



Canadian
Supply Chain
Sector Council

Conseil canadien
sectoriel de la chaîne
d'approvisionnement

Norme professionnelle

(Pour décrire des emplois de la chaîne d'approvisionnement, réaliser des évaluations du rendement, élaborer des plans de carrière, etc.)

Poste :	GESTIONNAIRE DES URGENCES ET DE LA CONTINUITÉ
Description du poste (selon la définition des intervenants du CCSCA)	<i>Les gestionnaires des urgences et de la continuité planifient et dirigent les activités de gestion de crise par la prévention, l'atténuation, les préparatifs, l'intervention, le rétablissement et la restauration des services.</i>
Avancement	Il est possible d'atteindre des postes de cadres supérieurs en assumant des fonctions de responsabilités croissantes, en acquérant de l'expérience en gestion et par la formation continue et le perfectionnement professionnel.
Conditions d'accès à la profession :	(Scolarité, formation, expérience de travail connexe)
Scolarité et autres exigences	Habituellement, un diplôme de niveau universitaire ou collégial est exigé. Cependant, une formation appropriée associée à une grande expérience en industrie peut être jugée équivalente. Si le gestionnaire des urgences et de la continuité est employé dans des installations de transport, une habilitation de sécurité en matière de transport de Transports Canada pourrait être exigée.
Formation	Les gestionnaires des urgences et de la continuité possèdent déjà les compétences, les connaissances, l'expérience liée au travail ou la formation exigées. Un cours spécial en gestion des urgences d'un établissement postsecondaire ou d'une université est un atout.
Expérience de travail connexe	Plusieurs années d'expérience en supervision ainsi qu'une formation en cours d'emploi sont habituellement requises.
Tâches :	

***Remarque : la norme professionnelle (NP) régit d'autres appellations d'emploi, comme planificateur des préparatifs d'urgence, planificateur de la continuité des activités, coordonnateur de la gestion des urgences, directeur de la gestion des urgences, spécialiste en préparatifs d'urgence, coordonnateur des préparatifs d'urgence, consultant en gestion des urgences, analyste à la gestion des urgences, analyste de la continuité des activités, etc.**

Les gestionnaires des urgences et de la continuité exercent une partie ou l'ensemble des tâches suivantes

- Mettre au point, mettre en application et maintenir des stratégies et des solutions de continuité des activités et de rétablissement après catastrophe, entre autres, l'évaluation des risques et les analyses des répercussions sur les activités.
- Préparer des plans d'urgence et de continuité décrivant les procédures de fonctionnement qui seront utilisées en cas de perturbation pour que l'organisation puisse continuer à exercer ses activités essentielles à un degré acceptable prédéfini.
- Communiquer efficacement à tous les employés les procédures de fonctionnement qui seront utilisées dans une intervention en cas de catastrophe ou d'urgence.
- Participer à la mise au point et à la prestation d'activités de formation en matière de préparatifs, d'intervention et de rétablissement en cas d'urgence.
- Mettre au point et entretenir des liens avec les administrations municipales et les gouvernements provinciaux et fédéral pour faciliter la coordination des efforts planifiés de développement, d'intervention et de rétablissement.
- Élaborer, réaliser et expliquer les exercices réguliers en cas de catastrophe simulée afin de mettre à l'épreuve les stratégies et les plans existants.
- Maintenir et mettre à jour toutes les procédures et les ressources associées à l'intervention d'urgence et aux plans et stratégies de continuité.
- Proposer des modifications des procédures de continuité et d'intervention d'urgence en fonction des changements législatifs et technologiques ou de la connaissance tirée des conséquences des situations d'urgence antérieures.
- Collaborer avec d'autres responsables pour préparer les rapports sur l'état de la situation d'urgence, qui décrivent les efforts d'intervention et de rétablissement.
- Communiquer les mises à jour et les problèmes potentiels en utilisant les protocoles établis.
- Inspecter les installations et l'équipement de communications afin de déterminer leurs capacités opérationnelles et fonctionnelles en situation d'urgence.
- Créer des budgets de gestion des opérations d'urgence et s'occuper de l'achat des fournitures, des technologies et de l'équipement appropriés.
- Assister à des réunions, à des conférences et à des ateliers portant sur la gestion des urgences et de la continuité afin d'obtenir des renseignements nouveaux et de développer des relations de travail avec d'autres spécialistes de la gestion des urgences.

