



2016
Colloque sur la
sécurité civile
et incendie

LA SÉCURITÉ CIVILE ET INCENDIE,
ÇA VOUS APPARTIENT!

Introduction pratique à la continuité des opérations

Session informative destinée aux intervenants en
sécurité civile du Québec



Ordre du jour

- Introduction
- Partie 1 : compréhension des concepts
 - Cas fictif d'un sinistre majeur, sans préparation
 - Concepts de base
 - Composantes d'un programme de continuité
 - Processus d'élaboration
- Partie 2 : bonnes pratiques
 - Sinistre, avec des plans
 - Cycle de vie : le programme
 - Quelques bonnes pratiques
 - actions à gains rapides
 - pièges à éviter
 - Quelques références pour poursuivre l'apprentissage
 - Discussion ouverte

Préambule

- Objectifs
 - Introduire les participants à la continuité
 - Donner un guide de démarrage
- Ce n'est pas un cours, mais plutôt une session d'orientation
- On met l'accent sur la continuité, tout en montrant l'arrimage avec les autres éléments connexes, ex.:
 - Mesures d'urgence
 - Gestion de crise
- S'inscrit dans la mission de RECO-Québec

« Plusieurs appellations : une même finalité »

Selon les milieux et les contextes, plusieurs expressions sont utilisées pour décrire la continuité des activités. Il est souvent question de continuité des opérations, de continuité des affaires, de continuité des services ou encore de maintien des services. L'appellation des plans regroupant les mesures en place à cette fin est également variée : plans de continuité des activités, de continuité des opérations, de continuité des affaires, de continuité des services, de maintien des services essentiels, de contingence, etc. »

Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024, section 5.2, page 72

Intro (suite)

- Définition de base (ISO 22300)
 - Capacité de l'organisation à poursuivre la livraison de produits ou la fourniture de services à des niveaux prédéfinis acceptables après un incident perturbateur

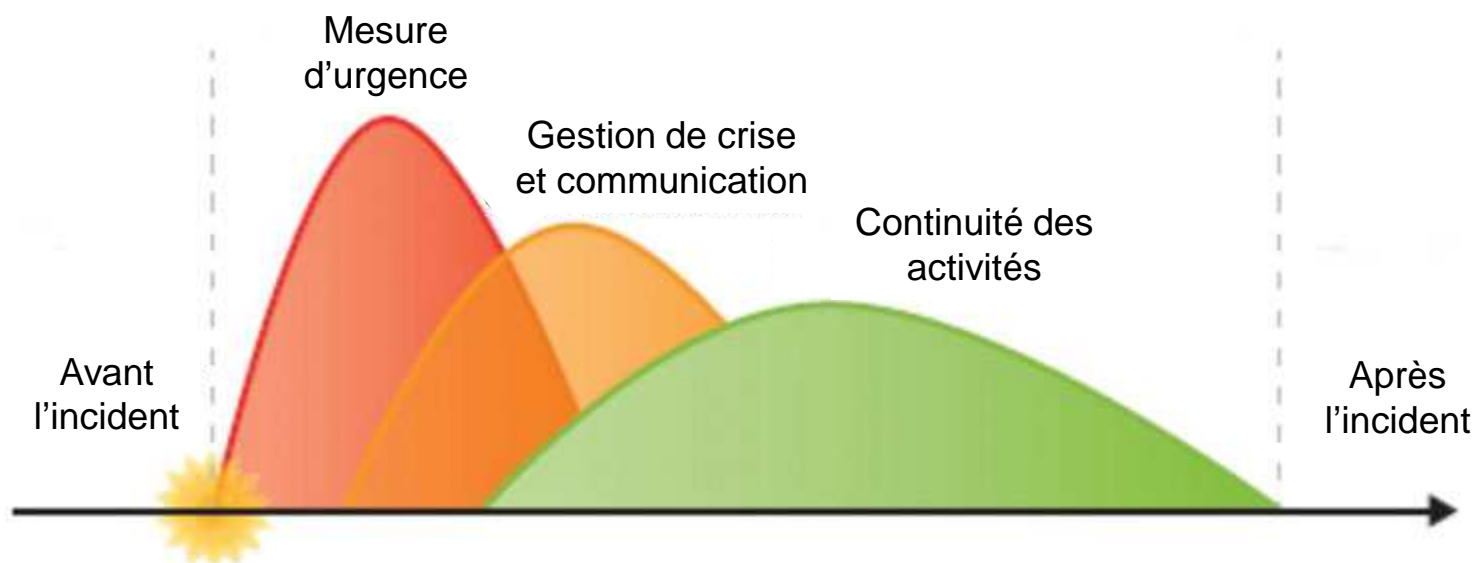
- Ce que la continuité n'est pas
 - Mesure d'urgence
 - Gestion de crise
 - ...

Introduction

- Lorsqu'un sinistre survient, il y a beaucoup de choses à faire
 - Protéger des vies
 - Protéger des infrastructures
 - **Protéger des activités**
 - Rétablir

- L'approche sage est de diviser pour régner
 - Plusieurs plans, plusieurs responsabilités distribuées dans l'organisation

Urgence, crise et continuité



Pourquoi la continuité?

Hauts dirigeants

- ♦ Gouvernance en cas de crise
- ♦ Confiance / réputation

Fournisseurs

- ♦ Effet domino

Législateur

- ♦ Obligations légales



Organisation

Partenaires. . .

Employé

- ♦ Santé et sécurité
- ♦ Engagement des employés
- ♦ Emploi

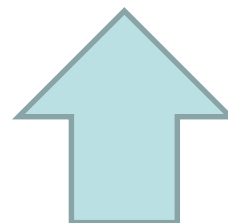
Citoyen, client (individu / corporation)

- ♦ Produits et/ou services essentiels

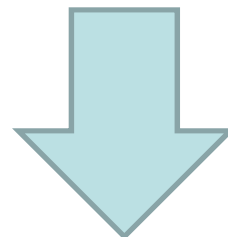
Les intervenants internes / externes

- Dans l'organisation
 - Dirigeants
 - Employés
 - Responsable des plans
 - ...

Dedans



- Hors organisation
 - Pompiers
 - Services de policier
 - Services de santé
 - Fournisseurs
 - Voisins
 - ...



Dehors

Chacun ses responsabilités



Lorsque vous étiez dans l'édifice,
auriez-vous aperçu un gros cartable
appelé « Plan de continuité des
activités »?



2016
Colloque sur la
sécurité civile
et incendie

LA SÉCURITÉ CIVILE ET INCENDIE,
ÇA VOUS APPARTIENT!

Partie 1 : compréhension des concepts

Cas fictif d'un sinistre majeur, sans préparation

Concepts de base

Composantes d'un programme de continuité

Processus d'élaboration



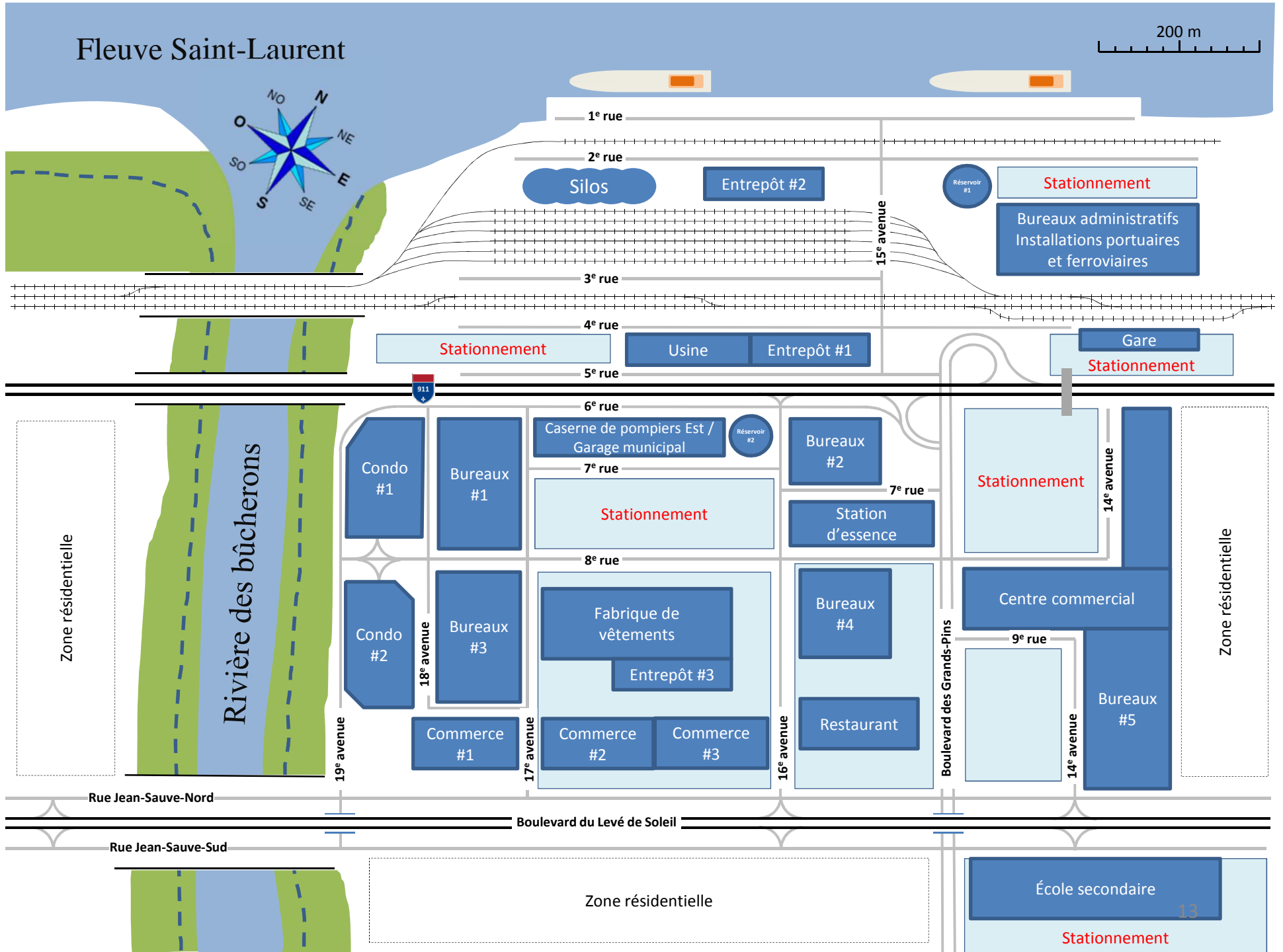


Mise en situation

Cas fictif d'un sinistre majeur
sans préparation

Fleuve Saint-Laurent

200 m



L'environnement

Zone industrielle, d'affaires et commerciale

- Une autoroute sépare...
 - Au sud, une zone d'affaires / commerciale avec plusieurs tours à bureaux, un centre commercial, des condos et une école
 - Au nord, une voie ferrée avec une gare de triage et quelques bâtiments industriels (usine et entrepôt) et des installations portuaires
- Plusieurs organisations, dont :
 - Une ville (plusieurs édifices administratifs et de services)
 - Une banque (siège social / centre informatique principal)
 - Une compagnie de fabrication de moteurs électriques (usine, siège social)
 - Un ministère à vocation économique
- Autres éléments
 - Gare de triage / bureau administratif – une centaine d'employés
 - Gare de train Trans-Train (transport en commun).

- Ville de 70 000 habitants, ainsi que plusieurs industries et sièges sociaux.
- Employés municipaux répartis dans **7 édifices**.
Dans la zone :
 - Caserne de pompiers et garage municipal, 70 employés
 - Bureau administratif de 200 employés
 - Sécurité publique
 - Service 911
 - Centre informatique principal
 - Centre d'appel 311 de 30 employés

- Organisme public de 3000 employés
- Produits et services
 - Centre d'information aux organisations
 - Subventions variées aux organisations
 - Soutien logistique aux organisations
- Un siège social de 1500 employés
 - **Traitement des demandes**
 - **Centre d'appel**
 - **Site web**
 - **Un comptoir de service d'une centaine d'employés**

- Banque spécialisée dans le financement aux organisations
 - Services offerts à des bureaux régionaux un peu partout à travers la province
 - Réseau de guichets
- Siège social de 500 employés
 - Services administratifs
 - Centre de traitement informatique
 - Centre d'appel

- Fabrication de moteurs électriques de différentes puissances et distribution à travers le monde
 - Fabrication
 - Vente
 - Distribution
 - Service après-vente
- **Usine et entrepôt de 650 employés**
- Siège social de 250 employés
 - **Mini-centre de traitement informatique**
 - **Centre d'appel / service de vente et service après-vente**



