

En cas de catastrophe ou d'incident imprévu, il est important de mettre en place une stratégie pour faire face à des situations inattendues et réduire la probabilité d'une interruption prolongée des activités. Le plan de continuité des affaires permet de déterminer les menaces et les vulnérabilités potentielles en intégrant des protocoles précis qui ciblent les activités importantes d'une entreprise afin de s'assurer qu'elle peut réagir et reprendre ses activités en cas d'interruption. La présente trousse d'outils se veut un guide pour aider votre entreprise à élaborer son plan de continuité des affaires; chacun des formulaires doit être adapté aux besoins de votre organisation.

Bien que les éléments d'un plan de continuité des affaires puissent varier d'une entreprise à l'autre, tout bon plan comporte généralement les outils suivants :

Exemple de liste de distribution

La liste de distribution est le premier élément d'un plan. Elle détermine les personnes qui ont reçu une copie du plan de continuité des affaires et de leur fonction opérationnelle respective.

| Liste de distribution | | | | |
|-----------------------|-----|-------|-----------|----------|
| N° de copie | Nom | Poste | Téléphone | Courriel |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Exemple de plan de gestion des risques

Le plan de gestion des risques permet d'évaluer l'incidence des risques et des menaces et de déterminer les domaines prioritaires en fonction du temps de reprise et des besoins en ressources.

| Plan de gestion des risques | | | | |
|-----------------------------|-------------|-----------|------------------|---------------------|
| Description du risque | Probabilité | Incidence | Niveau de risque | Mesures préventives |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Exemple de résumé des garanties

Un résumé des garanties en vigueur présente les renseignements sur les polices d'une entreprise et permet de révéler les lacunes de chaque garantie. Il est important que cette organisation collabore avec ses courtiers afin de s'assurer que tous les aspects de ses activités sont protégés.

| Résumé des garanties | | | | |
|----------------------|----------|-----------------------|------------------|------------------|
| Type d'assurance | Garantie | Compagnie d'assurance | Numéro de police | Durée du contrat |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Exemple de protocoles de sauvegarde des données

Il est essentiel de sauvegarder à intervalles réguliers les données de l'entreprise, notamment dans des centres de sauvegarde. Le rapport des protocoles de sauvegarde des données consigne les mesures prises afin d'éviter la perte de données électroniques délicates en cas d'incident lié aux TI.

| Protocoles de sauvegarde des données | | | | |
|--------------------------------------|-----------|-----------|--------------------|--------------------------|
| Données à sauvegarder | Fréquence | Mécanisme | Personne-ressource | Procédures de sauvegarde |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Exemple de questionnaire sur les activités

Dans le cadre de l'analyse des incidences sur les activités (AIA), le questionnaire sur les activités permet de saisir les incidences des interruptions sur les fonctions opérationnelles, les produits et les services les plus importants pour la réussite financière et la pérennité d'une entreprise.

| Questionnaire sur les activités | | | |
|--|--|-----------------------------|--|
| Nom de la fonction ou du service | | | |
| Description des activités | | | |
| Détailier les dépendances internes de la fonction | | | |
| Membres du personnel | | Applications de TI | |
| Matériel et équipement | | Services de soutien | |
| Installations | | Autres dépendances internes | |
| Détailier les dépendances externes de la fonction | | | |
| Fournisseurs (p. ex., matières premières) | | | |
| Sous-traitants tiers | | | |
| Clients (surtout si les activités dépendent de peu de clients) | | | |
| Autres partenaires externes | | | |
| Quelles sont les conséquences financières si cette fonction ne peut être exercée pendant une période prolongée (p. ex., perte de revenus, hausse des coûts, amendes, pénalités)? | | | |
| | | | |
| Quelles sont les conséquences autres que financières si cette fonction ne peut être exercée pendant une période prolongée (p. ex., démission de membres du personnel, atteinte à la réputation)? | | | |
| | | | |
| Quelle est la durée maximale potentielle de l'interruption des activités avant que des pertes ne soient subies? | | | |
| | | | |
| Quels sont les effets saisonniers potentiels ou les autres facteurs susceptibles d'avoir une incidence sur les activités à différents moments au cours de l'année? | | | |
| | | | |
| Quelles dépenses (autres que celles des budgets habituels) peuvent être engagées pour assurer la continuité des affaires pendant et après une interruption? | | | |
| | | | |
| Remarques additionnelles: | | | |
| | | | |

Exemple d'analyse des incidences sur les activités

L'analyse des incidences sur les activités résume l'importance des principales fonctions opérationnelles. Une durée prioritaire de reprise est fixée pour chaque fonction; ce délai doit être respecté avant que l'entreprise ne subisse un préjudice grave.

| Analyse des incidences sur les activités | | | | |
|--|-------------|----------|----------------------|------------------------------|
| Activités importantes | Description | Priorité | Incidence des pertes | Objectif de temps de reprise |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Exemple de liste de vérification en cas d'intervention immédiate

Cette liste détermine les premières mesures à prendre en cas d'incident. L'entreprise peut ainsi se préparer et réagir rapidement et efficacement afin d'atténuer toute interruption potentielle de ses activités.