***Remarque : la norme professionnelle (NP) régit d'autres appellations d'emploi, comme planificateur des préparatifs d'urgence, planificateur de la continuité des activités, coordonnateur de la gestion des urgences, directeur de la gestion des urgences, spécialiste en préparatifs d'urgence, coordonnateur des préparatifs d'urgence, consultant en gestion des urgences, analyste à la gestion des urgences, analyste de la continuité des activités, etc.**

Outils et technologie :	
	<ul style="list-style-type: none"> • Matériel informatique avec les logiciels et les systèmes pertinents (logiciel spécialisé de création de carte, interface utilisateur et fonction de recherche, courrier électronique, gestion de projet, feuilles de calcul, traitement de texte, présentations). • Systèmes de notification des alertes d'urgence, appareils de communication, surveillance électronique, systèmes de contrôle d'accès.
Compétences requises :	(Connaissances, habiletés, qualités personnelles)
Connaissances	Le gestionnaire des urgences et de la continuité doit posséder des connaissances en matière de sécurité publique, de loi et de gouvernement, de services personnels et à la clientèle, d'administration et de gestion, d'enseignement et de formation, de communication et de médias, d'informatique et d'électronique, de télécommunications; il doit connaître l'anglais et d'autres langues s'il y a lieu.
Compétences	Le gestionnaire des urgences et de la continuité doit posséder les compétences suivantes : surveillance, pensée critique, résolution de problèmes complexes, écoute active et apprentissage actif, facilité de parole, compréhension de texte, rédaction, coordination, jugement et prise de décision, capacité de donner des instructions et être orienté vers le service.
Qualités personnelles	(Aptitudes, valeurs professionnelles, façons de travailler)
Aptitudes	Les aptitudes suivantes sont importantes pour exercer la fonction de gestionnaire des urgences et de la continuité : expression et compréhension orales, capacité de détecter les problèmes, attention sélective, articulation nette, clarté auditive, raisonnement inductif et déductif, fluidité des idées, mise en ordre de l'information. Capacité de fonctionner efficacement dans des situations changeantes et stressantes.
Valeurs professionnelles	Pour réussir dans cette profession, il faut : <ul style="list-style-type: none"> • Créer et maintenir des environnements de travail où la santé et la sécurité sont importantes. • Être orienté vers les résultats, diriger par l'exemple et pratiquer la gestion solidaire. • Habilitier les employés à travailler de façon autonome et à prendre

***Remarque : la norme professionnelle (NP) régit d'autres appellations d'emploi, comme planificateur des préparatifs d'urgence, planificateur de la continuité des activités, coordonnateur de la gestion des urgences, directeur de la gestion des urgences, spécialiste en préparatifs d'urgence, coordonnateur des préparatifs d'urgence, consultant en gestion des urgences, analyste à la gestion des urgences, analyste de la continuité des activités, etc.**

	<p>leurs propres décisions.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilitier les employés à créer un environnement de travail où règne l'esprit de collaboration.
Façons de travailler	Le gestionnaire des urgences et de la continuité doit travailler de la façon suivante : leadership, pensée analytique, intégrité, maîtrise de soi, résistance au stress, fiabilité, coopération, soucis d'autrui, initiative, persévérance, capacité d'adaptation et souplesse.
Profil de compétences essentielles :	<p>Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer avec leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu de travail. Pour obtenir davantage de renseignements sur les profils de compétences essentielles, veuillez visiter le site Web d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) : http://www.edsc.gc.ca/fra/emplois/ace/index.shtml</p> <p>Les profils de compétences essentielles d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) sont axés sur les professions qui exigent tout au plus un diplôme d'études secondaires ou une formation sur place. Par conséquent EDSC n'a pas encore créé de profil de compétences essentielles pour la fonction de gestionnaire des urgences et de la continuité.</p> <p>La section suivante comporte des renseignements sur les compétences essentielles définies dans les normes professionnelles existantes et classées selon les neuf catégories de compétences essentielles. Son contenu n'a cependant aucun lien avec les profils de compétences essentielles d'EDSC.</p>
Lecture	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture fréquente de textes provenant de médias imprimés ou non : <ul style="list-style-type: none"> ✓ courts rapports; ✓ courriels et notes; ✓ alertes et bulletins de sécurité et d'urgence; ✓ infolettres; ✓ conclusions d'enquêtes et recommandations; ✓ directives et procédures de pratiques exemplaires; ✓ comptes rendus de réunions; ✓ manuels sur l'équipement et son fonctionnement. • Lecture et interprétation de textes denses et complexes et capacité de tirer des déductions de haut niveau en ayant recours à des connaissances spécialisées : <ul style="list-style-type: none"> ✓ politiques et procédures; ✓ règlements (sécurité, santé et sécurité);

***Remarque : la norme professionnelle (NP) régit d'autres appellations d'emploi, comme planificateur des préparatifs d'urgence, planificateur de la continuité des activités, coordonnateur de la gestion des urgences, directeur de la gestion des urgences, spécialiste en préparatifs d'urgence, coordonnateur des préparatifs d'urgence, consultant en gestion des urgences, analyste à la gestion des urgences, analyste de la continuité des activités, etc.**

