



MINISTÈRE DES TRANSPORTS



POLITIQUE DE CONTINUITÉ DES SERVICES ESSENTIELS

Mars 2022

MISE À JOUR ET RÉVISION DE LA POLITIQUE

Version	Date	Objet	Page ou section	Initiales
1	Novembre 2014	Création de la politique	Ensemble du document	MTMDET
2	Avril 2018	Mise à jour	Page 5 — Domaine d'application Page 6 — Rôles, responsabilités et coordination Page 6 — Le coordonnateur ministériel en continuité des services Page 7 — Le responsable ministériel en continuité des services Page 8 — La cellule de crise en continuité des services Annexe I Annexe II	AS RL
	Décembre 2018		Signature de la Politique de continuité des services.	
3	Mars 2022	Mise à jour	Page 1 — Ajout des 5 aléas pris en compte dans les PCSE Page 3 — Ajout de l'approbation de la politique en continuité des services Page 4 — Ajout nomination de 2 substituts au coordonnateur en continuité des services Page 4-5 — Ajustement de la liste des services essentiels Page 6 — Ajustement à la composition de la cellule de crise Page 7 — Ajout du comité directeur en continuité des services Page 14 — Ajustement du tableau de coordination ministérielle Page 18 — Révision des composantes du PGCS Ensemble du document — Concordance des noms d'unités administratives	BJ

TABLE DES MATIÈRES

MISE À JOUR ET RÉVISION DE LA POLITIQUE	1
PRÉAMBULE	1
OBJECTIFS	1
DOMAINE D'APPLICATION.....	2
CADRE LÉGAL ET NORMATIF	2
RÔLES, RESPONSABILITÉS ET COORDINATION.....	3
LE SOUS-MINISTRE	3
LE COMITÉ DE GESTION	3
LE COORDONNATEUR MINISTÉRIEL EN CONTINUITÉ DES SERVICES	4
LE RESPONSABLE EN CONTINUITÉ DES SERVICES.....	5
LE GESTIONNAIRE OU LE DÉTENTEUR DE L'INFORMATION	6
LA CELLULE DE CRISE EN CONTINUITÉ DES SERVICES	6
LE COMITÉ DIRECTEUR EN CONTINUITÉ DES SERVICES	7
LES GROUPES DE TRAVAIL	9
DISPOSITIONS FINALES.....	10
ANNEXE I COORDINATION MINISTÉRIELLE	12
ANNEXE II COMPOSANTES DU PROGRAMME DE GESTION DE LA CONTINUITÉ DES SERVICES (PGCS).....	16
ANNEXE III GLOSSAIRE	20

PRÉAMBULE

La présente politique est adoptée en tant qu'élément faisant partie intégrante du Programme de gestion de la continuité des services.

OBJECTIFS

Cette politique présente les orientations, le partage des responsabilités et les grands principes d'organisation et d'administration inhérents à une gestion efficace de la continuité des services.

Elle vise, plus particulièrement, à :

- Contribuer, de manière importante, à accroître la résilience du Ministère quant aux risques de toute nature et mettre en place les mesures permettant d'offrir les services essentiels à des niveaux prédéterminés, et ce, dans des conditions défavorables ou anormales ;
- Présenter la portée de la continuité des services au Ministère, notamment afin de recenser les services essentiels ou les actifs critiques, de déterminer les risques qui peuvent affecter ces services ou ces actifs, de recenser les mesures de protection ou de contingence à l'égard de ces risques et, enfin, d'établir, pour chaque service ou actif inventorié, la vulnérabilité du Ministère eu égard aux risques reconnus (Perte des installations, perte de services ou ressources essentiels, perte des systèmes TI et des télécommunications, perte massive de personnel et perte de partenaires) ;
- Définir et mettre en place les mécanismes de coordination et de consultation requis et préciser les rôles et les responsabilités des intervenants qui participent à ces mécanismes.

DOMAINE D'APPLICATION

Cette politique s'adresse aux gestionnaires de toutes les unités administratives du Ministère. Elle exclut les réseaux de transport et les situations traités dans le Plan ministériel de sécurité civile, dans les plans régionaux de mesures d'urgence et de sécurité civile, dans le Plan ministériel de mesures d'urgence d'aéroport et dans les plans de mesures d'urgence des aéroports.

Les détenteurs de l'information, les partenaires et les prestataires de services sont aussi visés lorsqu'ils sont parties prenantes d'un service essentiel ou d'un service de soutien à un service essentiel.

