

**PLAN DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS
DES OFFICES PROVINCIAUX
DE MISE EN MARCHÉ**

Mars 2008

DM127189

Coordonnées

Organisation :

Adresse :

Gestionnaire responsable :

Téléphone : Bureau : Domicile :
Cellulaire : Pagette : Télécopieur :
Courriel :

Gestionnaire suppléant :

Téléphone : Bureau : Domicile :
Cellulaire : Pagette : Télécopieur :
Courriel :

Chef du PCO :

Téléphone : Bureau : Domicile :
Cellulaire : Pagette : Télécopieur :
Courriel :

Signature du gestionnaire :

Date de signature :

Table des matières

1. Coordonnées
2. Introduction
 - Contexte et objectif
 - Comment utiliser le Plan de continuité des opérations
 - Hypothèses
 - Modes de réaction aux incidents et de notification des incidents
3. Identification des services et des biens essentiels
4. Évaluation des risques et des répercussions sur les opérations
5. Sommaire des services et des biens essentiels
6. Responsables des services et des biens essentiels
7. Stratégie de rétablissement des services et des biens essentiels
8. Site alternatif
9. Annexe 1 : Rapport d'incident

2. Introduction

Contexte et objectif

Le Plan de continuité des opérations (PCO) suivant offre des conseils précis aux employés au cas où un incident ou une urgence viendrait compromettre un ou plusieurs services ou biens essentiels.

Comment utiliser le Plan de continuité des opérations

Le Plan de continuité des opérations (PCO) comporte plusieurs sections qui s'enchaînent. **L'introduction**, présente les hypothèses à la base du plan, les processus de réaction aux incidents et de notification des incidents ainsi qu'un formulaire de notification d'incident pouvant servir à recueillir des renseignements sur l'incident. La deuxième section, **Identification des services et des biens essentiels**, constitue une première réflexion sur les services et les biens qui sont importants. En appliquant l'évaluation des risques de la section suivante aux services identifiés on parvient à la vue d'ensemble des services et des biens critiques présentés dans la cinquième section. La section six, **Responsables des services et des biens essentiels**, énumère les employés qui seront responsables de gérer les activités nécessaires au rétablissement de chaque service ou bien essentiel. La section suivante, qui s'intitule **Stratégie de rétablissement des services et biens essentiels**, résume les étapes importantes à prendre pour ramener le service ou le bien à un état opérationnel. Enfin, la dernière section contient des précisions sur l'emplacement d'un site alternatif et les critères de sélection d'un tel site au cas où un incident grave toucherait l'installation où les services ou les biens sont normalement fournis.

Hypothèses

Le Plan de continuité des opérations est basé sur les hypothèses suivantes :

- Le Plan prend une *approche tous risques* c'est-à-dire qu'il s'applique à tout risque et à toute menace qui touche les services et les biens essentiels;
- L'incident influencera vraisemblablement plus d'un service ou d'un bien.
- Le Plan entrera en vigueur même s'il n'est pas clair que les services ou biens essentiels seront touchés ;
- Tous les employés seront sensibilisés et seront formés sur les mesures d'atténuation à prendre en cas d'urgence ;
- Les employés se familiariseront avec le Plan qui constitue une composante essentielle d'une réaction efficace ;
- Les gestionnaires communiqueront le PCO en le mettront en pratique ;
- Le Plan fera l'objet de mises à jour et d'essais réguliers.

Modes de réaction aux incidents et de notification des incidents

Lorsque survient un incident qui touche les services critiques, il faut suivre successivement les étapes suivantes du Processus de réaction aux incidents (Figure 1).