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ produits éducatifs et produits sur les techniques de gestion. • Lecture fréquente de paragraphes inscrits dans des fiches, des tableaux et des graphiques.
Utilisation de documents	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents produits ou utilisés peuvent être des : graphiques, fiches, listes, tableaux, schémas, dessins, horaires, rapports, étiquettes, panneaux avertisseurs ou d'information, cartes, états de compte et financiers provenant de médias imprimés ou non. • Capacité de lire des documents simples ou complexes pouvant exiger un niveau d'inférence considérable. • Capacité de lire, d'interpréter, de rédiger, de remplir ou de produire des documents. • Capacité d'interpréter des cartes et des plans d'étage. • Une connaissance spécialisée du contenu des documents est parfois nécessaire; de nombreux textes informatifs provenant de sources multiples sont synthétisés, la qualité de l'information doit parfois être vérifiée pour s'assurer de l'exactitude et éviter les omissions.
Rédaction	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger des communications à l'intention de compagnons de travail et de superviseurs afin de les renseigner sur des sujets, comme les formations qui seront données et les modifications des plans et des procédures d'urgence. • Rédiger des rapports détaillés pour décrire des incidents ou des violations de règlements, de politiques et de procédures. • Rédiger des lettres d'affaires variées. • Rédiger des plans et procédures d'urgence complets.
Notions de calcul	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les mathématiques du domaine monétaire et financier. • Utiliser les mathématiques pour façonner des horaires, établir des budgets et effectuer des opérations comptables. • Utiliser les mathématiques pour prendre des mesures et effectuer des calculs. • Utiliser des analyses des données numériques. • Utiliser des estimations numériques.
Communication verbale	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer les connaissances et les mises à jour à tous les employés. • Fournir des directives et des instructions concises et claires au personnel et aux autres services. • Communiquer avec le personnel et des collègues en utilisant divers

***Remarque : la norme professionnelle (NP) régit d'autres appellations d'emploi, comme planificateur des préparatifs d'urgence, planificateur de la continuité des activités, coordonnateur de la gestion des urgences, directeur de la gestion des urgences, spécialiste en préparatifs d'urgence, coordonnateur des préparatifs d'urgence, consultant en gestion des urgences, analyste à la gestion des urgences, analyste de la continuité des activités, etc.**

	<p>médias et outils de communication.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Échanger des renseignements avec d'autres gestionnaires et la haute direction. • Diriger des réunions du personnel et donner des exposés. • Communiquer dans des situations très stressantes (p. ex., urgences, menaces, etc.);
Capacité de raisonnement	(Résolution de problèmes, prise de décisions, planification et organisation du travail, utilisation particulière de la mémoire, recherche de renseignements)
Résolution de problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Composer avec de l'équipement qui fonctionne mal, le cas échéant. • Capacité de penser et de réagir rapidement et de modifier les horaires et les procédures d'urgence pour réagir aux imprévus. • Le cas échéant, adapter les stratégies de négociation en fonction de nouvelles circonstances ou de problèmes qui surgissent.
Prise de décisions	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les menaces courantes, potentielles et actuelles à la sécurité. • Évaluer les mesures d'urgence et de sécurité qui doivent être prises et faire un choix. • Prendre des décisions en conformité avec les procédures établies de continuité des activités et d'intervention d'urgence. • Prendre des décisions à l'égard des suggestions de changement.
Planification et organisation du travail	La liaison avec les employés et d'autres gestionnaires est nécessaire pour coordonner les activités de gestion des urgences et de la continuité.
Utilisation particulière de la mémoire	<ul style="list-style-type: none"> • Se souvenir des politiques et des procédures relatives aux activités de gestion des urgences et de la continuité. • Se souvenir des exigences réglementaires applicables. • Se souvenir des renseignements sur le personnel.
Recherche de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> • Faire des recherches dans des bases de données pour s'assurer que l'information saisie dans le système est exacte et à jour. • Obtenir de l'information en parlant avec le personnel, en faisant des appels téléphoniques, en lisant de la correspondance et en effectuant des recherches dans des bases de données. • Obtenir des renseignements sur les lois et règlements pouvant influencer sur les décisions de la direction. • Trouver de l'information en vue de l'établissement de budgets.

