



Colloque sur la sécurité civile et incendie



Matériel pour l'exercice de sinistre

Québec

16 février 2015

Description de l'organisation #2

*Ministère des Services aux
Organisations*

Table des matières

Description de l'organisation #2	1
Nom	1
Mission	1
Produits et services (opérations).....	1
Petite histoire	1
Structure organisationnelle.....	2
Répartition géographique	2
Ressources informatiques	2
Ressources matérielles particulières.....	3
Environnement.....	3
Analyse d'impact	4
Origine du besoin	4
Définition du périmètre.....	4
Risques identifiés.....	4
Synthèse des impacts identifiés	4
Priorités de l'organisation / ressources essentielles.....	5
Opportunités et contraintes.....	5
Situation initiale.....	6

Description de l'organisation #2

Nom

Ministère des Services aux Organisations.

Mission

Offrir aux organisations, tant privées que publiques, des moyens facilitant leur évolution dans une perspective d'enrichissement collectif.

Produits et services (opérations)

- Service centralisé d'informations aux organisations touchant les lois et règlements ainsi que les différents services qui leurs sont offerts, tant gouvernementaux que locaux (municipaux, bancaires, assurances, services conseil variés, etc.) :
 - Site Web interactif ouvert 18 heures par jours.
 - Centre d'appel téléphonique ouvert 12 heures par jour, 6 jours par semaine.
- Subventions diverses :
 - À la création / maintien d'emploi.
 - Au maintien / mise à niveau d'infrastructures privées ou publiques.
 - Aux organismes à but non lucratif, créatrices de richesses.
- Soutien logistique (accès aux ressources locales, assistance, coordination, etc.) aux organisations en difficulté à la suite d'un sinistre, dans une perspective de soutien économique du milieu ou rétablissement.
- Fourniture à chaque trois mois aux différentes instances gouvernementales (ou tout autre organisation qui le demande) des indicateurs de santé des différents marchés ainsi que des prévisions à moyen terme.

Petite histoire

Ce ministère existe depuis deux ans. Il regroupe différents services qui étaient fournis par une dizaine d'autres organismes gouvernementaux. C'était une promesse électorale basée sur l'idée que la centralisation de ces services allait permettre un meilleur contrôle des objectifs et réduire les coûts de gestion.

Structure organisationnelle

Total des employés = 3 000.

Haute direction

- Communications.
- Service juridique.
- Actuariat / suivi du marché.

Trois « lignes de service »

- Direction générale du soutien logistique aux organisations (DGSLO) : assistance en cas de sinistre.
- Direction générale des services aux organisations (DGSO) : centre d'appel, prestation électronique de service (PES = site Web), comptoir de services.
- Direction générale de l'administration : RH, RM, TI, finance,...

Répartition géographique

- 1 édifice principal, siège social (« Bureaux #2 » sur la carte) = 1 500 employés sur 10 étages (en location)
 - Situés au 1550, 7^e rue.
 - Haute direction.
 - Administration.
 - DGSLO (direction / coordination).
 - DGSO (centre d'appel et PES).
- Bureaux régionaux dans toutes les régions de la province, hébergeant entre 30 et 300 employés (le plus gros bureau régional est à 180 Km du siège social)
 - Traitement des demandes locales (DGSLO et DGSO).
 - Comptoir de service (DGSLO et DGSO).
 - Un de ces bureaux est localisé dans un édifice à proximité du siège social, à l'est du boulevard des Grands-Pins (« Bureaux #5 » sur la carte).
 - 911, 14^e avenue, deuxième étage.
 - Une centaine d'employés y travaillent.

Ressources informatiques

- Réseau d'entreprise interne avec 3000 postes de travail et différents services bureautiques : fichiers, impression, courriel, téléphonie IP (incluant RVI), outils divers.
 - Un centre de traitement est localisé au siège social (1550, 7^e rue), au sous-sol.
- Système Web / PES pour informations aux organisations.
 - Hébergé chez le fournisseur de service Sin Inc., en très haute disponibilité et capacité de reprise sur sinistre.

- Système maison de suivi des subventions
 - Dans le centre de traitement du siège social.
- Petit système PGI (progiciel de gestion intégrée : comptabilité, RH, RM).
 - Dans le centre de traitement du siège social.
- Le centre d'appel, localisé au 11^e étage du siège social, utilise un logiciel d'intégration Téléphonie/informatique (géré à l'interne, i.e. que l'infrastructure est dans le centre de traitement).
- Plusieurs applications maisons sur postes de travail. Il n'y a aucun inventaire et aucune copie de sécurité.