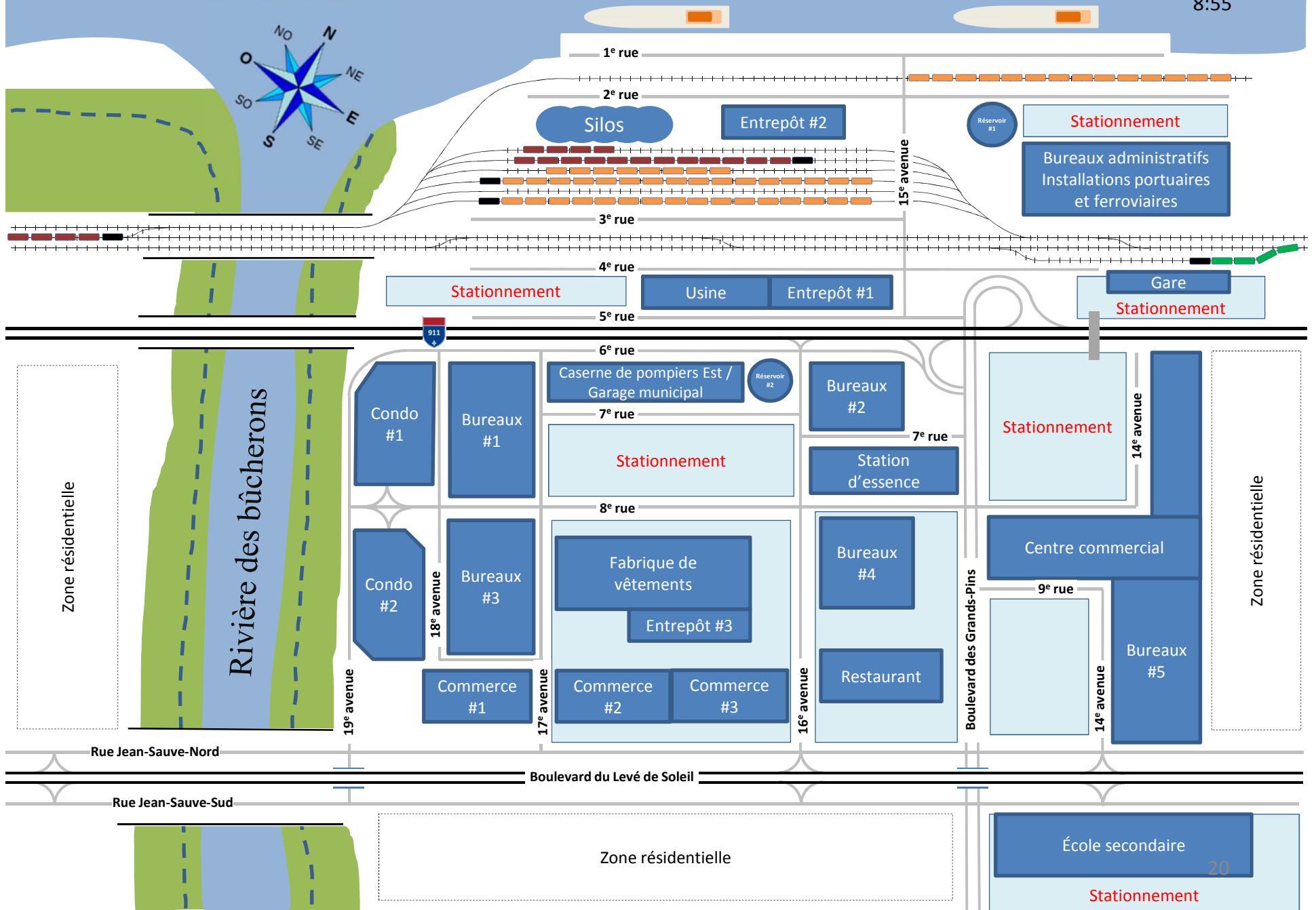
Simulation d'un sinistre majeur

... on n'est pas prêt!