La Politique de continuité des services :

- Doit être considérée comme faisant partie intégrante de la réussite de la mission du Ministère ;
- Est appuyée par la haute direction, et son engagement à cet égard souscrit aux énoncés suivants ;
 - Il est possible d'assurer la continuité des services jugés essentiels à la suite d'un sinistre et de continuer d'offrir ces services dans des conditions défavorables ou anormales ;
 - L'implantation du Programme de gestion de la continuité des services est encadrée. Il est possible d'évaluer les actions entreprises dans le cadre du Programme en fonction des résultats à atteindre, et la haute direction en est responsable ;
 - Le programme s'inscrit dans une perspective d'amélioration continue qui implique notamment la maintenance du programme, la tenue d'exercices et la réalisation d'audits ;
- S'inscrit dans une approche tous risques ;
- Comporte une structure de gouvernance définie, permettant une coordination centralisée de la gestion de la continuité des services, ce qui favorise l'efficacité de la prise de décision et la concertation dans les actions.

CADRE LÉGAL ET NORMATIF

La Politique de continuité des services doit être appliquée et interprétée en fonction des lois, des règlements, des directives et des normes en vigueur, et ce, particulièrement au regard de :

- La Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1) ;
- La Loi sur l'administration publique (chapitre A-6.01) ;
- La Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (chapitre G-1.03) ;
- La Loi sur le ministère des Transports (chapitre M-28) ;
- La Loi sur la sécurité civile (chapitre S-2.3) ;

- La Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale ;
- La Directive concernant la fermeture et la non-ouverture des bureaux pour cause et le maintien du traitement à ces occasions ;
- La Déclaration de services aux citoyens.

RÔLES, RESPONSABILITÉS ET COORDINATION

La définition des rôles et des responsabilités à l'égard de la continuité des services est fondamentale pour garantir l'atteinte des objectifs. De plus, elle concerne l'ensemble des intervenants, depuis le plus haut responsable jusqu'au gestionnaire étroitement associé à la fourniture d'un service essentiel.

Il importe aussi de définir la structure de coordination et de collaboration entre ces différents intervenants. L'annexe I présente cette structure.

Le sous-ministre

Le sous-ministre est le premier responsable du Programme de gestion de la continuité des services (PGCS). Ses principales responsabilités sont les suivantes :

- S'assurer de l'élaboration et de l'actualisation du PGCS, qui visent notamment à recenser les biens et services essentiels fournis par le Ministère, à s'enquérir des risques qui peuvent affecter ces biens et services, à recenser leurs mesures de prévention et d'atténuation à l'égard de ces risques et, enfin, à établir, pour chaque bien ou service inventorié, leur vulnérabilité eu égard aux risques identifiés ;
- S'assurer que les ressources humaines, financières, matérielles ou informationnelles nécessaires sont allouées à la mise en œuvre du PGCS ;
- Signifier aux intervenants les résultats à atteindre ;
- Exiger une reddition de comptes qui porte sur les moyens pris par les unités administratives pour s'assurer de répondre aux obligations fixées par le SCT.
- Approuve la politique en continuité des services.

Le comité de gestion

Le comité de gestion :

- Soutient le sous-ministre en proposant les orientations ministérielles, les indicateurs de performance et les résultats à atteindre ;
- Soutient l'application de la Politique de continuité des services ;
- Fait la promotion du PGCS au sein de l'organisation ;

- Recommande au sous-ministre les améliorations souhaitées à la suite du dépôt du bilan annuel par le coordonnateur ministériel en continuité des services.

Le coordonnateur ministériel en continuité des services

Nommé par le sous-ministre, le coordonnateur ministériel en continuité des services est chargé d'assurer la réalisation du PGCS. Il agit à titre de représentant du sous-ministre.

Lors de l'activation d'un plan de continuité des services, il est réputé titulaire de l'emploi ayant le plus haut niveau hiérarchique après le sous-ministre. Il voit notamment à mobiliser les intervenants, à informer le sous-ministre de la situation et à présenter un rapport événementiel à celui-ci.

