

Guide à l'intention des services d'incendie

**Création et maintien d'un
plan de continuité des opérations (PCO)**



Composantes de la planification de la continuité des opérations

Index

Introduction

Pour commencer

Section 1

1. Attribution des responsabilités relatives à la continuité des opérations du service d'incendie.
2. Mission, fonctions et procédés administratifs du service d'incendie.
3. Identification et évaluation des scénarios, des risques, des événements et des menaces.

Élaboration du plan

Section 2

4. Modèle de base d'un PCO.
5. Plans de récupération des documents relatifs aux fonctions indispensables pour chaque scénario.
6. Énumération des détails permettant de s'acquitter des tâches.
7. Liste des coordonnées.
8. Liste des ressources et des documents de référence nécessaires.

Maintien du plan

Section 3

9. Prestation d'une formation sur le plan aux membres du personnel.
 10. Mise à l'essai (validation) du plan.
 11. Maintien du plan.
-

Introduction

Le Bureau du prévôt des incendies fait la promotion de la continuité des opérations au sein des services d'incendie du Nouveau-Brunswick. Nous encourageons tous les services d'incendie à élaborer un plan visant à maintenir les services essentiels dans leur collectivité. En collaboration avec nos partenaires, nous avons préparé le présent document à titre de guide qui pourra être utilisé pour préparer votre propre plan de continuité des opérations (PCO).

La Direction des opérations des mesures d'urgence (OMU) du ministère de la Sécurité publique a mis en œuvre des plans et des programmes visant à protéger la collectivité en cas d'urgence. En partenariat avec les premiers intervenants locaux, les organismes de soins de santé, les services sociaux, les services publics et des groupes bénévoles, l'OMU s'efforce d'améliorer son niveau de protection civile. La formation, les mises à jour et les essais continus permettent de s'assurer que les plans sont efficaces pour toutes les situations d'urgence qui surviennent dans nos collectivités.

Pour intervenir lors des situations d'urgence communautaire, les fonctionnaires et les membres des secteurs clés de nos collectivités ont été organisés en huit districts de l'Organisation des mesures d'urgence. En cas d'urgence communautaire, le coordonnateur de district de l'OMU et son équipe sont envoyés au centre des opérations d'urgence de la collectivité, où la situation d'urgence est gérée de façon stratégique pour aider les fournisseurs de services d'urgence sur les lieux.

Mais que se passe-t-il lorsque les fournisseurs de services d'urgence dont nous sommes venus à dépendre ne sont pas disponibles en cas d'urgence communautaire? Nous espérons que tous les services d'incendie du Nouveau-Brunswick se sont posé la même question et qu'ils ont constaté la nécessité d'élaborer un solide plan de continuité des opérations.

Les plans de continuité des opérations (PCO) sont ce qu'on appelle parfois des plans de rétablissement à la suite d'un désastre (PRD) et les deux ont beaucoup en commun. Toutefois, un PRD est normalement orienté vers le rétablissement à la suite d'un désastre tandis qu'un PCO montre comment poursuivre les activités jusqu'à ce que la situation soit rétablie. Les deux sont très importants et sont souvent regroupés en un seul document pour des raisons pratiques.

La continuité des opérations est le processus de planification que doit suivre votre service d'incendie pour pouvoir composer avec l'imprévu. Ce processus permet de s'assurer que, en cas de perturbation ou de désastre, vous pourrez poursuivre ou reprendre les opérations d'urgence sans tarder. Un plan bien conçu peut être adapté à n'importe quelle situation, qu'il s'agisse de la perte de ressources humaines (pandémie) ou de la perte de votre édifice, notamment de votre équipement d'urgence (incendie).

Le présent guide vise à fournir de l'information pour aider les services d'incendie à élaborer, à peaufiner et à maintenir des plans de continuité des opérations individuels. Nous devons d'abord planifier nos propres stratégies afin d'être prêts en cas d'urgence communautaire.

Pour commencer

Section 1

1. Attribution des responsabilités relatives à la continuité des opérations du service d'incendie

Coordonnateur de la continuité des opérations du service d'incendie

{Inclure ici les responsabilités du coordonnateur de la continuité des opérations.}
La sélection d'un coordonnateur de la continuité des opérations vise à désigner une seule personne qui aura l'appui approprié pour assurer la coordination au sein du service d'incendie. Les responsabilités du coordonnateur de la continuité des opérations peuvent comprendre la liaison avec le centre local des opérations d'urgence, la coordination des efforts du service d'incendie au cours de l'élaboration du plan et du rétablissement et l'exercice d'un pouvoir délégué lui permettant d'exécuter les procédures de rétablissement.

