

Plan de continuité des opérations  
*Nom du service ou de l'unité opérationnelle*



# **Centre canadien des mesures d'urgence**

## **Plan de continuité des opérations de**

*nom du service ou de l'unité opérationnelle*

DM

Crée le *jour, mois, année*  
Revu le *jour, mois, année*

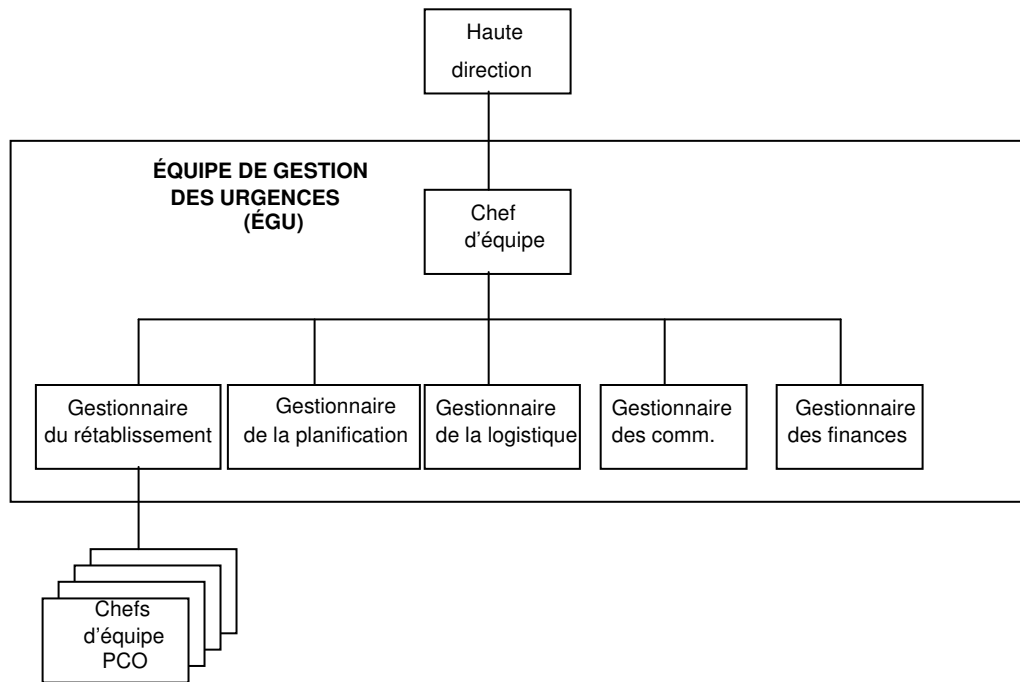
## Table des matières

Équipe de gestion des urgences .....	3
Centre des mesures d'urgence.....	4
Site primaire.....	4
Site alternatif.....	4
Portée et objectifs.....	5
Fonction 1 – <i>Nom de la fonction opérationnelle (p. ex. – la paye)</i> .....	6
<i>Scénario 1 – description</i> .....	8
<i>Scénario 2 – description</i> .....	11
Fonction 2 – <i>Nom de la fonction opérationnelle 2</i> .....	12
<i>Répéter toutes les sections précédentes pour chaque fonction opérationnelle de ce plan.</i> Journal des exercices .....	12
Journal des exercices.....	13
Historique de la revue du document .....	14

## Équipe de gestion des urgences

Lors d'un incident ou d'un sinistre majeur, l'Équipe de gestion des urgences (ÉGU) sera convoquée et la situation évaluée. L'équipe sera responsable de décider s'il faut mettre en œuvre les plans de continuité du service ou de l'unité opérationnelle. Le diagramme suivant illustre l'organisation de l'ÉGU.

Le Plan de continuité des opérations (PCO) sera mis en œuvre par le chef du PCO désigné dans le plan et qui recevra ses instructions du chef des opérations de l'Équipe de gestion des urgences.



Une fois l'urgence déclarée par l'Équipe de gestion des urgences, le chef d'équipe du PCO se rapportera directement au chef des opérations de l'ÉGU pour la durée de l'urgence. Les demandes spéciales de décisions, d'assistance dans les installations, d'acquisition de services externes, etc. seront acheminées par le chef d'équipe du PCO à l'ÉGU par l'intermédiaire du chef des opérations.

Le chef d'équipe du PCO sera responsable de communiquer avec tous les membres de l'équipe ou leurs suppléants pour qu'ils se réunissent au Centre des mesures d'urgence tel que prévu par le plan.

Le chef d'équipe du PCO sera responsable de la mise en œuvre du plan.

