

## **SUJET 7 - PROGRAMMES DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION**

Préparer un programme pour définir et maintenir la sensibilisation à l'échelle de l'entreprise que la Gestion de la continuité d'activités (GCA) fait partie de la gestion normale des activités et pour développer et améliorer les habiletés requises pour créer et mettre en œuvre la GCA.

### **A. LE RÔLE DU PROFESSIONNEL EST DE :**

- A.1 Établir les objectifs et les composantes d'un programme corporatif de sensibilisation et de formation à la Gestion de la continuité (GCA)
- A.2 Identifier les besoins fonctionnels de sensibilisation et de formation
- A.3 Développer la méthodologie en matière de sensibilisation et formation
- A.4 Acquérir ou développer des outils de sensibilisation et de formation
- A.5 Identifier les opportunités de sensibilisation et de formation externes
- A.6 Définir la structure et les mécanismes de livraison de la formation

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

#### **B.1. Établir les objectifs et les composantes d'un programme corporatif de sensibilisation et de formation à la Gestion de la continuité (GCA)**

- B.1.a Obtenir le soutien de la direction
  - (i) Obtenir un budget adéquat
  - (ii) Définir l'approche de gestion du programme et l'échéancier de mise en place
- B.1.b Obtenir l'engagement des gestionnaires et du personnel opérationnel qui mettront en œuvre la GCA
- B.1.c Aligner la GCA avec les priorités d'affaires
- B.1.d Déterminer le niveau désiré de sensibilisation selon les responsabilités

#### **B.2 Identifier les besoins fonctionnels de sensibilisation et de formation**

- B.2.a Faire l'évaluation du niveau de sensibilisation réel (actuel) vs le niveau désiré
  - (i) Évaluation l'écart de sensibilisation
  - (ii) Identifier et documenter les rôles et responsabilités en matière de GCA

- (iii) Déterminer les mesures pour atteindre le niveau de sensibilisation désiré
- (iv) Réévaluer périodiquement

**B.2.b Identifier et prioriser les groupes cibles internes**

- (i) Direction
- (ii) Membres des équipes
- (iii) Intervenants clés
- (iv) Accueil des nouveaux employés
- (v) Programme de rappel aux employés

**B.2.c Identifier et prioriser les groupes cibles externes**

- (i) Intervenants clés
- (ii) Tierce partie

**B.2.d Les besoins du personnel en général peuvent comprendre :**

- (i) Le premier avis
- (ii) La réponse à des menaces ou événements particuliers
- (iii) Que faire en cas d'évacuation du lieu de travail
- (iv) La connaissance des plans de rétablissement

**B.2.e Définir la structure de la formation**

- (i) Définir les rôles et responsabilités en matière de formation
- (ii) Prioriser les sujets qui définissent le message à communiquer au regard de la GCA
- (iii) Déterminer l'ordre et les méthodes de livraison
- (iv) Réévaluer les niveaux de sensibilisation

**B.3 Développer la méthodologie en matière de sensibilisation et formation**

**B.3.a Réaliser une évaluation de la sensibilisation**

- (i) Identifier la documentation à utiliser
  - les politiques corporatives
  - les rapports d'intervention et de gestion d'incidents

- les résultats de tests et exercices antérieurs
- les indicateurs d'affaires

(ii) Distribuer les sondages sur la sensibilisation

B.3.b Obtenir les réactions grâce à des groupes focus

B.3.c Démarrer un plan pour couvrir les écarts en terme de sensibilisation

B.3.d Identifier les tendances et les nouveautés

B.3.e Développer le programme pour les groupes cibles selon les recommandations reçues

(i) Concevoir et planifier le processus de formation

(ii) Déterminer les indicateurs nécessaires

(iii) Identifier les profils requis

(iv) Réaliser un pilote (essai) du programme

B.3.f Déterminer les méthodes de livraison

(i) formation assistée par ordinateur

(ii) formation en ligne

(iii) formation magistrale

(iv) formation selon des scénarios

(v) formation via guide d'instructions et gabarits

(vi) Mémoire ou dissertation

(vii) Bulletins de nouvelles, communiqués, articles

(viii) Agent multiplicateur

#### **B.4 Acquérir ou développer des outils de sensibilisation et de formation**

B.4.a Interne (dans l'entreprise)

B.4.b Externe (impartie)

B.4.c Logicielle

B.4.d Sites intranet sur la GCA

B.4.e Exercices de gestion d'incidents et de continuité d'activités

B.4.f Événements spéciaux de sensibilisation

B.4.g Publication d'une foire aux questions

B.4.h Apprentissage à distance (FAO, vidéo, livres, revues)

## **B.5 Identifier les opportunités de sensibilisation et de formation externes**

B.5.a Conférences

B.5.b Séminaires

B.5.c Symposium

B.5.d Associations et groupes d'utilisateurs

B.5.e Publication de rapport / dissertation

B.5.f Réseaux régionaux et groupes de travail

B.5.g Groupes de travail de secteur d'industrie

B.5.h Entités de certification

B.5.i Programme de formation académique traditionnelle

## **B.6 Définir la structure et les mécanismes de livraison de la formation**

B.6.a Identifier les besoins d'affaires et des publics cibles

B.6.b Réaliser une analyse comparative des outils et options

B.6.c Documenter les composantes du programme

B.6.d Déterminer le niveau d'expertise

B.6.e Livrer la formation