

Nom de l'entreprise

Le processus d'alerte et de mobilisation doit être clarifié pour ne pas retarder l'action lors d'un incident. À cet effet, un schéma d'alerte et des critères guideront le témoin ou le premier gestionnaire dans la mobilisation requise selon l'étendue de l'incident et la capacité de réponse de l'entreprise. Si vous avez déjà des plans de réponse en place, tels que des plans d'évacuation, de mesures d'urgence, de gestion d'incident informatique ou de rappel de produit, vous devez vous assurer que le lien s'effectuera avec le plan de continuité des activités pour que celui-ci soit activé si nécessaire.

Le présent outil traite de ces différents éléments.

Schéma d'alerte

Le schéma d'alerte est fourni à titre indicatif et doit être interprété avec la grille des niveaux d'incident, ci-dessous. Il est recommandé d'en adapter le contenu en tenant compte de la structure définie dans l'outil *Cellule de gestion d'incident et coordination*. Le schéma sert à clarifier comment un incident détecté entraînera la mobilisation de la cellule de gestion d'incident. Il est important que ce schéma encourage l'action plutôt que de la freiner. Le schéma d'alerte ajusté sera à reproduire dans le plan de continuité des activités.

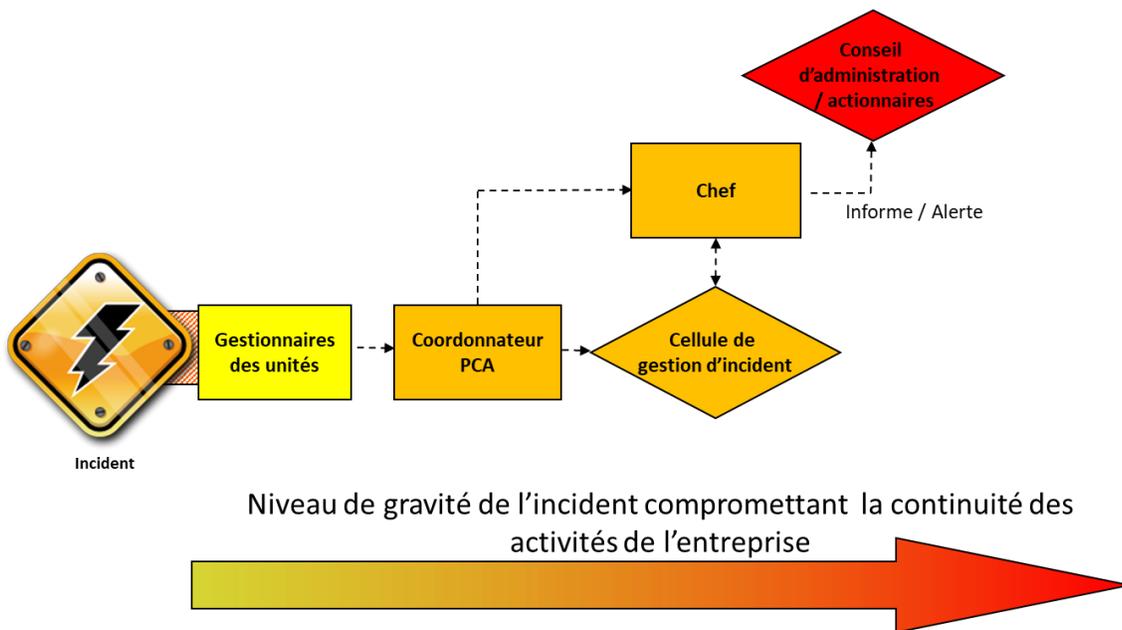


Schéma d'alerte, grille des niveaux d'incident et liens avec d'autres plans

Grille des niveaux d'incident

La grille des niveaux d'incident est fournie à titre indicatif. Elle doit être adaptée à la cellule de gestion d'incident et à la réalité de l'entreprise. En cas de doute, il vaut mieux informer et mobiliser la cellule de gestion d'incident.

