

- (iv) Reconnaître l'intérêt possible des médias et formuler une réponse conjointement avec le service de relations publiques ou de marketing
- (v) Comprendre les questions à prendre en compte au moment de recommander ou de décider des options de continuité

B.2.c Exécution des interventions

B.2.d Circonscription de l'incident

- (i) Comprendre les règles de sauvetage et de réduction des pertes
- (ii) Comprendre les options possibles pour soutenir les installations ou les impacts d'affaires
- (iii) Maintenir les règles de sécurité (du personnel, physique ou de l'information)
- (iv) Assurer la restriction d'accès aux zones touchées

B.3 Recommander le développement ou l'amélioration des procédures d'intervention

B.3.a Sécurité des personnes

- (i) Déterminer les points de rassemblement
- (ii) Déterminer les processus de communication à suivre durant une situation d'urgence
- (iii) Élaborer les procédures pour gérer le recensement du personnel durant une situation d'urgence
- (iv) Identifier le processus de confinement (« mise à l'abri ») et de communication associé

B.3.b Stratégie d'actions immédiates sur le champ

- (i) Comprendre le besoin et, le cas échéant, préparer un plan d'action pour assurer la protection des personnes, la sécurité le sauvetage et la restauration aussi bien que les efforts de stabilisation
- (ii) Identifier les méthodes appropriées de protection des actifs locaux, incluant les équipements, les installations et la documentation
- (iii) Reconnaître le besoin éventuel d'établir un lien avec des agences externes (par exemple les agences de réglementation, les services d'urgence comme les services de police et de pompiers, les assureurs, les évaluateurs, etc.)
 - a. Préciser le type d'information requis par ces agences

- b. Établir les procédures avec les autorités publiques concernant l'accès aux édifices
- (iv) Établir les procédures avec des fournisseurs de services externes, incluant les ententes contractuelles appropriées
- (v) Établir un centre de commandement pour coordonner et communiquer avec les employés, les services d'urgence, la police, etc.

B.3.c Sauvetage et restauration

- (i) Rassembler les équipes appropriées
- (ii) Comprendre la nécessité d'un diagnostic efficace de l'incident
- (iii) Comprendre le besoin de coordination des ressources au site affecté
- (iv) Développer les procédures d'escalade interne pour fournir le niveau nécessaire de ressources durant un incident

B.4 Recommander le développement de procédures de commandement et de contrôle

B.4.a Identifier les besoins de commandement et de contrôle

- (i) Conception et équipement du Centre de commandement des opérations
- (ii) Rôles des autorités de commandement et de décision durant l'incident
- (iii) Moyens de communication (par exemple : email, radio et téléphones cellulaires)
- (iv) Méthodes d'enregistrement et de documentation
- (v) Comprendre le besoin d'escalade et d'engagement de services additionnels internes et externes
- (vi) Développer le processus pour assurer la continuité de commandement lors d'interventions

B.4.b Procédures de commandement et de contrôle

- (i) Élaborer les procédures pour combler les besoins ci-dessus
- (ii) Définir les rôles et responsabilités immédiats
- (iii) Définir le processus de communications

B.4.c Établir un Centre d'opérations d'urgence (COU) virtuel ou physique

- (i) Ouverture du Centre d'opérations d'urgence
- (ii) Sécurité du Centre d'opérations d'urgence
- (iii) Horaire des équipes du Centre d'opérations d'urgence
- (iv) Gestion et opérations du Centre d'opérations d'urgence
- (v) Fermeture du Centre d'opérations d'urgence

SUJET 6 - PLANS DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉS

Concevoir, développer et implanter les Plans de continuité d'activités (PCA) qui assurent la continuité ou le rétablissement selon les besoins identifiés par l'organisation.

A. LE RÔLE DU PROFESSIONNEL EST DE :

A.1 Identifier les besoins pour développer le Plan.

A.2 Concevoir le cadre général (la structure) pour développer le Plan.

A.3 Définir le processus pour soutenir le développement du Plan.

