

Nom de l'entreprise

La cellule de gestion d'incident

Une cellule de gestion d'incident doit être mise sur pied pour assurer la continuité des activités, mais également pour gérer les aspects propres à l'incident (préserver la vie, atténuer les dommages et communiquer efficacement avec les différents publics cibles). Les individus composant cette cellule sont susceptibles d'être alertés ou mobilisés lors de la gestion d'un incident et de participer aux rencontres postincident. Il est recommandé que les personnes qui participeront à la gestion aient pris part à la préparation. Il devrait y avoir au moins un substitut pour chaque personne nommée, en cas d'absence du responsable ou encore pour le soutenir si l'intervention est de longue durée. Dans certains cas, les rôles proposés ci-après peuvent être jumelés, mais il faut éviter de surcharger les individus. Si l'entreprise compte plus d'un emplacement, il pourrait être pertinent de désigner un responsable pour chaque emplacement satellite. Cette personne aura la responsabilité de relayer l'information à la cellule de gestion d'incident et de coordonner la réponse à court terme à l'emplacement affecté. Les coordonnées supplémentaires seront consignées dans le plan de continuité des activités.

Rôles	Nom du responsable et n° de cellulaire	Nom du substitut et n° de cellulaire	Responsabilités lors d'un incident
Chef (président, DG de l'entreprise ou VP délégué à la mise en place du plan de continuité des activités)			<ul style="list-style-type: none">- Pilote la gestion d'incident et se réfère au PDG au besoin (rôle attribué à un dirigeant).- Détermine, avec la cellule de gestion d'incident, l'efficacité des mesures prises, l'impact sur les activités de l'entreprise et les mesures correctives à apporter, le cas échéant.- Prend toute décision stratégique à court, moyen et long terme.- Communique avec le conseil d'administration ou les actionnaires.
Coordonnateur du plan de continuité des activités (PCA)			<ul style="list-style-type: none">- Est avisé lorsqu'un incident survient, mobilise la cellule de gestion d'incident (ou se réfère au chef, au besoin), s'assure que le plan de continuité des activités est suivi et adapté.- S'assure qu'un rapport postincident est produit.

Rôles	Nom du responsable et n° de cellulaire	Nom du substitut et n° de cellulaire	Responsabilités lors d'un incident
Responsable des communications			<ul style="list-style-type: none"> - Coordonne les communications internes (employés) et externes (clients, partenaires, voisins, médias traditionnels et sociaux). - S'assure qu'un porte-parole est nommé et formé. - S'assure que les employés savent qu'ils doivent diriger les demandes d'information vers le responsable des communications. - Définit les messages à communiquer, les moyens de communication (ligne d'information d'urgence, cascade téléphonique, présence sur les lieux, courriels, site Web, etc.) et la fréquence des communications. - Fait le suivi de ce qui est dit sur l'entreprise dans les médias et ajuste les communications au besoin.
Responsable des installations			<ul style="list-style-type: none"> - Met en place des mesures pour diminuer l'impact de l'incident sur les lieux (fermeture de services, activation d'une génératrice et de pompes, protection de l'emplacement affecté, etc.). - Coordonne la récupération de ressources vitales (si possible). - Coordonne l'évaluation des dommages, le nettoyage et le rétablissement de l'emplacement. - Fournit de l'assistance dans la relocalisation, si nécessaire.
Responsable des technologies de l'information et de la communication			<ul style="list-style-type: none"> - Coordonne la reprise des technologies numériques. - Fournit de l'assistance dans la mise en place des stratégies entourant l'accès aux technologies (accès à distance, installation d'ordinateurs à des emplacements de relève et redirection des lignes de télécommunications).

Rôles	Nom du responsable et n° de cellulaire	Nom du substitut et n° de cellulaire	Responsabilités lors d'un incident
Responsable de la gestion financière			<ul style="list-style-type: none"> - Si l'incident a produit des dommages matériels, avise l'assureur avant que le nettoyage commence. - Comptabilise les dépenses associées à l'incident et s'assure d'avoir accès aux fonds nécessaires pour assumer les dépenses courantes et extraordinaires. - S'assure que toutes les normes et tous les règlements auxquels l'entreprise est assujettie sont respectés. Coordonne l'obtention d'avis juridiques sur la réponse à l'incident (cette tâche peut être attribuée à un autre répondant, selon les responsabilités normales de l'entreprise).
Responsable des ressources humaines			<ul style="list-style-type: none"> - Si l'incident a fait des blessés, veille à faire le suivi de leur état de santé, tient informés les proches et leur offre du soutien psychologique, ainsi qu'aux employés. - Veille à la sécurité ainsi qu'au bien-être des employés et fournit un soutien logistique au besoin (transport, hébergement, gardiennage). - En cas d'absentéisme anormal, tient le compte des absences et coordonne les mesures d'hygiène supplémentaires avec le responsable des installations, selon la nature de l'incident.
Responsable de la production et des opérations			<ul style="list-style-type: none"> - Maintient les activités de l'entreprise en appliquant les mesures de remplacement et les stratégies de continuité définies - Participe à la saisie si des données ou des équipements ont été perdus ou endommagés. - Participe à la validation de la fonctionnalité et de l'intégrité des technologies numériques affectées.

Informations clés sur la coordination de l'incident

Il est recommandé de prédéterminer les points de rassemblement pour chacun de vos emplacements, le lieu de coordination et le pont téléphonique à utiliser pour faciliter la coordination de la cellule de gestion d'incident. Dans votre plan de continuité des activités, il vous sera également demandé d'indiquer l'adresse de chacun de vos emplacements.

Pour chacun de vos emplacements, indiquez ces informations :

- Point(s) de rassemblement lors d'une évacuation : cette information devrait être déjà déterminée dans votre plan de mesures d'urgence.
- Pont téléphonique : il s'agit d'un numéro de conférence téléphonique (incluant un code du modérateur et un code de participant) qui vous permettra de réunir la cellule de gestion d'incident pour faire l'état de la situation et prendre les décisions appropriées sans que vous ayez à être tous physiquement au même endroit.
- Bureau de coordination de l'incident (à l'intérieur) : il s'agit d'une salle de conférence à l'intérieur de votre emplacement où la cellule de gestion d'incident se réunira.
- Bureau de coordination de l'incident (à l'extérieur) : il s'agit d'un endroit déterminé à l'avance hors de votre emplacement où la cellule de gestion d'incident se réunira si votre emplacement est inaccessible (par exemple, un autre emplacement ou un hôtel).

Coordonnées de l'emplacement	Point(s) de rassemblement lors d'une évacuation	Pont téléphonique	Bureau de coordination de l'incident (à l'intérieur)	Bureau de coordination de l'incident (à l'extérieur)

Approbation

Veuillez indiquer qui a fourni l'information et qui a revu et approuvé le contenu du présent document.

	Nom	Titre	Date
Rempli par			
Approuvé par			