



Conférence-atelier

# La planification et la réalisation d'exercices de table engageants et efficaces

23 novembre 2021

10h30 à 12h par TEAMS

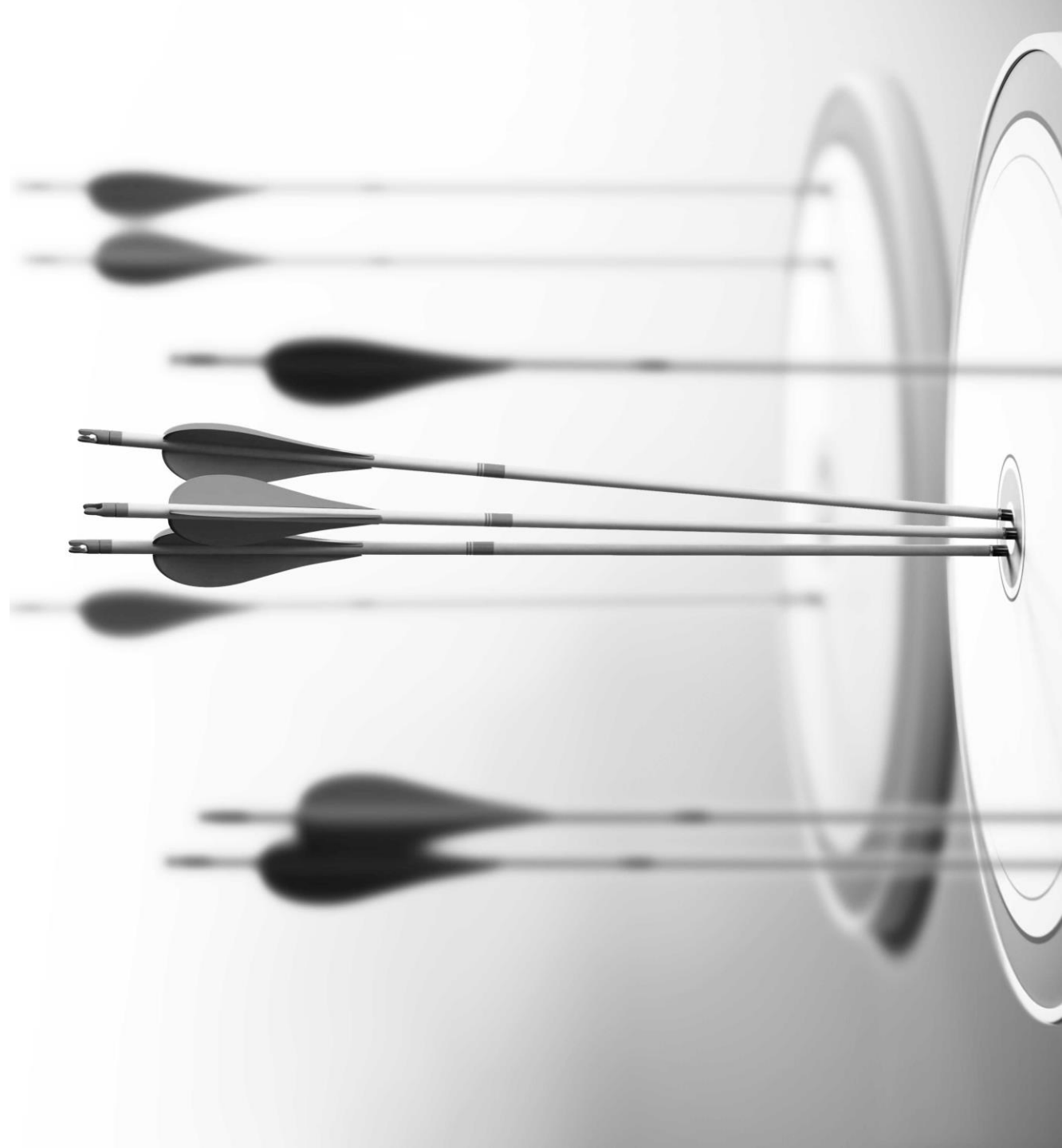
Présentée par Marie-Hélène Primeau, CPA, CA, MBCI  
Vice-présidente principale de Premier Continuum



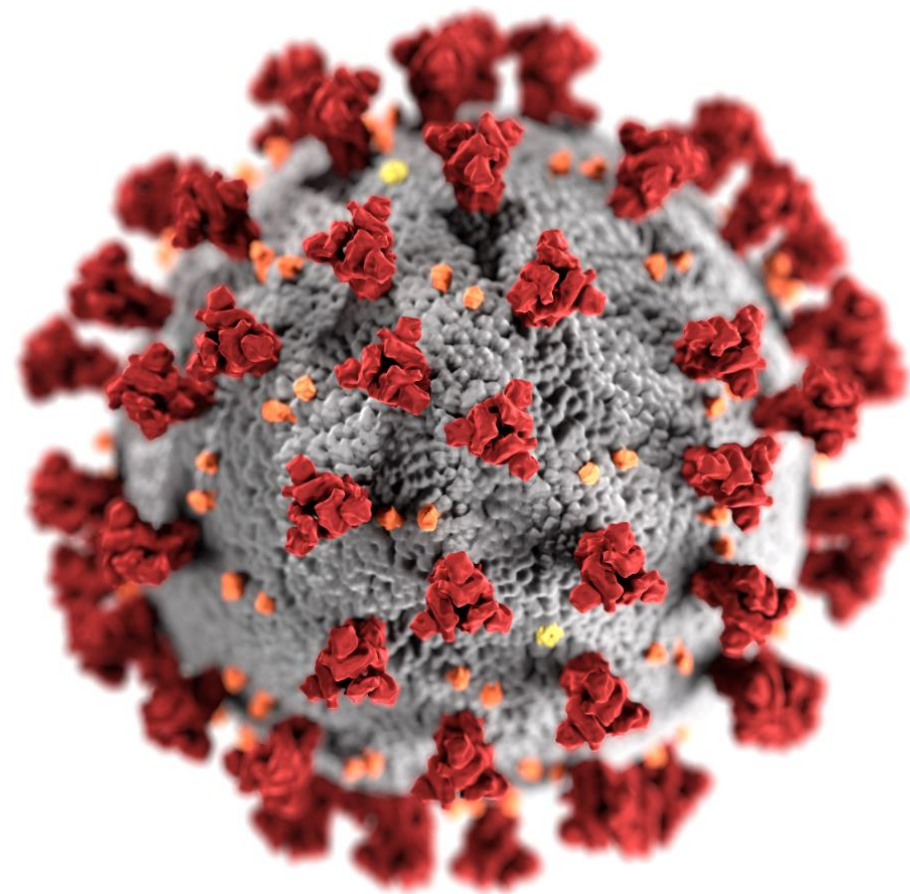
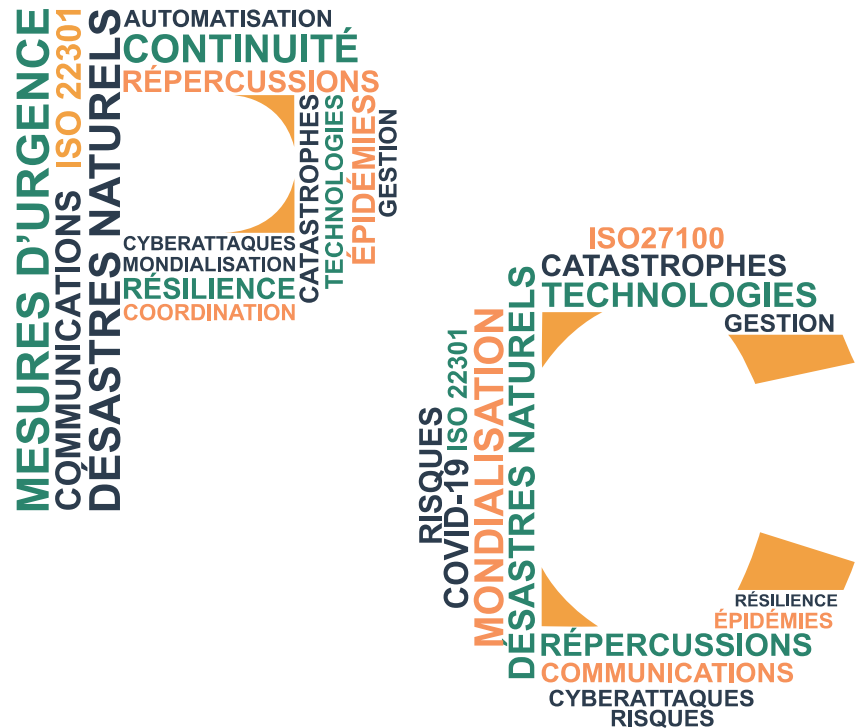
# LA CONFÉRENCE