A.4 Publier le Plan terminé.

B. LE PROFESSIONNEL DEVRAIT DÉMONTRER DES CONNAISSANCES PRATIQUES DANS LES DOMAINES SUIVANTS :

B.1. Identifier les besoins pour développer le Plan.

B.1.a Déterminer la portée du Plan de CA

(i) Types de plan

- stratégique
- tactique
- opérationnel

(ii) Phases d'événement

- Avertissement préalable (i.e. ouragan)
- Répercussion immédiate
- Maîtrise des dommages
- Reprise
- Retour à la normale

(iii) Scénarios de planification

- court terme (moins d'un mois d'interruption)
- long terme (plus de trois mois d'interruption)
- local (un emplacement ou campus particulier)
- régional (par ex. : Katrina)
- pandémique

B.1.b Définir les rôles et responsabilités pour le développement du plan

- Identifier les équipes requises pour réaliser les tâches nécessaires

- B.1.c Créer des plans d'actions / listes de vérifications pour le développement du plan
 - Identifier toutes les tâches à réaliser
- B.1.d Réviser, évaluer et recommander les outils (par ex. logiciel de planification, base(s) de données)
- B.1.e Développer des gabarits pour collecter l'information sur les processus, les matrices et schémas de technologies
 - (i) Localiser et cataloguer les informations sur l'organisation
 - (ii) Identifier toutes autres documentations de références
- B.1.f Recommander et élaborer les procédures pour développer le plan, lesquelles comprennent :
 - (i) Processus organisationnels et d'affaires
 - (ii) Technologie
 - (iii) Législative
 - (iv) Fournisseurs et sous-traitants
- B.1.g Déterminer, documenter et convenir des principales phases / échéancier pour le développement du plan
- B.1.h Identifier les incidents/événements les plus probables pour l'organisation
- B.1.i Définir les indicateurs de sévérité
- B.1.j Définir les critères d'escalade / matrice décisionnelle

B.2 Concevoir le cadre général (la structure) pour développer le Plan.

- B.2.a Modèle et structure du plan
 - (i) Déterminer comment la structure du plan est liée à celle de l'organisation
 - (ii) Documenter la structure et le modèle des plans
 - (iii) S'assurer d'intégrer des mécanismes pour faciliter la maintenance
 - (iv) Déterminer la méthodologie pour collecter les données nécessaires au plan
- B.2.b Choisir et mettre en place les outils de planification convenus suivant un processus d'évaluation

B.2.c Assignation les tâches et les responsabilités aux équipes chargées de développer leur plan

B.2.d Définir la table des matières, pouvant comprendre sans se limiter à ce qui suit :

(i) Introduction

(ii) Énoncé de politiques

- Continuité d'activités
- Confidentialité de l'information
- Gestion de risques
- Sécurité

(iii) Portée / Objectifs

- Liés aux stratégies et à la politique de continuité de l'organisation

(iv) Hypothèses

(v) Fonctions d'affaires critiques

(vi) Processus, procédures et communication sur la Continuité d'activités

(vii) Commandement d'incident

- activation des plans
- déclaration
- plan de succession (transition des pouvoirs)
- évaluation des dommages

(viii) Plans de continuité d'activités

- mobilisation de ressources de remplacement
- gestion des ressources de remplacement

(ix) Plans opérationnels

- Équipes de relève
- Description des équipes, organisation et responsabilités
- Personnel – principal et substituts
- Ressources requises, pouvant inclure :
 - besoins des utilisateurs
 - documents critiques
 - communications vocales et de données
 - contacts / fournisseurs clés
 - besoins d'entreposage
 - besoins d'équipement

- (x) Communication
 - Avis (notification)
 - État de situation
 - Communiqués aux médias

- (xi) Exercice / maintenance

B.3 Définir le processus pour soutenir le développement du Plan.

