

Plan de gestion de crise

Introduction

Ce document constitue une synthèse d'un plan de gestion de crise rudimentaire (lire : très incomplet) dont la portée se limite à l'exercice de sinistre organisé dans le cadre du CSCI 2015 à Québec. Il a pour objectif de munir l'équipe participante d'un minimum de paramètres lui permettant de réagir aux événements simulés qui se succéderont lors de l'exercice. Pour les fins de l'exercice, les choix suivants sont imposés :

- La gestion de crise se fait à deux niveaux :
 - Cellule stratégique : analyse la situation et son évolution, réfléchit aux problèmes et trouve des solutions. Le niveau stratégique comprend les rôles suivants :
 - Responsable de la gestion de crise (RGC), qui anime les réunions et tranche lorsqu'il est temps de prendre des décisions;
 - Responsables de chacun des services critiques (RSC).
 - Coordonnateur de la continuité des opérations (CCO), qui est le spécialiste du PCO et qui commande la mise en œuvre des stratégies.
 - Cellule tactique : assure la mise en œuvre des solutions trouvées par le niveau stratégique et rapporte l'état d'avancement.
 - Responsable des communications de crise (RCC), qui dirige l'équipe des communications (internes et externes) et est responsable des relations avec les interlocuteurs internes et externes;
 - Responsable des services administratifs (RSA) : RH, TI, RM, etc.
 - Important : il faut nommer un / une secrétaire.
- Le plan de gestion de crise est un document distinct des autres plans. Pour les fins de l'exercice, il se limite à décrire :
 - la structure organisationnelle, rôles principaux et responsabilités,
 - quelques processus / procédures en lien direct avec la gestion de crise,
 - quelques éléments de logistique.

Instructions

Il s'agit pour l'équipe de prendre connaissance 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, la structure de gestion de crise ne pourra pas être changée.

Section 1 : structure organisationnelle / rôles et responsabilités

Constitution de la cellule stratégique (inscrire les noms) :

- RGC (responsable) : _____
- RSC1 (service 1) : _____
- RSC2 (service 2) : _____
- CCO (coordonnateur) : _____
- RCC (communication) : _____
- RSA (administration) : _____
- Secrétaire : _____

Note : pour les fins de l'exercice, un participant peut jouer plus d'un rôle. De même, plus d'un participant peut collaborer à un rôle.

Section 2 : processus / procédures

Évaluation des dommages (et de la situation)

- Les responsables des mesures d'urgence sont responsables de faire un rapport de l'évacuation puis des événements subséquents concernant l'incident (la catastrophe). Ils restent en contact avec le représentant du propriétaire de l'édifice concerné.
- Chaque responsable des services évaluent de manière continue la capacité de l'organisation à maintenir ses activités.
- L'évaluation des dommages est faite par les responsables des ressources :
 - Les ressources humaines font rapport de l'état du personnel.
 - Les ressources matérielles et immobilières font rapport de l'état de ces ressources.
 - Les ressources TI font rapport du bon fonctionnement des systèmes et outils informatiques.
- Les informations rapportées sont :
 - État / capacité de fonctionner ou d'être utilisé.
 - Besoins de remplacement / délai / coûts.

Processus d'escalade :

- Tout incident ou situation d'urgence est rapportée à la sécurité de l'édifice, soit par téléphone, soit en déclenchant l'alarme.
- La sécurité rapporte l'incident au responsable des mesures d'urgence du propriétaire.
- Le responsable des mesures d'urgence du propriétaire rapporte l'incident au responsable des mesures d'urgence de l'organisation, lequel le rapporte au responsable la cellule de crise.
- Le responsable de la cellule de crise décide de convoquer ou non la cellule.
- La cellule de crise décide de déclarer que l'organisation est en crise et prend ainsi le contrôle de la situation, se substituant ainsi à la structure organisationnelle habituelle.
 - Objectif : sortir l'organisation de la situation de crise le plus rapidement possible.

Section 3 : éléments de logistique

Alerte des intervenants de crise (cellule):

- Les membres de la cellule sont appelés par le responsable de la cellule de crise.
- Tous les membres de la cellule de crise ont pour directive de contacter le responsable dès qu'ils perçoivent que l'organisation est peut-être en crise.
- Toutes les personnes impliquées (spécialistes, coordonnateurs sectoriels, etc.) sont appelés par un membre de la cellule de crise ou celle-ci peut déléguer cette tâche.
- Chaque membre de la cellule de crise possède sur son cellulaire les coordonnées du personnel essentiel dans leur secteur.

Lieu(x) de rencontre de la cellule de crise :

- La première rencontre par pont téléphonique.
- Les autres rencontres se font soit au siège social, soit au point de service le plus près, où est installé un COU (centre d'opération d'urgence).

Documentation du PGC :

- Documentation synthèse transmise en format PDF 4 fois par année à tous les membres de la cellule de crise et à tous les VP. Cette documentation est conservée sur leur téléphone portable intelligent.
- Documentation complète inscrite sur un site Web géré par une firme spécialisée en continuité des opérations. Ce site est redondant et à très haut disponibilité.

Section 4 : maintenance du PGC

Le coordonnateur de la continuité des opérations est responsable de la maintenance du PGC.

Formation :

- Les membres de la cellule de crise sont formés dans les jours suivant leur arrivée à l'emploi.
- Le plan est exercé deux fois par année.
- Exercice intégré PMU / PGC / PCO une fois par année.