---

- Contexte
- Principes de base
- Comment dynamiser les exercices
- Expérimentez !



# CONTEXTE

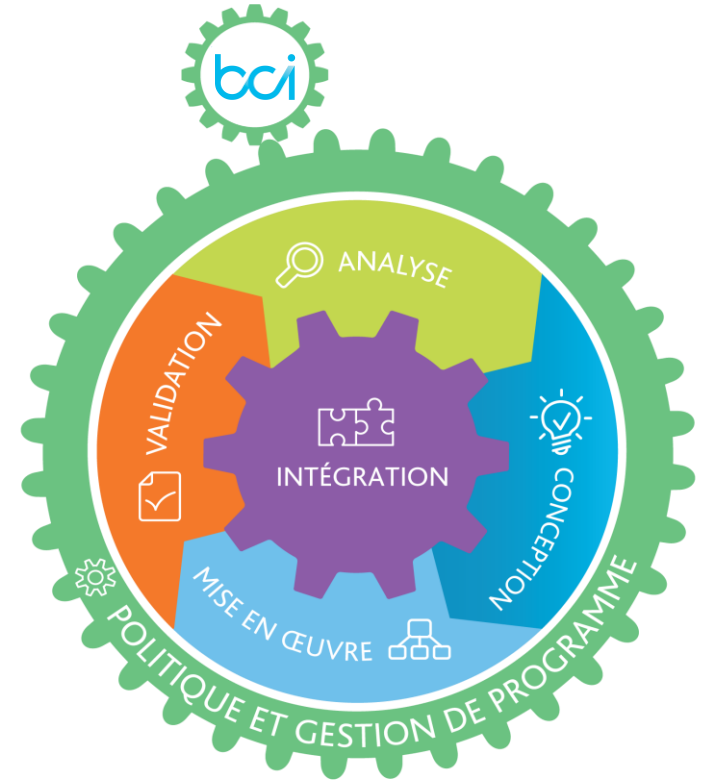


# S'EXERCER

La capacité de continuité de l'organisation ne peut être considérée comme fiable ou efficace tant qu'elle n'est pas exercée.



Un exercice :

- Évalue la capacité actuelle de continuité des activités de l'organisation
- Renforce la confiance
- Développe le travail d'équipe





# TYPES D'EXERCICES

TYPE D'EXERCICE*	FRÉQUENCE	COMPLEXITÉ
	Élevée	Faible
Exercice fondé sur la discussion		
Exercice avec scénarios		
Exercice de simulation		
Test		
Exercice en conditions réelles		
	Faible	Élevée



# AVEZ-VOUS DÉJÀ ORGANISÉ DES EXERCICES VIRTUELS?

1 Oui



2 Non, mais j'y pense

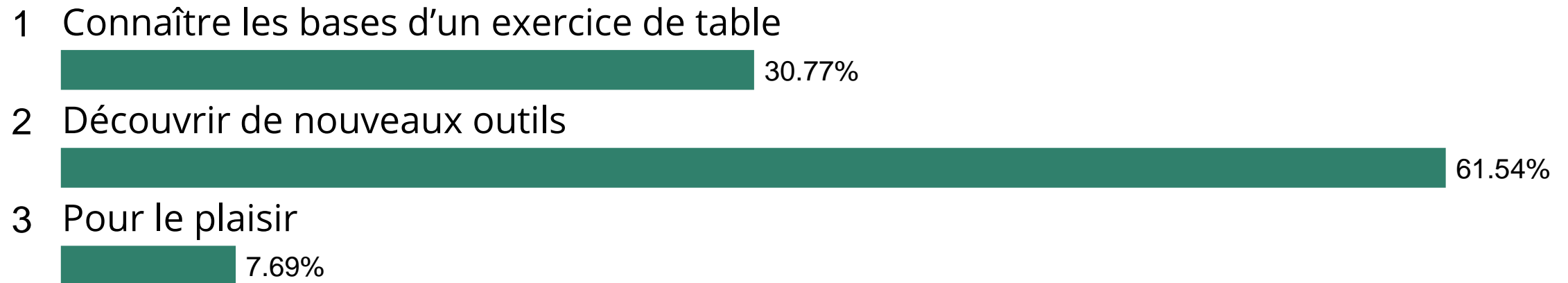
0%

3 Non et ce n'est pas dans mes intentions

0%



# QUEL EST VOTRE OBJECTIF PRINCIPAL D'APPRENTISSAGE DE CET ATELIER?



# QUELLE EST LA PREMIÈRE CHOSE QUE NOUS DEVRIONS FAIRE LORS DE LA CONCEPTION D'UN EXERCICE ?

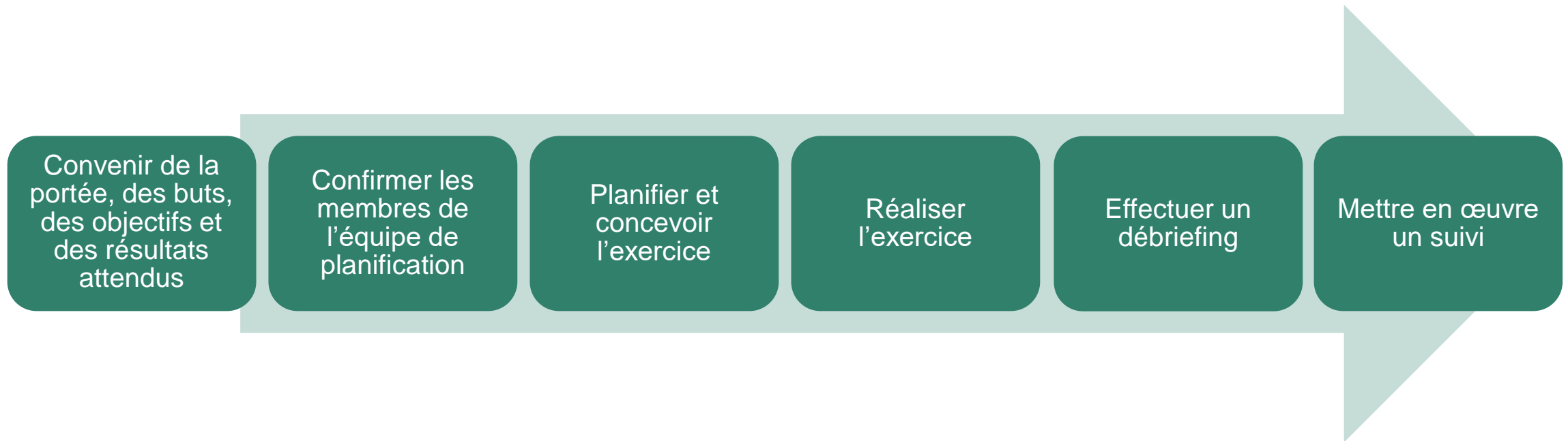
- 1 Choisir le scénario  
■ 2.38%
- 2 Déterminer les objectifs  
■ 85.71%
- 3 Identifier l'équipe de gestion de l'exercice  
■ 7.14%
- 4 Confirmer la date  
■ 4.76%