B.3.a Définir les procédures de transition d'une intervention d'urgence au plan de continuité d'activités

B.3.b Établir un plan d'action pour évaluer les dommages, pouvant inclure :

- (i) aspects économiques entre la réparation vs le remplacement
- (ii) capacités des spécialistes du sauvetage à choisir et mettre en œuvre les méthodes pertinentes d'analyse de contamination
- (iii) critères pour choisir les sous-traitants adéquats pour les interventions de sauvetage

B.3.c Activation de site de relève

B.3.d Développer la continuité

- (i) Recommander des moyens alternatifs pour opérer l'entreprise lorsque les ressources régulières ne sont pas disponibles
- (ii) Fournir l'infrastructure de relève, pouvant inclure :
 - Administration / logistique
 - Nouveaux équipements
 - Services techniques
 - Support applicatif
 - Télécommunications
 - Ingénierie des réseaux
 - Opérations
 - Logistiques et communications intersites
 - Préparation des données
 - Contrôle de production
 - Liaison avec les utilisateurs

B.3.e Déterminer la stratégie de rétablissement

- (i) Démontrer la capacité à réduire les pertes subséquentes

- (ii) Convenir des méthodes de restauration des actifs d'affaires (équipements, technologies, documents, données, ameublement, installations, usines, ordinateurs, etc.)
 - (iii) Comprendre le processus d'approbation pour la restauration et particulièrement les particularités concernant les garanties.
- B.3.f Identifier les rôles associés à la continuité pour les fonctions suivantes, incluant les qualifications, les responsabilités et les ressources requises :
- (i) Communications (relations publiques/média, clientèle et employés)
 - (ii) Personnel / ressources humaines
 - (iii) Sécurité (physique, des données, etc.)
 - (iv) Assurance / gestion de risques
 - (v) Méthodes / Procédures pour transférer facilement les fonctions d'affaires
 - (vi) Équipement critique, délai d'acquisition ou de remise en état
 - (vii) Transport
 - (viii) Juridique
 - (ix) Relations / liaison avec les entités réglementaires
 - (x) Relations avec les investisseurs
 - (xi) Relations de travail
 - (xii) Relations avec d'autres groupes affectés (à titre d'exemple, les clients, les fournisseurs, etc.)
- B.3.g Développer les procédures particulières à chaque fonction d'affaires, pouvant inclure :
- (i) Au niveau départemental, individuel ou par emplacement
 - (ii) Listes de vérification
 - (iii) Procédures techniques
 - (iv) État de situation

B.3.h Développer les procédures particulières pour supporter les plans opérations, pouvant inclure :

- (i) Soutien aux fonctions d'affaires essentielles
- (ii) Coordination du rétablissement du site sinistré et de l'avancement de sa restauration
- (iii) Coordination du retour au site permanent
 - retour graduel selon les priorités d'affaires
 - coordination des livraisons de fournisseurs et du courrier
 - fermeture du site de relève

B.3.i Documenter les processus et procédures pour les plans de rétablissement des communications vocales

B.3.j Documenter les processus et procédures pour le rétablissement de la communication des données

B.3.k Rédiger les Plans

- (i) Rédiger une version préliminaire
- (ii) Acheminer la version préliminaire à l'équipe de développement du plan / aux responsables de processus d'affaires
- (iii) Réviser le plan
- (iv) Réviser le contenu du plan
- (v) Remettre la version finale à l'équipe de développement du plan / aux responsables de processus d'affaires
- (vi) Obtenir l'approbation formelle

B.4 Publier le Plan terminé.

B.4.a S'assurer que toutes les tâches pour la mise en œuvre du plan sont terminées, lesquelles peuvent inclure :

- (i) Acquérir les équipements additionnels
- (ii) Ententes contractuelles
- (iii) Préparation des copies et de leur entreposage hors-site
- (iv) Documentation adéquate pour les plans mis en place

B.4.b Publier et distribuer le plan

- (i) Définir les procédures pour la distribution et le contrôle des plans
- (ii) Définir les procédures pour la distribution et le contrôle des changements and mises à jour