	Nom	Numéro de téléphone	Autre numéro	Autres	Courriel
Coordonnateur de la continuité des opérations					
Premier suppléant					
Deuxième suppléant					

Comité de la continuité des opérations du service d'incendie

{Inclure ici les responsabilités du comité de la continuité des opérations du service d'incendie.}
Le but de la création d'un comité est de veiller à ce que les divers intérêts (équipement, communications, ressources humaines, tenue de dossiers) au sein du service d'incendie soient représentés dans le processus de planification de la continuité en s'assurant que les plans élaborés favorisent la réussite des efforts de rétablissement.

Nom	Titre ou secteur représenté

2. Mission, fonctions et procédés administratifs du service d'incendie

Mission du service d'incendie

La mission de notre service d'incendie est la suivante (exemple) :

Le service d'incendie de _____ protège les vies, les biens et l'environnement contre les incendies et l'exposition aux matières dangereuses, fournit des soins médicaux préhospitaliers d'urgence, offre des programmes qui préparent nos résidents aux situations d'urgence et fournit des services autres que les services d'urgence, notamment dans le domaine de la prévention des incendies et de l'application des codes connexes, aux habitants et aux visiteurs de _____ (ville, village, etc.).

Fonctions et procédés indispensables du service d'incendie

Nous avons relevé et classé par ordre de priorité les fonctions et les procédés indispensables suivants :

Fonction ou procédé administratif du service d'incendie ¹	Dépendances internes	Dépendances externes	Autres considérations	Notes
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suppression des incendies 	(pompiers, véhicules, conducteurs, opérateurs)	(approvisionnement en eau, station-service, ministère des Transports pour le dégagement des routes)		

¹Fonctions ou procédés indispensables – Services essentiels à la mission du service d'incendie ou désignés comme services essentiels pour la collectivité.

²Interruption maximale permise – Durée d'interruption des opérations avant que des répercussions importantes ne soient ressenties.

³Répercussions – Inclure une brève description des répercussions de l'interruption des opérations au-delà de l'interruption maximale permise. Les répercussions doivent prendre en considération les conséquences monétaires et non monétaires. Les répercussions peuvent être mesurées relativement à la sécurité ou au moral des ressources humaines et du personnel, à la réputation du service d'incendie, à la perte des services essentiels, etc.

⁴Dépendances – Ressources ou intrants internes ou externes nécessaires au bon déroulement des fonctions ou des procédés administratifs du service d'incendie.

Autres fonctions et procédés du service d'incendie

Le service d'incendie a également les fonctions et procédés suivants. Bien qu'important, le retard dans la prestation de ces services n'entraînerait pas de répercussions considérables empêchant le service d'incendie de remplir sa mission.

Fonction ou procédé	Interruption permise	Répercussions
Services d'éducation de prévention des incendies	3 mois	Faibles
Inspections d'incendie	3 mois	Faibles

3. Identification et évaluation des scénarios, des risques, des événements et des menaces

Le tableau suivant présente des scénarios qui ont été ciblés en fonction de leur probabilité.

Scénario, risque ou menace (événements internes et externes qui pourraient interrompre les opérations de notre service d'incendie)	Description (renseignements précis sur l'événement)	Répercussions sur les fonctions ou les procédés indispensables à la mission (répercussions sur les ressources nécessaires au fonctionnement du procédé)	Activités et stratégies d'atténuation (répercussions sur les ressources nécessaires au fonctionnement du procédé)	Activités et stratégies additionnelles à prendre en considération	Options stratégiques générales en vue du rétablissement	Le scénario justifie-t-il l'élaboration d'un plan de continuité des opérations? (Oui/Non)
<i>Ressources humaines</i>	<i>Réduction de 30 p. 100 des RH en raison de maladie</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Réduction du délai d'intervention</i> ▪ <i>Perte d'expertise (opérateur de pompe, conducteurs, etc.)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Aide mutuelle</i> ▪ <i>Pompiers auxiliaires</i> ▪ <i>Pompiers retraités</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Mise en œuvre d'un processus visant à placer l'aide mutuelle et les pompiers auxiliaires en disponibilité</i> ▪ <i>Demander l'aide des pompiers retraités</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Possibilité de déménager l'équipement</i> ▪ <i>Mise en œuvre du plan d'urgence dans la région desservie par le personnel</i> 	<i>Oui</i>
<i>Incendie entraînant la perte d'un édifice et de son contenu</i>	<i>Perte d'un édifice isolé</i>	<p><i>Exemples :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Perte d'équipement</i> ▪ <i>Perte d'information</i> ▪ <i>Réduction de 90 p. 100 des services (en raison de multiples points de service)</i> ▪ <i>Interruption de toutes les</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Aide mutuelle d'une collectivité voisine</i> ▪ <i>Réaffectation de véhicules et d'équipement d'une collectivité voisine</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Mise en œuvre d'un processus visant à effectuer un rétablissement d'urgence</i> ▪ <i>Établissement d'un poste d'incendie temporaire</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Déplacement des ressources en personnel</i> ▪ <i>Mise en œuvre du plan d'urgence afin de permettre au centre de commandement de rétablir à 20 p. 100 la capacité opérationnelle du service d'incendie</i> 	<i>Oui</i>