# ÉLABORER L'EXERCICE

- › Le processus suivant peut être utilisé pour tous les types d'exercice



Source: Cours de BCI  
*Concevoir et réaliser des exercices efficaces*

# DÉFINIR LES OBJECTIFS

## Adaptés selon :

- Les personnes à exercer / systèmes à tester
- Le niveau de maturité
- Le type de test

## Permet de :

- Évaluer les compétences et les capacités actuelles en matière de continuité des activités
- Aborder les hypothèses ou les questions en suspens (ex. cascade de communication, priorités de l'organisation, stratégies)
- Identifier les opportunités d'amélioration
- Tester l'efficacité et la rapidité d'exécution des aspects techniques



# CONCEVOIR LE SCÉNARIO

## Le réalisme est primordial

- Les participants doivent embarquer
- Le plus proche possible des procédures réelles

## L'exposition doit être minimale (ne pas créer un « vrai incident »)

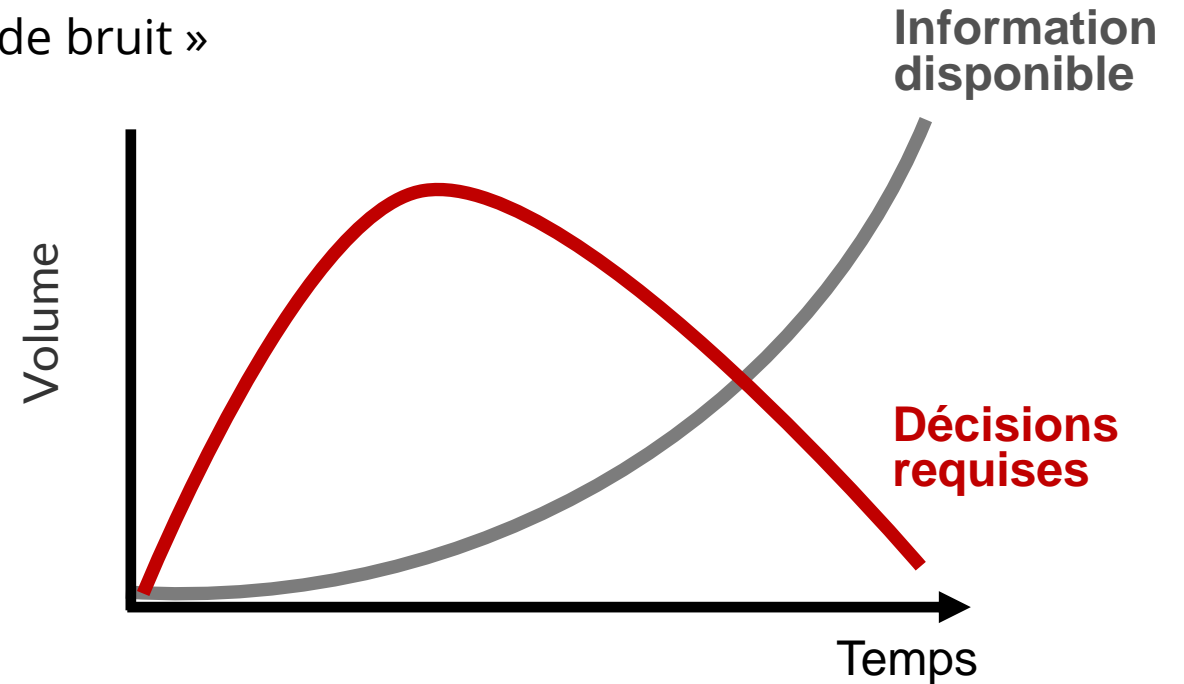
- Les « vrais » risques doivent être anticipés et minimisés
- Si nécessaire, mettre en place des plans de retrait et des codes

**CECI EST UN EXERCICE**



# ENJEUX DE DÉCISIONS LORS D'UN INCIDENT

- Informations incomplètes et contradictoires
- Environnement d'information « avec beaucoup de bruit »
- Évolution rapide de la situation
- Capacité limitée de contrôler la situation
- Ampleur de l'événement
- Distractions et interférences
- Informations cachées



Source: Cours de BCI  
Concevoir et réaliser des exercices efficaces



# DÉROULEMENT DE L'EXERCICE

## Durée de l'exercice et participants

### Déroulement de l'exercice

- Chronologie (temps réel VS exercice)
- Intrants
- Type d'intrants et mode d'insertion
- Participants impliqués dans la réponse
- Actions attendues / Conseils utiles

### Outils en soutien

- Présentation avec un résumé de chaque intrant
- Copie papier de chaque intrant (si en présentiel)
- Liste sommaire de tous les intrants



# EXERCICE VIRTUEL

- TEAMS, ZOOM, Webex, Gotomeeting
- Utilisez les salles ou « Breakout rooms » lorsque cela est possible
  - Demandez à de petits groupes de résoudre les problèmes et adresser les impacts
  - Obtenir de nouveaux renseignements ou des informations supplémentaires
- S'assurer que le soutien technique est disponible et fonctionnel
- Planifiez des plans B (ex. se connecter par téléphone à l'exercice, avoir ouvert les hyperliens dans d'autres navigateurs, etc.)
- Tirez parti des outils d'apprentissage en ligne (ex. Quizizz, Kahoot!, Vevox)
- Tirez parti des questionnaires pour obtenir des commentaires pendant et après exercice (ex. Microsoft Forms, Google Forms, Survey Monkey, etc.)





