

Nom de l'entreprise :

Le plan de continuité des activités a pour objectif de vous assister dans votre réponse à un incident.

Vous devez donc vous familiariser avec son contenu, vous assurer qu'il est mis à jour au moins annuellement et que vous y aurez accès lorsqu'un incident surviendra.

Table des matières

Section 1. Gestion d'incident	2
1.1 Informations clés sur le(s) lieu(x) de travail et la coordination de l'incident	2
1.2 Cellule de gestion d'incident	3
1.3 Schéma d'alerte	5
1.4 Grille des niveaux d'incident	6
Section 2. Actions à mettre en œuvre	7
Section 3. Produits, services et activités essentiels	9
3.1 Produits et services priorités et niveaux de service minimum acceptable	9
3.2 Activités essentielles	10
Section 4. Stratégies selon le type de conséquence	11
Section 5. Liste des contacts d'urgence	13
5.1 Coordonnées des membres de la cellule de gestion d'incident	13
5.2 Coordonnées des employés clés	15
5.3 Coordonnées des partenaires d'affaires	17
Section 6. Ressources requises	19
6.1 Applications informatiques	19
6.2 Télécommunications	21
6.3 Équipements et personnel	22
6.4 Ressources vitales	24
6.5 Employés clés	25
6.6 Liens de dépendance	26
Section 7. Revue, approbation et maintenance du plan	27
7.1 Historique de révision	27
7.2 Approbation	27
Annexe – Outils à remplir lors d'un incident	28
Journal de bord	28
Rapport de situation	29
Rapport post-incident	30

Section 1. Gestion d'incident

1.1 Informations clés sur le(s) lieu(x) de travail et la coordination de l'incident

Veillez indiquer ci-après les coordonnées de chacun de vos emplacements (y compris l'adresse et le numéro de téléphone) ainsi que les informations suivantes pour accélérer votre réponse lors d'un incident. Reprenez l'information consignée dans l'outil *Cellule de gestion d'incident et coordination*.

Coordonnées de l'emplacement	Lieu(x) de rassemblement lors d'une évacuation	Pont téléphonique	Bureau de coordination de l'incident (à l'intérieur)	Bureau de coordination de l'incident (à l'extérieur)

1.2 Cellule de gestion d'incident

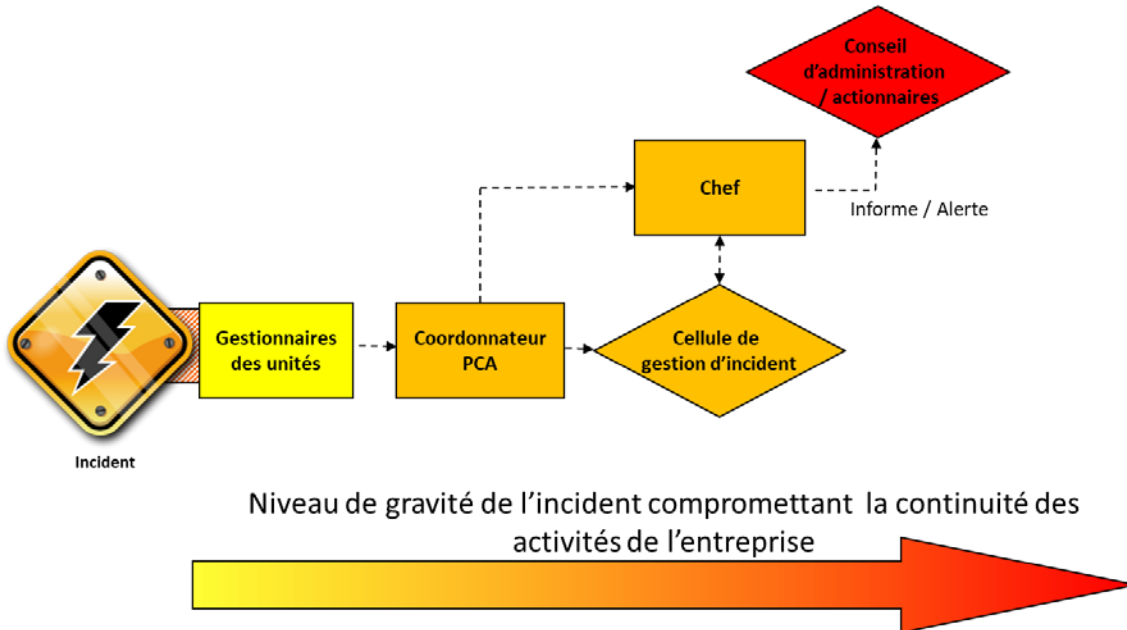
Les individus suivants ont un rôle à jouer au sein de l'entreprise dans la préparation et dans la réponse à un incident. Les coordonnées détaillées sont à indiquer dans la section 5. Reprenez l'information consignée dans l'outil *Cellule de gestion d'incident et coordination*.