Le coordonnateur ministériel en continuité des services exerce aussi les responsabilités suivantes :

- S'assurer de l'élaboration et de l'actualisation de la politique et de tout document venant encadrer la gestion de la continuité des services ;
- Présenter les plans d'action au comité de gestion ;
- Concernant la sécurité de l'information, s'assurer que les actifs critiques sont identifiés, que les moyens ou stratégies nécessaires pour maintenir les actifs critiques sont mis en place et qu'un processus formel de gestion des risques (plan de continuité) est mis en œuvre ;
- Œuvrer à ce que les unités administratives bénéficient du soutien nécessaire dans le développement, la mise en œuvre, l'évaluation et la mise à jour des plans de continuité des services ;
- Présenter le bilan annuel du PGCS ;
- Participer aux mécanismes de coordination et de collaboration ;
- Recevoir du sous-ministre tout autre mandat, notamment celui portant sur le suivi des vérifications et des audits en matière de continuité des services ;
- S'assurer de nommer deux (2) substituts à la fonction de coordonnateur ministériel en continuité des services.

Lors de l'activation d'un plan de continuité et pour tout mandat lié à la continuité de services essentiels, le coordonnateur ministériel en continuité des services est soutenu par la Direction de la sécurité civile. Il travaille de concert avec le coordonnateur en sécurité civile dans la mesure où une situation pourrait avoir des répercussions non seulement en continuité des services essentiels, mais aussi en sécurité civile.

Le coordonnateur ministériel en continuité des services doit s'assurer que les unités d'affaires responsables de services essentiels telles que les suivantes sont préparées en vue du maintien des services essentiels sous leur responsabilité :

- Gestion des infrastructures de transport :

- Sous-ministériat aux territoires et sous-ministériat aux grands projets routiers et à la région métropolitaine de Montréal : Exploitation et entretien du réseau routier et des tunnels ;
 - Sous-ministériat à la sécurité civile, à la surveillance du réseau et aux partenariats : Surveillance du réseau routier et des tunnels ;
 - Sous-ministériat à l'électrification des transports, à la sécurité et à la mobilité : Transport ferroviaire ;
 - Sous-ministériat aux services gouvernementaux aériens, aéroportuaire et de l'équipement roulant (SMAAER) : Exploitation aéroportuaire.
- Aide aux partenaires :
 - SMAAER : Services aériens gouvernementaux : et Centre de gestion des équipements roulants.
 - Soutien à l'organisation :
 - Sous-ministériat aux services à la gestion : Ressources matérielles et immobilières ;
 - Sous-ministériat à l'ingénierie et aux infrastructures : Structures et Laboratoire des chaussées.

Le responsable en continuité des services

Le responsable en continuité des services est un employé de niveau professionnel désigné par la Direction de la sécurité civile pour soutenir le coordonnateur ministériel en continuité des services. Il assume les responsabilités suivantes :

- Promouvoir, au sein du Ministère, les meilleures pratiques en matière de gestion de la continuité des services ;
- Conseiller le coordonnateur ministériel en continuité des services ;
- Proposer une méthodologie et coordonner l'élaboration, la mise en œuvre et l'actualisation des plans de continuité des services ;
- Recenser les biens, les actifs critiques et les services essentiels, évaluer les risques qui peuvent affecter ces biens, actifs critiques et services essentiels, recenser les mesures de protection ou de contingence nécessaires pour les actifs critiques à l'égard de ces risques et établir, pour chaque service essentiel inventorié, la vulnérabilité du Ministère eu égard aux risques reconnus ;
- Assurer la planification et la coordination des tests, des exercices, des simulations, des audits et des débriefages ;
- Rédiger les plans d'action, le bilan annuel du PGCS ainsi que tout rapport exigé ;
- Contribuer à mobiliser les intervenants en continuité des services ;
- Participer aux mécanismes de coordination et de collaboration ;

- Recevoir du coordonnateur ministériel en continuité des services tout autre mandat.

Lors d'un événement nécessitant l'activation d'un plan de continuité des services essentiels, le responsable en continuité des services travaille de concert avec le responsable de la mission Transport du Plan national de sécurité civile.

Le gestionnaire ou le détenteur de l'information

Étant donné sa position stratégique, le gestionnaire ou, le cas échéant, le détenteur de l'information qui assume la responsabilité d'un plan de continuité doit s'assurer que la continuité des services est intégrée dans ses principes de gestion.

Le gestionnaire ou le détenteur de l'information a les responsabilités suivantes :

- Assurer une gestion efficace de la continuité des services dans son unité administrative, notamment en voyant à l'élaboration, à la mise en application, à l'évaluation et à la mise à jour du ou des plans de continuité sous sa responsabilité ;
- Informer son personnel sur les dispositions de la Politique de continuité des services et les modalités liées à son application ;
- Intégrer aux ententes et aux contrats qu'il entérine les dispositions garantissant le respect des exigences définies dans le PGCS et s'assurer qu'elles sont respectées ;
- Produire les bilans, les états de situation ou toute autre information, lorsque requis.

