



GROUPE DE GESTION
FERAOUN INC.

COMPRENDRE LA PANNE ÉLECTRIQUE MAJEURE D'AVRIL 2023 AU QUÉBEC

ANALYSE DE LA GESTION DE CRISE ET DES PRATIQUES DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES

Présenté par: Akli Feraoun

CONFÉRENTIER: Akli Feraoun

- **EXPERT EN RÉSILIENCE - CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS ET RELÈVE INFORMATIQUE.**
- **EXPÉRIENCE DE PLUS TRENTE ANS DONT**
 - Président de la compagnie: Groupe de Gestion Feraoun Inc.
Clients: CGI, Kyndryl.
 - BNC-9 ans Continuité des affaires.
 - PSP Investissement- 1 an - Relève TI, gestion de changements.
 - CGI-12 ans - Continuité des affaires et relève informatique.
- **ÉDUCATION /CERTIFICATION**
 - 2010 Certification CBCP de la DRICanada
 - 1994 Maîtrise en systèmes d'information - HEC Montréal & INI-Alger.
 - 1983 Diplôme d'ingénieur en informatique en 1983. INI-Alger. (ESI)
- **ASSOCIATION**
 - 2024 Vice-président de RECO-Québec. (membre depuis 2006).
 - 2006 à ce jour: Membre de la commission d'éducation de la DRICanada.
- **CONFÉRENCIER**



AGENDA

- ❑ INTRODUCTION
- ❑ LA PANNE
- ❑ ANALYSE DE LA GESTION DE LA PANNE
- ❑ MEILLEURES PRATIQUES DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES POUR RÉDUIRE LES IMPACTS
- ❑ CONCLUSION





INTRODUCTION

- Tempête de pluie verglaçante en avril 2023
- Chute massive d'arbres et de troncs
- Panne électrique généralisée à Montréal et dans plusieurs régions
- Analyse de la gestion de la crise
- Meilleures pratiques en continuité des affaires

PANNE ÉLECTRIQUE



2000 PANNES

Causées par un cocktail météo composé de verglas, de grésil et de vent. Le verglas qui s'est accumulé sur les arbres en a alourdi les branches ce qui a brisé les troncs.



1,1 M FOYERS

Impactés sur plus de 4,5 millions de clients au Québec



IMPACT MAJEURS

Des millions de personnes & entreprises dans la région de Montréal affectées. Perturbations majeures dans les infrastructures stratégiques, les ménages et les entreprises.



2 DÉCÈS DIRECTS

La plus sévère crise survenue depuis la catastrophe du verglas de janvier 1998 dans le Nord-Est de l'Amérique du Nord

