Plan de Continuité des Activités

Service

Étage, aile, secteur

Site

Juin 2024

**PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS**

Une réalisation de la

Coordination sécurité, prévention incendie, mesures d’urgence et sécurité civile

CIUSSS de l’Est-de-l ’Île-de-Montréal

5689, boulevard Rosemont

Montréal (Québec) H1T 2H1

Tél. : 514 252-3400

ciusss-estmtl.gouv.qc.ca

Rédaction

Isabelle Lévesque, coordonnatrice

Sécurité, prévention incendie, mesures d’urgence et sécurité civile

Johanne Fradette, chef de service

Mesures d’urgence et sécurité civile

Remerciements

Nos remerciements à toutes les personnes qui nous ont fait part de leurs précieux commentaires.

Vous pouvez adresser tout renseignement par courriel au musc.ciusss.cemt@ssss.gouv.qc.ca

Dans ce document, l’emploi du masculin générique est utilisé dans le seul but d’alléger le texte.

Ce document est disponible en ligne à la section « Mesures d’urgence et sécurité civile » du site intranet.

© CIUSSS DE L’EST DE l’ÎLE DE MONTRÉAL, 2018

La reproduction d’une partie ou de la totalité de ce document à des fins non commerciales est permise sous réserve d’en mentionner la source.

Table des matières

[Section 1 – Objectifs et précisions sur le maintien des services essentiels et des activités critiques 4](#_Toc169080690)

[Section 2 – Informations sur les services et les activités 5](#_Toc169080691)

[Section 3 – Liste des activités et des services et importance de leur maintien lors de mesures d’urgence/sinistre 6](#_Toc169080692)

[Section 4 – Identification des équipements 8](#_Toc169080693)

[Section 4a – Identification des logiciels/applications utilisés et impacts 9](#_Toc169080694)

[Section 5 – Pénurie d’eau – Plan de maintien des activités essentielles et critiques 10](#_Toc169080695)

[Section 6 – Contamination de l’eau potable (Avis d’ébullition) – Plan de maintien des activités essentielles et critiques 11](#_Toc169080696)

[Section 7 – Panne électrique – Plan de maintien des activités essentielles et critiques 12](#_Toc169080697)

[Section 8 – Panne informatique/réseau – Plan de maintien des activités essentielles et critiques 13](#_Toc169080698)

[Section 9 – Panne téléphonique – Plan de maintien des activités essentielles et critiques 14](#_Toc169080699)

[Section 10 – Stratégies de communications 15](#_Toc169080700)

# Section 1 – Objectifs et précisions sur le maintien des services essentiels et des activités critiques

Dans une perspective de sécurité civile, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) définit les services essentiels et critiques comme étant les services du MSSS et du réseau ou les systèmes qui sont nécessaires afin de préserver la santé et le bien-être de ses clientèles. De plus, **un service doit être jugé essentiel s’il est probable que des conséquences significatives et néfastes sur la santé ou le bien-être des personnes surviennent lorsqu’un sinistre ou un évènement inhabituel interrompt, perturbe ou exacerbe une de ses activités critiques**. « Une activité qui nécessite la disponibilité de personnel ou celle de biens nécessaires à la réalisation d’une autre activité critique doit aussi être considérée comme critique et comme un service essentiel ».

L’élaboration d’une planification du maintien des services essentiels et critiques **permet à l’établissement de diminuer la vulnérabilité d’une activité critique aux risques de sinistre**. **La planification du maintien des services essentiels et critiques, qui peut être intégrée au plan de sécurité civile d’une organisation, comporte des mesures qui mobilisent les ressources humaines, matérielles, informationnelles, financières et de communications des établissements et organisations sociosanitaires.[[1]](#footnote-1)**

Lors de la gestion d’un sinistre ou d’un évènement d’envergure, la réponse de l’organisation et le maintien des services essentiels ne doivent pas se faire au détriment l’un de l’autre. Chaque organisation, en considérant ses propres ressources, possède un seuil de rupture. Cette rupture peut être atteinte, soit lors de la perte (indisponibilité) de ressources, soit lors d’une trop grande demande de services. **L’indisponibilité des ressources survient lorsque les conséquences d’un sinistre ont pour effet de diminuer la disponibilité du personnel ou des biens nécessaires à une ou des activités critiques. L’organisation a alors recours aux mesures planifiées afin de maintenir les services essentiels perturbés**.

