	4
2.	Objet du PCA	5
3.	Situations pouvant déclencher le PCA	5
	Risques internes (propres au service)	5
	Risques externes (contexte territorial)	5
4.	Criticité des risques de crise	7
5.	Déclenchement du PCA	8
6.	Cellule de crise	8
	Composition de la cellule et répartition des rôles :	8
7.	Classement des missions	8
8.	Classification des bénéficiaires	9
9.	Organisation du travail en mode dégradé	9
	Organisation générale	9
	Organisation spécifique à la crise	9
10.	Communication en situation de crise	9
11.	Retour à la normale et analyse	10
12.	Sommaires des Annexes	11
	CLASSEMENT DES MISSIONS	11
	FICHE PCA SPECIFIQUES	11
	FA_010A2 – PCA_C01 - Absence massive	11
	FA_010A3_PCA_C09 – Canicule	11
	FA_010A4_PCA_C02 – Panne informatique / téléphonie	11
	FA_010A5_PCA_C13 - Épidémie / cas groupés	11
	FA_010A3_PCA_C14 – Guerre	11
	PCA_Autres : Grèves – carburant - électrique	11
	OUTILS DE COMMUNICATION	

	Mélusine Services	Page 3 / 11
Responsables :	FA_010A1_Plan de gestion de crise et de continuation d'activité_V2	Version : 2
Valideur :		Date de mise à jour : 15/09/2026

Thématique concernée Mettre une des 9 thématiques	Titre de la Fiche Action	Référence / Code : FA_0xx
	Annexe FA_010A1 PCA	Catégorie : mettre la catégorie

1. Synthèse de la démarche



	Mélusine Services	Page 4 / 11
Responsables :	FA_010A1_Plan de gestion de crise et de continuation	Version : 2
Valideur :	d'activité_V2	Date de mise à jour : 15/09/2026

Thématique concernée Mettre une des 9 thématiques	Titre de la Fiche Action	Référence / Code : FA_0xx Catégorie : mettre la catégorie
	Annexe FA_010A1 PCA	

2. Objet du PCA

Le PCA définit l'organisation du service en cas de situation exceptionnelle afin de garantir la continuité des prestations essentielles auprès des bénéficiaires fragiles.
Il précise les priorités, les rôles, les moyens mobilisables et les actions à mettre en œuvre en cas de crise.

3. Situations pouvant déclencher le PCA

Risques internes (propres au service)

Risque Humain	Absence massive du personnel (épidémie, grève, arrêts simultanés)	PCA_C01
Risque Humain	Défaillance d'un intervenant en tournée (accident, malaise)	PCA_C06
Risque de Panne	Panne informatique (SI / logiciels planning / mails)	PCA_C02
Risque de Panne	Rupture de téléphonie (portable / fixe)	PCA_C03
Risque de Panne	Panne de véhicule de service ou véhicules personnels des intervenantes	PCA_C04
Risque organisationnel	Problème d'accès au domicile (clé, badge, code)	PCA_C05
Risque organisationnel	Rupture d'approvisionnement EPI ou produits d'entretien	PCA_C07
Risque organisationnel	Impossibilité d'accéder à l'agence (Incendie dans les locaux, inondation..)	PCA_C08

Risques externes (contexte territorial)

Risque climatique	Canicule	PCA_C09
Risque climatique	Grand froid	PCA_C10
Risque climatique	Inondations, intempéries (alertes météo – p.10)	PCA_C11

	Mélusine Services	Page 5 / 11
Responsables :	FA_010A1_Plan de gestion de crise et de continuation	Version : 2
Valideur :	d'activité_V2	Date de mise à jour : 15/09/2026

Thématique concernée Mettre une des 9 thématiques	Titre de la Fiche Action	Référence / Code : FA_0xx Catégorie : mettre la catégorie
	Annexe FA_010A1 PCA	

Risque Humain	Menace / agression lors d'intervention	PCA_C15
Sanitaire	Pandémie, épidémie (COVID, grippe – p.17)	PCA_C13
Politique / social	Guerre	PCA_C14
Politique / social	Incident majeur dans la commune (accident, alerte sécurité)	PCA_C17
Politique / social	Rupture de carburant	PCA_C18
Risque de panne	Coupure d'eau potable	PCA_C12
Risque de panne	Panne d'électricité généralisée	PCA_C16

	Mélusine Services	Page 6 / 11
Responsables :	FA_010A1_Plan de gestion de crise et de continuation d'activité_V2	Version : 2
Valideur :		Date de mise à jour : 15/09/2026