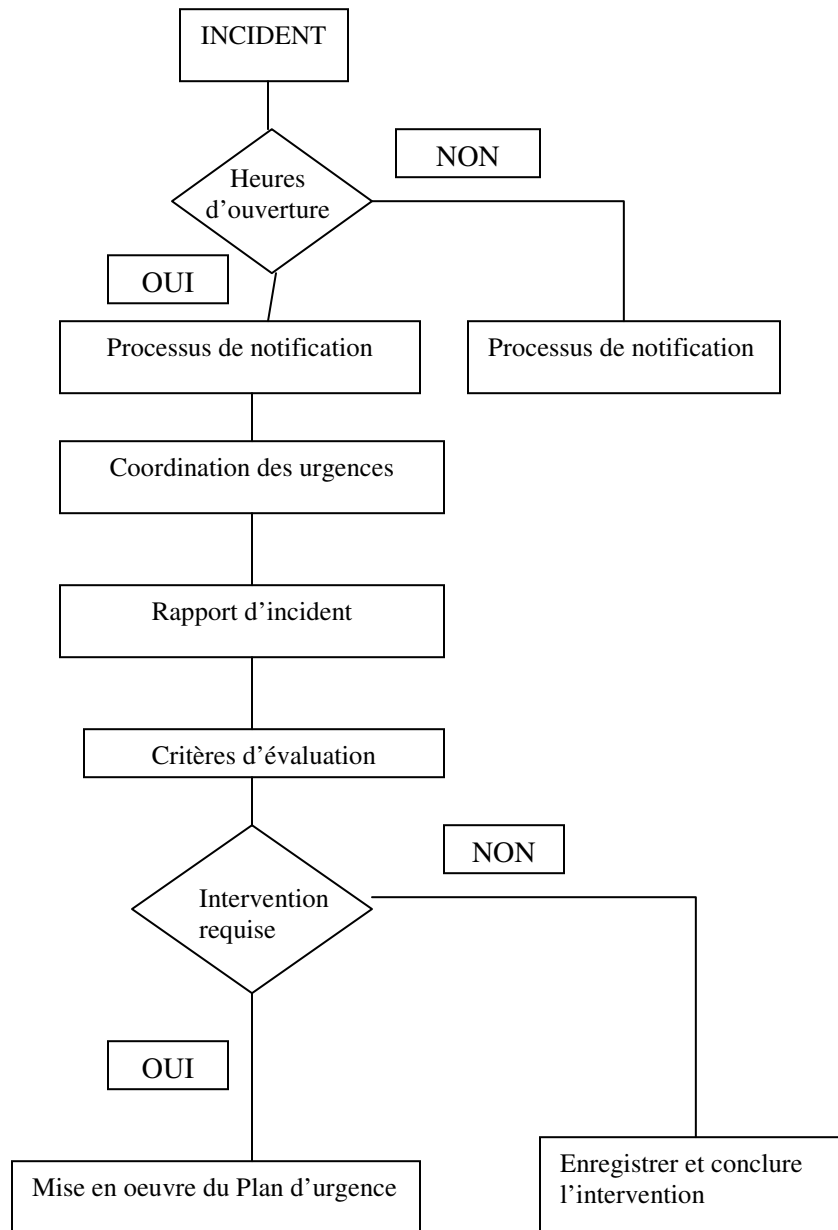


Figure 1 – Processus de réaction aux incidents

L'illustration suivante du Processus de notification des incidents (Image 2) comporte les étapes à suivre pour faire en sorte que les intervenants clés soient avisés.