Fleuve Saint-Laurent

200 m

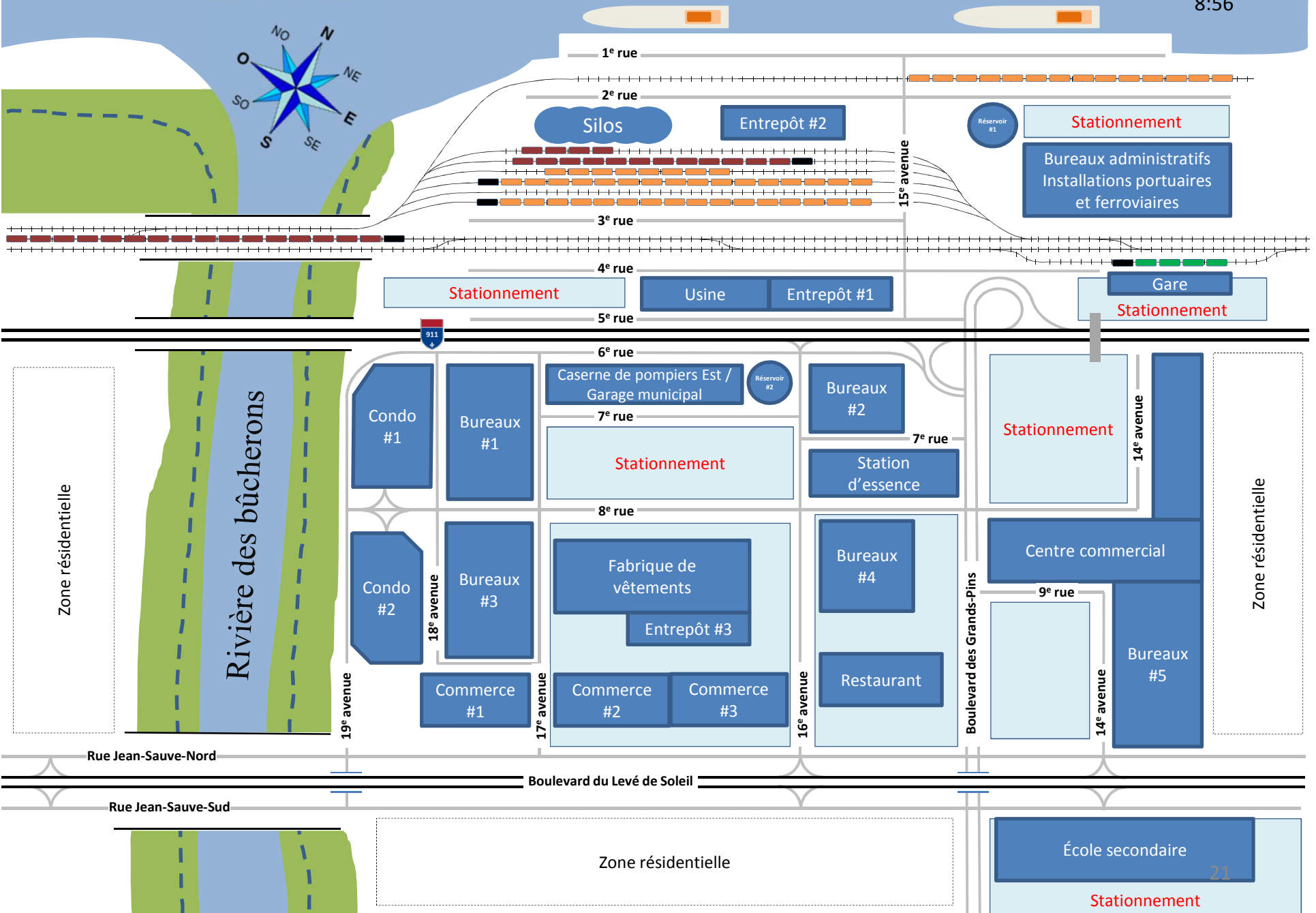
8:55



Fleuve Saint-Laurent

200 m

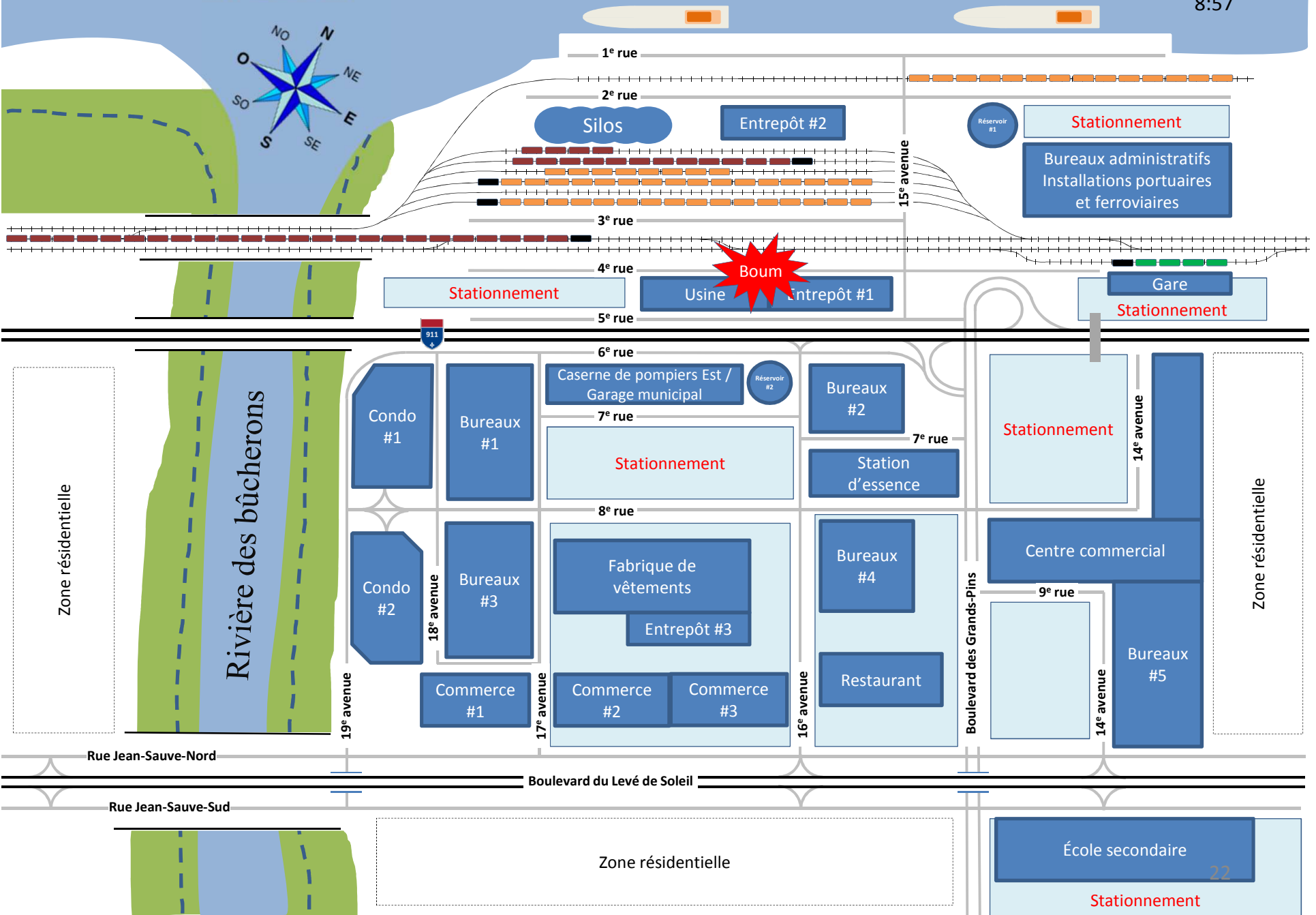
8:56



Fleuve Saint-Laurent

200 m

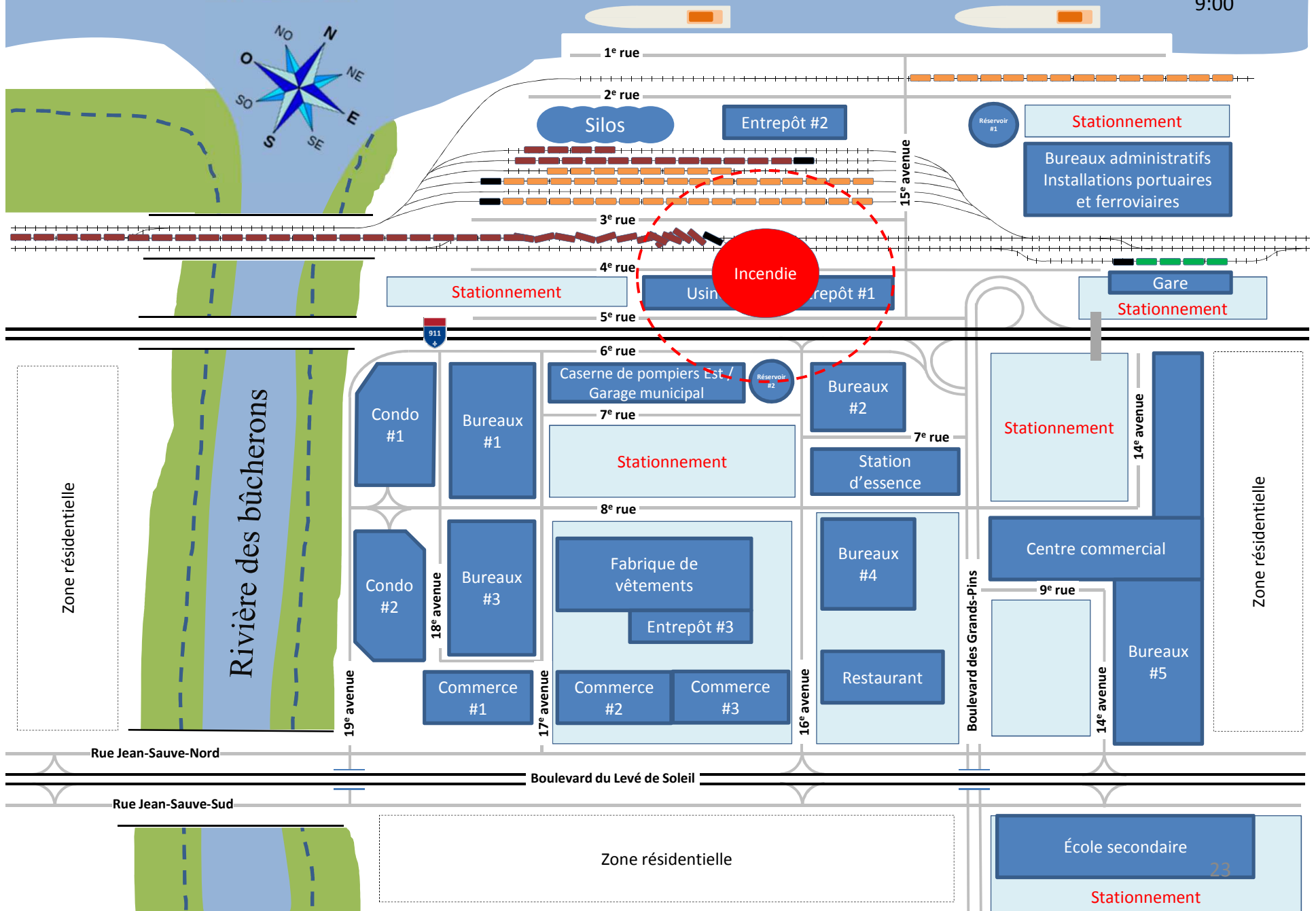
8:57



Fleuve Saint-Laurent

200 m

9:00



9 h15 : Impacts de l'incident

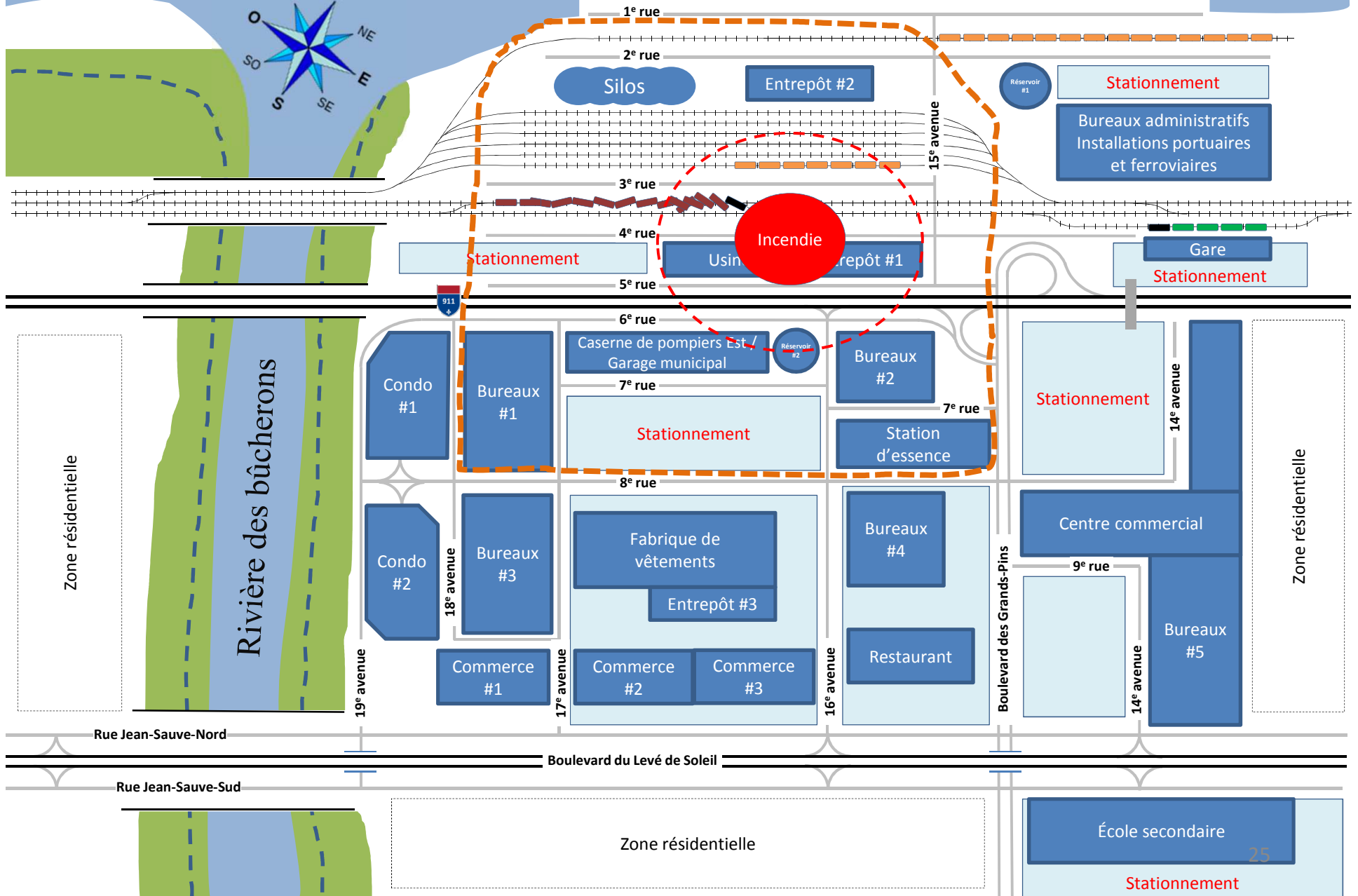
- Moteurs de Qualité Inc.
 - L'usine et l'entrepôt sont des **pertes totales**
 - Les employés sont sains et saufs, mais **désemparés**
 - Les opérations du siège social se poursuivent, bien que...
 - Les employés sont **perturbés** par l'incident qui affecte leurs collègues de l'usine
 - Ils **s'inquiètent de leur sécurité** dû à la proximité de l'incendie
 - Des **clients demandent** si leurs commandes seront honorées