ANALYSE DE LA GESTION DE LA PANNE



Chronologie



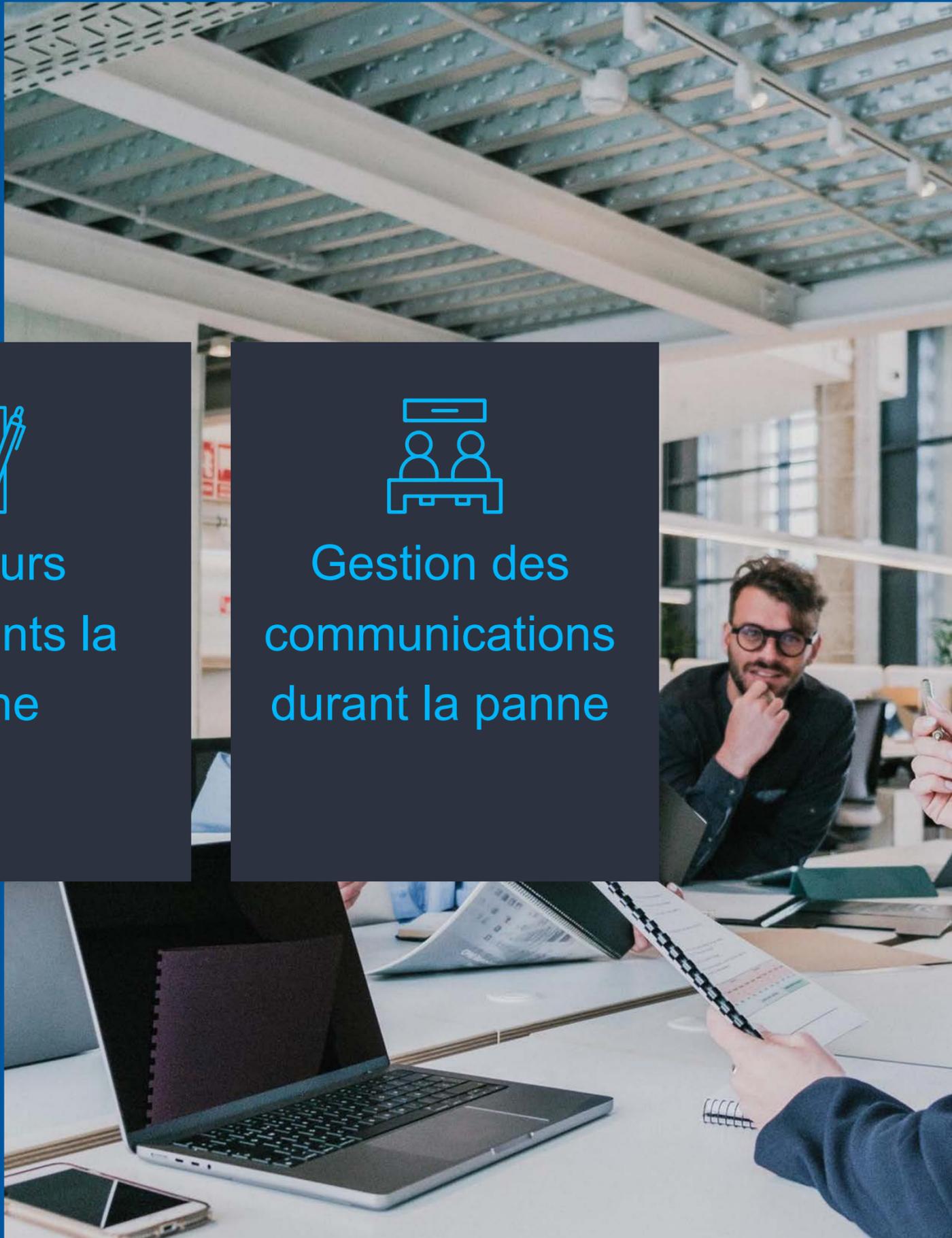
Les priorités de rétablissement des services