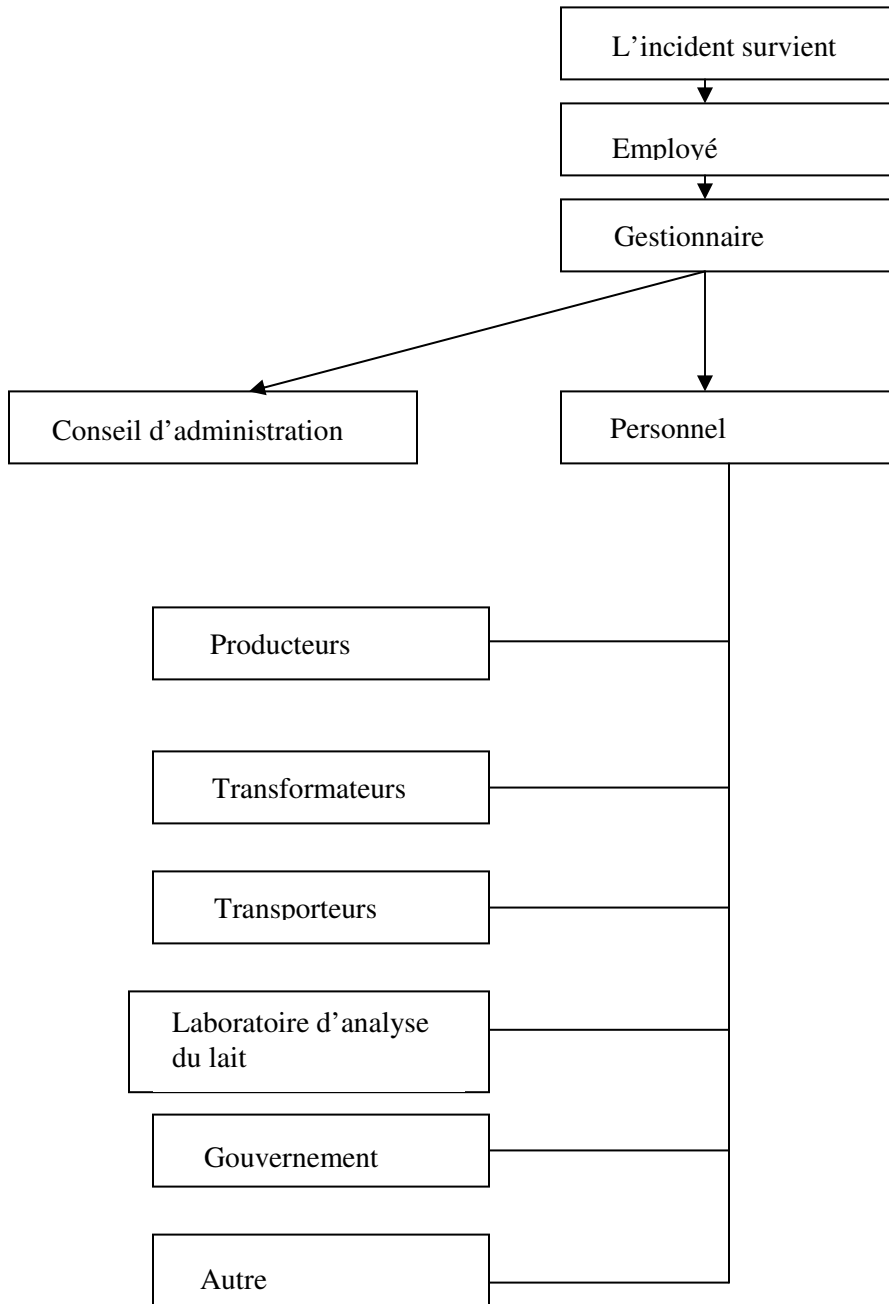


Figure 2 – Processus de notification des incidents

Identification des services et des biens essentiels

- Identifier ici les services essentiels assurés par l'office de mise en marché et les biens essentiels qu'il gère.
- Il peut s'agir de services offerts aux clients externes ou aux employés à l'interne.
- Énumérer ces services par ordre de priorité décroissante.

Priorité	Identification des services et des biens	Lieu
----------	--	------

Évaluation des risques et des répercussions sur les opérations

- Le formulaire suivant permet d'évaluer les risques pour chaque service ou bien essentiel en fonction des interruptions de service et des coûts.
- On envisage les répercussions importantes que pourraient entraîner l'interruption de service et la perte des biens.
- Les biens comprennent les ressources humaines, les données, etc.

Service ou bien :

Lieu :

Répercussions	Durée maximale de l'interruption	Coût	Commentaires
1. Approvisionnement en lait			
2. Analyse de la qualité du lait L'interruption de ce service se répercuterait directement sur la salubrité ou la qualité du lait ou de son analyse.			
3. Paiement du lait La capacité de l'office de payer les producteurs et les camionneurs est limitée ou interrompue.			
4. Transport du lait Le cueillette et la livraison du lait est limitée ou interrompue.			
5. Transformation du lait			
6. Détaillants et restaurateurs			

**7. La crédibilité et la confiance
du public**

L'interruption du service porterait atteinte à la crédibilité de l'office et de ses officiels chez les groupes suivants :

- * les membres
- * les clients
- * les partenaires

8. Conformité aux lois et aux règlements

L'interruption du service nuirait à l'aptitude de l'office à faire respecter les lois, les politiques ou les règlements.