- Les autres organisations **s'inquiètent**

Fleuve Saint-Laurent

200 m

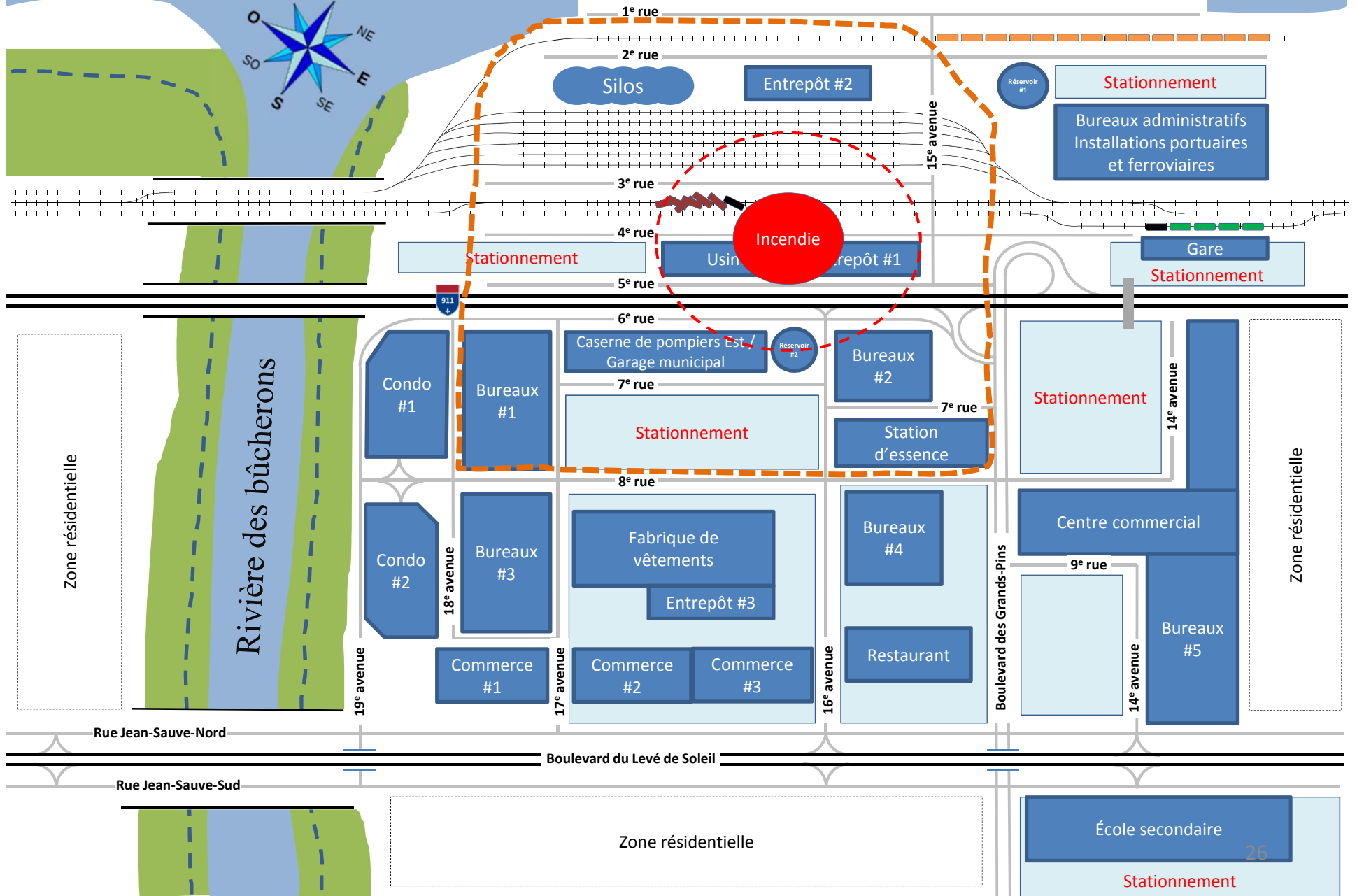
9:40



Fleuve Saint-Laurent

200 m

10:20



Fleuve Saint-Laurent

200 m

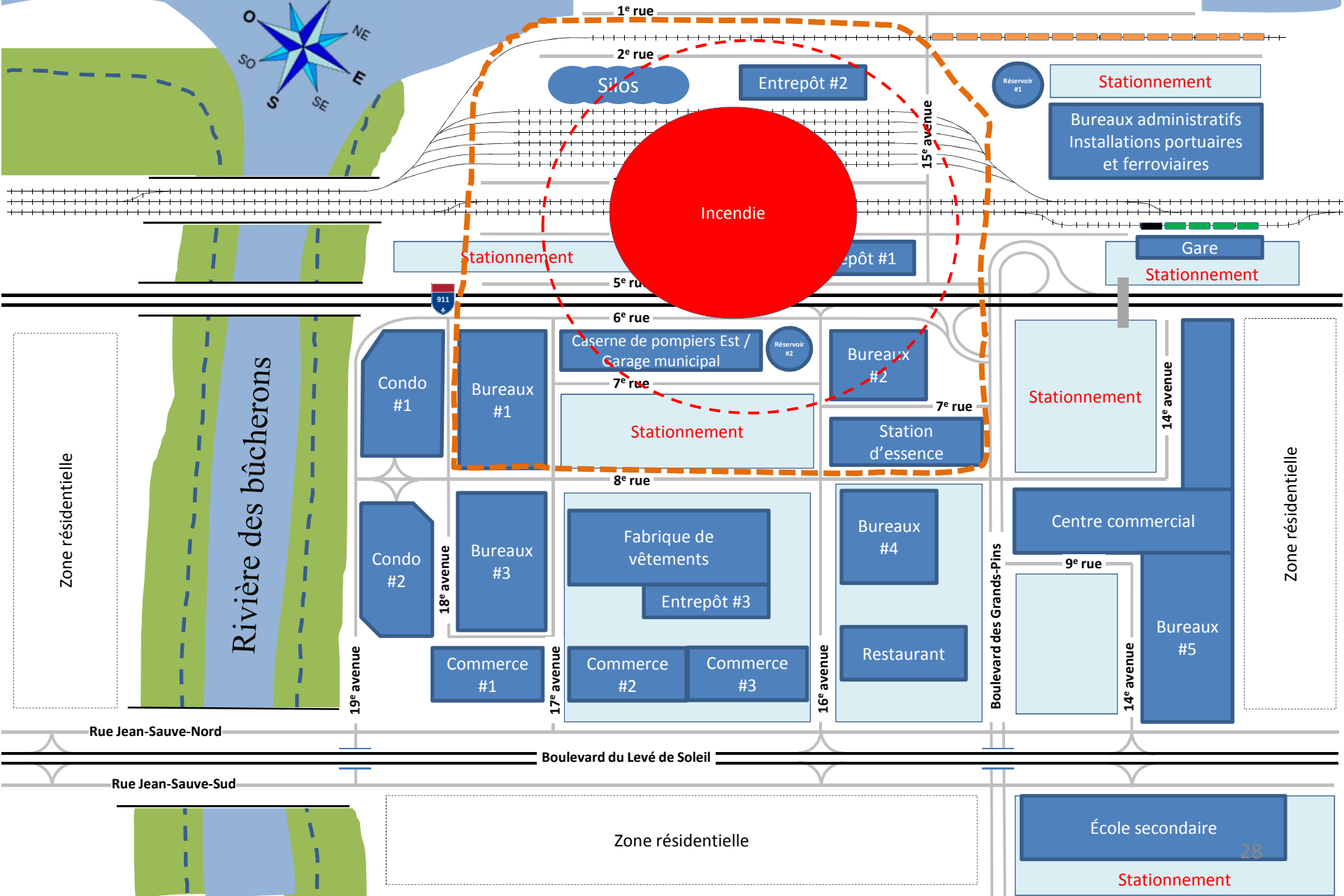
10:30



Fleuve Saint-Laurent

200 m

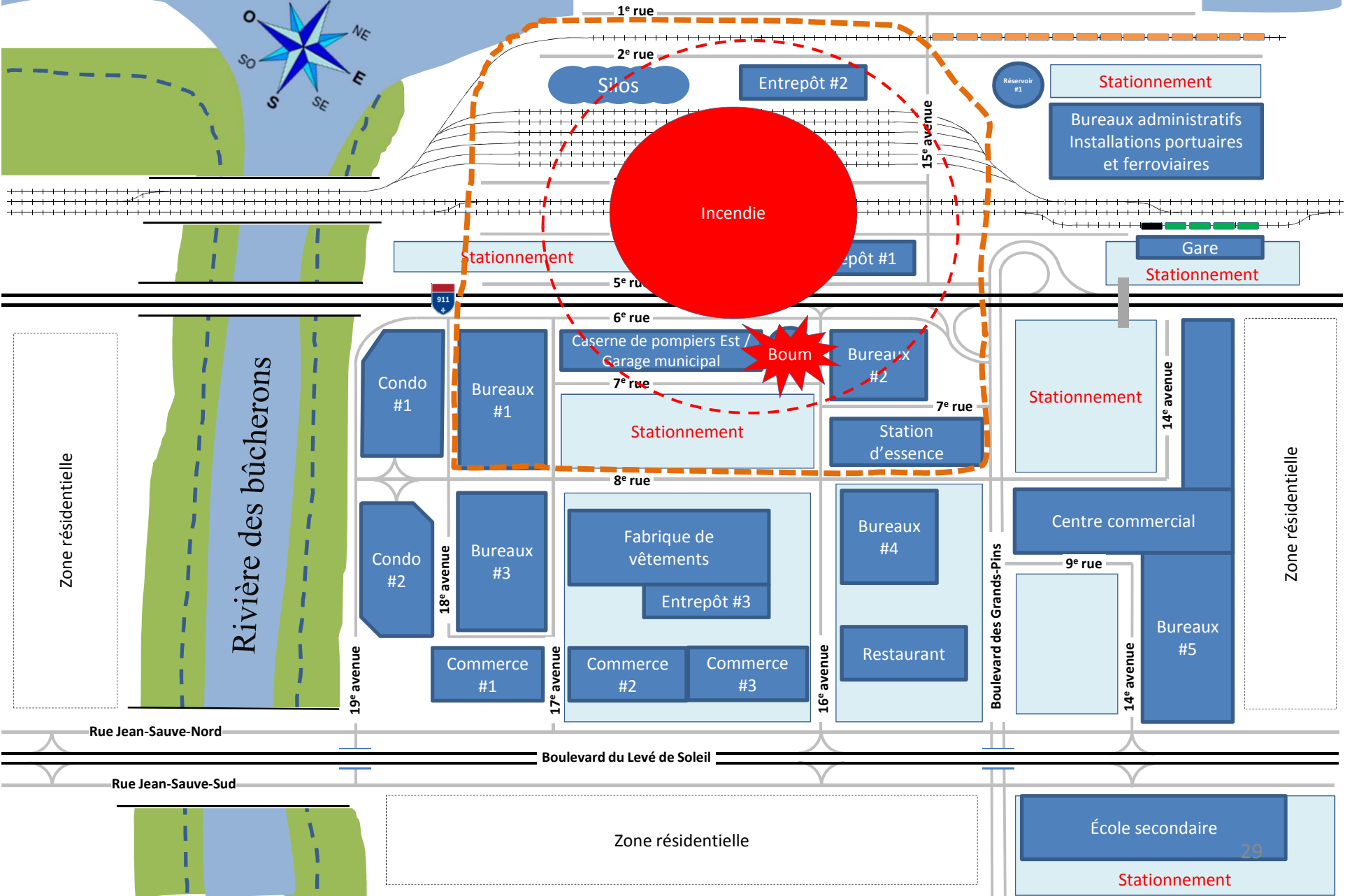
10:35



Fleuve Saint-Laurent

200 m

10:40



Stationnement

Bureaux administratifs
Installations portuaires
et ferroviaires

Stationnement

Entrepôt #1

Gare

Stationnement

Incendie

Boum

Caserne de pompiers Est /
Garage municipal

Bureaux
#2

Stationnement

Station
d'essence

Stationnement

Centre commercial

Bureaux
#4

Entrepôt #3

Fabrique de
vêtements

Restaurant

Commerce
#2

Commerce
#3

Commerce
#1

Bureaux
#5

École secondaire

Stationnement

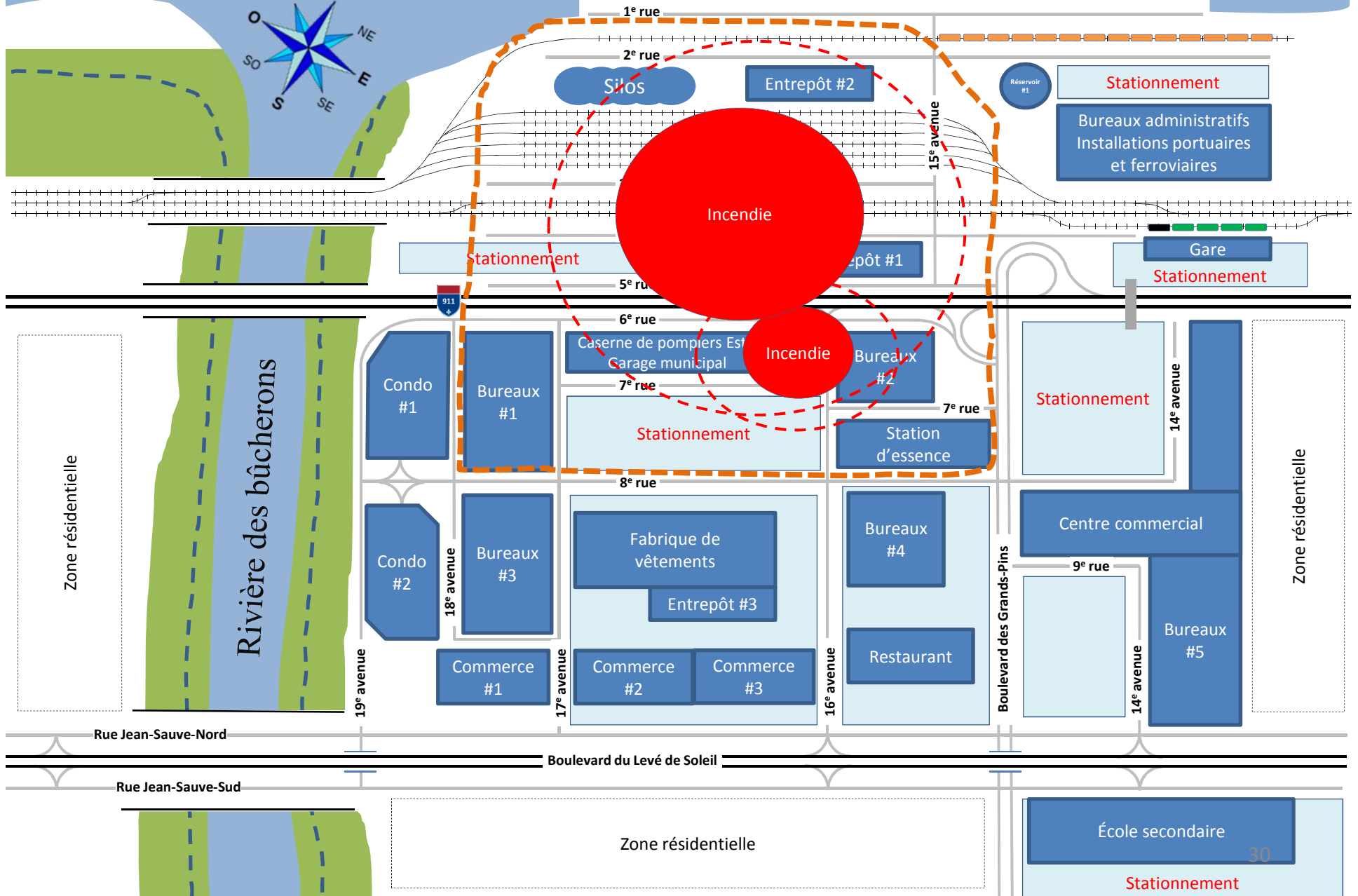
Zone résidentielle

29

Fleuve Saint-Laurent

200 m

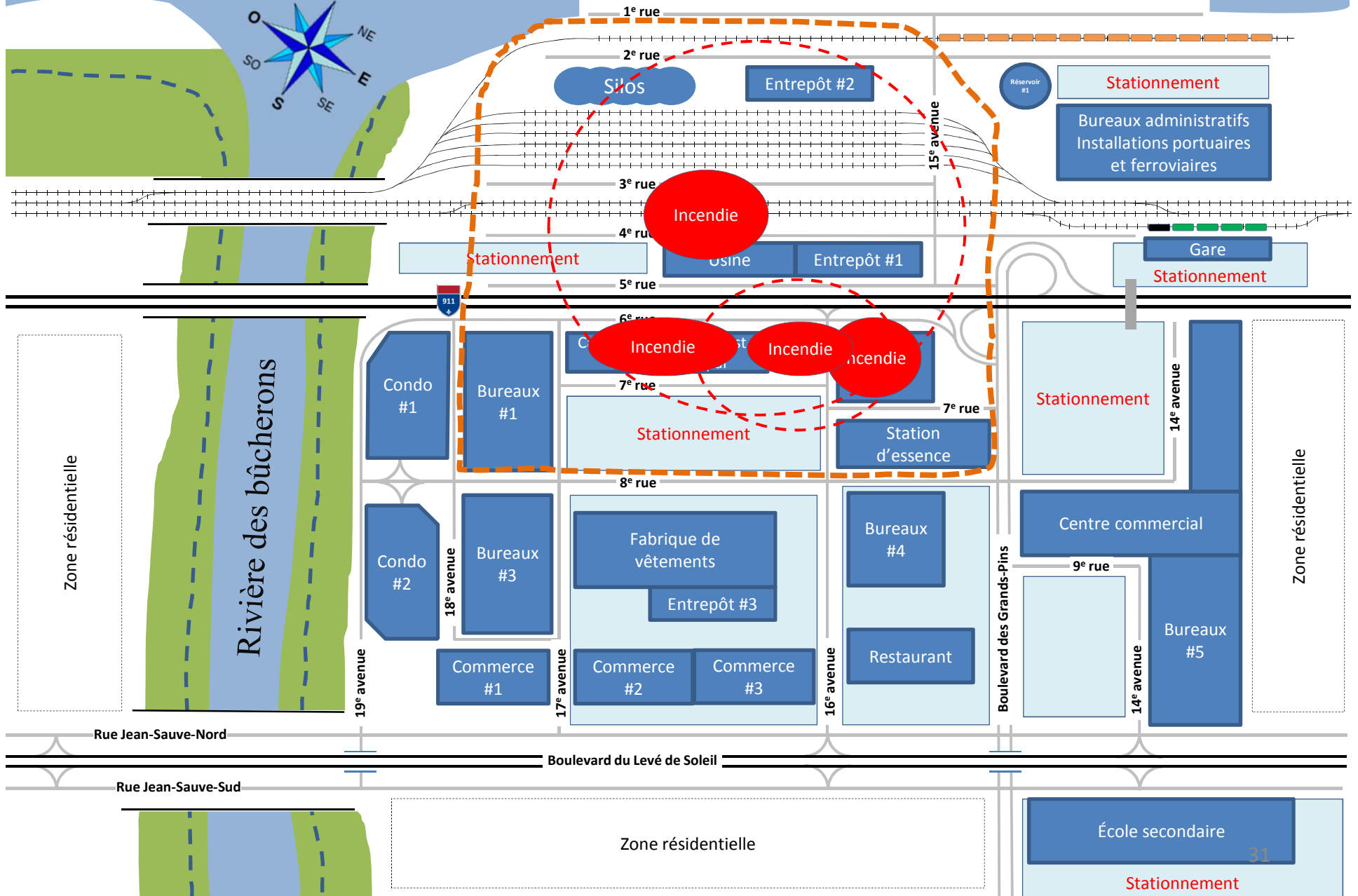
10:45



Fleuve Saint-Laurent

200 m

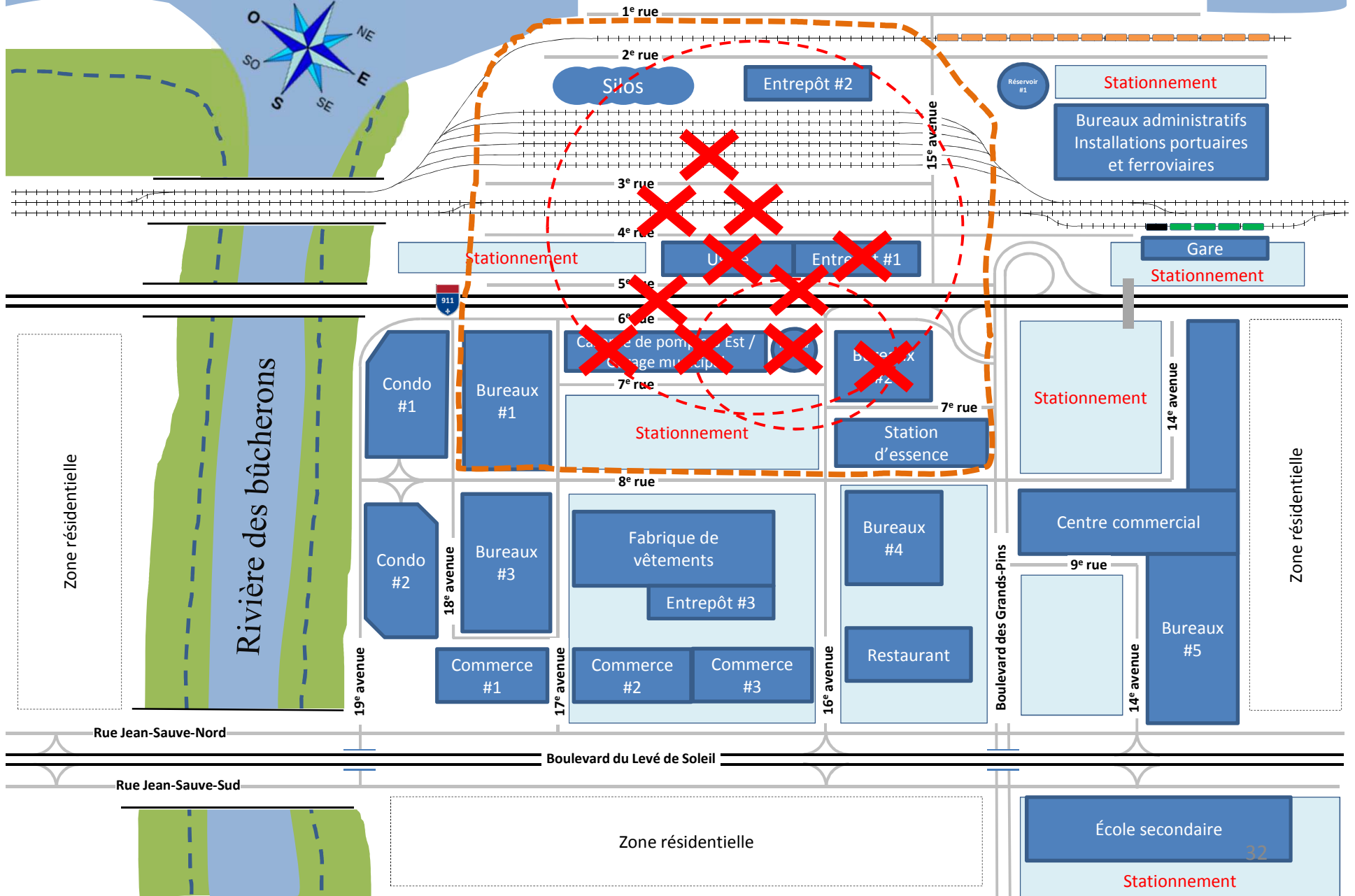
11:00



Fleuve Saint-Laurent

200 m

13:00



13 h 00 : Impacts de l'incident (1)

- Plusieurs édifices sont des **pertes totales**
- Moteurs de Qualité Inc.
 - Toutes les activités du siège social sont **interrompues**
 - Production **baisse à 30 %** (l'usine B continue à produire)
 - Ventes **interrompues**
 - Services **après-vente interrompus**
- Ministère des Services aux organisations
 - Toutes les activités sont **interrompues**
 - **Aucun service aux clients**
 - Le centre de traitement est **sinistré / données perdues**

13 h 00 : Impacts de l'incident (2)

- Ville de Rivière-au-Fleuve
 - Le service de train de banlieue est inopérant.
 - La ville est coupée en deux.
 - **Le centre d'appel est sinistré.**
 - Le centre de traitement est **sinistré / données perdues.**

- Banque de Financement de la Rivière
 - Le siège social a été **évacué.**
 - Le centre de traitement est opérationnel, mais des **problèmes informatiques persistent.**

Impacts de l'incident, long terme (1)