La cellule de crise en continuité des services

Sous la coordination du coordonnateur ministériel en continuité des services, la cellule de crise en continuité des services :

- S'active lorsqu'une ou plusieurs unités ne sont plus en mesure d'assurer la prestation d'un service essentiel ;
- Appuie les gestionnaires des unités administratives affectées lors d'un sinistre afin de leur permettre de reprendre leurs activités dans les délais prescrits dans leurs plans de continuité des services, ou le plus rapidement possible ;
- Appuie au besoin les unités responsables d'activités ou de services jugés non essentiels ;
- Informe et conseille les autorités ministérielles lorsqu'un sinistre affecte une ou plusieurs unités administratives du Ministère.

La cellule de crise est composée des personnes suivantes :

- Coordonnateur ministériel en continuité des services essentiels ;
- Directeur(s) général(aux) responsable du (des) service(s) essentiel(s) affecté(s) ;
- Directeur général à la sécurité civile et veille opérationnelle ;
- Sous-ministre associé aux territoires ;
- Sous-ministre adjoint aux services à la gestion ;
- Sous-ministre adjoint à la performance organisationnelle;
- Sous-ministre adjoint à l'expertise contractuelle et immobilière ;
- Sous-ministre adjoint à l'ingénierie et aux infrastructures ;
- Sous-ministre adjoint aux services gouvernementaux aériens, aéroportuaire et de l'équipement roulant;
- Directeur des communications;
- Responsable en continuité des services ;

Toutefois, la composition de cette cellule évolue en fonction du type d'événement.

Le comité directeur en continuité des services

Le comité directeur en continuité des services voit à la mise en application du programme de gestion de la continuité des services par le suivi du processus continu de gestion et de gouvernance des services essentiels.

En autres, il s'assure de la mise en place des mesures nécessaires au maintien des actifs et services critiques requis à la continuité des services essentiels. Ces mesures concernent principalement les domaines suivants :

- ressources informationnelles;
- ressources électrotechniques;
- ressources humaines;
- finance, paiement de factures;
- gestion contractuelle;
- ressources matérielles et immobilières;
- flotte de véhicules.

Composition du comité directeur

La gouvernance du comité directeur est assurée par le coordonnateur ministériel en continuité des services essentiels assisté des sous-ministres adjoints, « Services gouvernementaux aériens, aéroportuaires et de l'équipement roulant » et « Services à la gestion », ou par la personne désignée par ces derniers pour les représenter. La directrice générale de la sécurité civile et de la veille opérationnelle et le responsable de la continuité des services y participent aussi. (Le responsable de la continuité des services essentiels agit à titre de secrétaire du comité directeur.)

Comités techniques

Selon les orientations du comité directeur en continuité des services, différents comités techniques seront mis en place afin de soutenir la continuité des services essentiels. Les travaux de ces comités techniques sont pilotés par le directeur général associé au domaine d'affaires ciblé. Le responsable en continuité des services agit à titre de secrétaire de ces rencontres.

En raison des interdépendances entre leurs activités et les services essentiels, les directions identifiées ci-dessous ont déjà été ciblées pour faire partie l'un ou l'autre des comités techniques :

- Direction de l'exploitation routière (DGCT);
- Direction des services d'infrastructures technologiques et de la sécurité (DGSSRI);
- Direction de l'exploitation (DGCNAT), Services rendus Québec-Est et Direction de générale de l'exploitation (DGPRMM);
- Direction de la coordination des services en ressources financières (DGF);
- Direction de la gestion immobilière (DGRMI);
- Direction des partenariats en ressources humaines (DGRH);
- Direction générale de l'expertise contractuelle;
- Direction de l'exploitation (CGER)

Toute unité dont le mandat est susceptible de contribuer à l'atteinte des objectifs et à la livraison d'un service essentiel pourra être appelée à se joindre à un comité de technique.

Les groupes de travail

Sous la supervision du responsable ministériel en continuité des services, les groupes de travail ad hoc sont composés de membres qui sont en lien direct avec le service essentiel concerné.

Les groupes de travail ad hoc assument les responsabilités suivantes :

- Réaliser les travaux de développement, de mise en œuvre et de mise à jour du plan de continuité du service essentiel concerné ;
- Faire part des résultats de leurs travaux au responsable ministériel en continuité des services ;
- Promouvoir le plan de continuité du service essentiel concerné au sein des unités administratives représentées.

