



PREMIERcontinuum INC
PARASOLUTION

La continuité des activités : de la théorie à la pratique

Étude de cas de la Ville de Québec
et de son service de police

18 octobre 2022



Animation : Mylène Gauthier, directrice du Bureau de la sécurité civile de la Ville de Québec

Marie-Hélène Primeau, vice-présidente principale chez Premier Continuum

- Experte en continuité depuis 20 ans
- Formatrice et conférencière au Canada, aux États-Unis et en Europe
- Membre du Business Continuity Institute (MBCI) et accréditée CPA



Bruno St-Onge, directeur de projet au Bureau de la sécurité civile de la Ville de Québec

- Membre de RÉCO-Québec, vice-président depuis janvier 2019.
- Membre du Business Continuity Institute (AMBCI)



Jean-Guy Laterreur, chargé de continuité au Service de police de la Ville de Québec

- DESS, Gestion des organisations en sécurité publique ENPQ/UQTR
- Membre RÉCO-Québec depuis 2021

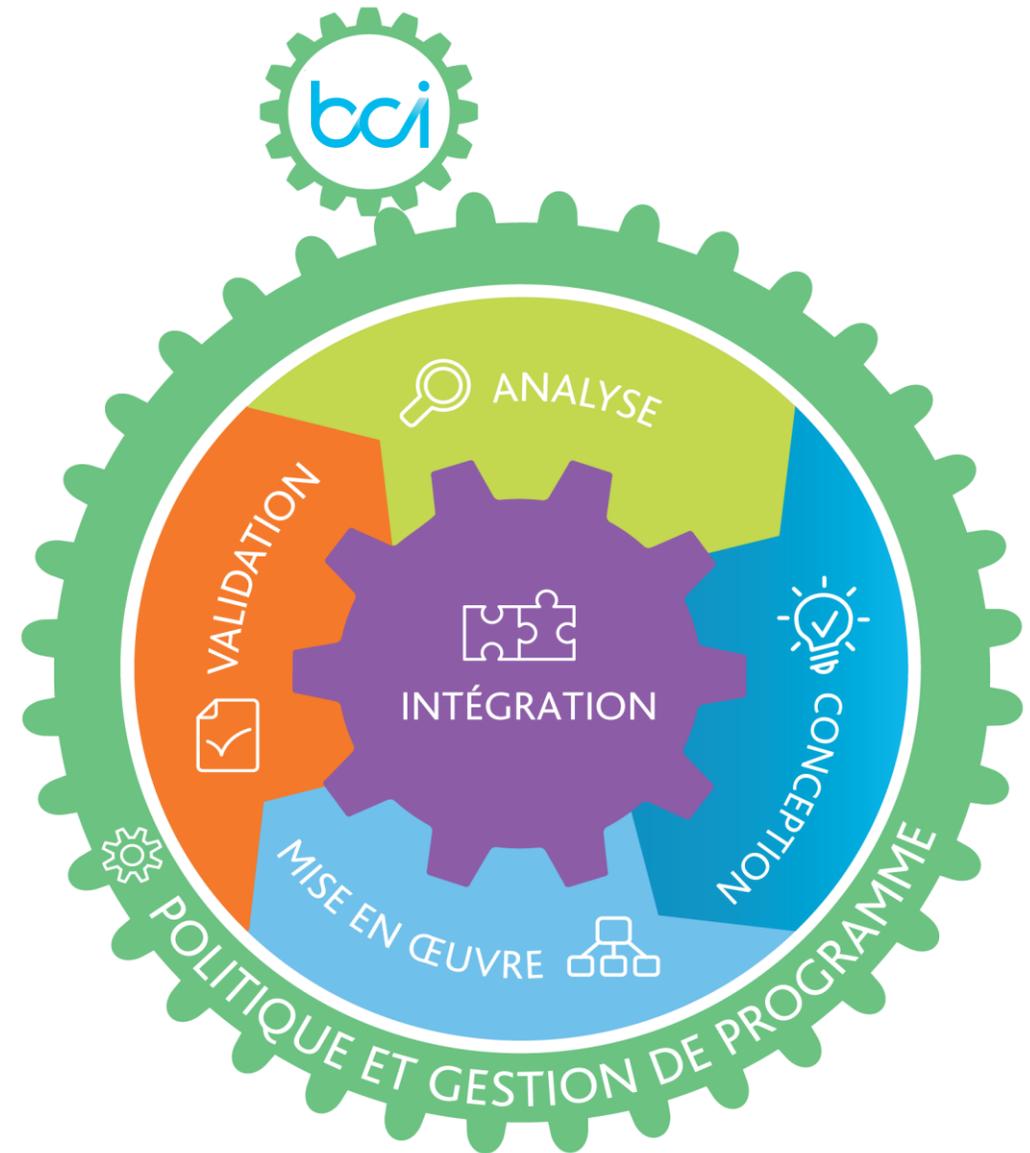


Introduction

Qu'est-ce que la continuité des activités?