# RENDRE LES EXERCICES DYNAMIQUES

## Audios

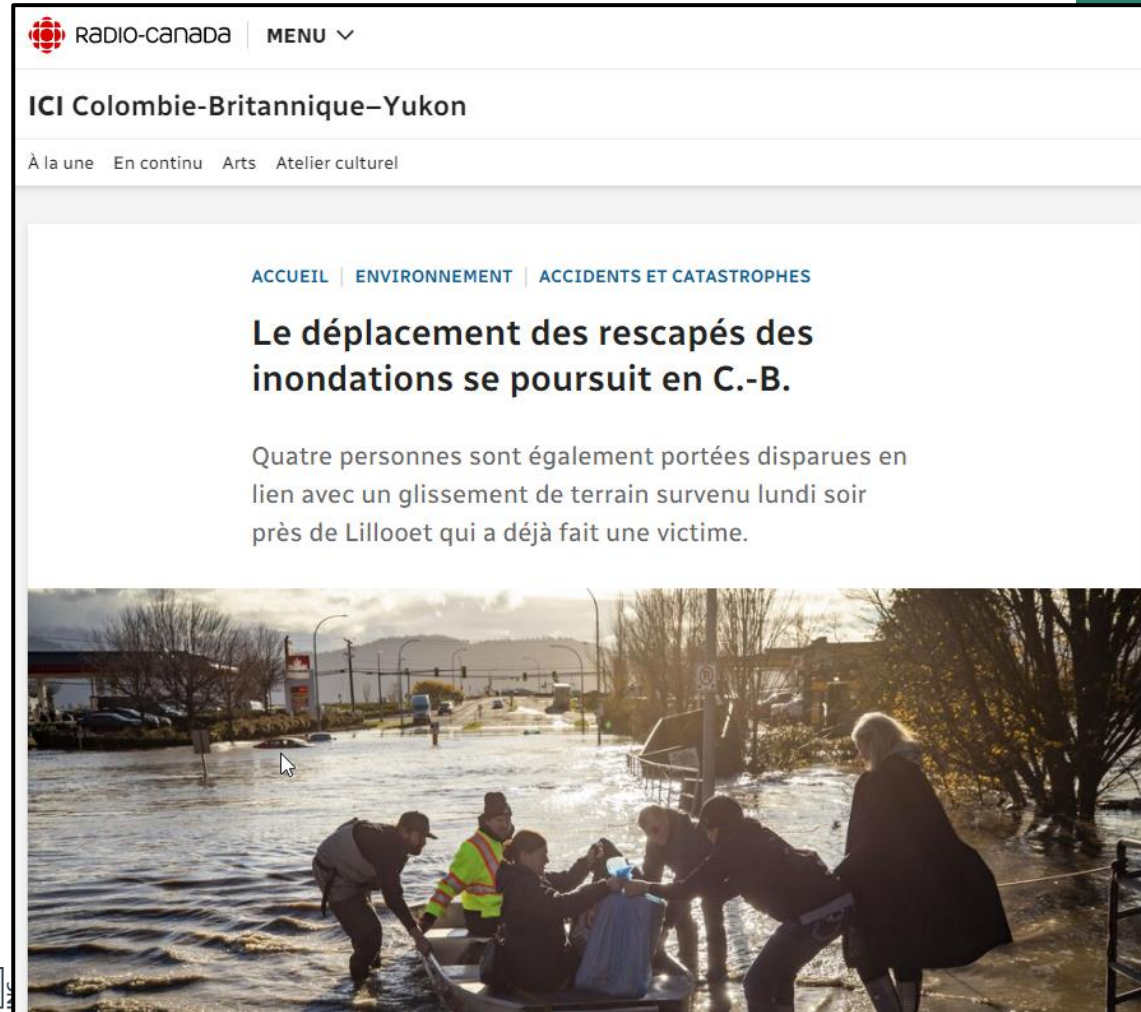
- Bulletin de radio
- Appels téléphoniques

## Visuels

- Intégrer du matériel de vrais incidents
- Utiliser des cartes et des images
- Créer des « fausses » nouvelles
  - Téléjournal, radio-journal, nouvelles écrites
  - Médias sociaux : Facebook et Twitter
- Faire interagir des acteurs ou de vrais clients / fournisseurs