Ces mesures peuvent:

● **diminuer la vulnérabilité à un aléa donné (robustesse, redondance et substitution);**

**● permettre de se préparer et de diminuer les conséquences pendant et après la manifestation d’un aléa (capacité de prise en charge et rapidité).**

Lorsque l’indisponibilité des ressources est si importante que l’organisation s’avère incapable de maintenir ses services essentiels, celle-ci atteint un seuil de rupture d’incapacité et doit alors faire appel à de l’aide extérieure. L’augmentation de la demande de services survient lorsque le sinistre ou l’évènement inhabituel nécessite la mise en œuvre d’activités de la mission Santé, portée par le MSSS. L’organisation du réseau a alors recours aux mesures planifiées afin de maintenir ses services essentiels, tout en déployant des activités de la mission Santé. Afin d’y arriver, certains services non essentiels pourront être diminués ou interrompus.

# Section 2 – Informations sur les services et les activités

**Brève description des services/activités**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Installation(s) | Étage(s) ou secteur(s) occupé(s) | Nombre d’employés | Nombre d’usagers reçus par jour ou nombre de lits/résidents  | Impacts sur clientèle ambulatoire | Autre(s) information(s) pertinente(s) |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |
|  |  |  |  | OUI [ ]  NON [ ]  N/A [ ]  |  |

# Section 3 – Liste des activités et des services et importance de leur maintien lors de mesures d’urgence/sinistre

Cette section permet d’identifier les services nécessitant une attention particulière et immédiate en cas de mesures d’urgence ou d’avènement d’un sinistre tout en identifiant les services pouvant être cessés, reportés ou déplacés.

| Activité/service | Installation(s) | Gestionnaire(s) et autre(s) responsable(s) | Activité | Heures d’activités (cocher les plages horaires actives)  | Remarques |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| VOLET ou SECTEUR D’ACTIVITÉS A  |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [ ]  N [ ]   FDS [ ]  |  |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [x]  N [ ]   FDS [ ]  |  |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [ ]  N [ ]   FDS [ ]  |  |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [ ]  N [ ]   FDS [ ]  |  |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [ ]  N [ ]   FDS [ ]  |  |
| VOLET ou SECTEUR D’ACTIVITÉS B |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [ ]  N [ ]   FDS [ ]  |  |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [x]  N [ ]   FDS [ ]  |  |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [ ]  N [ ]   FDS [ ]  |  |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [ ]  N [ ]   FDS [ ]  |  |
| VOLET ou SECTEUR D’ACTIVITÉS C  |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [ ]  N [ ]   FDS [ ]  |  |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [ ]  N [ ]   FDS [ ]  |  |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [ ]  N [ ]   FDS [ ]  |  |
|  |  |  | [ ]  Essentielle (impacts majeurs sur la clientèle)[ ]  Importante (impacts modérés)[ ]  Peu ou pas d’impact (peut être remise à plus tard) | J [ ]  S [ ]  N [ ]   FDS [ ]  |  |

# Section 4 – Identification des équipements

| Équipement | Localisation | Impacts sur les équipements lors d’une : |
| --- | --- | --- |
| Pénurie d’eau | Durée d’autonomie  | Contamination de l’eau | Durée d’autonomie  | Panne électrique | Durée d’autonomie  | Panne informatique | Durée d’autonomie  | Panne téléphonique | Durée d’autonomie  | Panne de ventilation/ climatisation | Durée d’autonomie  | Info complémentaires |
|  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  |  |
|  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  |  |
|  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  |  |
|  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  |  |
|  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  |  |
|  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  |  |
|  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  |  |
|  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  |  |
|  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  |  |
|  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  | [ ]  |  |  |