Capacité d'un organisme à poursuivre la livraison de produits et la fourniture de services dans des délais **acceptables** à une capacité **prédéfinie** durant une perturbation.

Source : ISO22301 : 2019



Se préparer aux conséquences

- Planifier selon les conséquences/scénarios suivants en tenant compte des pires conditions possibles (« worst case »)
- Structurer les solutions autour de perturbations d'une durée minimale de 30 jours



Perte du site /
Perte d'accès
au site



Perte de
personnel



Interruption
fournisseurs



Perte de
ressources
essentielles



Perte des TIC



Perte d'infrastructures
et services de données



Perte des données

La continuité des activités en contexte

POURQUOI?

- Assurer une saine gestion
- Répondre efficacement aux incidents
- Répondre aux attentes des clients/membres
- Répondre aux exigences réglementaires
- Avantage compétitif

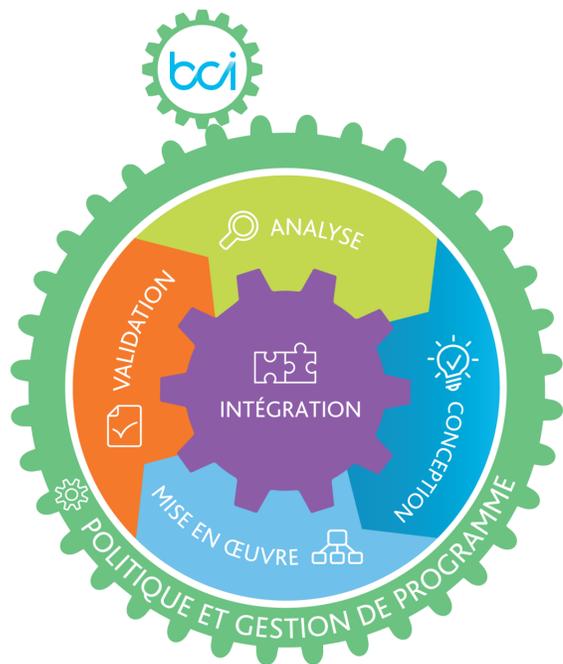
COMMENT?

- Identifier les menaces susceptibles d'affecter nos activités
- Connaître les activités prioritaires à maintenir
- Connaître les dépendances qui soutiennent ces activités
- Connaître les besoins pour poursuivre ces activités
- Savoir comment procéder et s'exercer
- Avoir fait les arrangements nécessaires pour se rétablir dans les délais établis