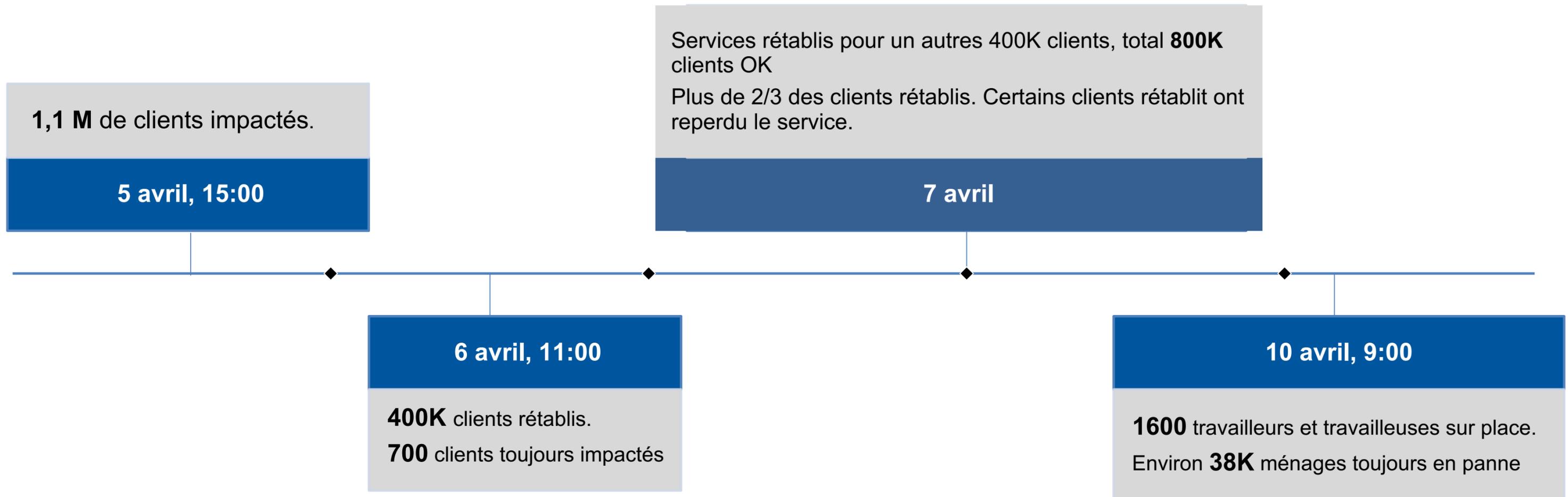
Facteurs aggravants la panne



Gestion des communications durant la panne



ANALYSE DE LA GESTION DE LA PANNE: CHRONOLOGIE



ANALYSE DE LA GESTION DE LA PANNE

01

URGENCE.

menace imminente à la sécurité publique: 911, hôpitaux, services d'urgence.

02

STRATÉGIQUE.

Médias pour communications d'urgence au public

03

CRITIQUE

Les hôpitaux, centres hospitaliers de soins de longue durée (CHSLD) et résidences pour personnes âgées (RPA).

04

COMMERCIAL & RÉSIDENTIEL.

Les industries, commercial et résidentiel (priorités les endroits où il y a une concentration d'abonnés).

LES ÉQUIPES D'HYDRO-QUÉBEC S'ASSURENT D'ABORD DE LA SÉCURITÉ DU PUBLIC.

Priorités de rétablissement du service d'électricité



ANALYSE DE LA GESTION DE LA PANNE:

Facteurs aggravants la panne

Réseau vaste : plus de 100 000 km de lignes

Vieillesse du réseau.

Départ d'employés, en particulier les monteurs de ligne .

L'émondage des arbres.

Réseau complexe dans certains quartiers.

La qualité des prévisions météo.

Établissement ne figurant pas dans la liste des priorités (ex. : certains RPA).

Communication inadéquate voire absente en période de crise.

Augmentation des demandes d'assistance.



ANALYSE DE LA GESTION DE LA PANNE

Gestion des communications durant la panne



Médias Traditionnels: Télévisions, Radios, journaux

Des canaux importants pour diffuser des informations à grande échelle, en particulier pour atteindre les personnes qui n'utilisent pas les médias sociaux ou Internet



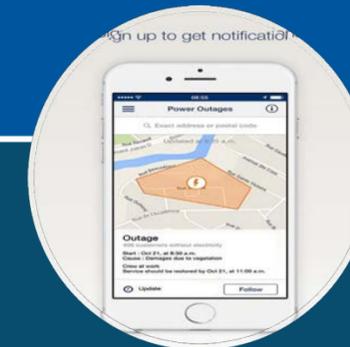
Médias sociaux: Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn Essentiels pour diffuser des mises à jour en temps réel et interagir avec les clients.



Ligne téléphonique d'urgence. infos panne Un canal direct pour que les clients signalent les pannes et obtiennent des informations.



Sites web officiels. Site Hydro-Québec, site sécurité civile Des sources fiables d'informations pour les clients



Système d'alerte d'urgence, Application mobile Essentielles pour informer rapidement les résidents des zones touchées par la panne



Panneaux d'affichage publics Peuvent être utilisés pour diffuser des informations importantes dans les zones touchées par la panne.

LES MEILLEURES PRATIQUES DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES À ADOPTER POUR RÉDUIRE LES IMPACTS



Avant la panne



Durant la panne



Après la panne





1

AVANT LA PANNE

PRÉPARATION ET PRÉVENTION



Évaluation des Risques et Vulnérabilités :

- **ÉVALUATION** : Identifier les zones à risque.
- **INSPECTIONS** : Repérer les faiblesses.