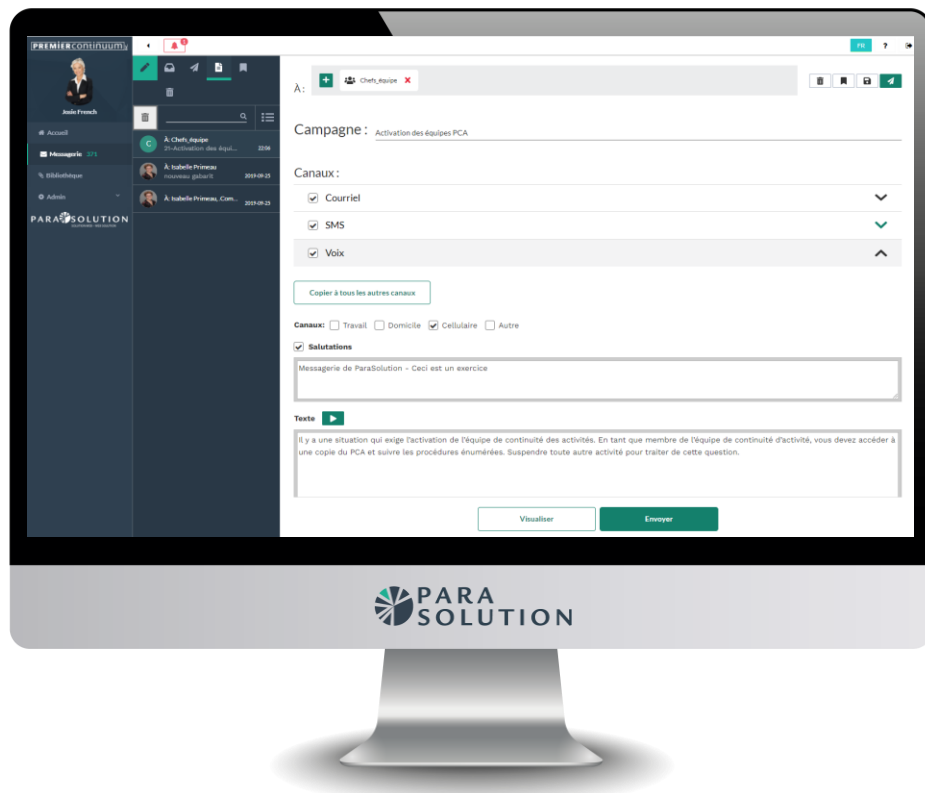


# MATÉRIEL RÉEL DE CATASTROPHE





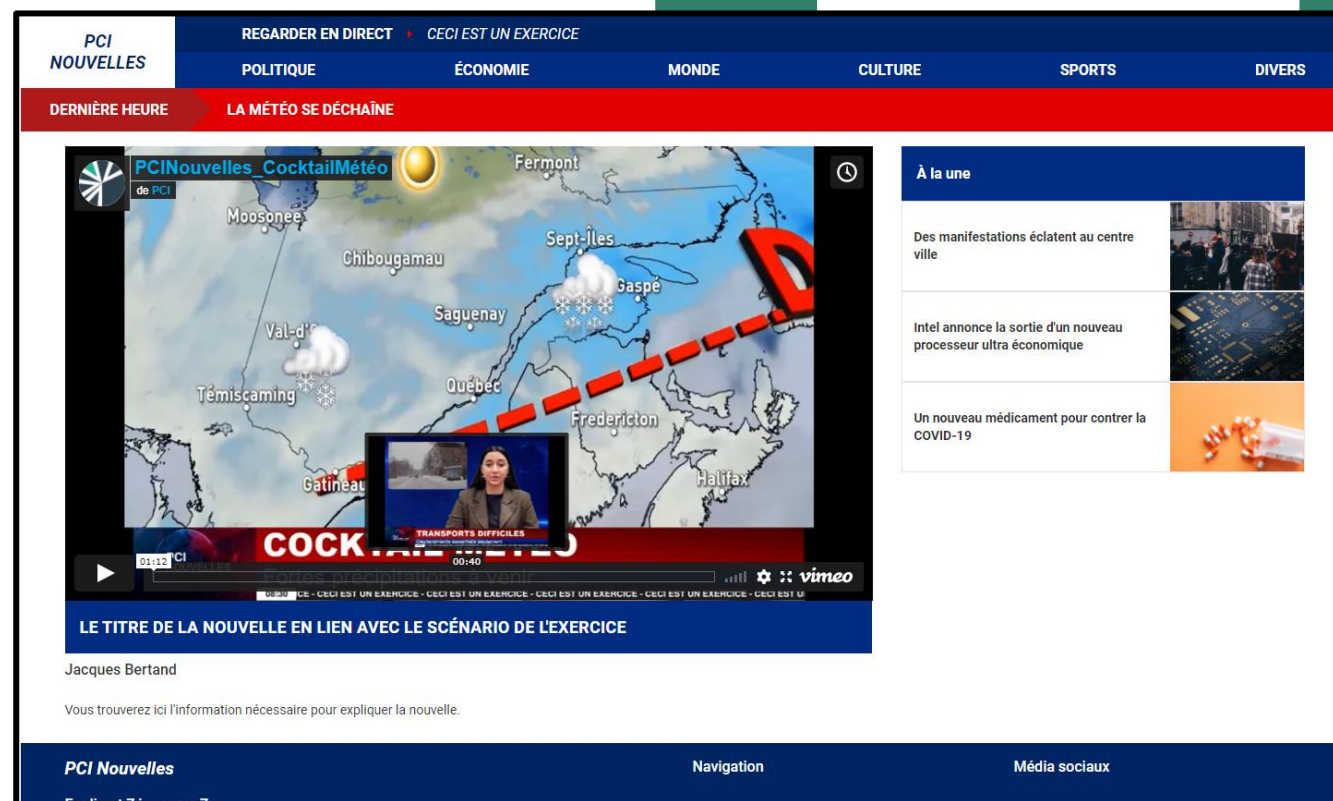
# NOTIFICATION D'URGENCE / OUTIL DE GESTION DES INCIDENTS ET DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS



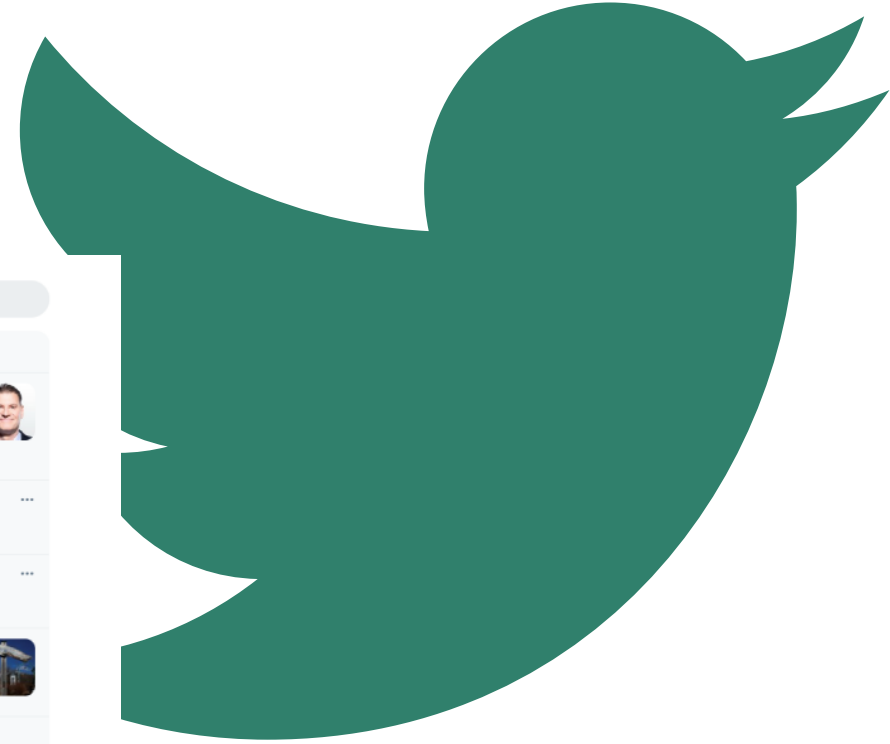
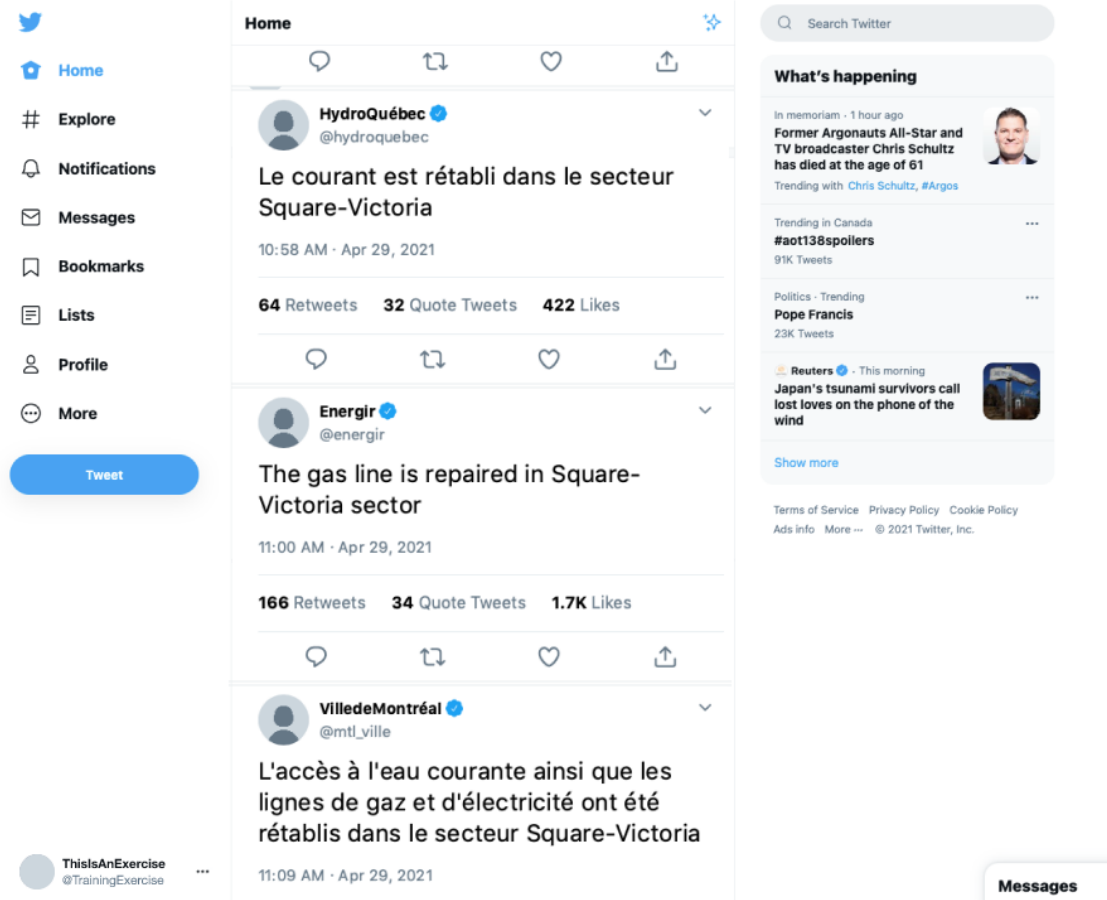
# CLIPS DE NOUVELLES