Rôle	Nom du responsable et n° de cellulaire	Nom du substitut et n° de cellulaire	Responsabilités lors d'un incident
Chef (président, DG de l'entreprise ou VP délégué à la mise en place du plan de continuité des activités)			<ul style="list-style-type: none"> - Pilote la gestion d'incident et se réfère au PDG au besoin (rôle attribué à un dirigeant) - Détermine, avec la cellule de gestion d'incident, l'efficacité des mesures prises, l'impact sur les activités de l'entreprise et les mesures correctives à apporter, le cas échéant - Prend toute décision stratégique à court, moyen et long terme - Communique avec le conseil d'administration ou les actionnaires
Coordonnateur du plan de continuité des activités (PCA)			<ul style="list-style-type: none"> - Est avisé lorsqu'un incident survient, mobilise la cellule de gestion d'incident (ou se réfère au chef, au besoin), s'assure que le plan de continuité des activités est suivi et adapté - S'assure qu'un rapport post-incident est produit
Responsable des communications			<ul style="list-style-type: none"> - Coordonne les communications internes (employés) et externes (clients, partenaires, voisins, médias traditionnels et sociaux) - S'assure qu'un porte-parole est nommé et formé - S'assure que les employés savent qu'ils doivent diriger les demandes d'information vers le responsable des communications - Définit les messages à communiquer, les moyens de communication (ligne d'information d'urgence, cascade téléphonique, présence sur les lieux, courriels, site Web, etc.) et la fréquence des communications - Fait le suivi de ce qui est dit sur l'entreprise dans les médias et ajuste les communications au besoin
Responsable des installations			<ul style="list-style-type: none"> - Met en place les mesures pour diminuer l'impact de l'incident sur les lieux (fermeture de services, activation d'une génératrice et de pompes, protection de l'emplacement affecté, etc.) - Coordonne la récupération de ressources vitales (si possible) - Coordonne l'évaluation des dommages, le nettoyage et le rétablissement de l'emplacement - Fournit de l'assistance dans la relocalisation, si nécessaire
Responsable des technologies de l'information et de la communication			<ul style="list-style-type: none"> - Coordonne la reprise des technologies numériques - Fournit de l'assistance dans la mise en place des stratégies entourant l'accès aux technologies (accès à distance, installation d'ordinateurs à des emplacements de relève et redirection des lignes de télécommunications)

Rôle	Nom du responsable et n° de cellulaire	Nom du substitut et n° de cellulaire	Responsabilités lors d'un incident
Responsable de la gestion financière			<ul style="list-style-type: none"> - Si l'incident a produit des dommages matériels, avise l'assureur avant que le nettoyage commence - Comptabilise les dépenses associées à l'incident et s'assure d'avoir accès aux fonds nécessaires pour assumer les dépenses courantes et extraordinaires - S'assure que toutes les normes et tous les règlements auxquels l'entreprise est assujettie sont respectés. Coordonne l'obtention d'avis juridiques sur la réponse à l'incident (peut être attribué à un autre répondant, selon les responsabilités normales de l'entreprise)
Responsable des ressources humaines			<ul style="list-style-type: none"> - Si l'incident a fait des blessés, veille à faire le suivi de leur état de santé, tient informés les proches et leur offre du soutien psychologique, ainsi qu'aux employés - Veille à la sécurité ainsi qu'au bien-être des employés et fournit un soutien logistique au besoin (transport, hébergement, gardiennage) - En cas d'absentéisme anormal, tient le compte des absences et coordonne les mesures d'hygiène supplémentaires avec le responsable des installations, selon la nature de l'incident
Responsable de la production et des opérations			<ul style="list-style-type: none"> - Maintient les activités de l'entreprise en appliquant les mesures de remplacement et les stratégies de continuité définies - Participe à la saisie si des données ou des équipements ont été perdus ou endommagés - Participe à la validation de la fonctionnalité et de l'intégrité des technologies numériques affectées