# Section 4a – Identification des logiciels/applications utilisés et impacts

| Logiciel(s)/Application(s) | Localisation | Impacts |
| --- | --- | --- |
|  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Section 5 – Pénurie d’eau – Plan de maintien des activités essentielles et critiques

| Activité essentielle ou critique | Impact(s) sur les services/activités | Déploiement des actions | Responsable et substitut | Partenaire(s) impliqué(s) | Équipements/matériel nécessaires |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | LOCAL | CIUSSS | REGIONAL |
|  |  | **Premièreheure** |  |  |  |  |
| **3 h** |  |  |  |  |
| **6 h** |  |  |  |  |
| **12 h** |  |  |  |  |
| **24 h** |  |  |  |  |
| **72 h** |  |  |  |  |
| **1 semaine** |  |  |  |  |
| **Rétablissement** |  |  |  |  |

# Section 6 – Contamination de l’eau potable (Avis d’ébullition) – Plan de maintien des activités essentielles et critiques

| Activité essentielle ou critique | Impact(s) sur les services/activités | Déploiement des actions | Responsable et substitut | Partenaire(s) impliqué(s) | Équipements/matériel nécessaires |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | LOCAL | CIUSSS | REGIONAL |
|  |  | **Premièreheure** |  |  |  |  |
| **3 h** |  |  |  |  |
| **6 h** |  |  |  |  |
| **12 h** |  |  |  |  |
| **24 h** |  |  |  |  |
| **72 h** |  |  |  |  |
| **1 semaine** |  |  |  |  |
| **Rétablissement** |  |  |  |  |

# Section 7 – Panne électrique – Plan de maintien des activités essentielles et critiques

| Activité essentielle ou critique | Impact(s) sur les services/activités | Déploiement des actions | Responsable et substitut | Partenaire(s) impliqué(s) | Équipements/matériel nécessaires |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | LOCAL | CIUSSS | REGIONAL |
|  |  | **Premièreheure** |  |  |  |  |
| **3 h** |  |  |  |  |
| **6 h** |  |  |  |  |
| **12 h** |  |  |  |  |
| **24 h** |  |  |  |  |
| **72 h** |  |  |  |  |
| **1 semaine** |  |  |  |  |
| **Rétablissement** |  |  |  |  |

# Section 8 – Panne informatique/réseau – Plan de maintien des activités essentielles et critiques

| Activité essentielle ou critique | Impact(s) sur les services/activités | Déploiement des actions | Responsable et substitut | Partenaire(s) impliqué(s) | Équipements/matériel nécessaires |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | LOCAL | CIUSSS | REGIONAL |
|  |  | **Premièreheure** |  |  |  |  |
| **3 h** |  |  |  |  |
| **6 h** |  |  |  |  |
| **12 h** |  |  |  |  |
| **24 h** |  |  |  |  |
| **72 h** |  |  |  |  |
| **1 semaine** |  |  |  |  |
| **Rétablissement** |  |  |  |  |

# Section 9 – Panne téléphonique – Plan de maintien des activités essentielles et critiques

| Activité essentielle ou critique | Impact(s) sur les services/activités | Déploiement des actions | Responsable et substitut | Partenaire(s) impliqué(s) | Équipements/matériel nécessaires |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | LOCAL | CIUSSS | REGIONAL |
|  |  | **Premièreheure** |  |  |  |  |
| **3 h** |  |  |  |  |
| **6 h** |  |  |  |  |
| **12 h** |  |  |  |  |
| **24 h** |  |  |  |  |
| **72 h** |  |  |  |  |
| **1 semaine** |  |  |  |  |
| **Rétablissement** |  |  |  |  |

# Section 10 – Stratégies de communications CIUSSS_Est_Montreal-2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Identification des éléments importants à communiquer | Public cible | Responsable de la communication | Fréquence des communications | Moyen(s) utilisé(s) |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Politique ministérielle de sécurité civile - Santé et services sociaux, 2014 [↑](#footnote-ref-1)