## Qu'avez-vous besoin ?

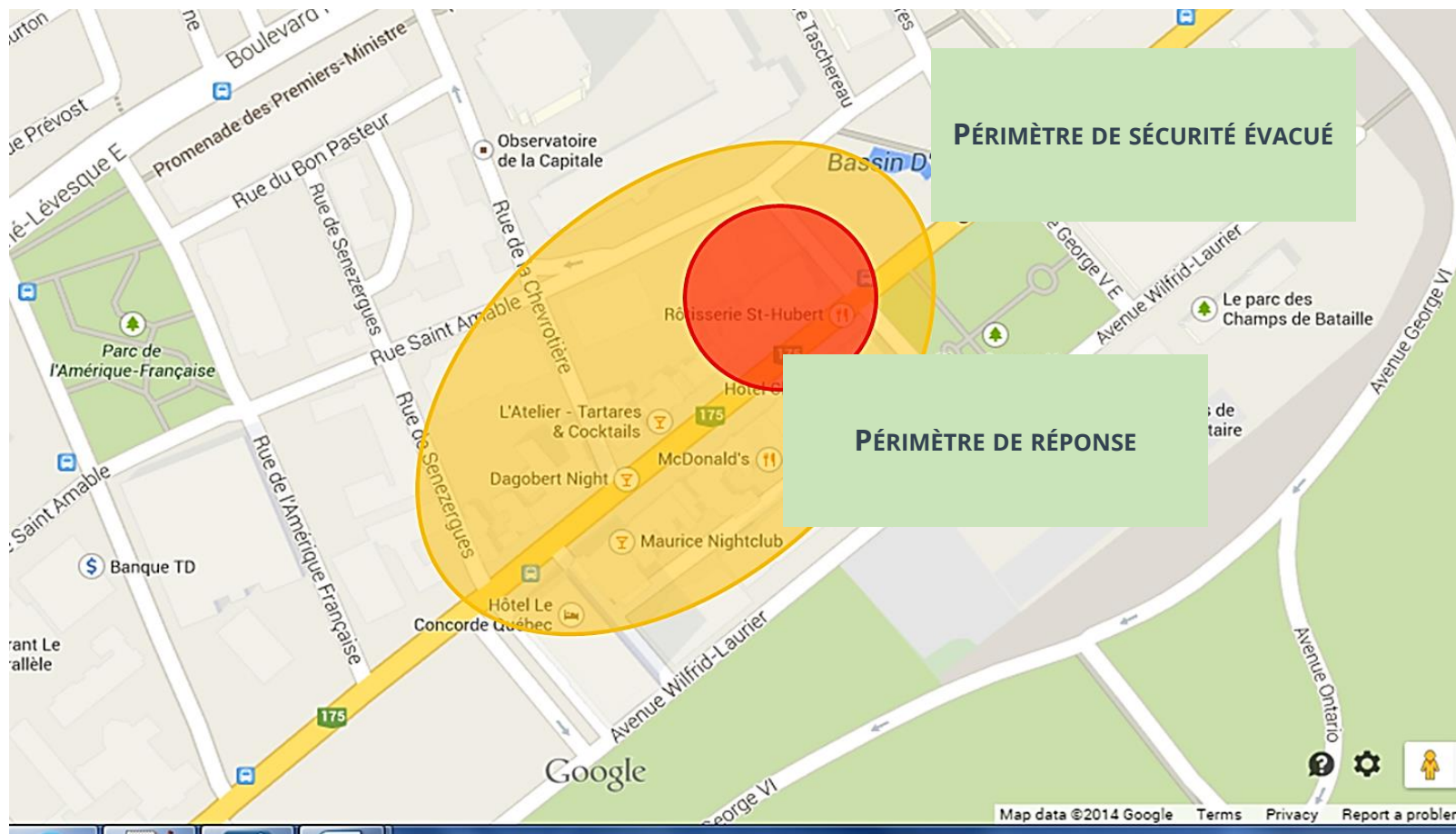
- › Écran vert / papier
- › Caméra vidéo / téléprompteur (cueprompter.com)
- › Logiciel d'édition vidéo (entrée de gamme)
- › Images / vidéo
- › Volontaire (peut être quelqu'un de l'organisation)
- › Indications claires dans le clip  
**CECI EST UN EXERCICE**



# NOUVELLES SUR LES MÉDIAS SOCIAUX



# UTILISATION DE CARTES





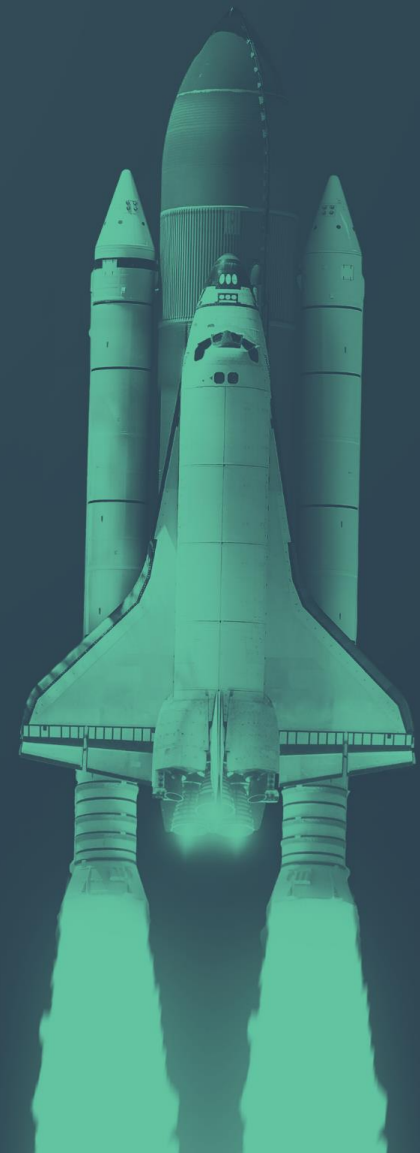
# AUTRES IDÉES INTÉRESSANTES

- Décider où sont les participants au début de l'exercice
- Participants touchés par différentes conséquences
- Jeu de cartes pour identifier qui est malade ou non disponible pour travailler
- Salle de conférence de presse / acteurs



# ATELIER

---



# ATELIER

---

- Faites l'expérience d'un extrait d'exercice
- Utiliser l'étude de cas ci-après pour expérimenter



# ÉTUDE DE CAS

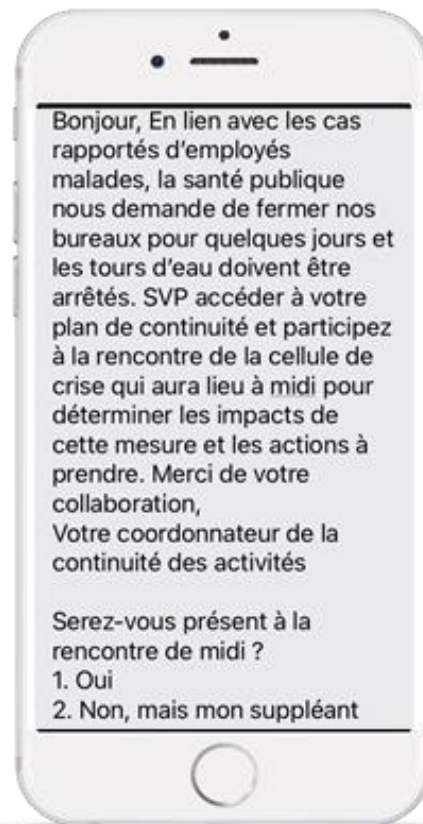
---

- Entreprise de services de 400 employés
- 25% des employés travaillent du bureau
- 75% en télétravail, mais doivent se connecter aux postes de travail du bureau
- Salle des serveurs au bureau – aucun système critique dans le nuage
- Cellule de crise en place (chef, adjoint, communications, légal, ressources humaines + autres membres au besoin)
- Plan de continuité des activités en place avec coordonnateur