- Moteurs de Qualité Inc.
 - Après quelques semaines, Moteurs de Qualité Inc. **a perdu 80% de son marché**
 - Perte de **100 M\$**, juste la première année
 - Plus de **1000 mises à pied**
 - Dommages à la réputation
 - Sans compter les **poursuites pour responsabilité.**
 - La compagnie ne retrouve son marché qu'après 5 ans.

Impacts de l'incident, long terme (2)

- Ville de Rivière-au-Fleuve
 - Désorganisée, la Ville ne peut rétablir un niveau adéquat de plusieurs services avant **plusieurs mois**.
 - Service d'incendie rétabli
 - **Garage municipal**
 - **Services informatiques**
 - **311 (centre d'information municipal)**
 - ...
 - D'autres impacts internes / externes par effet domino
 - Perte de productivité
 - **Retards majeurs dans les projets**
 - Événements annulés

Impacts de l'incident, long terme (3)

- Ministère des Services aux organisations
 - Reprise graduelle des activités sur **6 mois**. Il est estimé que chaque semaine de délai coûte plusieurs dizaines de M\$ à la société québécoise.
 - Des dizaines de **projets d'investissement majeurs sont interrompus / retardés / voir annulés!**
 - Des dizaines d'organisations se voient laissées à elles-mêmes dans leurs projets en cours.
 - Les données des projets en cours sont perdues!!!
 - Le processus doit être repris
 - **plusieurs dizaines de milliers de j-p**
 - L'enquête démontre **la responsabilité du Ministère** dans l'incident

Impacts de l'incident, long terme (4)

- Banque de Financement de la Rivière
 - Sa filiale « SIN Inc. » est **accusée** d'être responsable de l'incident et est poursuivie pour plusieurs centaines de M\$.
 - La Banque commet **plusieurs erreurs de communication** qui ternissent son image.
 - Le tout se règle hors cour après 8 ans de procédures.
 - La **réputation** de « SIN Inc. » et de la Banque sont entachées pour plusieurs années.
 - Perte de confiance des clients





Concepts de base

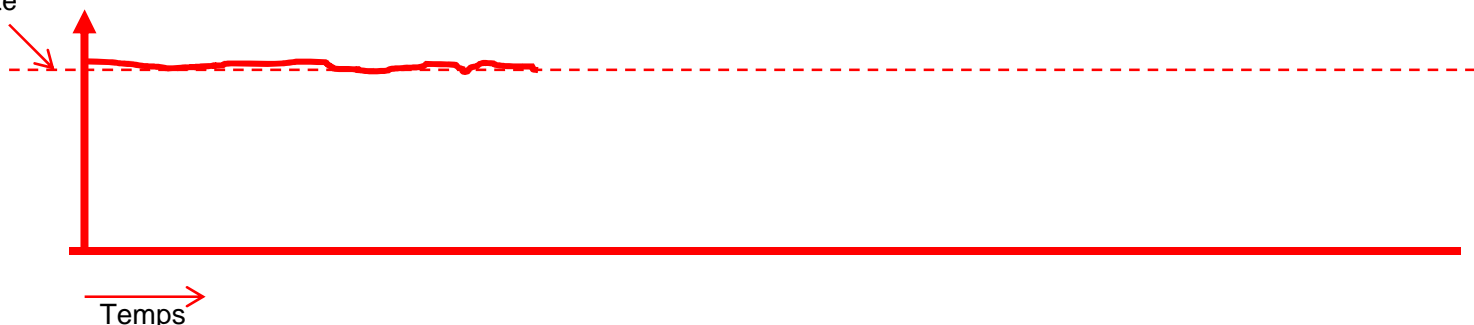
Composants d'un programme
Processus de conception