		<i>opérations (tous les services sont fournis dans la même région)</i>				
<i>Autres exemples possibles : inondations et tempêtes entraînant l'interruption des services publics, la perte du réseau, etc.</i>	<i>Selon le cas</i>	<i>Selon le cas</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Génératrices auxiliaires</i> ▪ <i>Procédures de rechange manuelles</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Conserver centralement la documentation relative aux essais des génératrices auxiliaires</i> 	<i>Selon le scénario</i>	<i>Selon le cas</i>

Élaboration du plan

Section 2

Plan de continuité des opérations (PCO)

4. Grandes lignes d'un modèle de base d'un PCO

Personnes :

Nom	Tâches / poste	Compétences	Sources de remplacement
Capitaine Boudreau	Conducteur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autorisation d'utiliser les freins à air comprimé ▪ (Classe 5) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au sein du service d'incendie ▪ Aide mutuelle ▪ Collectivité (conducteur de camion)
Lieutenant Ross	Opérateur de pompe	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation spécialisée 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au sein du service d'incendie ▪ Aide mutuelle
Pompier Laroche	Équipe de lutte contre les incendies	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation spécialisée 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Au sein du service d'incendie ▪ Aide mutuelle

Lieux :

Lieu principal	Besoins (saisonniers)	Premier lieu de rechange	Deuxième lieu de rechange
Poste d'incendie	Minimum de deux baies de service au cours des mois d'hiver	Station-service Joe's	Entreprise de camionnage Franks
Salle des communications	Radios, chargeurs, téléphones cellulaires, téléphone	Centre communautaire	Baie d'ambulance locale, école

Éléments matériels :

Équipement / services	Sources de remplacement	Deuxième solution de rechange	Troisième solution de rechange
Engins d'incendie	Services d'incendie voisins	Fournisseurs	Gouvernement (MRN)
Électricité	Génératrice	Fournisseurs	
Chauffage	Appareils de chauffage au propane	Fournisseurs	Gouvernement

Coordonnateur de la continuité des opérations :	
Coordonnées :	Téléphone – Téléphone cellulaire – Courriel –
Date :	
Mise à jour :	
Nom et emplacement du fichier électronique :	
Emplacement de la copie papier (entreposée à l'extérieur) :	
Copie au prévôt régional des incendies	

Sommaire du rétablissement

5. Plans de récupération des documents relatifs aux fonctions indispensables pour chaque scénario

Stratégie générale de rétablissement

Il s'agit ici d'un énoncé de haut niveau des solutions désignées pour rétablir la fonction administrative du service d'incendie à un niveau de capacité opérationnelle prédéterminé.

Déplacement dans les installations de rechange désignées et rétablissement des opérations à une capacité de 20 p. 100 dans un délai de deux jours.

Tâches de rétablissement

Les tâches suivantes devront être effectuées pour mettre notre stratégie en œuvre :

Fournir une liste de tâches simples comme :

- la notification;
- la communication avec le site de rechange.

Tâches de rétablissement	Jour 1	Jours 2 et 3	Jours 4 à 7	Jour 8	Criticité	Personne responsable
Notification	X				1	Coordonnateur de la continuité des opérations

Les renseignements relatifs à chaque tâche de rétablissement sont inclus dans une tâche de processus détaillée située à _____.

Hypothèses

Énumération des hypothèses énoncées au sujet du scénario et de la planification connexe. Par exemple :

- L'espace de travail et les ressources nécessaires sont disponibles.
- Tous les membres ou le personnel du service d'incendie ayant des compétences équivalentes sont disponibles.

Hypothèse 1	
Hypothèse 2	
Hypothèse 3	

Tâche de processus détaillée

6. Énumération des détails permettant de s'acquitter des tâches

Pour chaque tâche figurant dans le sommaire du rétablissement, énumérer l'information et les renseignements pertinents nécessaires pour effectuer cette tâche. Chaque tâche devrait être présentée sur une page distincte.

Nom de la tâche

Le nom devrait être le même que celui qui figure dans le sommaire du rétablissement.

Chef d'équipe

Insérer le nom du pompier qui sera le chef d'équipe pour chaque tâche.

Sommaire de la tâche

Fournir une brève description des étapes importantes que comporte la tâche et des résultats souhaités une fois la tâche remplie.

