Colloque sur la sécurité civile 2017

Exercice de continuité pendant et après une manifestation majeure

Protéger les employés, protéger les actifs, tout en maintenant / rétablissant les activités critiques

LA SÉCURITÉ CIVILE, UNE RESPONSABILITÉ **PARTAGÉE!**

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

ASCQ Association de Sécurité Civile du Québec

CRAIM Conseil pour la Réduction des Accidents Industriels Majeurs

RECO Québec affilié à DRIE

Québec

Colloque sur la sécurité civile 2017

Ordre du jour

- 13 h 30 – Introduction
- 13 h 40 – Présentation de l’exercice
- 13 h 55 – Prise de connaissance des documents
- 14 h 10 – Début de l’exercice
- 15 h 30 – Pause
- 15 h 45 – Retour à chaud sur l’exercice
- 16 h 15 – Conclusion et clôture de l’activité

Qui sommes-nous ?

- Association québécoise dédiée à la promotion des bonnes pratiques en continuité des activités, regroupant toute personne intéressée au domaine :
  - Une centaine de membres
  - Au moins 4 activités par année (conférences, exercices, salon …)
  - Un site Web
  - Une infolettre mensuelle

Exercice de continuité pendant et après une manifestation présenté par RECO-Québec – 16 octobre 2017

Qu’est-ce que la continuité ?

- Selon ISO 22300 :
  - Capacité de l’organisme à poursuivre, après un incident perturbateur, la livraison de produits ou la fourniture de services à des niveaux prédéfinis acceptables

- Selon CSA Z1600-14 :
  - Gestion de la continuité – processus de gestion intégrée qui comprend l’établissement et la mise en œuvre d’activités et qui assure la continuité et (ou) la prestation de services indispensables et le rétablissement des opérations en cas de perturbation

Qui êtes-vous ?

- Secteur d'activité
- Profil personnel
- Expérience personnelle
- Attente envers l'exercice
- …

Colloque sur la sécurité civile 2017

Présentation de l'exercice

ENSEMBLE on fait avancer le Québec
ASCQ Association de Sécurité Civile du Québec
CRAIM Conseil pour la Réduction des Accidents Industriels Majeurs
RECO Québec affilié à CRIE
Québec

Objectifs de l'exercice

- Offrir aux participants une opportunité d'apprentissage et d'échanges sur une multitude d'aspects du domaine de la continuité des opérations
- Placer les participants dans une situation où ils ont à exercer en équipe leurs capacités à maintenir/rétablir des activités critiques en cas d'incident perturbateur majeur
- Sensibiliser/Faire comprendre les composantes clés d'un plan de continuité des affaires aux participants

Logistique de l'exercice

- L'exercice se déroule sur une période fictive de 48 heures. Il implique 4 organisations dans une tour à bureaux aux prises avec une manifestation qui dégénère en émeute violent et saccage. Les 4 organisations sont : une garderie, une banque, une entreprise de courtiers en douane et un ministère (ministère fictif : ministère des services aux organisations).
- Chaque table est une cellule de crise d'une organisation.
  - 5 à 7 personnes avec chacune leur rôle
- Déroulement de l'exercice :
  - Organisation des tables / prise de connaissance
  - Exercice
    - Une série d'incidents (intrants) vous tombent dessus et vous avez quelques minutes pour réagir en fonction de votre situation et vos stratégies (plans préétablis)
  - Retour sur l'exercice /conclusion

Organisation de la salle

- Chaque table est une organisation dans la tour à bureaux.
  - Elle regroupe 5 à 7 participants.
    - Chaque table forme une cellule de crise pour l'organisation qu'elle représente.
  - Elle est guidée par un mentor qui agit à titre d'expert en continuité des activités.
    - Répond aux questions concernant l'exercice
    - Guide l'équipe à travers les différentes étapes de l'exercice
    - « Fouette » l'équipe si celle-ci ne réagit pas promptement
  - Benoit Racette mentor pour la banque
  - Delphine Micouleau mentor pour la garderie
  - Léopold Boutin mentor pour la firme de courtiers en douane
  - Justine Arnoux mentor pour le ministère