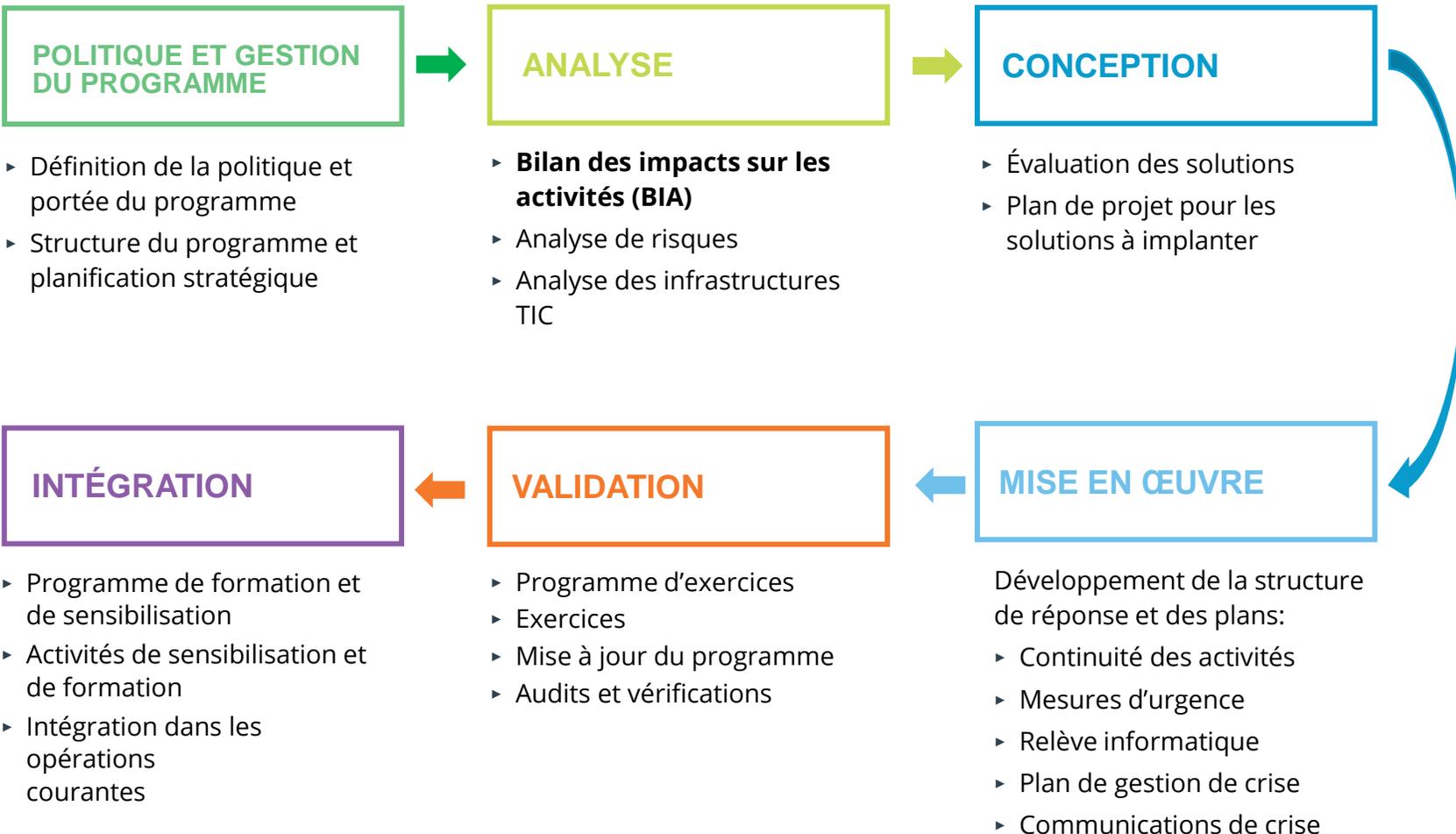
GAINS

- Organisation plus résiliente
- Meilleure connaissance des activités de l'organisation
- Optimisation des processus, des solutions de continuité et des environnements de travail
- Réponse rapide, efficace et crédible aux perturbations des activités de l'organisation
- Préservation de la réputation de l'organisation

Cycle de gestion de la continuité des activités



©BCI





Programme de continuité des services municipaux

2016 / 2017 – Phase projet

- Lancement du projet et accompagnement des chargés de continuité dans la production des AIA et PCA de toutes les unités administratives.

2018 – Phase finale du projet / implantation

- Réalisation des travaux associés à la création « *Mission Continuité des services municipaux* » au Plan de sécurité civile.
- Validation de la « *Cellule de coordination des services municipaux* » et des aspects « *Programmes de la continuité des services municipaux* » lors du G7.

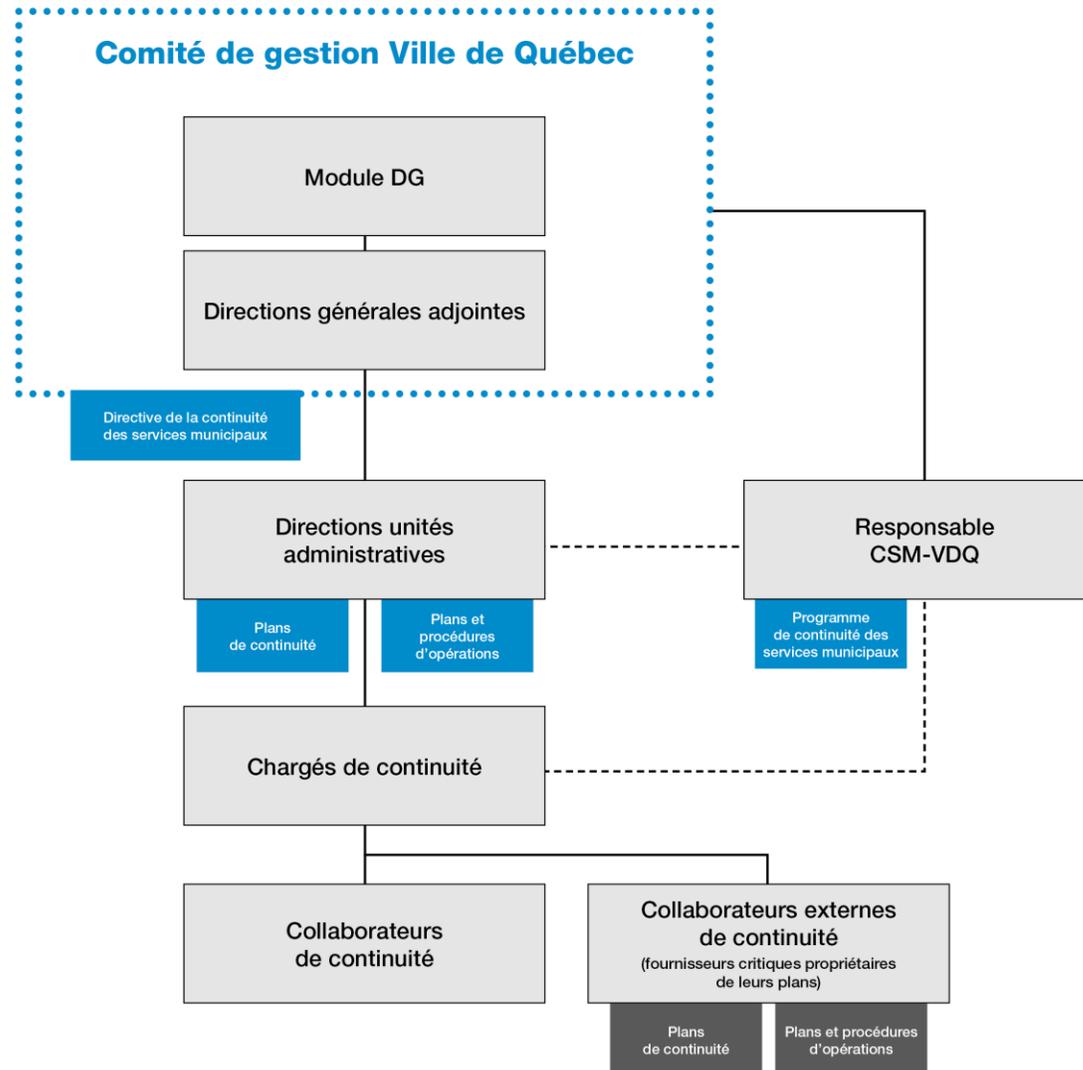
2019 – Programme de continuité des services municipaux de la Ville de Québec