## **Centre des mesures d'urgence**

### **Site primaire**

*Décrire le premier lieu de rencontre où l'équipe examinera et planifiera ses activités. Fournir l'adresse et les numéros de téléphone du site prévu ainsi que des instructions détaillées sur comment s'y rendre.*

### **Site alternatif**

*Si le site primaire du Centre des mesures d'urgence n'est pas disponible, indiquer où l'équipe doit se réunir pour examiner et planifier ses activités. Fournir l'adresse et les numéros de téléphone du site prévu ainsi que des instructions détaillées sur comment s'y rendre. Si aucun site alternatif n'a été prévu, indiquer que le chef des opérations de l'ÉGU communiquera cette information lorsqu'une urgence sera déclarée.*

Plan de continuité des opérations

*Nom du service ou de l'unité opérationnelle*

## **Portée et objectifs**

*Décrire ici la portée et les objectifs du plan. Nommer brièvement les fonctions opérationnelles comprises dans le plan et l'objectif du plan par rapport à chacune de ces fonctions.*

Plan de continuité des opérations

*Nom du service ou de l'unité opérationnelle*

**Fonction 1 – *Nom de la fonction opérationnelle (p. ex. – la paye)***

*Décrire brièvement la fonction opérationnelle à rétablir.*

Plan de continuité des opérations

Nom du service ou de l'unité opérationnelle

## **Fonction 1 – Équipe du Plan de continuité des opérations (PCO)**

Définir l'équipe PCO par rapport à cette fonction. Fournir pour chaque membre les informations suivantes :

**Responsabilités :** Décrire les responsabilités de ce membre. (p. ex., Le chef d'équipe est responsable de coordonner les activités de l'équipe et de faire rapport à l'ÉGU.)

**Nom :** Nom du membre.

**Adresse :** Si tous les services de télécommunication sont interrompus, il pourrait s'avérer nécessaire de communiquer avec ce membre en se rendant à son domicile.

**Contacts :** Fournir autant de coordonnées détaillées que possible pour chaque membre. Fournir l'indicatif régional des numéros de téléphone.

**Tél. bureau :** Numéro de téléphone et numéro de poste au bureau.

**Tél. domicile :** Numéro de téléphone à domicile avec indicatif régional.

**Tél. chalet :** Numéro de téléphone du chalet ou de toute résidence secondaire, avec indicatif régional)

**Cellulaire :** Numéro de téléphone cellulaire avec indicatif régional.

**Pagelette :** Numéro de pagelette avec indicatif régional.

**Télécopieur :** Numéro de télécopieur avec indicatif régional.

**Courriel :** Adresse électronique

Toute autre coordonnée pertinente

**Suppléant :** Nom du suppléant ou du membre d'équipe qui remplacera le premier responsable au besoin.

**Adresse :** L'adresse du suppléant

**Contacts :** Autres coordonnées du suppléant

## **FONCTION 1**

### **Scénario 1 – description**

#### **Procédure de rétablissement**

*Décrire brièvement la procédure de rétablissement (reprendre la formulation utilisée dans le document stratégique). Décrire le niveau de service à rétablir (p. ex. service complet, service de base, interruption des opérations, etc.)*

#### **Délai de rétablissement visé (DRV)**

*Le DRV est le délai maximal pouvant s'écouler avant que l'interruption d'une fonction opérationnelle n'ait une incidence grave sur l'entreprise. Indiquer le délai de rétablissement visé pour cette fonction et le niveau de service à atteindre à l'intérieur du DRV. Plusieurs niveaux de service et DRV peuvent s'appliquer (p. ex., rétablissement de 50 % des services dans un délai de 4 heures, de 80 % des services dans un délai de 8 heures et de 100 % des services dans un délai de 2 jours).*

#### **Lieu des activités de rétablissement**

*Décrire le lieu où se dérouleront les procédures de rétablissement. Fournir l'adresse, le numéro de téléphone et des instructions détaillées sur comment s'y rendre. S'il a été convenu que ces activités auraient lieu dans une aire précise d'un site commun, préciser où se trouve cette aire.*

#### **Dépendances**

*Indiquer si le processus de rétablissement s'appuie sur des services ou des unités externes. (p. ex. Faut-il accéder à des installations spéciales gérées par un autre service? Faut-il acquérir une liste de fournisseurs du service TI? Faut-il que le service des ressources humaines fournisse à chaque mois au Centre des mesures d'urgence une liste actualisée des employés et de leurs numéros de téléphone?)*

#### **Autres considérations**

*Au besoin, décrire tout autre facteur pouvant avoir une incidence sur le processus de rétablissement (p. ex., si le processus exige des dépenses importantes, il faut peut-être faire approuver ces dépenses à l'avance).*

#### **Sommaire des étapes du processus de rétablissement**

*Dresser une liste simple, comportant une étape par ligne. Voici un exemple d'une telle liste :*

*Étape 1 – Communiquer avec le site de relève et prévoir la livraison de la bande de sauvegarde.*