La grille ajustée sera à reproduire dans le plan de continuité des activités.

| Niveaux d'incident | Caractéristiques de l'incident | | Réponse |
|-----------------------------------|---|---|--|
| | Étendue | Capacité de réponse | Gestion et prise en charge de l'incident |
| Niveau 1 (incident mineur) | Affecte la capacité d'une ou de quelques unités à maintenir leurs activités. | Les ressources disponibles au sein de l'unité ou dans les unités de soutien habituelles sont suffisantes pour continuer ou pour rétablir les activités dans un délai raisonnable. | <u>La prise en charge :</u> 1. Elle se fait par les processus normaux déjà établis (services informatiques, bâtiments, RH, etc.) ou par le coordonnateur PCA et le gestionnaire de l'unité affectée. |
| Niveau 2 (incident majeur) | Affecte la capacité de plusieurs unités à continuer leurs activités. | Les ressources disponibles sont suffisantes, mais une coordination est requise entre plusieurs parties prenantes pour rétablir les activités dans un délai raisonnable. Des stratégies non prévues pourraient devoir être mises en place. | <u>La prise en charge :</u> 1. Le gestionnaire de l'unité affectée alerte le coordonnateur PCA. 2. La mobilisation de la cellule de gestion d'incident se fait par le coordonnateur PCA. 3. La cellule de gestion d'incident prend en charge la gestion de l'incident. 4. Le chef de la cellule de gestion d'incident informe le PDG (si celui-ci n'est pas lui-même le chef). |
| Niveau 3 (crise) | Affecte la capacité d'une grande partie ou de l'ensemble de l'organisation à continuer ses activités. | Des orientations stratégiques ou une prise de décision extraordinaire sont nécessaires afin de répondre à l'incident. Les hypothèses de travail sur lesquelles repose le plan de continuité des activités pourraient ne pas être applicables. | <u>La prise en charge :</u> 1. Le coordonnateur PCA alerte le chef de la cellule de gestion d'incident, et ce dernier mobilise le PDG (si celui-ci n'est pas lui-même le chef). 2. La cellule de gestion d'incident prend en charge la gestion tactique de l'incident. 3. La haute direction ou le conseil d'administration donne les orientations stratégiques à la cellule de gestion d'incident. |

Liens entre les plans de réponse spécifiques et le plan de continuité des activités (PCA)

Il est pertinent de clarifier les liens entre les plans de réponse existants et le plan de continuité des activités, afin d'éviter toute confusion ou inaction.

Pour chaque scénario d'incident énoncé dans le tableau ci-dessous :

- indiquez la personne alertée (le premier répondant), qui aura la responsabilité de la réponse immédiate lors de cet incident. Il est important d'indiquer aussi le nom de la personne responsable hors des heures de travail, s'il s'agit d'une personne différente;
- indiquez le nom du plan ou de la procédure qui contient ce scénario d'incident (plan d'évacuation, plan de mesures d'urgence, procédure de rappel de produit, détection d'intrusion, etc.) et le nom du dispositif technique qui alertera le premier répondant (par exemple, une alarme de détection d'intrusion);
- indiquez le nom du membre de la cellule de gestion d'incident qui fera le pont entre le premier répondant et le coordonnateur du PCA (par exemple, donnez le nom du responsable des installations qui va s'assurer de faire le pont avec la cellule de gestion d'incident en cas de dommages à l'emplacement, de coupure de courant, etc.);
- indiquez si des directives spéciales ou des critères d'alerte et de mobilisation pourraient être requis (par exemple, alerter la cellule de gestion d'incidents si on ne peut réintégrer le site avant le début de l'horaire normal de travail).

| Scénarios d'incident | Premier répondant (responsable) | Plan, procédure et dispositif technique (si existant) | Membre de la cellule de la gestion d'incident responsable d'alerter le coordonnateur du PCA | Directives spéciales ou critères d'alerte et de mobilisation |
|---|---------------------------------|---|---|--|
| Évacuation | | | | |
| Panne de courant | | | | |
| Déversement de produits dangereux | | | | |
| Feu | | | | |
| Inondation | | | | |
| Avis d'ébullition de l'eau ou coupure de l'approvisionnement en eau | | | | |
| Perte d'air climatisé, de chauffage ou de tout autre contrôle de la température | | | | |

Schéma d'alerte, grille des niveaux d'incident et liens avec d'autres plans

| Scénarios d'incident | Premier répondant (responsable) | Plan, procédure et dispositif technique (si existant) | Membre de la cellule de la gestion d'incident responsable d'alerter le coordonnateur du PCA | Directives spéciales ou critères d'alerte et de mobilisation |
|---|---------------------------------|---|---|--|
| Accident ou blessure | | | | |
| Alerte à la bombe | | | | |
| Tempête de neige | | | | |
| Communication négative à propos de l'entreprise sur les médias sociaux ou traditionnels | | | | |
| Non-disponibilité d'une application informatique | | | | |
| Cyberattaque, intrusion informatique ou rançongiciel | | | | |
| Rappel de produit | | | | |
| Épidémie, pandémie ou absentéisme anormal | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Approbation

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

| | Nom | Titre | Date |
|--------------|-----|-------|------|
| Rempli par | | | |
| Approuvé par | | | |