1.3 Schéma d'alerte

Le schéma d'alerte est fourni à titre indicatif et doit être interprété avec la grille des niveaux d'incident, ci-dessous. Reprenez le schéma déterminé dans l'outil *Schéma d'alerte, grille des niveaux d'incident et liens avec d'autres plans*.



1.4 Grille des niveaux d'incident

La grille des niveaux d'incident est fournie à titre indicatif. En cas de doute, il vaut mieux informer et mobiliser la cellule de gestion d'incident. Reprenez la grille remplie dans l'outil *Schéma d'alerte, grille de niveaux d'incident et liens avec d'autres plans*.

Niveaux d'incident	Caractéristiques de l'incident		Réponse
	Étendue	Capacité de réponse	Gestion et prise en charge de l'incident
Niveau 1 (incident mineur)	Affecte la capacité d'une ou de quelques unités à maintenir leurs activités	Les ressources disponibles au sein de l'unité ou dans les unités de soutien habituelles sont suffisantes pour continuer ou pour rétablir les activités dans un délai raisonnable.	<u>La prise en charge :</u> 1. Elle se fait par les processus normaux déjà établis (ex. : services informatiques, bâtiments, RH) ou par le coordonnateur PCA et le gestionnaire de l'unité affectée.
Niveau 2 (incident majeur)	Affecte la capacité de plusieurs unités à continuer leurs activités	Les ressources disponibles sont suffisantes, mais une coordination est requise entre plusieurs parties prenantes pour rétablir les activités dans un délai raisonnable. Des stratégies non prévues pourraient devoir être mises en place.	<u>La prise en charge :</u> 1. Le gestionnaire de l'unité affectée alerte le coordonnateur PCA. 2. La mobilisation de la cellule de gestion d'incident se fait par le coordonnateur PCA. 3. La cellule de gestion d'incident prend en charge la gestion de l'incident. 4. Le chef de la cellule de gestion d'incident informe le PDG (dans le cas où celui-ci n'est pas lui-même le chef).
Niveau 3 (crise)	Affecte la capacité d'une grande partie ou de l'ensemble de l'organisation à continuer ses activités	Des orientations stratégiques ou une prise de décision extraordinaire sont nécessaires afin de répondre à l'incident. Les hypothèses de travail sur lesquelles repose le plan de continuité des activités pourraient ne pas être applicables.	<u>La prise en charge :</u> 1. Le coordonnateur PCA alerte le chef de la cellule de gestion d'incident, et ce dernier mobilise le PDG (dans le cas où celui-ci n'est pas lui-même le chef). 2. La cellule de gestion d'incident prend en charge la gestion tactique de l'incident. 3. La haute direction ou le conseil d'administration donne les orientations stratégiques à la cellule de gestion d'incident.

Section 2. Actions à mettre en œuvre

Lorsqu'un incident survient, le niveau de stress est élevé. Il est donc utile d'avoir consigné à l'avance les actions à effectuer.

L'objectif ici n'est pas de documenter les procédures opérationnelles, mais bien d'indiquer les actions particulières relatives à la gestion de l'incident.

Les actions suivantes sont fournies à titre indicatif et doivent être adaptées à l'entreprise et à la situation réelle. Une section est prévue en bas du tableau pour indiquer des actions spécifiques à l'entreprise. La colonne « Détails » permet de faire référence à des procédures internes, à l'assignation de l'une ou de l'autre des actions ou encore à des spécifications propres à l'organisation.