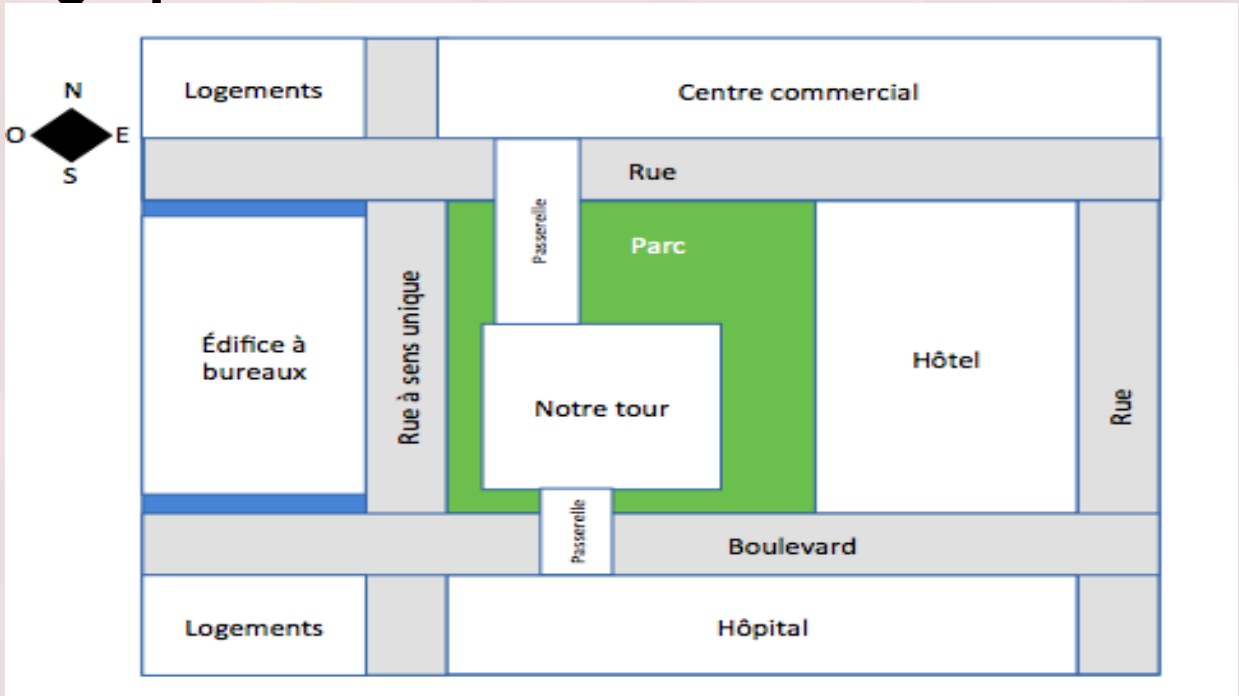
L'environnement

Zone d'affaires et commerciale

- Tour à bureaux de 5 étages dans une ville de 60000 habitants, près de l'eau
- Entrées sur les 3 côtés extérieurs, au niveau de la rue
- Passage souterrain vers un terminus d'autobus
- Stationnement intérieur avec 2 portes de garage vers l'extérieur sans agent de sécurité
- 2 passerelles sur 2 côtés opposés à l'extérieur, au-dessus de deux boulevards
  - Une pour un accès à l'hôpital, l'autre pour un accès à un centre commercial
- Immeuble au coin de deux rues : un boulevard 2 fois 3 voie et une rue à sens
- Le pâté de maison contient :
  - Au nord : un parc (avec zone clôturée pour la garderie)
  - À l'ouest : un édifice à bureaux de 3 étages
  - À l'est : 1 hôtel de 4 étages, 300 chambres

Colloque sur la sécurité civile 2017

Topographie de l'exercice



Exercice de continuité pendant et après une manifestation présenté par RECO-Québec – 16 octobre 2017

ENSEMBLE on fait avancer le Québec
ASCQ Association de Sécurité Civile du Québec
CRAIM
RECO
Québec

Quelques autres informations

- L'exercice se veut accessible à tous, tant aux débutants qu'aux spécialistes.
- Pour qu'il se déroule rondement, il est « arrangé avec le gars des vues ».
  - Pour maximiser l'apprentissage, il faut passer outre d'éventuelles invraisemblances et jouer le jeu.

Colloque sur la sécurité civile 2017

Questions?

ENSEMBLE on fait avancer le Québec
ASCQ Association de Sécurité Civile du Québec
CRAIM Conseil pour la Réduction des Accidents Industriels Majeurs
RECO Québec affilié à DRIE
Québec

Acquisition de connaissances (préparation)

- Faire connaissance avec les membres de votre équipe
- Lire et comprendre la description des organisations
- Établir vos rôles respectifs (Voir votre plan de continuité)

Exercice

Situation initiale : une manifestation se prépare

- Mercredi de mars, 9 h, manifestation prévue ce matin au pied de l'édifice
- Manifestation due à de fortes tensions sociales entre la population et le ministère des services aux organisations (réduction des subventions aux petites entreprises, d'allocations diverses …)
- Heure de pointe et circulation compliquée en raison des périmètres de sécurité
- Environ 5000 personnes sont dans le secteur.
- La garderie et la clinique médicale accueillent les enfants et patients depuis 7 h 30.
- Environ 100 manifestants sont présents avec banderoles, hautparleurs mais calmes
- Aucun de blocage de l'entrée de l'édifice
- Quelques agents de sécurité supplémentaires déployés par le gestionnaire de l'édifice