DISPOSITIONS FINALES

- Le sous-ministre approuve la présente politique.
- La présente politique entre en vigueur à la date de signature de la présente.
- Le coordonnateur ministériel en continuité des services est chargé de la mise en œuvre des dispositions de la présente politique.
- La présente politique doit être révisée à l'occasion de changements qui pourraient l'affecter.

(original signé par Patrick Dubé)

Sous-ministre

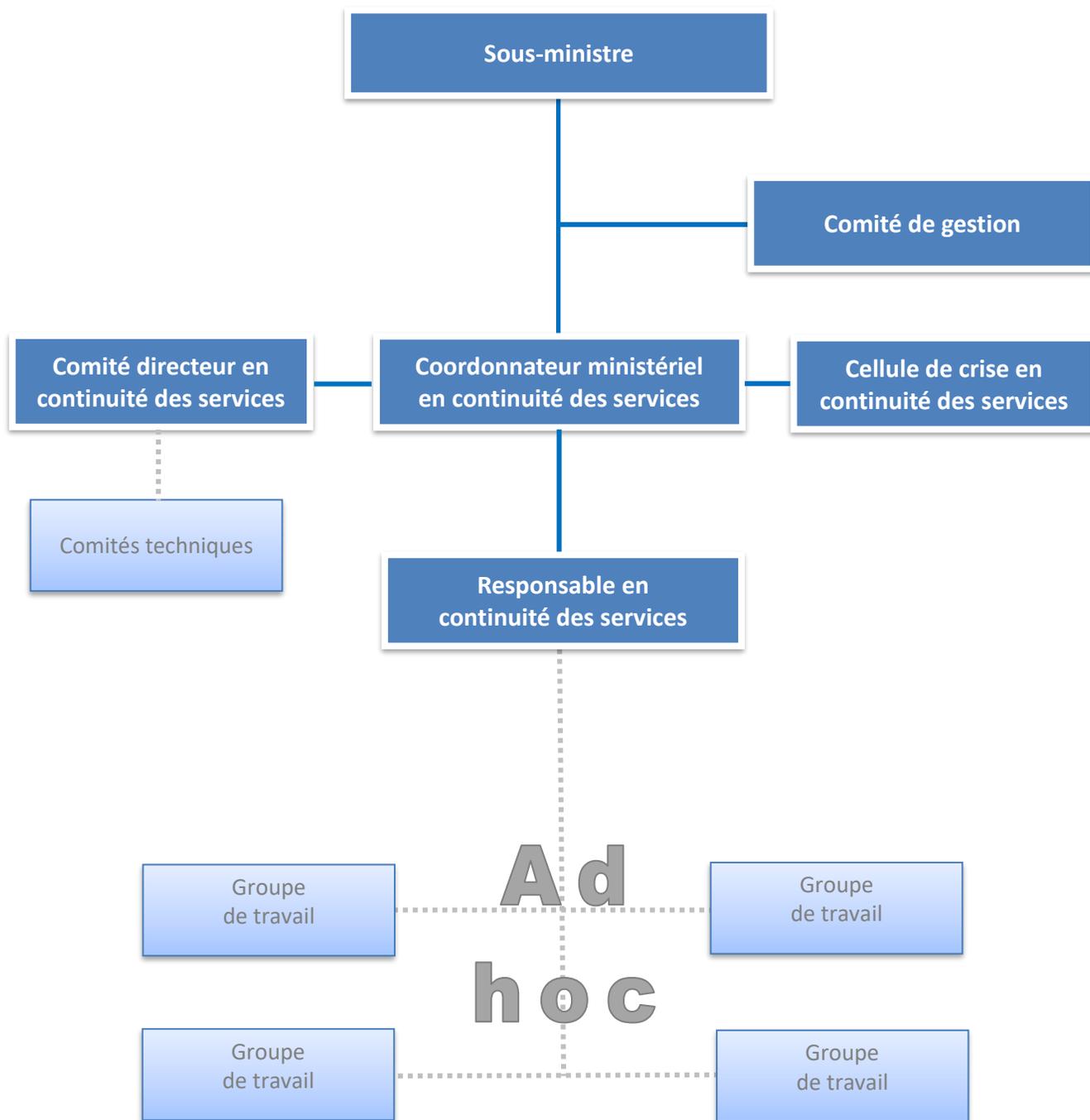
Le x mars 2022

Date



ANNEXE I
COORDINATION MINISTÉRIELLE

COORDINATION MINISTÉRIELLE





**ANNEXE II
COMPOSANTES DU PROGRAMME
DE GESTION DE LA CONTINUITÉ
DES SERVICES (PGCS)**

COMPOSANTES DU PROGRAMME DE GESTION DE LA CONTINUITÉ DES SERVICES (PGCS)