- Mission CSM intégrée au Plan de sécurité civile de la VDQ.
- Version 1.0 du Programme de CSM.

2021 / 2022 – Bilan de la démarche continuité et Plan d'action 2022-23

- Assurer le maintien et l'évolution | Intégrer une culture

Gouvernance en continuité



Programme de continuité des services municipaux

2019 à aujourd'hui – Interventions



Pont Pierre-Laporte: grand soulagement après avoir évité le cauchemar

Les entraves majeures à la circulation ont été levées avec une journée d'avance



Panne majeure des systèmes informatiques de la Ville de Québec: les services d'urgence touchés

JUDITH DESMEULES
Le Soleil



Le pape a goûté à un bain de foule

— LE SOLEIL, YAN DOUBLET

Démarche continuité - SPVQ

Juin 2016

- Plan d'action SPVQ

Janvier 2017

- Approbation « Analyse d'impact sur les activités » du SPVQ

Octobre 2017

- Approbation « Plan de continuité » du SPVQ

Juin 2018

- Réalisation des procédures locales et annexes

Automne 2018

- Déploiement du projet global

Matrice d'analyse d'impacts sur les activités

Sécurité	Sécurité effective et sentiment de sécurité des citoyens, partenaires ou employés.
Opérationnel	Prestation des services à des citoyens ou à des clients internes et/ou externes selon la nature des services rendus.
Réputation	Couverture médiatique, image institutionnelle.
Financier	Perte de revenus ou dépenses supplémentaires directes associées à l'interruption de l'activité, à l'exception des dépenses liées à la gestion de l'incident.
Légal	Obligations légales, réglementaires ou contractuelles.

Démarche continuité - SPVQ

Juin 2016

- Plan d'action SPVQ

Janvier 2017

- Approbation « Analyse d'impact sur les activités » du SPVQ

Octobre 2017

- Approbation « Plan de continuité » du SPVQ

Juin 2018

- Réalisation des procédures locales et annexes

Automne 2018

- Déploiement du projet global

Cinq scénarios de perturbation



Cinq scénarios de perturbation



PROCÉDURE LOCALE – SURVEILLANCE DU TERRITOIRE

Direction adjointe : Surveillance du territoire	Numéro : SUT-ARR3-0001
Section : Arrondissement 3	En vigueur : 2018-02-23
Module : -	Révisée :
Unité : -	Page : 1 de 6
Sujet : Plan de continuité des services municipaux – Transfert des activités et du personnel dans un autre édifice.	

1. PRINCIPES D'ORIENTATION

- 1.1 Le Service met en place des mesures intérimaires dans le cas de situation d'urgence faisant en sorte que ses activités doivent être déplacées dans un autre édifice advenant le cas où l'édifice concerné ne serait plus sécuritaire pour le personnel y travaillant.
- 1.2 Ainsi, les activités de patrouille du poste de police de l'arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge sont maintenues même lors d'une perturbation qui empêche l'utilisation de ses locaux.
- 1.3 Dans ces cas, le poste de l'arrondissement Sainte-Foy-Sillery-Cap-Rouge transfère ses activités vers un autre édifice de la Direction adjointe de la surveillance du territoire.

Listes et registres