| Liste de vérification en cas d'intervention immédiate | |
|---|---------|
| Mesures prises | Détails |
| Le plan de continuité des affaires a été activé. | |
| La gravité de l'incident a été évaluée. | |
| Les locaux ont été évacués (au besoin). | |
| Tous les membres du personnel sont localisés. | |
| Le personnel est informé de l'incident. | |
| Les services d'urgence ont été avisés. | |
| Un registre des événements a été créé. | |
| L'équipe chargée de l'intervention en cas d'incident est en service et ses rôles et responsabilités sont définis. | |
| Les dommages ont été évalués. | |
| Les activités importantes perturbées ont été identifiées. | |
| Les principales personnes-ressources internes et externes ont été contactées. | |
| Un(e) porte-parole de l'organisation a été désigné(e). | |
| Le processus de relations avec les médias et le public a été entrepris. | |

Exemple des rôles et responsabilités

La liste des rôles et responsabilités indique le nom et les responsabilités respectives de chaque membre de l'équipe d'intervention en cas d'incident. Elle indique également le chef d'équipe et le personnel de soutien qui sont qualifiés pour intervenir en cas d'incident.

| Rôles et responsabilités | | | | |
|--------------------------|-------------------|--|--------------------------|--|
| Rôles | Personne désignée | | Autre personne-ressource | |
| | Nom | | Nom | |
| | Téléphone | | Téléphone | |
| Responsabilités : | | | | |
| Rôles | Personne désignée | | Autre personne-ressource | |
| | Nom | | Nom | |
| | Téléphone | | Téléphone | |
| Responsabilités : | | | | |
| Rôles | Personne désignée | | Autre personne-ressource | |
| | Nom | | Nom | |
| | Téléphone | | Téléphone | |
| Responsabilités : | | | | |
| Rôles | Personne désignée | | Autre personne-ressource | |
| | Nom | | Nom | |
| | Téléphone | | Téléphone | |
| Responsabilités : | | | | |

Exemple de liste des personnes-ressources internes

Cette liste est affichée dans un endroit accessible en cas d'urgence.

| Liste des personnes-ressources internes | | | | | |
|---|-------|---------------|-----------|---------------|-----------|
| Nom | Poste | Téléphone | | Courriel | |
| | | professionnel | personnel | professionnel | personnel |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Exemple de liste des personnes-ressources externes

Les principales personnes-ressources externes, comme celles des services d'urgence, sont consignées et affichées dans un endroit accessible au personnel.

| Liste des personnes-ressources externes | |
|---|-----------|
| Type | Téléphone |
| Service de police | |
| Service d'incendie | |
| Services médicaux d'urgence | |
| Hôpital | |
| Entreprise de surveillance de la sécurité | |
| Compagnie d'assurance | |
| Fournisseur d'électricité | |
| Fournisseur de gaz naturel | |
| Service d'approvisionnement en eau | |
| Service d'égout | |
| Fournisseur de télécommunications | |

Outils du plan de reprise des activités

La reprise des activités désigne une reprise à la suite d'un incident ou d'une catastrophe. Les exemples suivants servent à établir un cadre dans le but de réduire au minimum le temps de reprise et les pertes.

Liste de vérification en cas de reprise des activités

Détails de l'incident

| | |
|--|---|
| | Donner des précisions sur les personnes blessées, y compris les membres du personnel, les clients et les autres membres du public |
| | Photographier ou consigner les dommages causés aux bâtiments, à l'équipement, aux véhicules d'entreprise et aux stocks |
| | Consigner l'incidence sur les fonctions opérationnelles |
| | Consigner toute atteinte prévue à la réputation de l'entreprise |

Communications avec les membres du personnel

| | |
|--|--|
| | Faire le point sur la situation dans les 24 heures suivant l'incident |
| | Organiser une réunion pour recueillir les réactions des membres du personnel face à la crise |
| | Informer le personnel du plan de reprise des activités et prévoir des mises à jour périodiques |
| | Informer les membres du personnel des attentes à leur égard |
| | Indiquer aux membres du personnel s'ils doivent se présenter au travail le lendemain |

Communications avec l'assureur

| | |
|--|--|
| | Communiquer avec la compagnie d'assurance afin d'entamer le processus de présentation des demandes de règlement, le cas échéant |
| | Photographier ou consigner les dommages causés à vos locaux, aux appareils, aux véhicules, aux stocks, aux dossiers clients et à l'équipement afin de soutenir les demandes de règlement |

Examen du processus de reprise des activités

| | |
|--|---|
| | Après la crise, consigner les leçons apprises et ce qui a bien ou moins bien fonctionné |
| | Examiner et consigner les principales leçons apprises |
| | Passer en revue votre plan de reprise et le mettre à jour |

Plan de reprise

| Activités importantes | Mesures | Besoins en ressources | Objectif de temps de reprise | Responsable | Date d'achèvement |
|-----------------------|---------|-----------------------|------------------------------|-------------|-------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Renseignements sur les fournisseurs

| Nom | Statut | | Adresse | Téléphone | Courriel | Principale personne-ressource |
|-----|--------|-------|---------|-----------|----------|-------------------------------|
| | Actuel | Autre | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Renseignements sur les clients

| Nom | Adresse | Téléphone | Courriel | Principale personne-ressource |
|-----|---------|-----------|----------|-------------------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Équipement et matériel essentiels

| Marque | Modèle | Fonction | Principal fournisseur | Autre fournisseur | Délai de commande des pièces de remplacement |
|--------|--------|----------|-----------------------|-------------------|--|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