Compétences

Compétences requises	Description
Fournir les exigences générales relatives aux connaissances requises pour remplir la tâche au cas où on devrait faire appel à des employés de relève.	Inclure des exigences détaillées relatives aux connaissances et à l'accès.

Dépendances

Dépendances internes	Dépendances externes
Personnel	Entente écrite d'aide mutuelle

Tâches de rétablissement

Les étapes ci-dessous devront être suivies pour remplir notre tâche :

Étapes de rétablissement	Jour 1	Jours 2 et 3	Jours 4 à 7	Jour 8	Membre de l'équipe responsable

Matrice de ressources (facultatif)

Inclure un sommaire des ressources qui pourraient être nécessaires selon le niveau de rétablissement.

Charge de travail	Personnes	Espace de travail	Ordinateur(s)	Imprimante(s)	Téléphone(s)	Autres
20 p. 100						
40 p. 100						
60 p. 100						

80 p. 100						
100 p. 100						

Coordonnées

7. Liste des coordonnées

Chef des pompiers

Rejoint O/N	Nom	Rôle dans le rétablissement	Cellulaire	Télé-vertisseur	Courriel	Téléphone à domicile	Téléphone au bureau	Adresse	Compétences	Notes

Chef adjoint (appelle les chefs d'équipe suppléants ou les capitaines)

Rejoint O/N	Nom	Rôle dans le rétablissement	Cellulaire	Télé-vertisseur	Courriel	Téléphone à domicile	Téléphone au bureau	Adresse	Compétences	Notes

Capitaine (appelle les lieutenants)

Rejoint O/N	Nom	Rôle dans le rétablissement	Cellulaire	Télé-vertisseur	Courriel	Téléphone à domicile	Téléphone au bureau	Adresse	Compétences	Notes

Lieutenants (appellent les pompiers)

Rejoint O/N	Nom	Rôle dans le rétablissement	Cellulaire	Télé-vertisseur	Courriel	Téléphone à domicile	Téléphone au bureau	Adresse	Compétences	Notes

Services d'aide mutuelle

Service d'incendie	Représentant / personne-ressource	Adresse	Numéro de téléphone	Autre numéro de téléphone	Courriel	Observations (numéro de compte, etc.)

Annexe des ressources

8. Liste des ressources et des documents de référence nécessaires

Exigences relatives aux installations

Exigences relatives aux infrastructures	Nombre – descriptions
Lignes téléphoniques	
Connexions réseau	
Télécopieur	
Exigences en matière d'électricité	<i>Nombre de prises de courant, exigences spéciales en matière de tension</i>
Équipement du service d'incendie	

Emplacements de rechange pour le service d'incendie (où nous nous installerons temporairement)

Adresse / nom de l'édifice	Numéro de téléphone	Autre numéro de téléphone	Personne-ressource

Exigences en matière d'équipement

Énumérer les téléphones, les copieurs et les besoins immédiats pour les installations d'urgence.

Qté	Description	Observations (nom du fournisseur, but, etc.)	Jour où on en a besoin
1	<i>Lignes téléphoniques</i>		
10	<i>Chargeurs de radio</i>		
	<i>Etc.</i>		

Exigences en matière de logiciel et d'applications système

Quantité	Description	Version	Observations	Jour où on en a besoin

Fournitures

Qté	Description	Observations	Jour où on en a besoin

Formulaires

N° du form.	Description	Date de révision	Minimum requis	Inventaire actuel	Lieu d'entreposage	Coordonnées	Information relative à l'imprimante	Jour où on en a besoin

Dossiers essentiels

Description	Lieu d'entreposage	Média (disque, fiche, etc.)	Type de dossier (original, double)	Fréquence d'entreposage (J, H, M, T, S, A)	Observations

Procédures

Insérer ou joindre les procédures quotidiennes existantes ainsi que les procédures ou la liste de contrôle qui seront uniques au processus de rétablissement.

Maintien du plan

Section 3

9. Prestation d'une formation sur le plan aux pompiers

Inclure de l'information sur la façon dont les composantes du plan seront communiquées aux membres du personnel (réunions, accès à une copie électronique sur le site intranet, etc.). Inclure les échéanciers nécessaires à la formation du personnel.

Registre des communications du PCO :

Date	Membre	Signature

10. Mise à l'essai (validation) du plan

Registre des essais du plan de continuité des opérations du service d'incendie

Date	Type d'exercice	Partie du plan mise à l'essai	Observations

11. Maintien du plan

Le plan de continuité des opérations du (nom du service d'incendie) a été examiné et mis à l'essai. Les procédures exposées dans ce plan répondent aux attentes du service d'incendie en matière de continuité des opérations conformément aux hypothèses qui sont énoncées dans ce plan.

Chef des pompiers

Date

Coordonnateur du service d'incendie

Date