# 21 SEPTEMBRE 2021 – MATIN

## › Activation de la cellule de crise





# EN SOUS-GROUPE VIA TEAMS

---

- Jouer le rôle de la cellule de crise
- Vous aurez un formulaire à compléter
- Portez attention aux messages affichés, car vous devrez revenir en grand groupe pour le prochain intrant (on ne vous retirera pas du sous-groupe)





# UTILISATION DE SALLES DE SOUS-GROUPES DANS TEAMS

1. Par défaut vous êtes dans la salle principale et commune dans TEAMS
2. Lorsque votre hôte vous assignera à une salle, ceci se fera automatiquement

⚠ La session de salle pour petit groupe a commencé. Vous serez automatiquement déplacé dans 10 secondes.

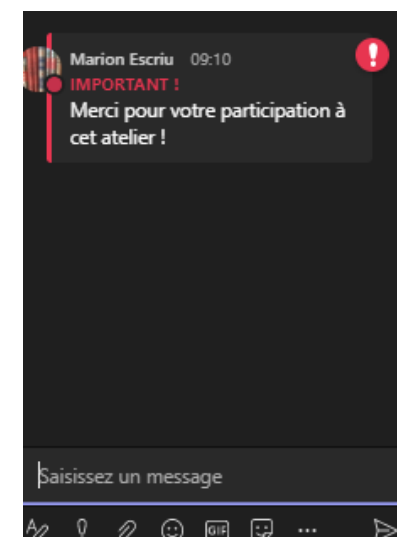
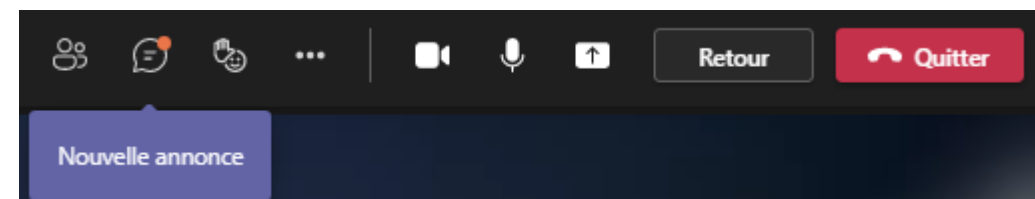
3. Un nouveau groupe de clavardage sera créé avec le nom de votre salle – ces conversations seront privées – sauf pour le modérateur qui a accès à toutes les conversations
4. **Lorsque vous devrez revenir dans la salle principale, cliquez sur RETOUR.**

👤 💬 🗣️ ⋮ | 📺 🎤 📶 Retour Quitter

5. **Pour retourner dans la salle de sous-groupes, cliquez sur REJOINDRE LA SALLE.**

👤 💬 🗣️ ⋮ | 📺 🎤 📶 Rejoindre la salle Quitter

**Vous recevrez des annonces importantes dans le canal de conversation**



# 22 SEPTEMBRE 2021

ÉVALUER  
l'impact sur

DÉCIDER  
le plan  
d'action

INFORMER  
sur le plan  
d'action

PCI NOUVELLES

REGARDER EN DIRECT CECI EST UN EXERCICE

POLITIQUE ÉCONOMIE MONDE CULTURE SPORTS DIVERS

DERNIÈRE HEURE LA MALADIE DU LÉGIONNAIRE IDENTIFIÉE DE NOUVEAU À QUÉBEC

Légionellose\_vidéo1 from PCI

BÂTIMENTS IDENTIFIÉS NOUVELLES PCI

CAS DE LÉGIONELLOSE À QUÉBEC

Jacques Bertrand

La maladie du légionnaire a atteinte il y a quelques années plusieurs employés de tours à bureaux de la Ville de Québec.  
Tout indique que de nouveaux employés en sont atteints. Plus de détails dans le reportage.

À la une

Festival et quartier résidentiel ne font pas bon ménage

La consommation de restauration rapide en hausse

Une nouvelle émission populaire sur Netflix

NETFLIX

PCI Nouvelles

En direct 7 jours sur 7

Navigation

Culture Politique

Économie Sports

Divers Monde

Média sociaux

Youtube

Twitter

Instagram

# 15 OCTOBRE 2021

ÉVALUER  
l'impact sur

DÉCIDER  
le plan  
d'action

INFORMER  
sur le plan  
d'action

PCI NOUVELLES

REGARDER EN DIRECT • CECI EST UN EXERCICE

POLITIQUE ÉCONOMIE MONDE CULTURE SPORTS DIVERS

DERNIÈRE HEURE LA SANTÉ PUBLIQUE ENQUÊTE SUR LES MULTIPLES CAS DE LÉGIONELLOSE



**PREMIER DÉCÈS EN LIEN AVEC L'ÉCLOSION DE LÉGIONELLOSE**

Jacques Bertrand

Le 22 septembre dernier, la Direction de la santé publique de la Capitale Nationale (DSPQ) faisait savoir par voie de communiqué qu'elle menait une enquête en lien avec 10 cas de légionellose survenus dans le quartier Montcalm à Québec. Le nombre est par la suite passé à plus d'une trentaine au cours des semaines suivantes.

Le premier décès en lien avec l'écllosion de légionellose a été constaté aujourd'hui.

La Direction de la santé publique de la Capitale-Nationale nous a confirmé que des patients sont toujours aux soins intensifs, mais qu'aucun nouveau cas n'a été signalé depuis 12 heures. Il faut savoir à ce sujet que la légionellose est une maladie que l'on peut attraper en respirant des microgouttelettes d'eau en suspension dans l'air qui sont contaminées par la bactérie Legionella. Les symptômes de la maladie peuvent ressembler à ceux de la grippe, c'est-à-dire de la toux et de la fièvre. Une pneumonie caractérise la forme plus grave de la légionellose. La DSPQ invite les gens qui ont des inquiétudes en lien avec leur santé à joindre Info-Santé, c'est-à-dire le 8-1-1.

Il a été confirmé que la source de la contamination a été identifiée et qu'elle aurait bien pris naissance dans la tour d'eau du 200 chemin Sainte-Foy. La décontamination en profondeur de l'édifice pourrait prendre quelques semaines.

Le gestionnaire de l'immeuble et certains des occupants ont été contactés pour obtenir leurs commentaires. Nous sommes toujours en attente de ceux-ci.