Activité → Produits / services

L'organisation et ses activités



Niveau de service
souhaité
= 100%



Activité → Produits / services...
perturbation

L'organisation et ses activités

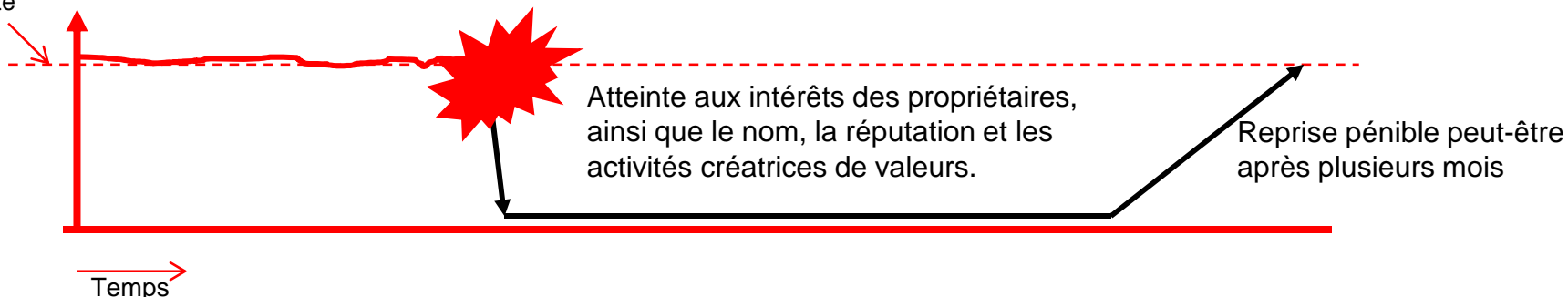


Activité → Produits / services...
reprise sans plan

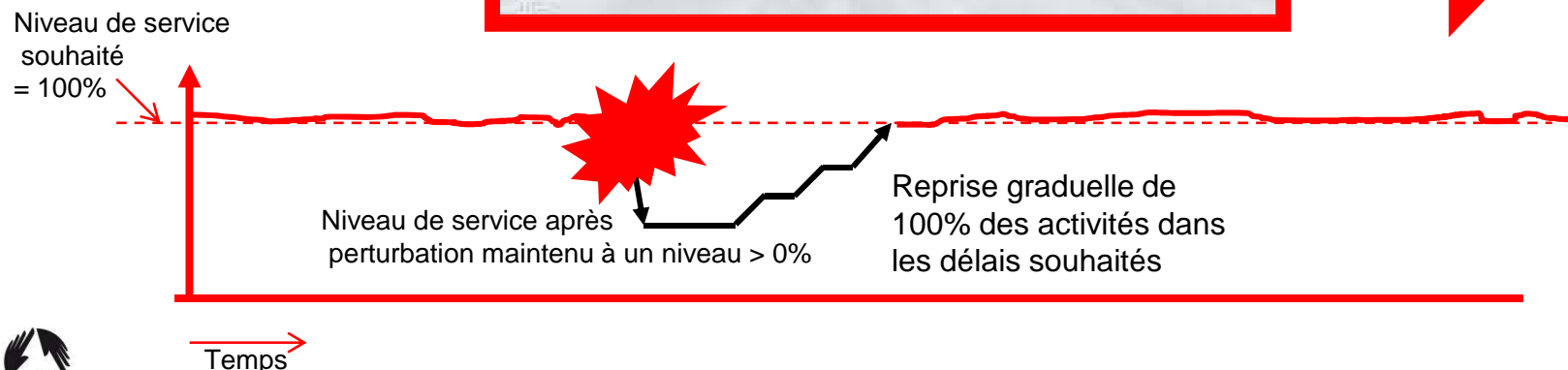
L'organisation et ses activités



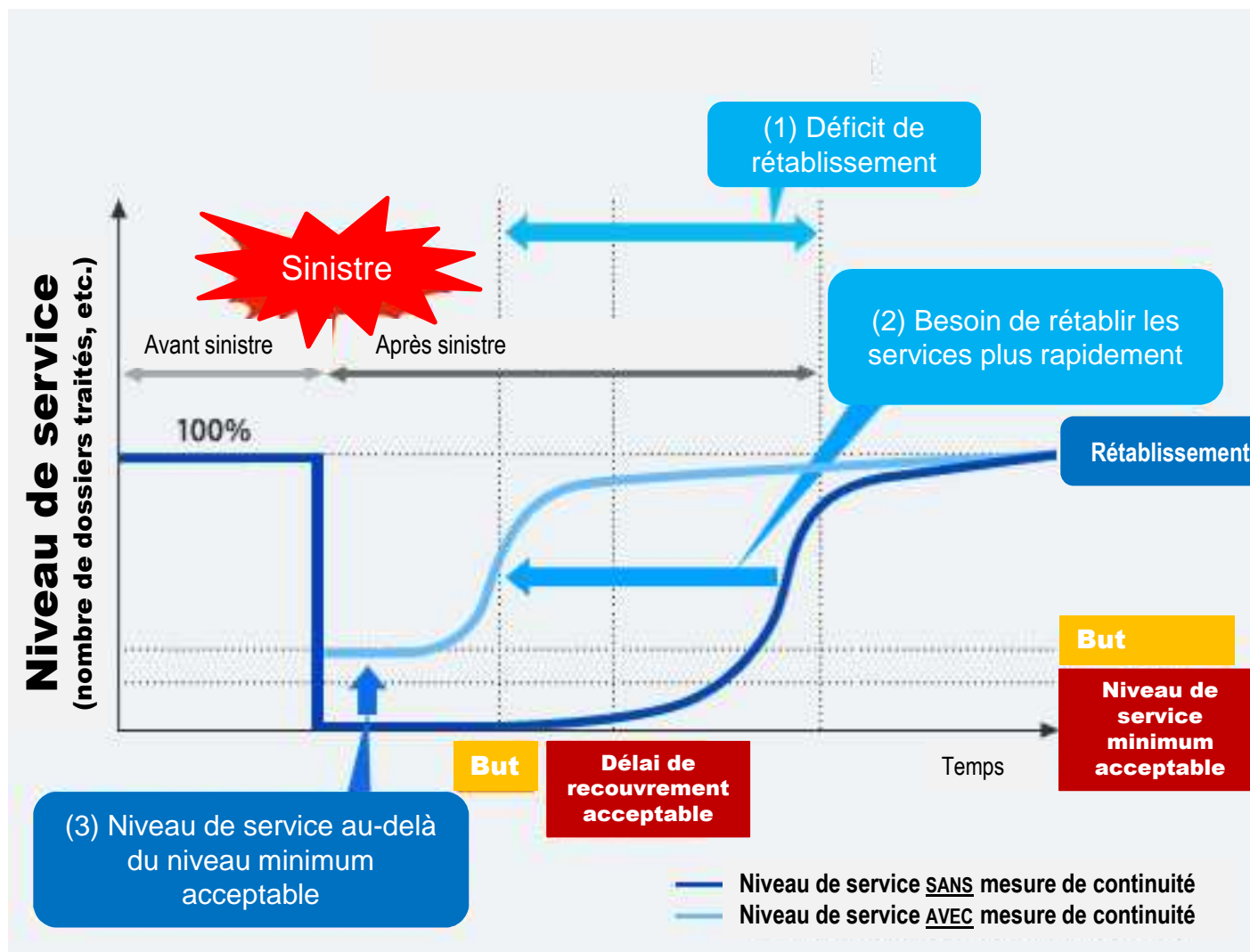
Niveau de service
souhaité
= 100%



L'organisation et ses activités



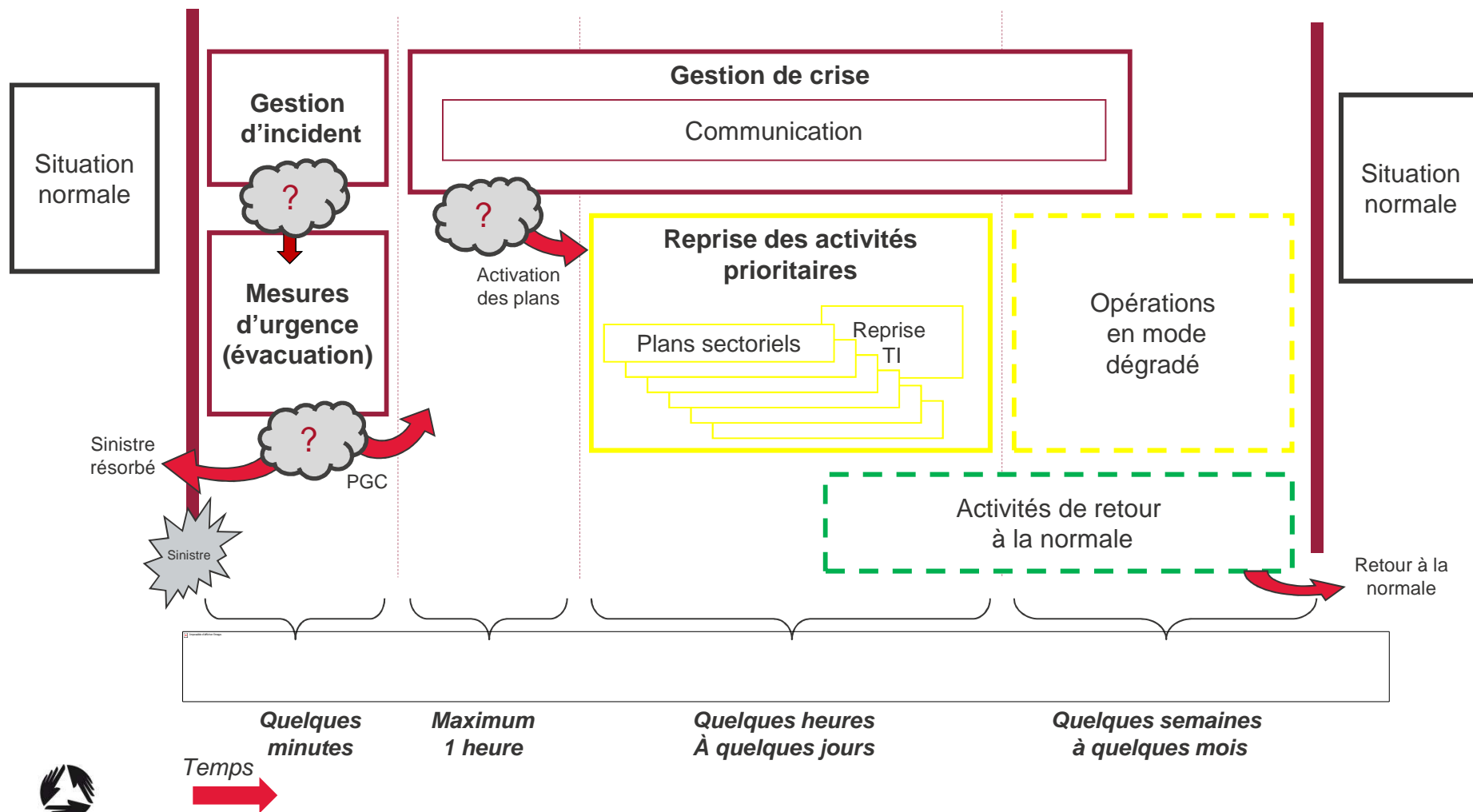
Quelques notions de base



Les composants à développer

- Plans de gestion des incidents
 - Évaluation
 - Escalade
 - Réponse selon l'incident
- Plan de mesure d'urgence
 - Ex.: évacuation
- Plan de gestion de crise
- Plan de continuité
- Plan de retour à la normale

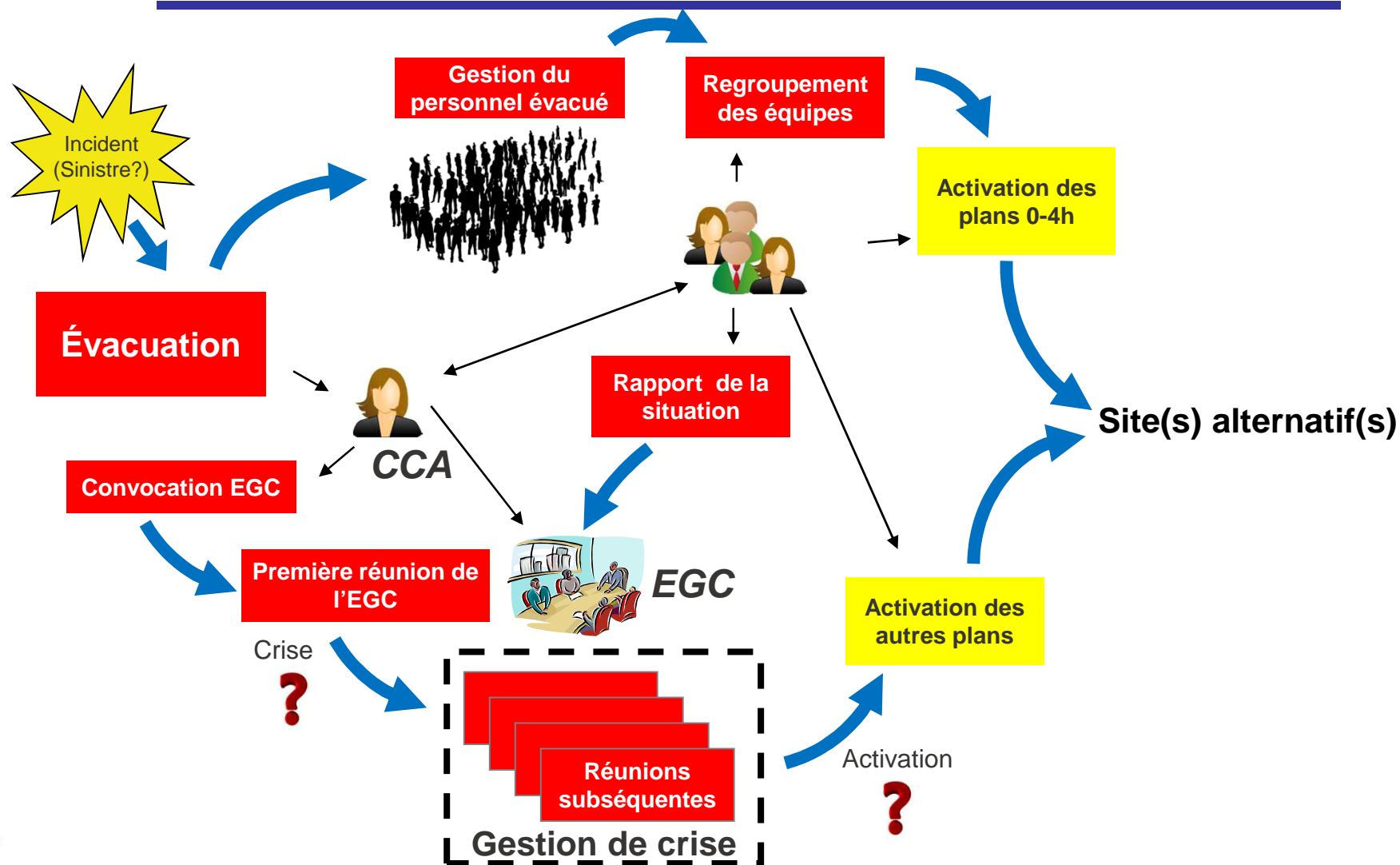
Portrait de famille des plans



Structure organisationnelle

- Quelques rôles à attribuer...
 - Responsable de la cellule de crise : CCA
 - Équipe d'évaluation des dommages
 - Équipe de communication
 - Coordonnateur de la continuité
 - Équipe de rétablissement
 - Personnel essentiel
 - ...

Rôles et responsabilités

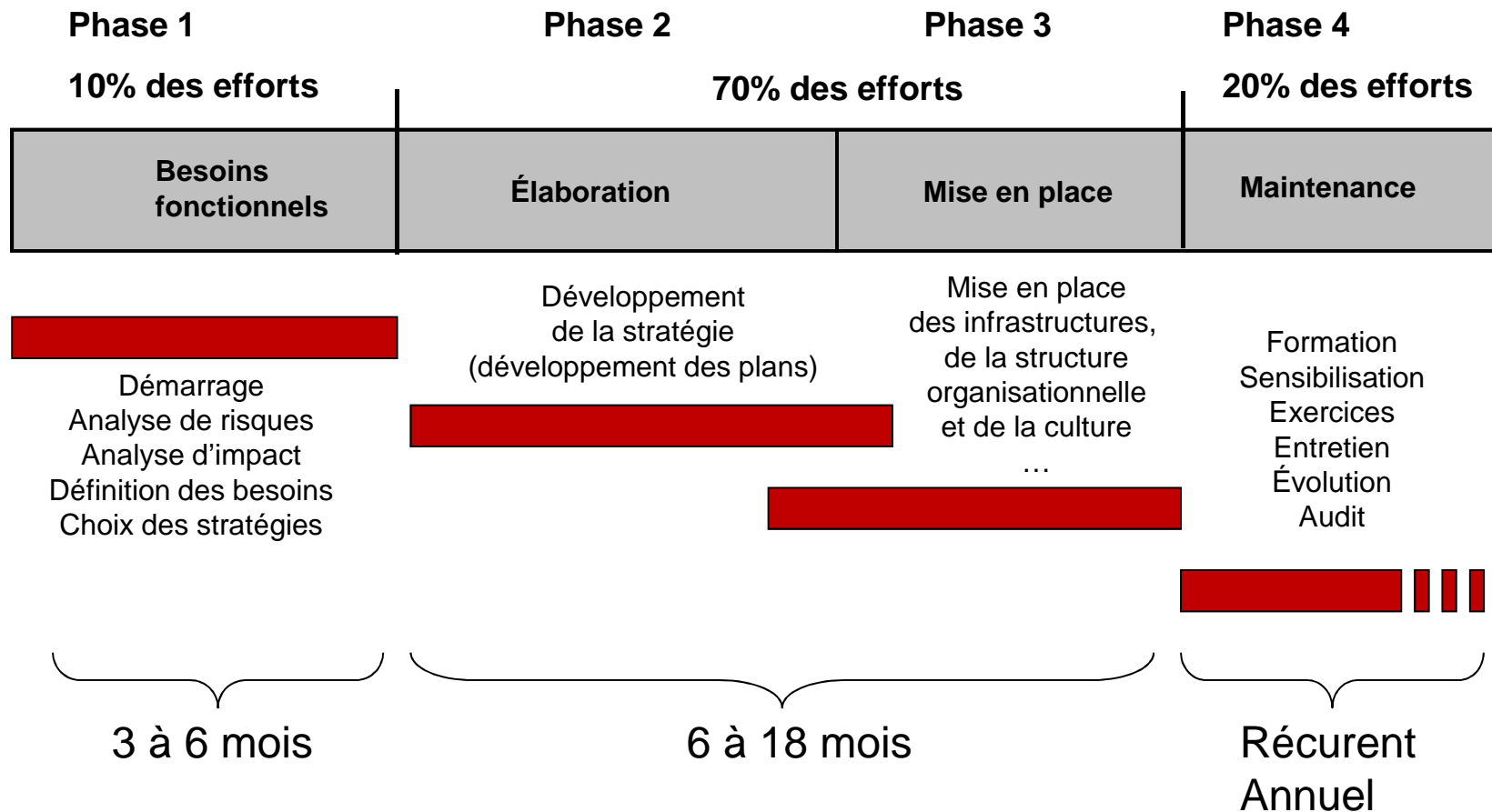




Développement des composants

Projet initial

Projet initial : élaboration des composants



Un commencement est un moment d'une délicatesse extrême...