Thématique concernée Mettre une des 9 thématiques	Titre de la Fiche Action	Référence / Code : FA_0xx Catégorie : mettre la catégorie
	Annexe FA_010A1 PCA	

4. Criticité des risques de crise

Catégorie de risque	référence	type de Crise	Gravité	Probabilité	Criticité
Risque externe	PCA_C09	Canicule	3	4	12
Risque Interne	PCA_C01	Absence massive du personnel (épidémie, grève, arrêts simultanés)	3	3	9
Risque Interne	PCA_C05	Problème d'accès au domicile (clé, badge, code)	3	3	9
Risque Interne	PCA_C03	Rupture de téléphonie (portable / fixe)	2	3	6
Risque Interne	PCA_C04	Panne de véhicule de service ou véhicules personnels des intervenantes	2	3	6
Risque Interne	PCA_C06	Défaillance d'un intervenant en tournée (accident, malaise)	3	2	6
Risque externe	PCA_C10	Grand froid	3	2	6
Risque externe	PCA_C13	Pandémie, épidémie (COVID, grippe – p.17)	3	2	6
Risque externe	PCA_C15	Menace / agression lors d'intervention	3	2	6
Risque externe	PCA_C16	Panne d'électricité généralisée	3	2	6
Risque externe	PCA_C17	Incident majeur dans la commune (accident, alerte sécurité)	3	2	6
Risque externe	PCA_C18	Rupture de carburant	3	2	6
Risque Interne	PCA_C02	Panne informatique (SI / logiciels planning / mails)	2	2	4
Risque externe	PCA_C11	Inondations, intempéries (alertes météo – p.10)	2	2	4
Risque externe	PCA_C12	Coupure d'eau potable	3	1	3
Risque externe	PCA_C14	Guerre	3	1	3
Risque Interne	PCA_C08	Incendie dans les locaux, impossibilité d'accéder à l'agence	2	1	2
Risque Interne	PCA_C07	Rupture d'approvisionnement EPI ou produits d'entretien	1	2	2

Gravité (G)	Probabilité (P)	Criticité (C) $C = G \times P$
1 = faible perturbation / 2 = réorganisation interne nécessaire / 3 = impact fort sur les bénéficiaires / 4 = risque vital / sécurité compromise	1 = rare / 2 = possible / 3 = fréquent / 4 = très probable/fréquemment observé	Tout risque > 8 doit donner lieu à une fiche action Annexe dédiée.

	Mélusine Services	Page 7 / 11
Responsables :	FA_010A1_Plan de gestion de crise et de continuation	Version : 2
Valideur :	d'activité_V2	Date de mise à jour : 15/09/2026

Thématique concernée Mettre une des 9 thématiques	Titre de la Fiche Action	Référence / Code : FA_0xx Catégorie : mettre la catégorie
	Annexe FA_010A1 PCA	

5. Déclenchement du PCA

Décision prise par : **Responsable d'agence** (Jennifer Blat) ou **Gérance** (Albane Marlot)

Information immédiate : équipe administrative + intervenantes concernées

Activation de la **Cellule de crise**.

- ☐ Création d'un évènement indésirable
- ☐ Création d'une fiche de suivi de l'évènement enregistrée dans le dossier de **suivi quotidien**
- ☐ **Impression de la fiche de classification des mission**
- ☐ **Impression de la fiche PCA correspondant au risque**
- ☐ **Création d'un plan d'action spécifique à la crise**

6. Cellule de crise

La cellule de crise coordonne quotidiennement la crise, la référente qualité trace les évènements et décision dans la fiche de suivi, elle pilote le plan d'action spécifique à la crise

Composition de la cellule et répartition des rôles :

- **Responsable opérationnel** : Jennifer Blat
- **Référente qualité / suivi actions** : Albane Marlot
- **Appui organisation planning** : Mélanie Brunel
- **Partenaires** : selon la situation
- **Communication familles / partenaires** : référente désignée

(Objectif : une cellule à 3–4 personnes max.