**À la une**

Ferrari annonce la sortie d'une nouvelle voiture ultra performante

Les sorties en nature gagne en popularité au près des jeunes

Déforestation de la forêt Amazonienne



# DÉBREFFAGE ET MESURES DE SUIVI

---

- Remercier les gens pour leur participation
- Être positif
- Mettre l'accent sur l'amélioration des plans / du programme de continuité
- Réaliser une évaluation individuelle
- Émettre un rapport d'exercice avec un plan d'action clair
- Faire le suivi du plan d'action
- Établir la prochaine date d'exercice



# ÉLÉMENTS DE SUCCÈS

## À FAIRE

- Établir des objectifs clairs
- S'assurer que tous les participants ont quelque chose à faire
- Créer un scénario et des intrants réalistes
- Conserver de la flexibilité
- Préparer des réponses aux questions les plus évidentes
- Avoir du plaisir



Source: Cours de BCI  
*Concevoir et réaliser des exercices efficaces*

# ÉLÉMENTS DE SUCCÈS

---

## NE PAS FAIRE

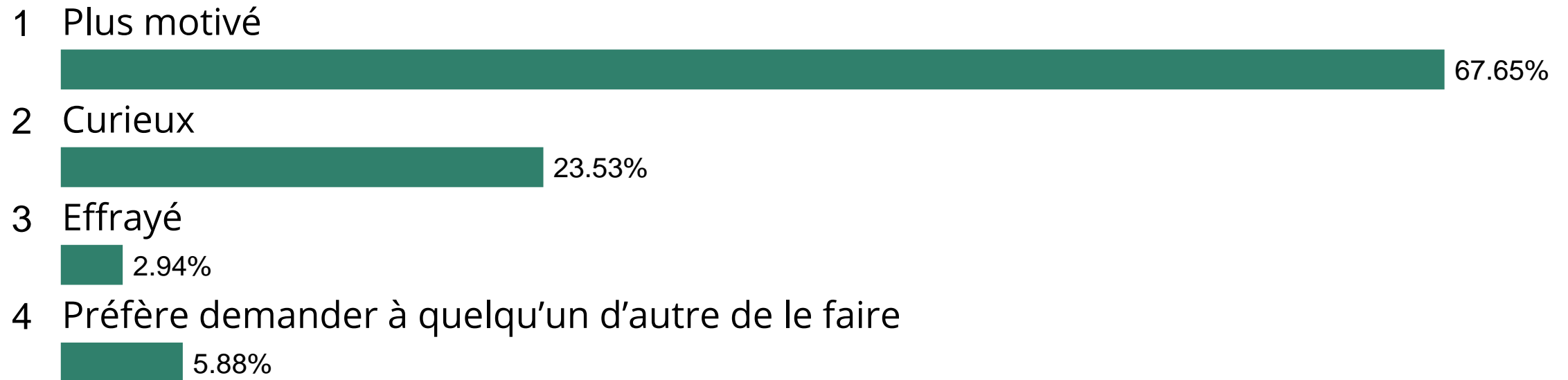
- Prévoir trop d'objectifs
- Rendre le scénario trop complexe ou utiliser trop d'intrants
- Essayer d'en faire trop
- Faire paraître les gens stupides
- Dépasser le temps alloué



Source: Cours de BCI  
*Concevoir et réaliser des exercices efficaces*



# COMMENT VOUS SENTEZ-VOUS VIS-À-VIS DE LA CONDUITE D'UN EXERCICE APRÈS CETTE CONFÉRENCE ?



# VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS SUR LES EXERCICES VIA LES BONNES PRATIQUES DE BCI?



<https://fr.premiercontinuum.com/formation/bci-concevoir-et-animer-des-exercices-efficaces>

## CONCEVOIR ET RÉALISER DES EXERCICES EFFICACES

Ce cours de 2 jours fournit au professionnel de la continuité des activités et de la résilience les connaissances sur la façon de concevoir et de développer des exercices qui fonctionnent.

### Objectifs du cours

Vous apprendrez à

- Élaborer un programme d'exercices
- Développer un exercice spécifique
- Diriger et expérimentez l'exercice que vous aurez développé
- Effectuer des évaluations après l'exercice et rendre compte des leçons apprises

# VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS SUR LES BONNES PRATIQUES DE BCI?



<https://fr.premiercontinuum.com/formation/bci-cours-de-certification-cbci>

## COURS DE FORMATION SUR LES BONNES PRATIQUES ET LA CERTIFICATION DE BCI (EXAMEN CBCI)

Cette formation est le cours officiel du Guide des bonnes pratiques (GBP). Il s'agit de la certification la plus complète et la plus exhaustive en matière de concepts et de bonnes pratiques de l'industrie dans le monde entier et sert également de base pour l'obtention du certificat de l'examen BCI (CBCI).

### Objectifs du cours

- Compléter l'expérience pratique en continuité des affaires grâce à une formation formelle basée sur le GBP 2018
- Fournir un point de référence complet sur lequel les compétences techniques et professionnelles des professionnels peuvent être évaluées et mesurées
- Pour se préparer à passer le certificat de l'examen BCI (CBCI)

# LISTE DES OUTILS QUI PEUVENT ÊTRE UTILISÉS

- ZOOM (présentations et salles de travail)
- TEAMS (présentations et salles de travail)
- Microsoft Forms (questionnaire d'état et retroaction)
- Webflow <https://webflow.com/> et outils de montage vidéo
- Figma <https://www.figma.com/>
- Vevox <https://www.vevox.com/>
- Quizizz <https://quizizz.com>
- Mentimeter <https://www.mentimeter.com/>
- MonkeyLearn <https://monkeylearn.com/word-cloud/>
- Outils de notification tels que ParaSolution [www.premiercontinuum.com/parasolution](http://www.premiercontinuum.com/parasolution)



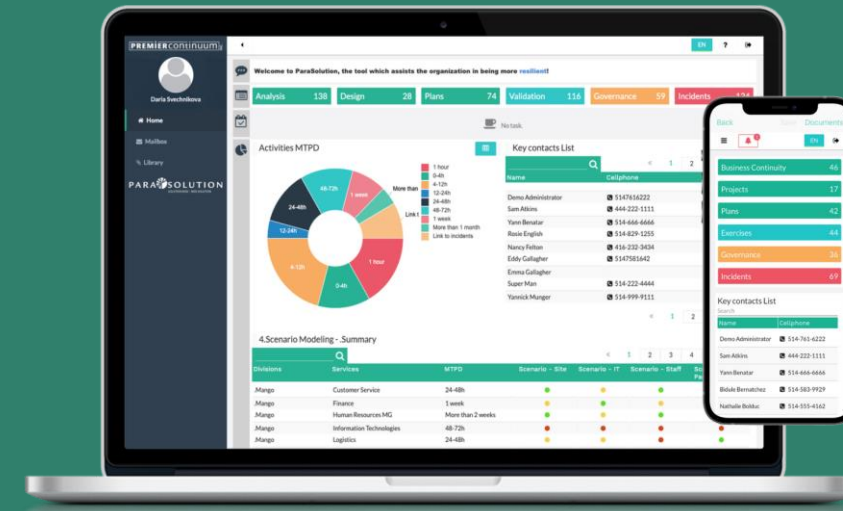
UN LEADER  
DANS LE GARTNER  
MAGIC QUADRANT



**PREMIERcontinuum** INC.  
PARASOLUTION

2018 INNOVATION - GAGNANT  
2021 INNOVATION - GAGNANT  
2021 PROVIDER OF THE YEAR - GAGNANT

2021 INNOVATION - NOMINÉ  
2021 PROVIDER OF THE YEAR - NOMINÉ







**PREMIER**continuum<sup>INC</sup>  
PARASOLUTION

ENSEMBLE, AUGMENTONS VOTRE  
RÉSILIENCE ORGANISATIONNELLE

# MERCI

---

1.877.761.6222

[WWW.PREMIERCONTINUUM.COM](http://WWW.PREMIERCONTINUUM.COM)