Planification Préventive :

- **ÉLAGAGE** : Mettre en place un élagage près des lignes.
- **LISTES PRIORITAIRES** : Actualiser les listes d'organismes prioritaires.
- **PLAN DE COMMUNICATION** : Informer les clients des risques.
- **RENFORCEMENT INFRASTRUCTURES** : Améliorer la résilience face aux conditions extrêmes.
- **LIGNES SOUTERRAINES** : Convertir certaines sections en lignes souterraines.
- **DIVERSIFICATION ÉNERGÉTIQUE** : Ajouter des énergies renouvelables.
- **FORMATION DES ÉQUIPES** : Former les équipes d'intervention d'urgence.

2 DURANT LA PANNE RÉPONSE ET GESTION DE CRISE



Activation du Plan de Continuité des Affaires (PCA) :

- Mise en œuvre immédiatement les procédures prévues dans le PCA.
- Déploiement des équipes d'intervention d'urgence.



Communication Transparente

- Activer les plans de communication – informer les clients.
- Mettre en place une ligne téléphonique d'urgence et des plateformes en ligne
- Publier des bulletins d'information réguliers – réseaux sociaux et les sites web.



Coordination des Ressources :

- Collaborer avec les autorités locales et autres services publics – coordonner les efforts.
- Fournir un soutien logistique aux équipes d'intervention d'urgence.

2 DURANT LA PANNE (SUITE) RÉPONSE ET GESTION DE CRISE



Gestion des Impacts

- Mettre en place des centres d'accueil pour les personnes touchées.
- Établir des plans d'évacuation d'urgence pour les zones où la sécurité publique est menacée.



Rétablissement Progressif :

- **PRIORISATION** : Accélérer le rétablissement électrique dans les installations essentielles comme les hôpitaux et les services d'urgence.
- **COLLABORATION AVEC LES ÉQUIPES** : Travailler étroitement avec les équipes de réparation pour accélérer le rétablissement dans les zones ciblées.

3

APRÈS LA PANNE

ÉVALUATION ET AMÉLIORATION CONTINUE



Évaluation Post-Événement :

- RÉUNIONS DE DÉBRIEFING .
- EXAMEN DES RAPPORTS .



Mise à Jour du Plan de Continuité des Affaires (PCA) :

- RÉVISION DES PROCÉDURES : Mettre à jour les procédures d'urgence.
- MISE À JOUR DES CONTACTS : Actualiser les listes de contacts d'urgence.



Formation et Sensibilisation Continue

- FORMATION SUPPLÉMENTAIRE : Sur les améliorations des procédures d'urgence.
- EXERCICES DE SIMULATION : Intégrer des exercices basés sur les leçons de la panne précédente.



Planification pour l'avenir :

- SURVEILLANCE AMÉLIORÉE : Instaurer des mécanismes de surveillance pour détecter les risques émergents.
- PARTENARIATS STRATÉGIQUES : Collaborer avec d'autres entreprises pour partager les meilleures pratiques en gestion de crise.

CONCLUSION

Nous avons examiné en détail la gestion de la panne électrique majeure survenue au Québec.

IMPORTANCE CRUTIALE

La préparation,
La communication.
La coordination efficace
des ressources pendant
les crises.

LECONS APPRISES

Investir dans des infrastructures
résilientes,
Améliorer les plans de continuité
des affaires.
Renforcer la collaboration entre
les autorités locales, les
entreprises et la communauté.

EFFORTS CONSIDÉRABLES D'HYDRO-QUÉBEC

Gestion efficace de la panne.
Rapidité de rétablissement du
service.
Coordination avec d'autres services.
Performance améliorée d'Hydro-
Québec par rapport à la crise de
1998.



© Groupe de Gestion Feraoun Inc.

QUESTIONS MERCII

Contactez-nous



(514) 473-8853



info@feraounconsultants.com

