



Matériel pour l'exercice de sinistre

Québec

16 février 2015

Description de l'organisation #3

Ville de Rivière-au-fleuve

Table des matières

Description de l'organisation #3	1
Nom	1
Description sommaire	1
Services (opérations).....	1
Petite histoire	2
Structure organisationnelle.....	2
Répartition géographique	3
Ressources informatiques	4
Ressources matérielles particulières.....	5
Environnement.....	5
Analyse d'impact	6
Origine du besoin	6
Définition du périmètre de l'analyse d'impact.....	6
Risques identifiés.....	6
Synthèse des impacts identifiés	7
Priorités de l'organisation / ressources essentielles.....	7
Opportunités et contraintes.....	8

Description de l'organisation #3

Nom

Ville de Rivière-au-fleuve.

Description sommaire

Municipalité québécoise fictive de 70 000 habitants, située sur la rive sud du fleuve Saint-Laurent.

- Superficie de 90 km², dont 15 km le long du fleuve.
- Un centre hospitalier régional majeur.
- Deux écoles secondaires.
- Une vingtaine d'écoles primaires.
- Une dizaine de grandes entreprises (quelques sièges sociaux).
- Un siège social d'un ministère provincial : le Ministère des Services aux Organisations.
- Plusieurs PME.
- Des installations portuaires et ferroviaires.
- Plusieurs installations sportives et de loisirs, dont une plage publique, une marina publique et 55 km de pistes cyclables.
- Transport public par train (service Trans-Train) et taxi-bus, organisé par la société de transport STVRF. Le réseau de trains municipaux fait une boucle avec deux tronçons parallèles de 12 km de longueur, à distance, l'un de l'autre, de 4 km et partageant les infrastructures ferroviaires d'un transporteur national auxquelles ont été ajoutées 8 gares pour les passagers.
- La municipalité est traversée par l'autoroute provinciale 911.

Services (opérations)

- Aqueduc.
- Égout et traitement des eaux usées.
- Entretien des rues / déneigement.
- Collecte des ordures (en sous-traitance).
- Loisirs / sports / culture.
- Sécurité publique : pompier, 911 (le service de police est assuré par la SQ).
- Cour municipale.
- Services aux citoyens avec centre d'appels 311.

Petite histoire

La municipalité fut créée en 1875, aux abords d'une gare de chemin de fer, d'une industrie forestière et d'une installation portuaire privée. La population connut une grande croissance au tournant du vingtième siècle mais s'est stabilisée depuis 50 ans. Dans la première moitié de son existence, la municipalité s'est développée autour du secteur primaire, i.e. la forêt. Puis profitant du chemin de fer et du port, plusieurs industries du secteur secondaire s'y sont implantées, assurant ainsi la prospérité de la région. Le maire actuel est en poste depuis plus de 15 ans et il est très apprécié.

Notes : la municipalité a fusionné avec plusieurs municipalités voisines et est toujours en cours de restructuration. Ainsi plusieurs aspects sont à parfaire.

Structure organisationnelle

Total des employés municipaux = environ 700.

- Conseil municipal
- Comité exécutif
- Direction générale
 - Service du greffe et des affaires juridiques
 - Service des Communications
 - Service de l'urbanisme
 - Service de la planification stratégique
- Direction générale adjointe de l'administration (DGAA) :
 - Service des ressources humaines
 - Service des finances : approvisionnement
 - Service des ressources matérielles et immobilières
 - Service de l'informatique
 - 311
- Direction générale adjointe de la Gestion des Infrastructures Utilitaires (DGAGIU) :
 - Service de l'ingénierie (infrastructure et réseaux)
 - Service des travaux publics
- Direction générale adjointe de la Culture, des Loisirs et des Sports (DGACLS) :
- Direction générale adjointe de la sécurité publique (DGASP) :
 - Service d'incendie
 - Bureau de la sécurité civile.
 - 911

Répartition géographique

Sans compter les installations utilitaires (ex. : sportives, loisirs, station de pompage, usine de traitement des eaux, etc.), les employés de la municipalité sont répartis sur le territoire de la ville dans 7 édifices.