Intrant #1 : vers 9 h 15

- Vous apprenez les faits suivants (par des collègues) :
  - Maintenant plus de 500 manifestants autour des 3 entrées principales sont présents.
  - Des graffitis et bris de vitres ont lieu.
  - Les portes principales sont bloquées tant bien que mal par la sécurité.
  - Accès souterrain par la terminal d'autobus et deux passerelles toujours accessibles
  - Les manifestants utilisent les portes des deux institutions financières pour accéder aux guichets automatiques, en brisent un et entrent dans les lieux.
  - Le service de sécurité de l'édifice est complètement débordé.
  - Seuls 5 policiers sont sur place.
  - ***Comment réagissez-vous?***

Intrant #2 : vers 9 h 45

- Toujours alerté par des collègues ou par les médias, vous apprenez les faits suivants:
  - Deux autres guichets automatiques et une vitre de la garderie sont brisés.
  - Des manifestants dans la garderie crient, jettent la nourriture … ce qui paniquent les enfants
  - Des manifestants à la foire alimentaire renversent tables et chaises et une personne a un malaise.
  - Entrée de manifestants par les passerelles extérieures
  - Quelques bagarres éclatent dans l'immeuble
  - Dans le stationnement souterrain, des manifestants endommagent des véhicules, forcent la porte du local de karaté, volent du matériel, endommagent des tuyaux et pénètrent dans le local électrique.
  - Coupure d'électricité demandée par le gestionnaire de l'édifice
  - 5/6 journalistes de grands médias sont sur place pour couvrir l'événement.
  - La police arrive et commence à mettre en place un périmètre de sécurité tout autour du parc.
  - ***Que faites-vous?***

Intrant #3 : vers 10 h 15

- Vous apprenez les faits suivants par des employés coincés à l'extérieur:
  - Accès aux passerelles et par le stationnement fermés, ascenseurs arrêtés
  - Manifestants dispersés par la police grâce à des bombes lacrymogènes et certains sont arrêtés
- Par les médias, vous apprenez que :
  - Lignes d'autobus à proximité de l'édifice détournées
  - Images d'enfants apeurés et de quelques personnes blessées circulent sur les réseaux sociaux.
  - Deux députés d'un parti politique québécois parmi les manifestants arrêtés.
- Après avoir évalué sommairement les dégâts, le gestionnaire de l'édifice annonce la fermeture imminente de l'édifice pour au moins 48 heures : tous les locataires doivent évacuer en utilisant les sorties de secours.
  - Le parc adjacent à la tour est indisponible.
- ***Quelles mesures prenez-vous?***

Intrant #4 : le jeudi vers 12 h

- Vous n'avez pas de nouvelles du gestionnaire de l'édifice et n'arrivez pas à le contacter pour avoir une estimation des dégâts.
- Dans les médias, les informations suivantes circulent :
  - Les autorités annoncent que plusieurs manifestants arrêtés et qui ont causé les dégâts à l'intérieur de l'édifice proviennent de l'extérieur du pays, principalement des États-Unis. Ceux-ci n'ont pas d'antécédents connus. Leurs revendications ne semblent pas très claires et leurs liens avec l'organisation de la manifestation restent à établir. Il semble que leur présence et action en simultané soient le fruit du hasard. Ils auraient procédé cette journée-là même si la manifestation n'avait pas eu lieu.
- Compte tenu du contexte de cette crise et du niveau de préparation de votre plan de continuité des affaires, ***quel est l'état de vos opérations?***

Intrant #5 : le vendredi vers 8 h

- Le gestionnaire de l'édifice annonce que les dégâts sont plus importants que prévu et que l'édifice va devoir rester fermé plus longtemps que prévu. Le gestionnaire parle d'une réentrée pour el lundi matin suivant mais sans garantie à 100%.
- ***Comment adaptez-vous votre stratégie de rétablissement?***

Colloque sur la sécurité civile 2017

Retour à chaud sur l'exercice

ENSEMBLE on fait avancer le Québec
ASCQ Association de Sécurité Civile du Québec
CRAIM Conseil pour la Réduction des Accidents Industriels Majeurs
RECO Québec affilié à CRIE
Québec

Retour à chaud sur l'exercice

- **15 h 30-15 h 45 : Réflexion par tables sur les questions suivantes**
  - Quelle stratégie avez-vous établie pour maintenir vos activités les plus critiques?
  - Quelle était la structure de gestion de crise adoptée pour votre organisation ? Était-elle adaptée? Pourquoi?
  - Quels éléments supplémentaires aurait-il été intéressant d'ajouter à votre plan de continuité?

- **15 h 45-16 h : Tour de tables**

Conclusion

Colloque sur la sécurité civile 2017

Conclusion

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION !

- Merci de remplir le formulaire d'appréciation !
- Tout le matériel de l'exercice vous sera envoyé par courriel.
- Notre prochaine activité : le 14 novembre à Montréal sur les villes résilientes
- N'hésitez pas à nous contacter à administration@reco-quebec.org
- Notre site Web www.reco-quebec.org
- Bon colloque !