Le PGCS réunit notamment les composantes suivantes :

- La Politique ministérielle de continuité des services ;
 - Les obligations légales, gouvernementales, fonctionnelles ;
 - Rôles, responsabilités et coordination ;
- Bilan des impacts sur les activités ;
 - L'évaluation des risques et des vulnérabilités ;
 - Le bilan des répercussions sur les services ;
- Les plans de continuité des services ;
 - Les stratégies en matière de continuité des services ;
 - Les plans d'intervention d'urgence ;
 - Le registre des incidents ;
- Les plans d'action et bilans annuels ;
 - Les activités d'information et de formation ;
 - Les stratégies d'actualisation, d'exercice, d'audit et de débriefage.



**ANNEXE III
GLOSSAIRE**

GLOSSAIRE

ACTIF CRITIQUE : information, banque d'information électronique, système ou support d'information, documentation, technologie de l'information, installation ou ensemble de ces éléments dont dispose l'organisation et dont la perturbation pourrait mettre en péril la vie, la sécurité, la santé ou le bien-être économique des personnes dans une partie ou dans la totalité de la population.

ALÉA : phénomène, manifestation physique ou activité humaine susceptible d'occasionner des pertes en vies humaines ou des blessures, des dommages aux biens, des perturbations sociales et économiques ou une dégradation de l'environnement.

APPROCHE TOUS RISQUES : approche de gestion qui considère les aléas et les catastrophes d'origine naturelle ou anthropique ainsi que les vulnérabilités associées. Cette approche contribue à l'accroissement de l'efficacité des mesures en sécurité civile par l'identification et la prise en compte des éléments communs à tous les aléas et de façon complémentaire, lorsque nécessaire, par l'adoption de mesures adaptées à des aléas particuliers.

CONTINUITÉ DES SERVICES : capacité d'une organisation à assurer, en cas de sinistre, la poursuite de ses services essentiels selon un niveau prédéfini.

DÉTENTEUR DE L'INFORMATION : cadre dont le rôle est, notamment, de s'assurer de la sécurité de l'information et des ressources qui la sous-tendent, relevant de la responsabilité de son unité administrative.

GESTION DE LA CONTINUITÉ DES SERVICES : processus global de gestion visant le renforcement de la résilience de l'organisation par l'implantation d'une culture organisationnelle appartenant entièrement à l'organisation ; il établit un cadre stratégique et opérationnel lui permettant d'être en mesure de répondre à toute forme d'incident perturbateur pouvant affecter ses services essentiels.

PLAN DE CONTINUITÉ DES SERVICES : planification stratégique, tactique et opérationnelle comportant un ensemble d'informations et de procédures documentées prêtes à l'utilisation pour assurer la continuité des services.

PROGRAMME DE GESTION DE LA CONTINUITÉ DES SERVICES (PGCS) : processus continu de gestion et de gouvernance des services essentiels qui vise à définir, mettre en œuvre, exploiter, tenir à jour et améliorer la continuité des services.

RÉSILIENCE : aptitude d'un système, d'une collectivité ou d'une société potentiellement exposés à des aléas à s'adapter avec succès, en résistant ou en changeant, en vue d'établir et de maintenir des structures et un niveau de fonctionnement acceptables.

SERVICE DE SOUTIEN À UN SERVICE ESSENTIEL : service qui contribue à un service essentiel et dont la perturbation ou la non-disponibilité pourrait compromettre la fourniture de ce service essentiel.

SERVICE ESSENTIEL : service dont la perturbation pourrait mettre en péril la vie, la sécurité, la santé ou le bien-être économique des personnes dans une partie ou dans la totalité de la population.

SINISTRE : événement résultant d'un ou de plusieurs aléas naturels ou anthropiques, de manière accidentelle ou intentionnelle, qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et qui exige de l'organisation des mesures inhabituelles.

VULNÉRABILITÉ : condition résultant de facteurs physiques, sociaux, économiques ou environnementaux, qui prédispose aux préjudices ou aux dommages les éléments exposés à la manifestation d'un aléa.