***Remarque : la norme professionnelle (NP) régit d'autres appellations d'emploi, comme planificateur des préparatifs d'urgence, planificateur de la continuité des activités, coordonnateur de la gestion des urgences, directeur de la gestion des urgences, spécialiste en préparatifs d'urgence, coordonnateur des préparatifs d'urgence, consultant en gestion des urgences, analyste à la gestion des urgences, analyste de la continuité des activités, etc.**

Travail en équipe	Les gestionnaires des urgences et de la continuité travaillent généralement de façon autonome au sein d'une équipe. Ils encouragent et soutiennent les membres de l'équipe et les aident à atteindre leurs objectifs professionnels personnels et ceux de l'équipe, et font preuve de reconnaissance lorsque les objectifs sont atteints. Ils consultent souvent des collègues bien informés pour obtenir leur opinion et connaître leurs préoccupations sur des sujets relatifs à la gestion des urgences et de la continuité.
Apprentissage continu	Il est possible d'enrichir ses connaissances dans le cadre des activités habituelles de travail, par la formation offerte en milieu de travail, la lecture ou d'autres genres d'autoformation ou encore, par des cours suivis à l'extérieur. L'apprentissage continu s'obtient en s'associant à des organisations professionnelles, en participant à des séminaires, ou en suivant une formation structurée, en assistant à des conférences et à des salons professionnels, en participant à des groupes de médias sociaux et de soutien de gestionnaires ayant des responsabilités similaires. De plus, les compétences peuvent être améliorées en suivant des cours en gestion donnés par des maisons d'enseignement.
Renseignements supplémentaires	(Aspects physiques et attitudes)
Aspects physiques	Le gestionnaire des urgences et de la continuité passe beaucoup de temps à faire du travail de bureau (il passe de longues heures assis et effectue des tâches répétitives à l'ordinateur et au téléphone). Habituellement, les postes de cette catégorie n'exigent pas de se pencher ou de se courber, toutefois, les gestionnaires des urgences et de la continuité doivent parfois se déplacer dans les installations afin de voir en personne ce qui se passe pour être en mesure d'accomplir leur travail de gestion.
Attitudes	Le gestionnaire des urgences et de la continuité doit accorder une grande importance au leadership, au service à la clientèle et à la gestion des personnes. Il doit aussi posséder d'excellentes aptitudes interpersonnelles, démontrer une connaissance des autres cultures et leur être sensible. En outre, d'excellentes aptitudes en planification et en organisation sont requises ainsi que le désir de chercher régulièrement des renseignements nouveaux.
Tendances touchant les compétences essentielles :	Toutes les compétences essentielles sont touchées par l'introduction de la technologie sur le lieu de travail. L'habileté à s'adapter aux nouvelles technologies est étroitement liée au niveau d'aptitudes en matière de compétences essentielles, dont la lecture, l'écriture, la

***Remarque : la norme professionnelle (NP) régit d'autres appellations d'emploi, comme planificateur des préparatifs d'urgence, planificateur de la continuité des activités, coordonnateur de la gestion des urgences, directeur de la gestion des urgences, spécialiste en préparatifs d'urgence, coordonnateur des préparatifs d'urgence, consultant en gestion des urgences, analyste à la gestion des urgences, analyste de la continuité des activités, etc.**

	capacité de raisonner et de communiquer. Les technologies transforment les façons dont les gestionnaires des urgences et de la continuité obtiennent, traitent et communiquent l'information et elles modifient les genres de compétences nécessaires pour exercer cet emploi.
--	--

Gouvernement du Canada – code CNP correspondant et description	<p><i>4161 Rechercheurs, experts-conseils/expertes-conseils et agents/agentes de programmes, en sciences naturelles et appliquées</i></p> <p>Les agents de programmes, les chercheurs et les experts-conseils en sciences naturelles et appliquées effectuent des recherches, rédigent des rapports, offrent des consultations et des conseils et administrent des programmes dans différents domaines des sciences naturelles et appliquées. Ils travaillent pour les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux, des entreprises de fabrication d'ordinateurs et de mobilier de bureau, des établissements d'enseignement, des organismes de recherche, des cabinets d'experts-conseils, des organismes environnementaux et de conservation ou ils peuvent être des travailleurs autonomes.</p>
---	--

Gestion du document :				
Activité n°	Genre d'activité*	Remplace	Nom de la nouvelle version	Personne responsable
1.	Document créé	Sans objet	Le 7 mai 2015	I. Vasileski (CSA)
2.				

Genre d'activités* :

- ✓ Document créé
- ✓ Document modifié (corrections mineures et remaniement du texte)
- ✓ Document mis à jour (révision complète)
- ✓ Version définitive du document
- ✓ Document retiré

***Remarque : la norme professionnelle (NP) régit d'autres appellations d'emploi, comme planificateur des préparatifs d'urgence, planificateur de la continuité des activités, coordonnateur de la gestion des urgences, directeur de la gestion des urgences, spécialiste en préparatifs d'urgence, coordonnateur des préparatifs d'urgence, consultant en gestion des urgences, analyste à la gestion des urgences, analyste de la continuité des activités, etc.**