Sommaire des services et des biens essentiels

- Dresser ici la liste des services et biens essentiels à votre unité fonctionnelle en fonction de leur importance par rapport à la durée d'interruption de service et à l'ensemble des facteurs à considérer.
- Les pages suivantes du PCO vous aideront à préparer un plan d'action et de rétablissement pour chacun de ces services et biens essentiels.

Durée maximale de l'interruption	Service ou bien	Priorité	Lieu
0-4 heures			
5-24 heures			
1 à 2 jours			
3 à 5 jours			
6 à 10 jours			
Plus de 10 jours			

Responsables des services et des biens essentiels

- Dresser ici la liste des employés de votre organisation pouvant contribuer au rétablissement des services essentiels.
- Indiquer leurs coordonnées, y compris leurs numéros de téléphone au bureau, à domicile et leurs numéros de cellulaires, ainsi que leurs adresses électroniques.
- Indiquer aussi les noms et les coordonnées des personnes pouvant remplacer les employés clés et du personnel de soutien qui pourrait être requis.

Service ou bien	Premier responsable/ Coordonnées	Responsable suppléant/ Coordonnées	Personnel de soutien/ Coordonnées

Stratégie de rétablissement des services et des biens essentiels

- Identifier ici les étapes à suivre pour rétablir chaque service et bien essentiel, ainsi que les responsables de chaque étape.

Service ou bien essentiel :
Lieu :
Importance par rapport à la durée de l'interruption :
Premier responsable/coordonnées :
Responsable suppléant/coordonnées :

Étapes (techniques) du rétablissement	Responsable
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

Étapes (manuelles) du rétablissement	Responsable
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	

8.

9.

10.

Services, biens et fournisseurs sur lesquels vous comptez pour rétablir le service ou le bien essentiel

Service/bien essentiel	Fournisseur	Coordonnées
Alimentation électrique		
Équipements de communication		
Transactions bancaires		
Technologies de l'information		
Bases de données		
Processus associé aux services		
Autre		

Services, biens et fournisseurs que vous appuyez grâce au service ou au bien essentiel

Service/bien fourni	À qui	Coordonnées
----------------------------	--------------	--------------------

Site alternatif

- Un incident grave ou une urgence pourrait vous obliger à déplacer les opérations vers un site alternatif.
- Inscrire si possible sur cette page l'emplacement du site alternatif ainsi que les exigences en matière de télétravail.
- Indiquer aussi par ordre de priorité les personnes qui seront requises (et dans quels délais) ainsi que les équipements de télécommunications et d'informatique qui seront requis.
- Dans la dernière case, inscrire les ressources dont le personnel aura besoin (p. ex. télécopieur, imprimante, photocopieur, matériel de référence et dossiers essentiels) au site alternatif.

Lieu :

Personnel requis
(noms)

Délais
(0-4 heures, p. ex.)

Poste de travail/
Autres ressources
matérielles requises

Ressources communes requises par le personnel susmentionné :

Annexe 1

**Rapport d'incident
(utiliser pour rapporter un incident)**

Nom de l'incident :	Date de l'incident :	Heure de l'incident :
---------------------	----------------------	-----------------------

DESCRIPTION ET LIEU DE L'INCIDENT
Une carte est-elle fournie en annexe? Oui Non

BREF SOMMAIRE DES BLESSURES ET DES DOMMAGES

RÉPERCUSSIONS ÉVENTUELLES SUR LES SERVICES ESSENTIELS

MESURES ADOPTÉES POUR ATTÉNUER CES RÉPERCUSSIONS

PRINCIPAUX RESPONSABLES À AVISER

Préparé par : (Nom/titre)	Approuvé par : (Nom/titre)
--	---

Diffusion :
Président (courriel, fax)
Communications (courriel, fax)
Chef du PCO (courriel, fax)