N°	Actions	Détails
01	Prendre connaissance de l'incident : <ul style="list-style-type: none"> • Système d'alarme ou autre équipement. • Témoin, responsable de la ressource affectée (ex. : installations, technologies numériques). 	
02	Mettre en œuvre des actions immédiates afin de réduire l'impact de l'incident : <ul style="list-style-type: none"> • Évacuation du bâtiment et application des mesures d'urgence. • Coupure d'accès aux systèmes et aux installations. • Fermeture de services ou d'équipements. • Mise en place de mesures pour réduire les dommages et récupérer si possible les ressources vitales. • Implantation de mesures visant à assurer le confort et la sécurité des employés. • Redirection, message temporaire sur les lignes téléphoniques ou message sur l'intranet. • Communication avec les autorités et avec les partenaires critiques. 	
03	Alerter et mobiliser : <ol style="list-style-type: none"> 1) Alerter le coordonnateur PCA. 2) Demander aux responsables d'effectuer une analyse préliminaire de la situation sur leur unité. 3) Assurer un flux continu d'information avec les gestionnaires et avec les employés. 	
04	Recueillir l'information : <ol style="list-style-type: none"> 1) Ouvrir le journal de bord (il est important de consigner les informations reçues, les actions mises en œuvre et le moment où le tout s'est déroulé). 	
05	Analyser les impacts : <ol style="list-style-type: none"> 1) Déterminer la nature de l'incident et les conséquences sur l'organisation. 2) Réviser les priorités organisationnelles (voir section 3 pour la liste des produits et services prioritaires et les activités essentielles). Ajuster si nécessaire. 3) Évaluer l'impact de l'incident à l'aide de la grille des niveaux d'incident (voir section 1.3) et mobiliser la cellule de gestion d'incident au besoin. 4) Déterminer les stratégies à mettre en place selon la nature de l'incident (voir section 4). Consigner cette analyse dans le rapport de situation.	
06	Définir les enjeux : <ol style="list-style-type: none"> 1) Indiquer les secteurs ayant besoin de soutien (TI, RH, communications, installations, finances, etc.). 2) Indiquer les enjeux actuels et prévoir les enjeux potentiels. Continuer de consigner cette information dans le rapport de situation.	
07	Agir : <ol style="list-style-type: none"> 1) Selon la nature de l'incident, effectuer les tâches en lien avec les responsabilités de la cellule de gestion d'incident. 2) Mettre en place les mesures de remplacement et les stratégies de continuité appropriées (voir section 5). 3) Informer l'ensemble des employés et des partenaires de l'entreprise de la situation. S'assurer de leur fournir les instructions appropriées. 	

Section 3. Produits, services et activités essentiels

3.1 Produits et services priorisés et niveaux de service minimum acceptable

Reprenez la liste énoncée dans le *Bilan d'impact sur les activités*.

Nom du produit ou du service	Niveau de service minimum acceptable	Justification

Section 4. Stratégies selon le type de conséquence

Reprenez la liste énoncée dans l'outil *Conception des stratégies*.

Conséquence	Mesures de remplacement / Stratégies de continuité	Niveau de préparation	Temps d'activation	Recommandations
1 – Perte d'accès à l'emplacement / Perte de l'emplacement				
2 – Perte des systèmes informatiques et de communication (équipements, applications, téléphones)				
3 – Absentéisme anormal ou perte d'employés clés				
4 – Interruption des services d'un partenaire d'affaires clé (fournisseur/sous- traitant)				
5 – Perte des ressources essentielles, d'équipements ou d'outils clés et de services				

Conséquence	Mesures de remplacement / Stratégies de continuité	Niveau de préparation	Temps d'activation	Recommandations

Section 5. Liste des contacts d'urgence

5.1 Coordonnées des membres de la cellule de gestion d'incident

Cette section fournit le nom et les coordonnées des membres de la cellule de gestion d'incident indiqués dans la section 1.