Ressources matérielles particulières

- Aucune

Environnement

- Le ministère utilise des services fournis par d'autres organismes gouvernementaux :
 - gestion immobilière, réseautique / téléphonie, courrier, etc.
- Il est locataire des bureaux dans l'édifice principal (Bureau C).
- Les municipalités et les banques de la province sont inscrites dans la base de données. Ainsi les organisations peuvent utiliser le site Web du MSO pour retrouver les services de la Ville de Rivière-au-fleuve et la Banque de Financement de la Rivière.
- Plusieurs employés des bureaux principaux utilisent les services de la Garderie située au 1401, 8e rue (centre commercial).

Analyse d'impact

Origine du besoin

La Loi sur la qualité des services publics (loi fictive, inventée pour l'exercice) impose l'obligation pour tout organisme public d'identifier les impacts d'une interruption de services, puis de développer, mettre en place et maintenir des moyens assurant le maintien ou la reprise des services essentiels.

Le ministre en poste depuis deux ans est très sensible à la nécessité d'assurer une continuité des services essentiels, bien que son ministère soit soumis à des coupures de budget importantes. C'est que 5 ans au paravent, il était en charge d'une organisation qui a subi un sinistre majeur, mais l'organisation n'était pas prête. Les conséquences ont été très graves : mises à pied massives, perturbations économiques majeures du milieu, poursuite judiciaire, etc.

Définition du périmètre

Il va de soi qu'est considéré essentiel le soutien logistique aux organisations en difficultés à la suite d'un sinistre. Par la suite, la haute direction favorise le traitement des subventions, surtout celles en lien avec la création et le maintien d'emplois.

Étant très utile et sollicité, la disponibilité du site Web est considérée essentielle.

Risques identifiés

- Le siège social, localisé près d'une zone semi-industrielle, se trouve donc exposé à plusieurs risques industriels : déversement, explosion, incendie.
- Pour son siège social, l'organisation est colocataire d'un immeuble.
- La prolifération des applications développées par les utilisateurs (ex. : chiffriers) est un facteur de risque important. Certaines de ces applications sont essentielles pour plusieurs processus d'affaires.

Synthèse des impacts identifiés

- Pour l'organisation en tant que tel, les seuls impacts d'une interruption de services sont de l'ordre de la perte de réputation et de confiance.
- L'impact sur les clientèles a été estimé ainsi :
 - Une interruption de plus de 3 jours du service de soutien logistique aux organisations en cas de sinistre est jugée inacceptable. Le traitement de ces demandes prend en moyenne une semaine.

- Le traitement des demandes de subvention est un processus qui s'échelonne typiquement sur deux à trois mois. Cependant, une interruption de plus de 5 jours de ce processus pour les subventions sur le point d'être versées est inacceptable du fait que le demandeur reçoit, quelques semaines avant le versement de l'argent, une lettre d'entente lui permettant de démarrer le projet.
- Le service centralisé d'information aux organisations permet une économie de 5% en temps et en effort dans les organisations à travers la province. Bien que difficile à estimer, une panne de plusieurs jours de ce système se traduirait par un ralentissement économique. L'interruption de service devient inacceptable après 14 jours.

Priorités de l'organisation / ressources essentielles

- Soutien logistique aux organisations en cas de sinistre.
Objectif : reprise en 24 heures.
 - Besoin du système PGI, module de comptabilité.
 - Besoin de connexité avec banques pour paiements.
 - Besoin d'un strict minimum de 25 ressources spécialisées (sur un total de 50 aptes à faire le travail) avec poste de travail, serveurs de fichiers et imprimantes.
- Traitement des demandes de subvention.
Objectif (traitement des subventions déjà accordées) : reprise en 72 heures.
 - Besoin du système PGI, module de comptabilité.
 - Besoin du système maison de suivi des subventions.
 - Besoin de connexité avec banques pour paiements.
 - Besoin d'un strict minimum de 50 ressources spécialisées (sur un total de 500 aptes à faire le travail) avec poste de travail, serveurs de fichiers et imprimantes.
- Le service centralisé d'informations aux organisations.
Objectifs (site Web complet) : reprise en 72 heures.
 - Besoin de reprise du service imparti chez SIN Inc.

Opportunités et contraintes

- Les services du centre d'appel peuvent être transférés dans un autre ministère moyennant des ententes de réciprocité. Les systèmes sont compatibles.
- 80% des employés ont indiqué qu'ils ne pourraient être disponibles pour aller travailler à plus 50 Km de leur lieu de résidence, compte tenu de contraintes familiales ou personnelles.

Situation initiale

Ce matin, vers 8h00 :

- 5% du personnel du siège social est en vacances (ou absent pour d'autres raisons).
- Une dizaine d'organisations du Saguenay sont en cours de soutien logistique alors qu'elles viennent de subir un sinistre (inondation majeure, infrastructures municipales endommagées). Ceci met en péril 5000 emplois directs et 8000 indirectes dans une région ressource éloignée.
- Le centre d'appel reçoit une centaine d'appels à l'heure, ce qui est le nombre moyen pour un matin de semaine.
- Le site Web est pleinement fonctionnel.