- Bien comprendre le besoin et son contexte
- Établir les grandes priorités initiales
- Mettre sur pied une équipe de leaders
- Établir et diffuser une politique de continuité
- Structurer / planifier le projet

Analyse de risques

- Objectifs
 - Déterminer les scénarios les plus probables
 - Estimer la fréquence d'interruption
 - Identifier des moyens de réduction / atténuation...
- Méthode
 - Collecte d'informations
 - Enquête historique / comparative
 - Entrevue d'opinion
 - Synthèse
- Biens livrables
 - Moyens d'atténuation / réduction / élimination des risques
 - Risques résiduels les plus probables / fréquence

Bilan d'impacts (BIA)

- Objectifs
 - Établir les priorités et les justifier
 - Établir les besoins essentiels en ressources pour maintenir / rétablir ces priorités
- Méthodes
 - Modélisation de l'organisation
 - Lecture / entrevue
 - Synthèse / documentation
- Biens livrables
 - Séquence de rétablissement des activités / ressources
 - Idée des impacts \$\$\$, donc une justification pour l'investissement



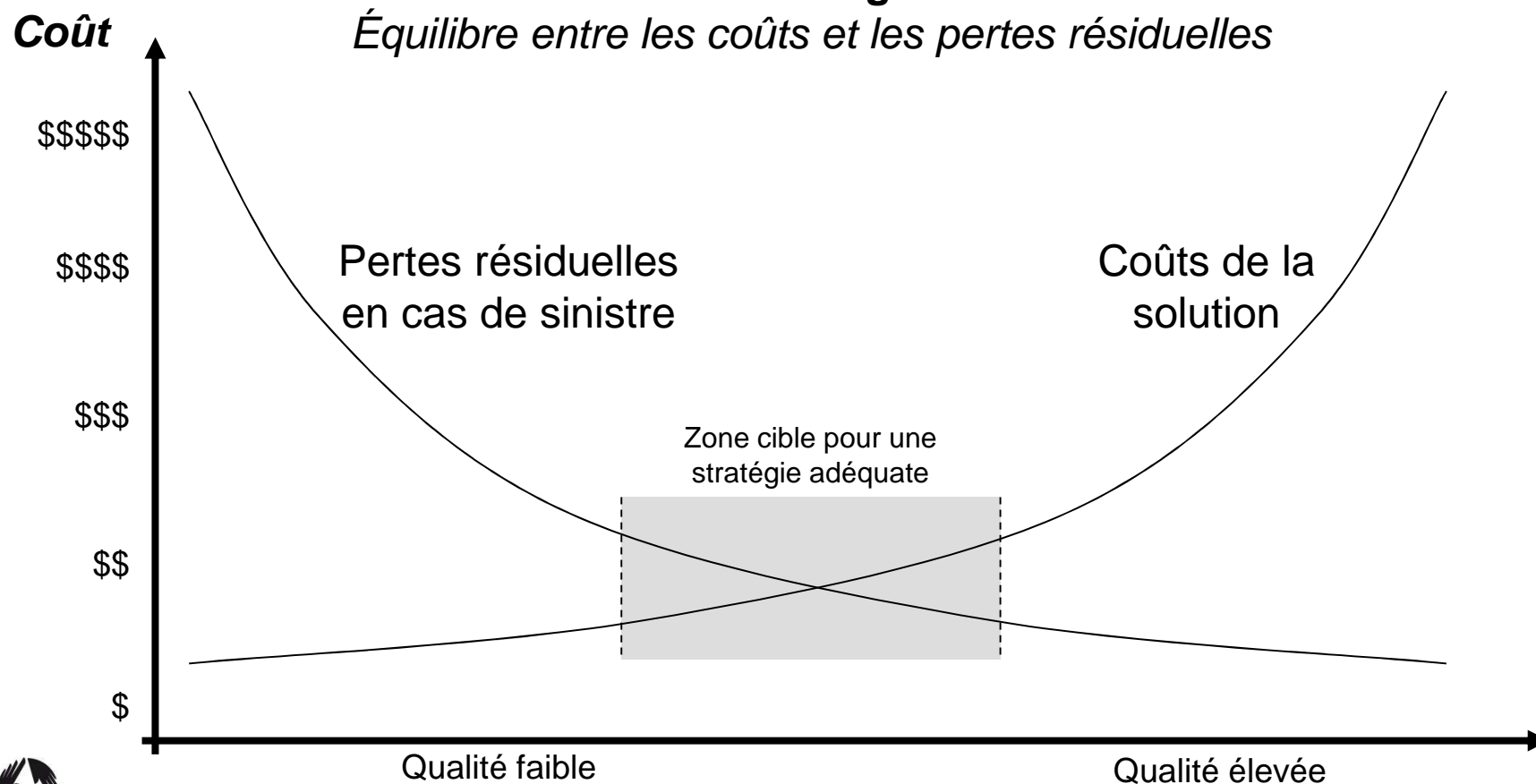
Élaboration des stratégies

- Objectifs
 - Choisir parmi les stratégies possibles celles qui sont les plus appropriées
- Méthode
 - Analyse des opportunités
 - Élaboration de quelques stratégies
 - Évaluation de l'adéquation et des coûts
- Biens livrables
 - Grandes lignes des stratégies retenues
 - Planification d'un projet de développement et mise en œuvre

Choix des meilleures stratégies

Choix d'une stratégie / solution

Équilibre entre les coûts et les pertes résiduelles



Exemple de stratégie

SIX CHIX

BY RINA PICCOLO



Mise en œuvre (1)

- Mise en œuvre des moyens d'atténuation des risques
- Développement des composantes périphériques
 - Gestion des incidents
 - Mesures d'urgence
- Élaboration de la structure de gouvernance
 - En temps de sinistre
 - Cellule de crise
 - Communication
 - En temps normal
 - Gestion du programme

Mise en œuvre (2)

- Documentation / élaboration du matériel
- Test technique / fonctionnel
- Sensibilisation
- Formation / information
 - Directives
 - Plans
- Exercice

Synthèse de la première partie

- Avez-vous des questions?





2016
Colloque sur la
sécurité civile
et incendie

LA SÉCURITÉ CIVILE ET INCENDIE,
ÇA VOUS APPARTIENT!

Partie 2 : bonnes pratiques

Retour sur le sinistre, avec des plans

Cycle de vie : le programme

Quelques bonnes pratiques

- actions à gain rapide
- et pièges à éviter

Quelques références pour poursuivre l'apprentissage

Discussion ouverte





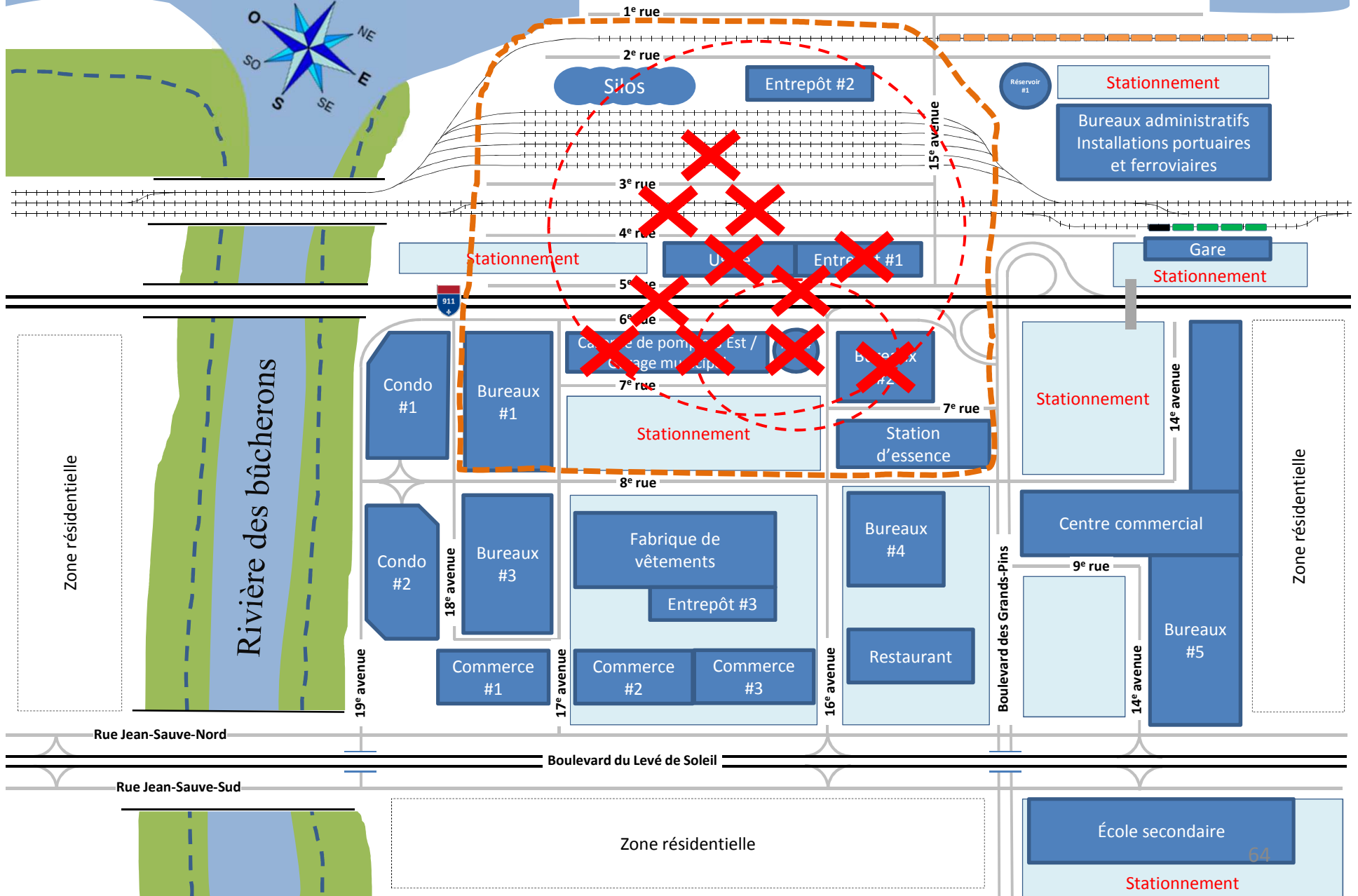
Simulation d'un sinistre majeur

... on est prêt!

Fleuve Saint-Laurent

200 m

13:00



9 h15 : Impacts de l'incident

- Moteurs de Qualité Inc.
 - L'usine et l'entrepôt sont des pertes totales
 - Les employés sont sains et saufs **et pris en charge**
 - Les opérations du siège social se poursuivent, bien que...
 - Les employés sont perturbés par l'incident qui affecte leurs collègues de l'usine... **communiqués internes rassurants**
 - Des employés s'inquiètent de leur sécurité dû à la proximité de l'incendie... **contact rapide avec les autorités civiles**
 - Des clients demandent si leurs commandes seront honorées
 - **Des directives quant aux communications avec les clients sont émises rapidement**
- Les autres organisations s'inquiètent
 - **Contacts rapides avec les autorités civiles**
 - **Communications avec les employés et les clients**

13 h 00 : Impacts de l'incident (1)

- Plusieurs édifices sont des pertes totales
- Moteurs de Qualité Inc.
 - Toutes les activités essentielles du siège social sont **reprises dans un site alternatif**
 - **L'usine B se voit réorganisée** pour assurer les productions critiques / prioritaires
- Ministère des Services aux organisations
 - Toutes les activités essentielles seront **reprises en 3 à 5 jours.** Le plan de communication est mis en branle.
 - Le plan de reprise est en cours d'exécution.

13 h 00 : Impacts de l'incident (2)

- Ville de Rivière-au-Fleuve
 - Le service de train de banlieue est inopérant.
 - La ville est coupée en deux.
 - Le centre d'appels est sinistré, **mais le plan de continuité est en cours d'exécution. Un centre d'appel devrait être opérationnel en soirée.**
 - Le centre de traitement est sinistré, **mais le plan de reprise est en cours d'exécution... délai de 4 à 72 heures.**
- Banque de Financement de la Rivière
 - Le siège social **n'a pas** été évacué.
 - Le centre de traitement est opérationnel, **et des solutions ont été mises en œuvre pour pallier aux problèmes.**

Impacts de l'incident, long terme (1)

- Moteurs de Qualité Inc.
 - Après quelques semaines, Moteurs de Qualité Inc. **a réussi à maintenir 90% de son marché. Aucune mise à pied.**
 - Avec l'aide du MSO, de la BFR et la VRF **une nouvelle usine est construite en 6 mois.**
 - Perte évaluée à quelque 1 M\$, couverte par une assurance
- Dommages à la réputation **minimes (voir même positifs)**
 - Grâce à une attitude de transparence et de collaboration
 - Grâce à des stratégies de communication efficaces et en accord avec les valeurs de l'organisation

Impacts de l'incident, long terme (2)

- Ville de Rivière-au-Fleuve
 - Toutes les **activités essentielles ont été soit maintenues, soit rétablies en temps opportun**
 - Service d'incendie rétabli avec l'aide des municipalités environnantes
 - Le **garage municipal est relocalisé en quelques jours** et regarni en quelques semaines. Il est reconstruit en 6 mois.
 - Services informatiques **rétablis à 100% après 5 jours**
 - Les services du **centre d'appel retournent à la normale après 5 jours**
 - ...
 - D'autres impacts internes / externes par effet domino
 - Aucune perte de productivité, le personnel est relocalisé
 - **Retards minimes** dans les projets, quelques-uns sont reportés
 - La Ville réussit à maintenir tous les Événements

Impacts de l'incident, long terme (3)

- Ministère des Services aux organisations
 - Reprise graduelle des activités sur 1 semaine. Il n'y a aucun impact économique notable.
 - Des dizaines de projets d'investissement majeurs sont maintenus, avec tout au plus 1 semaine de délai.
 - Des dizaines d'organisations se voient rassurées par des communications efficaces
- L'enquête démontre la responsabilité du Ministère dans l'incident
 - Les autorités gouvernementales entreprennent une révision des pratiques d'embauches et de travail, ex.:
 - Enquête de sécurité pour les activités sensibles
 - Politique de cloisonnement des responsabilités
 - Transparence dans le processus → image de MO responsable

Impacts de l'incident, long terme (4)

- Banques de Financement de la Rivière
 - Sa filiale « SIN Inc. » est accusée d'être responsable de l'incident et est poursuivie pour plusieurs centaines de M\$.
 - Grâce aux pratiques de journalisation, « SIN Inc. » aide les enquêteurs à reconstituer le déroulement de l'incident.
 - Rapidement, « SIN Inc. » est disculpé. Néanmoins, « SIN Inc. » et la Banque entreprennent un programme de compensation de leurs clients affectés par la situation.
 - La réputation de « SIN Inc. » et celle de la Banque sont blanchies et ressortent grandies par leur attitude dans la crise.