- A. Hôtel de Ville (à l'extérieur de la carte, pas touché par le scénario) : 70 employés.
 - Situé au 2116, 12^e rue, tout juste au sud-ouest de la carte, sur la rive ouest de la rivière des Bûcherons.
 - Abrite :
 - Le Conseil municipal.
 - Le Comité exécutif.
 - La direction générale.
 - La cour municipale.
- B. Bureau administratif principal (à l'extérieur de la carte, pas touché par le scénario) : 150 employés.
 - Situé au 3517, 8^e rue, à l'ouest de la carte.
 - Abrite :
 - La direction générale adjointe de l'administration (DGAA), à l'exception du Service de l'informatique (STI) qui est répartie entre le site #B et #F (tour à bureaux #2 sur la carte). Le STI y a un centre de traitement informatique secondaire qui sert aussi de site alternatif (reprise informatique en cas de sinistre au site #F).
 - La direction générale de la gestion des infrastructures utilitaires (DGGIU).
 - La direction générale de la culture, des loisirs et des sports (DGCLS).
- C. Caserne de pompiers ouest (à l'extérieur de la carte, pas touché par le scénario) : 20 employés (6 pompiers présents en tout temps).
 - Située au 5465, 8^e rue.
 - Dessert la partie ouest de la ville.
- D. Caserne de pompiers centre (à l'extérieur de la carte, pas touché par le scénario) : 20 employés (6 pompiers présents en tout temps).
 - Située au 3265, 21^e rue.
 - Dessert la partie centre de la ville.
- E. Caserne de pompiers Est / garage municipal (sur la carte) : 70 employés.
 - Située au 1634, 7^e rue, au sud de l'autoroute 911, un peu à l'est de la rivière des Bûcherons.
 - Abrite :
 - Une des trois casernes de pompiers de la municipalité (6 pompiers présents en tout temps). La caserne de pompiers couvre la partie est de la municipalité.
 - Le garage municipal de la direction générale de la gestion des infrastructures utilitaires (DGAGIU).

- Adjacent à l'édifice se trouve un réservoir de gaz naturel. Tous les véhicules de la municipalité sont propulsés par ce carburant.
- F. Bureau administratif secondaire (tour à bureaux #2 sur la carte) : 200 employés.
 - Situé au 1550, 7^e rue. Il s'agit d'une tour à bureaux, immeuble locatif avec une dizaine de locataire. La municipalité loue les étages 4, 5 et 6.
 - Abrite :
 - La direction générale adjointe de la gestion des infrastructures utilitaires (DGAGIU).
 - La direction générale adjointe de la sécurité publique (DGASP), incluant le centre d'appels 911 (15 employés).
 - Plusieurs fonctions de la direction des technologies de l'information dont le centre de traitement informatique principal au 6^e étage.
- G. Centre d'appel 311 (sur la carte) : 30 employés.
 - Situés au local 201A au 930, 14^e avenue (bureaux #5 sur la carte).

Résumé :

- Trois de ces édifices sont impliqués dans le scénario et sont identifiés sur la carte par la pastille rouge numéro 3 :
 - Caserne de pompiers Est / garage municipal.
 - Bureaux administratifs #2 = tour à bureaux #2.
 - Centre d'appel 311 = édifice à bureaux #5.
- Les autres sites mentionnés ne sont pas touchés par le sinistre qui sera simulé mais peuvent être utiles pour rétablir les services essentiels.
- D'autres édifices existent mais ne sont pas impliqués dans le scénario.

Ressources informatiques

- Les employés sont équipés de postes de travail de type Windows. On en dénombre environ 400 et quelques dizaines d'imprimantes.
- Une trentaine de terminaux véhiculaires sont utilisés pour des fonctions essentielles, par exemple dans tous les véhicules des services d'incendie et ceux de la sécurité publique.
- Le centre de traitement informatique principal est situé au 6^e étage du bureau administratif secondaire (tour à bureaux #2 sur la carte). Il regroupe quelques dizaines d'équipements informatiques (serveurs). La très grande partie des systèmes a été virtualisée il y a déjà quelques années.
- Les principaux systèmes informatiques sont :
 - Systèmes de gestion intégrée (PGI) : finance, comptabilité, RH, inventaire.
 - Systèmes de relation client (GRC).
 - Systèmes de surveillance des différentes infrastructures :
 - Réseau d'aqueduc.
 - Réseau d'égout.

- Sécurité des installations.
 - Système téléphonique supportant (téléphonie IP) :
 - Les communications internes.
 - Le service 911.
 - Le service 311.
 - Système de gestion des centres d'appel
 - Système de gestion des urgences
 - Différents sites Web.
- Le réseau informatique municipal interne relie tous les sites aux centres de traitement informatique et à Internet.

Ressources matérielles particulières

- L'équipement des services d'incendie : camions, réseau de bornes fontaines, embarcations.
- L'équipement d'entretien (ou supportant l'entretien) des infrastructures : camions, outils divers, entrepôts, fourrière, etc.

Environnement

- Les employés sont syndiqués. Les relations de travail sont excellentes.
- La municipalité est en relation avec différentes organisations de son milieu, comme les municipalités voisines, les paliers gouvernementaux supérieurs. Les relations sont bonnes.
- Les services bancaires de la municipalité sont fournis par la Banque Financière de la Rivière (siège social à l'édifice à bureaux #3 sur la carte).