Rôle	Nom	Tél. bureau	Tél. cellulaire	Tél. d'urgence	Courriel
Chef					
Chef substitut					
Coordonnateur					
Coordonnateur substitut					
Responsable des communications					
Responsable des communications substitut					
Responsable des installations					
Responsable des installations substitut					
Responsable des TIC					
Responsable des TIC substitut					
Responsable de la gestion financière					
Responsable de la gestion financière substitut					
Responsable des RH					
Responsable des RH substitut					

5.3 Coordonnées des partenaires d'affaires

Dressez la liste des principaux partenaires d'affaires que vous pouvez être appelé à joindre durant un incident. Il peut s'agir de clients ou de fournisseurs, par exemple. Il est recommandé d'avoir au moins un numéro en cas d'urgence pour chaque partenaire.

Partenaire d'affaires		Détails	Personne-ressource	Téléphone	Courriel
Type	Nom		Nom	Numéro(s)	
Gestionnaire de l'immeuble					
Compagnie d'électricité (urgence 24 heures)	Hydro-Québec	Fonctionnement + génératrice (délais)		T : 1 800 790-2424	
Gestion du risque – CNESST					
Autorités	CNESST	Déclaration obligatoire des blessures graves		T : 1 866 302-2778	
Autorités	Urgence-Environnement	Déclaration et assistance lors d'urgence environnementale		T : 1 866 694-5454	http://www.mdelcc.gouv.qc.ca/ministere/rejoindre/urgence.htm
Programme d'aide aux employés (PAE)					
Agence de sécurité					
Assureur					
Institution financière					
Service de courrier					
Taxi					
Hôtel					
Menuiserie					
Entreprise spécialisée dans le nettoyage après sinistre					
Fournisseur Internet					
Fournisseur de matériel TI					

Section 7. Revue, approbation et maintenance du plan

7.1 Historique de révision

Les plans doivent être révisés au moins une fois par an¹, ou plus fréquemment dans les cas suivants :

- Des modifications importantes sont apportées aux priorités d'affaires, aux processus, aux emplacements ou aux technologies.
- Des modifications importantes sont apportées à l'environnement externe, comme des changements réglementaires.

N° de version	Date de révision	Résumé des modifications	Auteur

7.2 Approbation

Veuillez indiquer qui a fourni l'information et qui a revu et approuvé le contenu du présent plan de continuité des activités.

	Nom	Titre	Date
Rempli par			
Approuvé par			

¹ Les bonnes pratiques suggèrent une révision mensuelle des coordonnées personnelles des joueurs clés.

Rapport de situation

Nom de l'entreprise :

Information sur l'incident

Incident : _____

Lieu : _____

Type d'incident : _____

Date et heure du rapport : _____

Rempli par (nom et rôle) : _____

Niveau d'incident

1- Mineur

2- Majeur

3- Crise

Activation du plan de continuité des activités

Le rapport de situation est rédigé lorsqu'un incident survient. Il permet de donner un état de la situation à la cellule de gestion d'incident, afin d'avoir avec elle une compréhension commune de la situation et des actions à mettre en œuvre.

Au fur et à mesure que la situation évolue, il est important de mettre à jour le rapport de situation en vue d'informer la cellule de gestion d'incident et d'ajuster les actions à entreprendre.

N°	Élément	Description
1	Description de la situation dans son ensemble (indiquez en quelques lignes ce qui est arrivé et quelles sont les conséquences de l'événement)	
2	Information spécifique et enjeux (personnes, infrastructure, environnement externe, réputation, revenus et coûts, respect de la réglementation, protection des actifs, produits, activités à risque, etc.)	
3	Actions mises en œuvre ou actions en cours	
4	Décisions requises par la direction	
5	Enjeux qui pourraient survenir dans les 72 prochaines heures	

Rapport post-incident

Nom de l'entreprise :

Information sur l'incident

Incident : _____

Lieu : _____

Type d'incident : _____

Date et heure du début de l'incident : _____

Date et heure de la fin de l'incident : _____

Rempli par (nom et rôle) : _____

Distribué à : _____

Niveau d'incident

1- Mineur

2- Majeur

3- Crise

Activation du plan de continuité des activités

Date du rapport : _____

Brève description de l'incident :	
Conséquences (y compris les coûts) :	
Impact sur les produits et services :	
Mesures mises en place (ex. : rétablissement, continuité des activités) :	
Points forts et points faibles :	
Leçons :	
Recommandations et plan d'action :	