7. Classement des missions

Chaque tâche administrative ou de terrain est décrite et une décision est associée

Voir Annexe pour le descriptif des tâches

Niveau de priorité	Définition	Exemples de missions
Priorité 1	Missions essentielles à maintenir en toute circonstance	Gestion financière, visites à domicile pour besoins vitaux, aide à la toilette, suivi personnes fragiles, désinfection renforcée, gestion des plannings, astreintes

	Mélusine Services	Page 8 / 11
Responsables :	FA_010A1_Plan de gestion de crise et de continuation d'activité_V2	Version : 2
Valideur :		Date de mise à jour : 15/09/2026

Thématique concernée Mettre une des 9 thématiques	Titre de la Fiche Action	Référence / Code : FA_0xx Catégorie : mettre la catégorie
	Annexe FA_010A1 PCA	

Priorité 2	Missions importantes mais susceptibles d'être partiellement suspendues ou adaptées	Réunions d'équipe (à distance si possible), aide aux courses, accompagnements sorties, aide au repas, gestion administrative, sensibilisation quotidienne aux préconisations
Priorité 3	Missions non essentielles, pouvant être suspendues en cas de crise majeure	Ménage, repassage, démarches administratives, accompagnement sorties non urgentes, réunions non indispensables, congés, passages en agence non urgents

8. Classification des bénéficiaires

- Faire la liste des bénéficiaires (confort, APA, PCH, Carsat ...)
- Etablir une priorité basée sur l'appréciation de l'importance de l'intervention et des tâches à réaliser
- Etablir pour chaque bénéficiaire la possibilité d'un mode dégradé

9. Organisation du travail en mode dégradé

Organisation générale

- Regrouper les tournées prioritaires
- Réaffecter les intervenantes disponibles
- Adapter la durée des interventions
- Reporter les prestations non vitales
- Prévenir les familles si modification
- Tracer les décisions dans le dossier bénéficiaire

Organisation spécifique à la crise

- Déterminer le plan d'action spécifique à la crise et piloter quotidiennement
- **Voir les fiches spécifiques en annexe**

10. Communication en situation de crise

Vers les intervenantes :

- SMS groupe + rappel téléphonique pour les priorités du jour
- Mise à disposition de fiches terrain simplifiées
- Info sur l'organisation et changements planning
- Voir communication spécifique sur les fiches de crise en annexe

	Mélusine Services	Page 9 / 11
Responsables :	FA_010A1_Plan de gestion de crise et de continuation d'activité_V2	Version : 2
Valideur :		Date de mise à jour : 15/09/2026

Thématique concernée Mettre une des 9 thématiques	Titre de la Fiche Action	Référence / Code : FA_0xx Catégorie : mettre la catégorie
	Annexe FA_010A1 PCA	

Vers les familles / aidants :

- Information claire sur les prestations maintenues
- Délai prévisionnel de retour à la normale
- Numéro dédié en cas d'urgence
- Voir communication spécifique sur les fiche de crise en annexe

Exemple de Message type à envoyer aux familles

« Bonjour, en raison de la situation exceptionnelle, l'agence met en place son Plan de Continuité d'Activité. Les actes essentiels seront assurés en priorité (toilette, repas, mobilité). D'autres prestations pourront être adaptées. Nous restons disponibles pour tout besoin urgent. Mélusine Services. »

Vers les partenaires / autorités :

- CLIC, SSIAD, IDEL, mairie, ARS si nécessaire

11. Retour à la normale et analyse

Quand la situation le permet :

- Reprise progressive des prestations suspendues
- Information aux familles / intervenantes
- Analyse interne (retour d'expérience) - indicateurs
- Mise à jour du PCA (date d'activation du PCA, autre si besoin)
- Mise à jour du plan d'action d'amélioration si besoin (prévention et/ou correctif)

	Mélusine Services	Page 10 / 11
Responsables :	FA_010A1_Plan de gestion de crise et de continuation d'activité_V2	Version : 2
Valideur :		Date de mise à jour : 15/09/2026

Thématique concernée Mettre une des 9 thématiques	Titre de la Fiche Action	Référence / Code : FA_0xx Catégorie : mettre la catégorie
	Annexe FA_010A1 PCA	

12. Sommaires des Annexes

CLASSEMENT DES MISSIONS

FICHE PCA SPECIFIQUES

FA_010A2 – PCA_C01 - Absence massive

FA_010A3_PCA_C09 – Canicule

FA_010A4_PCA_C02 – Panne informatique / téléphonie

FA_010A5_PCA_C13 – Épidémie / cas groupés

FA_010A3_PCA_C14 – Guerre

PCA_Autres : Grèves – carburant - électrique

OUTILS DE COMMUNICATION

- **FICHES TERRAIN FA_010A8 (Intervenants) : généralités**
- **FICHES TERRAIN canicule**
- **FICHES TERRAIN prévention des risques infectieux**
- **Modèle de messages**

	Mélusine Services	Page 11 / 11
Responsables :	FA_010A1_Plan de gestion de crise et de continuation d'activité_V2	Version : 2
Valideur :		Date de mise à jour : 15/09/2026