Analyse d'impact

Origine du besoin

Plusieurs événements désastreux sont survenus depuis quelques décennies :

- Longues pannes électriques généralisées à la suite d'événements climatiques majeurs ce qui a sévèrement affecté la vie sociale et économique de la région.
- Déversements de produits toxiques majeurs dans la rivière des Bûcherons qui ont perturbé l'alimentation en eau potable pour quelques semaines.
- Problèmes informatiques qui ont affecté plusieurs services de la Ville.

Ces événements se sont traduits par une plus grande sensibilisation de la population quant à sa sécurité et la continuité des services offerts par la municipalité. Ainsi, plusieurs élus en place actuellement se sont fait élire avec la promesse de renforcer la sécurité de ses citoyens, mais aussi la continuité des services.

Définition du périmètre de l'analyse d'impact

La haute direction désire que la continuité des services suivants soit assurée selon trois niveaux de priorité :

1. Sécurité des citoyens et des infrastructures.
 - a. 911 / Pompiers / sécurité publique.
 - b. Aqueduc, égout, traitement des eaux usées.
2. Services de base aux citoyens.
 - a. 311.
 - b. Travaux publics (entretien des rues).
3. Vie en société et opération.
 - a. Loisirs, sports et culture.
 - b. Collecte des ordures.
 - c. Cour municipale.

Risques identifiés

- Les voies de transport environnant la ville constituent le principal risque de sécurité :
 - Voie ferrée.
 - Autoroute.
 - Voie maritime.
- La municipalité est étendue d'est en ouest sur une bande de terre de 15 km sur 6 km et seulement deux voies de transport rapides permettent de la parcourir. Si ces deux voies étaient affectées, la capacité d'intervention des services de sécurité serait réduite mettant à risque la population.

- Plusieurs usines sur le territoire utilisent des procédés induisant des risques industriels majeurs.

Synthèse des impacts identifiés

- Le centre d'appel 911 est vital. Une panne de quelques minutes peut faire la différence entre la vie et la mort.
- Des incidents paralysant des voies de transport peuvent avoir une incidence sur la disponibilité du personnel (incapable de se rendre rapidement sur les lieux de travail).
- Des incidents paralysant des voies de transport auront des impacts économiques majeurs pour la région. On l'évalue à plusieurs millions par jour.
- L'interruption du service d'aqueduc pour plus de quelques heures a un impact inacceptable pour les services d'incendie, les hôpitaux et plusieurs industries.

Priorités de l'organisation / ressources essentielles

1. Assurer la sécurité des citoyens et des infrastructures
 - Service 911 (OTR = 5 minutes)
 - Offrir aux citoyens une capacité d'appeler à l'aide en cas d'urgence.
 - Aiguiller et coordonner la réponse à l'alerte.
 - La réglementation concernant ce service exige un centre de relève.Besoins :
 - Minimum de 5 personnes avec postes de travail.
 - Système téléphonique.
 - Système de gestion de centres d'appel.
 - Système de gestion des urgences.
 - Service d'incendie (OTR = 15 minutes)
 - Service d'incendie : les trois casernes se relèvent l'une l'autre; en cas de débordement ou d'incapacité de répondre à une alerte, les services des villes environnantes viendront en aide.
 - Aqueduc (OTR = 4 heures)
 - Le réseau d'aqueduc dispose de trois prises d'eau distinctes et indépendantes.
 - Un plan d'urgence permet de fournir un minimum d'eau potable à la population advenant une panne généralisée de la station de pompage.Besoins :
 - Minimum de 5 personnes.
 - Égout, traitement des eaux usées (OTR = 24 heures)
Besoins :

- Au moins 10% du personnel de la DGAGIU pour assurer un minimum d'entretien dans la première semaine.
 - Système de surveillance des différentes infrastructures.
 - Système de gestion intégrée (PGI) : volet « bons de travail ».
2. Services de base aux citoyens
- Centre d'appel 311 (OTR = 24 heures).
 - Offrir aux citoyens de l'information et la capacité de signaler des problèmes (ex. : manque d'eau, lampadaire défectueux) ou de demander des services.
 - Aiguiller et coordonner la demande de service (au bon secteur de la DGAGIU).
- Besoins :
- Minimum de 5 personnes avec postes de travail.
 - Système téléphonique.
 - Système de gestion du centre d'appel.
 - Système de gestion intégrée (PGI) : volet « bons de travail ».
- Travaux publics / entretien des rues (OTR = 48 heures).

Besoins :

 - Au moins 10% du personnel de la DGAGIU pour assurer un minimum d'entretien dans la première semaine, puis pour répondre aux demandes de services « priorités » en provenance du centre d'appel 311.
 - Système de gestion intégrée (PGI) : volet « bons de travail ».
3. Vie en société et opération : hors portée d'exercice.

Opportunités et contraintes

- La municipalité peut compter sur une population solidaire et volontaire.
- La municipalité a de très bonnes relations avec les municipalités voisines. Elle a établi plusieurs ententes d'assistance dans le but de maintenir certains services.