Entretien et évolution

Le programme
(ou le SGCA/SMCA)

Comité directeur du programme

- Structure organisationnelle
 - Directeur
 - Parties prenantes internes
 - CCA
 - ...
- Approuve les principes et orientations
- Fixe les objectifs annuels et assure les budgets
- Rends des comptes à la haute direction

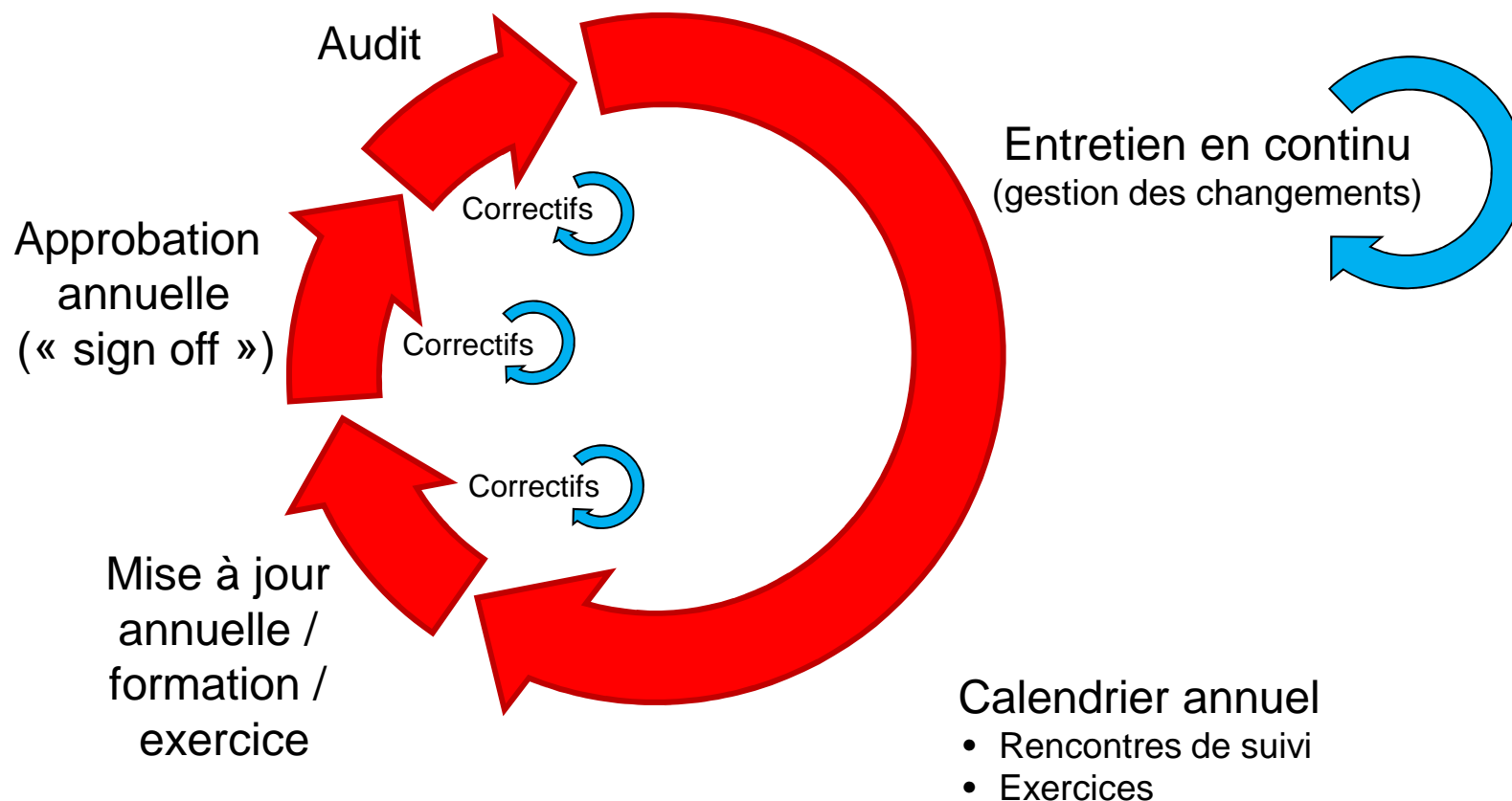
Tests / exercices

- Objectifs
 - Former le personnel / augmenter sa capacité à faire face à un sinistre
 - Valider l'adéquation aux besoins
 - Est-ce que les activités sont reprises dans les délais attendus?
 - Identifier des pistes d'amélioration techniques et fonctionnelles
 - Rassurer les parties prenantes du bon fonctionnement des plans
- Principes
 - Couverture la plus complète possible, au moins une fois par an
 - Rétroagir sur les composants rapidement après l'exercice
 - « Test to succeed », puis « test to fail » (ex.: Kobayashi Maru)

- Mettre en œuvre les correctifs identifiés lors d'un exercice
- Mettre en œuvre les améliorations identifiées lors d'un exercice et approuvées par le comité de direction du programme
- Mettre en œuvre les éléments évolutifs identifiés par le comité de direction du programme

- Principe : s'assurer que les composants (plans) correspondent à la situation de l'organisation
- Exemples de changements
 - Organisationnels (ex.: réorg., départ à la retraite...)
 - Technologiques (Windows 7 à Windows 10)
 - Fournisseurs
- Pratiques
 - Sensibiliser tous les acteurs
 - S'intégrer aux projets
 - Refaire une analyse de risque / bilan d'impacts

Cycle de vie / amélioration continue





Quelques bonnes pratiques

... on est prêt!

Beaucoup de choses à faire...

- Comment mange-t-on un éléphant?
 - Avec persistance, une bouchée à la fois.
 - Patience, on ne peut tirer sur une fleur pour qu'elle pousse plus vite – il faut le digérer, cet éléphant!
- Commencer petit / significatif / viser le succès
 - Cible atteignable, à l'échelle humaine
 - Priorités « évidentes », comprises et acceptées par tous
 - Souligner les avancés et tabler sur les bons coups
- Mettre en place rapidement une stratégie d'amélioration continue (modèle PDCA)
 - Planification sur plusieurs années, étape par étape
 - Progressions mesurées à chaque année

Dès le début, se mettre dans la tête :

- Soutien concret de la haute direction
 - Analogie du cimetière
- Un responsable de haut niveau (sponsor)
 - Imputabilité envers la haute direction
- Un responsable opérationnel – le coordonnateur
- Maintenance perpétuelle / cycle au moins annuel
 - Planification
 - Entretien / évolution
 - Formation / sensibilisation
 - Exercice
 - Audit / reddition de compte

PDCA :

Planifier

Faire

Vérifier

Rétroagir



Continuité dans la culture

- Ce sont les employés qui maintiendront ou rétabliront les activités de l'organisation
- Tous ont un rôle à jouer
 - Ceux directement concernés par les plans
 - Ceux ciblés comme personnel essentiel
 - Les autres
- Profiter des exercices pour inscrire la continuité dans la culture
 - Faire comprendre aux participants l'utilité des composants
 - Solidifier les liens / travail d'équipe

Pièges à éviter

- Une stratégie unique qui couvre tous les besoins
- Essayer de tout couvrir en un seul « projet »
- Projet « one shot » / puis on laisse dormir sur une tablette
- « Je-m'en-foutisme » de la haute direction
- Mal comprendre l'organisation
- Privilégier la méthode aux dépens de l'objectif
- Un usage inconsidéré du jargon de la continuité d'activité
- Des objectifs de rétablissement irréalistes
- Ne pas réussir à créer une culture de la continuité d'activité

Gains rapides

- Établir les priorités et les communiquer
- Utiliser des « check-lists », documents synthèses
- S'assurer d'avoir toujours plus d'une personne apte à réaliser une activité
- Instruction simple à tous : quoi faire en sinistre
 - Évacuation... mais encore?
 - No de téléphone, site web informationnel
- Politique de communication
- Prendre des copies, les exporter à l'extérieur des sites et s'assurer de pouvoir rétablir les SI
- Prévoir des mécanismes de travail à distance

Pour terminer...

- Combien d'organisations équipées pour subir un sinistre ne passent pas à travers lorsque ce sinistre survient?
- Combien d'organisations font faillite par année sans même subir un sinistre?
- Éléments de réponse :
 - Toutes les organisations ont un niveau de résilience intrinsèque, c.-à-d. une capacité de rétablissement native.
 - Il y aura toujours des incidents pour lesquels une organisation ne sera pas préparée.
- À retenir → La continuité, améliore les chances de passer au travers. Ce n'est pas une panacée, mais plutôt un coffre à outils.

Vous ne savez pas ce qui vous attend

Tes plans dans la vie



Les plans que la vie te réserve



DOGHOUSE DIARIES



Pour en savoir plus

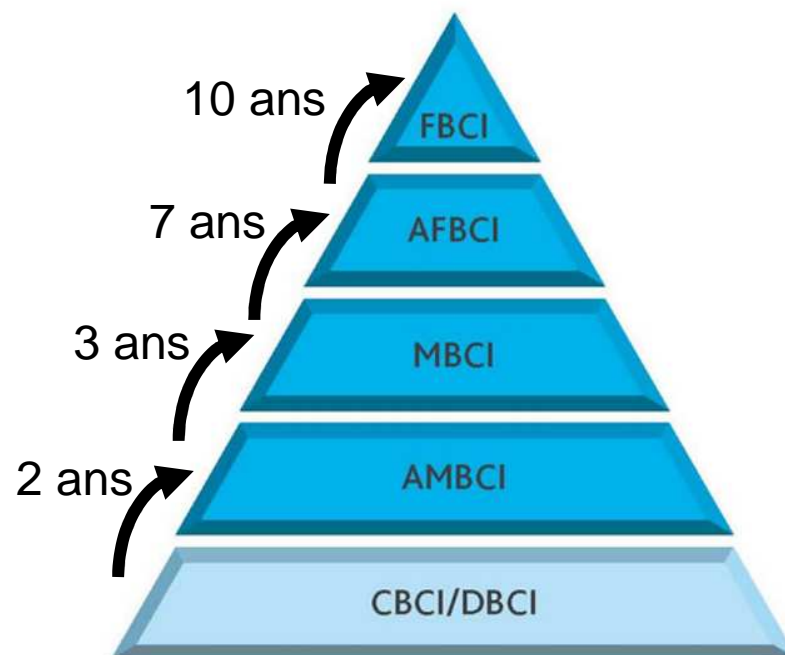
Quelques références

10 pratiques professionnelles

1. *Démarrage et gestion du programme*
2. *Évaluation et contrôle des risques*
3. *Bilan d'impact sur les activités*
4. *Stratégies de continuité des activités*
5. *Réponse à une situation d'urgence*
6. *Mise en œuvre et doc. des PCA*
7. *Sensibilisation et formation*
8. *Exercice, audit et maintenance des PCA*
9. *Communication en situation de crise*
10. *Coord. avec les intervenants externes*

	ABCP	CFCP	CBCP	MBCP
Années d'expérience	0	2	2	5
Expérience dans combien de domaines de pratique professionnelle (PP)	0	3	5	7
Expérience dans combien de domaines centraux de pratique professionnelle (<i>domaines 3, 4, 6 & 8</i>)	0	1	2	4

Réf.: www.dri.ca ou www.drii.org



Ref.: www.thebci.org

1. Planifier

- 1.1 Initialiser le SMCA
- 1.2 Compréhension de l'organisme
- 1.3 Analyse du système existant
- 1.4 Leadership et approbation projet
- 1.5 Périmètre
- 1.6 Politique de continuité de l'activité
- 1.7 Analyse d'impacts
- 1.8 Analyse de risque

2. Déployer

- 2.1 Stratégie de continuité
- 2.2 Structure organisationnelle
- 2.3 Gestion documentaire
- 2.4 Mesures de protection & mitigation
- 2.5 Plan & procédures de continuité de l'activité
- 2.6 Communication
- 2.7 Formation & sensibilisation
- 2.8 Exercices et test

3. Contrôler

- 3.1 Surveillance, mesure, analyse et Evaluation
- 3.2 Audit interne
- 3.3 Revue de direction

4. Agir

- 4.1 Traitement des nonconformités
- 4.2 Amélioration continue



- Programme de gestion des urgences et de la continuité



<http://shop.csa.ca/fr/canada/injury-prevention/z1600-14/invt/27028572014>

Autres sources

- Business discovery journal : www.drj.com
- Continuity Central : www.continuitycentral.com
- Lexique : www.clubpca.eu/groupes-de-travail-6.html
- Nous : www.reco-quebec.org
- Nous aussi : www.drie.org

Synthèse de la deuxième partie

- Avez-vous des questions?