*Étape 2 – Communiquer avec l'imprimeur pour obtenir des factures pré-imprimées.*

*Étape 3 – Convoquer les employés au Centre des mesures d'urgence.*

*Étape 4 – Demander au détaillant de produits informatiques de livrer des portables*

*Etc.*



Plan de continuité des opérations

*Nom du service ou de l'unité opérationnelle*

*Détails des étapes du processus de rétablissement*

*Indiquer pour chaque étape du sommaire, les détails nécessaires à son exécution. Réserver une page à chaque étape et fournir les informations suivantes :*

## **FONCTION 1**

### **Scénario 1 – description**

*Inscrire la fonction et la description du scénario en tête de chaque page.*

### **Étape Numéro d'étape – Description de l'étape figurant dans la liste sommaire**

*Description plus approfondie de l'étape.*

#### **Responsable :**

*Membre de l'équipe du PCO responsable de veiller à l'exécution de l'étape.*

**Date complétée :** \_\_\_\_\_ **Initiales :** \_\_\_\_\_

*Une fois la tâche exécutée, le responsable de l'équipe du PCO doit indiquer la date à laquelle elle a été complétée et inscrire ses initiales.*

#### **Information essentielle :**

*Inscrire une entrée dans le tableau suivant pour chaque élément d'information essentielle associé à cette étape.*

<b>Description</b>	<b>Lieu</b>	<b>Contact</b>
<i>Description de l'information essentielle requise à cette étape</i>	<i>Description du lieu où se trouve l'information. Adresse et instructions pour s'y rendre</i>	<i>Tout nom de contact, titre, ou nom d'entreprise pertinents et la liste des numéros de téléphone et des coordonnées des membres de l'équipe.</i>

#### **Équipement et fournitures de bureau :**

*Inscrire une entrée dans le tableau suivant pour chaque pièce d'équipement ou chaque fourniture associé à cette étape.*

<b>Description</b>	<b>Lieu</b>	<b>Contact</b>
<i>Description de la pièce d'équipement ou de la fourniture de bureau qui est requise à cette étape. Si un membre de l'équipe doit procéder à son achat, indiquer le mode de paiement.</i>	<i>Description du lieu où cet article est conservé ou peut être acheté Adresse et instructions pour s'y rendre</i>	<i>Tout nom de contact, titre, ou nom d'entreprise pertinent et la liste des numéros de téléphone et des coordonnées des membres de l'équipe.</i>

## Plan de continuité des opérations

Nom du service ou de l'unité opérationnelle

### **Installations :**

Inscrire une entrée dans le tableau suivant pour chaque installation essentielle à l'exécution de cette étape.

<b>Description</b>	<b>Lieu</b>	<b>Contact</b>
<i>Description de l'installation essentielle à l'exécution de cette étape (p. ex. salle de réunion pour 5 personnes)</i>	<i>Description du lieu où se trouve l'installation. Adresse et instructions pour s'y rendre.</i>	<i>Tout nom de contact, titre, ou nom d'entreprise pertinent et la liste des numéros de téléphone et des coordonnées des membres de l'équipe.</i>

### **Personnes/services :**

Inscrire une entrée dans le tableau suivant pour chaque personne (ne faisant pas partie de l'équipe) et chaque service nécessaire à la réalisation de cette étape.

<b>Description</b>	<b>Fonction</b>	<b>Contact</b>
<i>Description de la personne ou du service requis. Pour chaque personne, indiquer le titre ou les aptitudes qu'elle doit posséder. Indiquer le nombre de personne compétentes requises.</i>	<i>Décrire la fonction ou le type de travail que la ou les personnes seront appelée(s) à réaliser.</i>	<i>Tout nom de contact, titre, ou nom d'entreprise pertinent et la liste des numéros de téléphone et des coordonnées des membres de l'équipe. (p. ex., faut-il communiquer avec une agence de recrutement?)</i>

## ***FONCTION 1***

### ***Scénario 2 – description***

#### **Procédure de rétablissement**

*Répéter la procédure de rétablissement, le DRV, le lieu de rétablissement, etc. pour chaque scénario associé à cette fonction.*

**Fonction 2 – *Nom de la fonction opérationnelle 2***

*Répéter toutes les sections précédentes pour chaque fonction opérationnelle de ce plan.*

## **Journal des exercices**

*Inscrire dans le tableau suivant la date et le type d'exercice et tout commentaire pertinent sur l'exécution du plan.*

<b>Date</b>	<b>Type d'exercice</b>	<b>Commentaires</b>

## Historique de la révision du document

À la dernière page du plan, inscrire dans le tableau suivant toutes les modifications apportées au présent document. Indiquer la création du plan en inscrivant "Création du plan" dans la colonne "Révision". Faire la mise à jour de la page titre du plan et inscrire les dates de création et de révision.

Date	Auteur	Révision