

## Plan de continuité des opérations

### Introduction

Ce document constitue une synthèse du plan de continuité des opérations dont la portée se limite à l'exercice de sinistre organisé dans le cadre du CSCI 2015 à Québec. Il a pour objectif de fournir à l'équipe participante un minimum de paramètres lui permettant de réagir aux événements simulés qui se succéderont lors de l'exercice. Pour les fins de l'exercice, il n'y a qu'un plan de continuité et ce plan se limite à :

- décrire quelques généralités relatives au plan;
- décrire les stratégies de maintien / rétablissement de trois opérations critiques;
- décrire la stratégie de continuité (reprise) des systèmes / technologies de l'information (reprise des SI/TI), lesquels sont requis pour le maintien / rétablissement des opérations critiques.

De plus, les seuls aléas considérés dans le cadre de l'exercice sont ceux rendant inaccessible(s) (ou détruisant partiellement) un ou plusieurs édifice(s) occupé(s) par l'organisation.

### Instructions

Il s'agit pour l'équipe de prendre connaissance des stratégies du présent document pour se préparer à les utiliser durant l'exercice. Durant la période de prise de connaissance, l'équipe peut ajouter ou changer des éléments, mais doit obtenir l'accord de son mentor. Une fois l'exercice débuté, les stratégies de continuité ne pourront pas être changées. Par contre, si aucune des stratégies ne sont applicables durant l'exercice, l'équipe devra tout de même réagir et forger des stratégies avec les moyens disponibles.

### Section 1 : Généralités

Responsable (coordonnateur de la continuité des opérations) : directeur général adjoint de l'administration (DGAA).

Notes : on exclut le 911, le service d'incendie et le service d'aqueduc, lesquels ont des mesures de contingence adéquates.

Opérations critiques couvertes :

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1. Égout, traitement des eaux usées     | OTR : 24 heures. |
| 2. Centre d'appel 311                   | OTR : 24 heures. |
| 3. Travaux publics / entretien des rues | OTR : 48 heures. |

Documentations du PCO :

- Documentation papier en possession du coordonnateur de la continuité.
- Documents Word/Excel/PowerPoint/PDF déposés dans différents bureaux à travers la Ville.

Formation sur le contenu du plan :

- Formation sommaire lors de l'accueil.
- Exercice de table du PCO une fois par année. Exercice du plan de reprise informatique deux fois par année.

## Opération #1

Nom : Égout, traitement des eaux usées (DGAGIU).

OTR : 24 heures (ou mieux).

Ressources essentielles requises (minimum) :

- Ressources humaines: 2 ingénieurs + 2 coordonnateurs des services + 15 travailleurs spécialisés en entretien du système d'égout et traitement des eaux usées.
- SI/TI requis : système de surveillance des infrastructures + Systèmes PGI, volet « bons de travail » + 2 postes de travail + 2 téléphones.

Stratégie

- Relocalisation des activités dans un bureau administratif non affecté par l'incident.
- Situation extrême : possibilité de travailler en mode « papier », c'est-à-dire sans système informatique de gestion du service.

Précisions sur la stratégie :

Le DGAGIU est responsable du service.

Il s'agit dans un premier temps de poursuivre les travaux qui étaient en cours, puis de rapidement mettre en place des mesures permettant de prioriser les activités selon la gravité de la défectuosité. Graduellement, la totalité du service sera rétablie pour d'abord reprendre les réparations moins urgentes qui auraient été retardées, puis retourner au niveau normal de service. Les équipes des services de l'informatique, des ressources matérielles et immobilières et des ressources humaines sont mises à profit.

Note : des demandes de services viennent aussi du centre d'appel 311.

Qui active la stratégie (qui en a la responsabilité)? : l'équipe de gestion de crise, avec l'avis du DGAGIU.

## Opération #2

Nom : Centre d'appel 311 (DGAA)

OTR : 24 heures.

Ressources essentielles requises (minimum) :

- Ressources humaines : 4 préposés (agents 311) + 1 coordonnateur.
- Système téléphonique.
- Système de gestion des centres d'appel.
- SI/TI requis : Systèmes PGI (comptabilité), postes de travail, imprimantes, téléphone.

Stratégie

- Relocalisation dans un bureau administratif non affecté.

Précisions sur la stratégie :

Le DGAA est responsable du service.

Dans les premières minutes suivant une interruption du service, un message indiquant la panne est inscrite sur le système de réponse vocale interactive (RVI). Dès que la stratégie est déclenchée, un espace de travail est trouvé, aménagé et équipé. Les préposés sont relocalisés à cet endroit.

Qui active la stratégie (qui en a la responsabilité)? : l'équipe de gestion de crise, avec l'avis du DGAA.

## Opération #3

Nom : Travaux publics / entretien des rues (DGAGIU)

OTR : 48 heures.

Ressources essentielles requises (en surplus de ce qui est requis pour l'opération #1) :

- Ressources humaines : 1 ingénieur + 1 coordonnateur + 25 travailleurs spécialisés en entretien des rues. À ceci s'ajoute 5 préposés (agents 311).
- SI/TI requis : déjà couvert par les opérations #1 et #2.

Stratégie :

- La stratégie s'appuie sur celle de l'opération #1. Il s'agit d'ajouter du personnel.

Précisions sur la stratégie :

Responsable du service : le DGAGIU.

Comme pour l'entretien des égouts et du système de traitement des eaux usées, il s'agit de poursuivre les travaux en cours puis de prioriser les nouveaux travaux.

Qui active la stratégie (qui en a la responsabilité) : l'équipe de gestion de crise, avec l'avis du DGAGIU.

## Reprise des SI/TI

Le service de l'informatique comprend 90 personnes : exploitation et développement des systèmes. En situation de crise, l'exploitation est essentielle (rétablissement des services et exploitation en mode dégradé), mais un noyau de développeurs est aussi requis. 10 spécialistes d'exploitation, 2 développeurs, un coordonnateur de reprise et un gestionnaire sont nécessaires.

### Site de reprise des SI/TI

- L'organisation a aménagé un centre de traitement informatique alternatif dans le bureau administratif primaire. En temps normal, ce centre de traitement est utilisé pour le développement de système, mais advenant un sinistre affectant le site principal dans le bureau administratif secondaire (tour à bureau #2 sur la carte), les systèmes sont repris dans ce site alternatif. Les systèmes couverts sont :
  - Système PGI.
  - Système GRC.
  - Système de surveillance des infrastructures.
  - Sites Web.
- Le site alternatif contient toutes les données et équipements requis pour rétablir les systèmes avec une perte maximale de données de 6 heures.
- Le temps de rétablissement des systèmes est de 12 heures. Ceci est vérifié par des exercices deux fois par année.

### Le réseau et les services de base TI.

- Le réseau informatique de l'organisation est robuste et redondant pour assurer une continuité des services TI.

Reprise des systèmes critiques (téléphonie, gestion des centres d'appels et gestion des urgences).

- Ces systèmes sont redondants sur trois sites distincts :
  - Dans les deux centres de traitements informatiques.
  - Dans le centre d'appel 311.

La redondance fait en sorte que lorsqu'un site tombe en panne, les deux autres peuvent poursuivre les opérations sans problème. Si deux sites tombent en panne, le troisième peut prendre en charge 70% des appels en temps normal. Les appels au 911 sont priorités.