

La trousse

élan

Conseils d'experts pour
favoriser l'accompagnement



Présenté par



Avec la participation financière de



Rédigé par

Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie

Propulsé par



Sécurité civile – Continuité des activités

1. CONTEXTE DE L'OUTIL

- Ce guide s'adresse plus particulièrement aux conseillères et conseillers en développement économique qui ont à intervenir auprès de personnes qui dirigent de petites et moyennes entreprises (PME).
- Dans ce guide de référence, vous trouverez les questions clés à poser aux gens d'affaires, aux dirigeants ou aux actionnaires pour les sensibiliser à l'importance d'avoir un plan de continuité des activités.
- L'objectif est d'outiller des intervenantes et intervenants de première ligne sans en faire des spécialistes.

2. INTRODUCTION

Ce guide présente les différentes étapes à suivre pour construire un plan de continuité des activités. Ce dernier devra être simple, efficace et orienté vers l'action. Il sera structuré pour permettre à l'entreprise de faire face à tout type de situation. L'entreprise aura déterminé préalablement quelles seront les responsabilités de chacun et les procédures à suivre afin d'éviter de dépendre uniquement de la débrouillardise de quelques personnes pour faire face au sinistre. Finalement, il sera important que ce plan soit mis en pratique et tenu à jour afin de demeurer pertinent. La ou le chef d'entreprise devra donc prendre part à la démarche, et une personne responsable devra être nommée.

L'entreprise est-elle prête à affronter une situation de crise comme une défaillance généralisée de ses systèmes informatiques, un incendie ou une inondation? Il est important que l'entreprise se pose les bonnes questions et prenne le recul nécessaire pour y répondre. Avant de commencer une démarche structurante en continuité des activités, il est donc recommandé d'effectuer un portrait de la situation actuelle.

Conseil d'expert :

Puisque chaque entreprise est différente, le plan de continuité des activités doit absolument être adapté à son champ d'activité, à son type de fonctionnement et à son emplacement géographique. Les attentes de ses parties intéressées (personnel, partenaires, clientèle, actionnaires, voisins ou collectivité), la réglementation à laquelle elle est soumise et sa capacité financière doivent être prises en compte.

3. DÉFINITION

Qu'est-ce qu'un incident?

C'est une situation qui peut être, ou qui peut causer, une perturbation, une perte, une urgence ou une crise. L'incident peut être mineur, comme une perte temporaire d'accès aux locaux de l'entreprise, ou majeur, comme la perte complète des systèmes informatiques.

4. QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DE L'ENTREPRISE ^[1]

Ce questionnaire vous permettra de cerner les enjeux liés à la continuité des activités, de définir les forces et les faiblesses de l'entreprise en matière de continuité des activités, et de comprendre les implications qu'aura l'implantation d'une démarche de continuité des activités dans l'entreprise. Cette dernière sera peut-être surprise et rassurée de constater que son niveau de préparation est suffisant pour faire face à certaines conséquences. À la fin de cette démarche, l'entreprise pourra répondre une autre fois à ce questionnaire pour réévaluer l'état de préparation.

Conseil d'expert :

La planification est aussi importante que le plan lui-même.

[1] MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DE L'INNOVATION ET DE L'ÉNERGIE. *Guide de gestion de la continuité des activités pour les petites et les moyennes entreprises québécoises*, avril 2018, 24 p.

5. QUESTIONS À POSER POUR DÉTERMINER SI L'ENTREPRISE A PRÉVU UNE GESTION D'INCIDENT

- Des membres du personnel ont-ils été désignés pour diriger, coordonner et soutenir les activités d'intervention et de rétablissement en cas d'incident?
- Avez-vous une procédure d'alerte et de mobilisation en cas d'incident? Si oui, est-ce qu'elle s'applique en dehors des heures de travail?
- Est-ce que votre police d'assurance couvre bien tous les risques propres à votre réalité d'entreprise (ex. : type d'opération, localisation géographique)?

6. QUESTIONS À POSER EN CE QUI A TRAIT AUX INFRASTRUCTURES ET AUX BÂTIMENTS

- Connaissez-vous bien les risques liés à votre situation géographique qui pourraient affecter vos installations (ex. : risque d'inondation)?
- Est-ce que des mesures ont été mises en place pour réduire ces risques?
- Avez-vous un plan de mesures d'urgence (sécurité incendie, premiers soins, réponse à un déversement) approprié pour votre type d'entreprise?
- Dans la dernière année, avez-vous effectué un exercice d'évacuation ou tout autre exercice lié à la continuité des activités?
- Avez-vous un système d'avertisseurs pour les incendies ou pour les intrusions, ou encore un système de surveillance pour détecter toute interruption de service?
- Est-ce que les procédures de fermeture de services (eau, gaz, électricité) sont bien documentées et connues des intervenants concernés?
- Avez-vous des systèmes d'alimentation sans interruption ou une génératrice pour vos services essentiels (ex. : production, serveurs)?

7. QUESTIONS À POSER POUR DÉTERMINER SI L'ENTREPRISE TIEN COMPT DES RESSOURCES HUMAINES LORS D'UN INCIDENT

- Est-ce que vos employés savent quoi faire en cas d'incident?
- Avez-vous une liste à jour des coordonnées de vos employés qui est disponible à l'extérieur des bâtiments de l'entreprise?
- Est-ce qu'un mécanisme est en place pour tenir vos employés informés en cas d'incident?
- Est-ce que des formations ou une procédure documentée sont en place pour les postes tenus par un seul individu?
- Est-ce que des mesures de remplacement sont en place pour payer les employés en cas d'urgence?
- Advenant un absentéisme anormal, est-ce que des mesures de remplacement sont prêtes à être utilisées en attendant un retour à la normale?

Conseil d'expert :

Si ce n'est pas déjà fait, l'entreprise doit dresser une liste des coordonnées des employés et des partenaires clés pour les joindre pendant les heures normales d'ouverture et en dehors de celles-ci.

L'entreprise doit conserver cette liste à portée de main à l'extérieur de son lieu d'affaires.

8. QUESTIONS À POSER SUR LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET LES SYSTÈMES DE COMMUNICATION

- Est-ce que vos ordinateurs et infrastructures informatiques sont bien protégés contre les virus et les logiciels malveillants?
- Votre entreprise dispose-t-elle d'un outil de filtrage ou de blocage des pourriels?
- Votre entreprise donne-t-elle des lignes directrices à ses employés sur l'utilisation sécuritaire des ordinateurs et des appareils mobiles?
- Est-ce que vos employés clés ont la capacité de travailler à distance en cas de non-disponibilité du lieu de travail?
- Des copies de sauvegarde de vos données sont-elles conservées hors site?
- Est-ce que vos systèmes informatiques sont infonuagiques (courriel, système de paie, etc.) ou avez-vous la capacité de les relever hors site?
- Avez-vous déjà testé votre capacité à relever vos systèmes informatiques à partir des copies de sauvegarde ou hors de votre emplacement principal?
- Advenant que vos systèmes informatiques soient non disponibles, est-ce que des mesures de remplacement sont prêtes à être utilisées en attendant la relève de ceux-ci?

9. QUESTIONS À POSER POUR DÉTERMINER SI L'ENTREPRISE SE PRÉOCCUPE DES AUTRES PARTIES INTÉRESSÉES (FOURNISSEURS, PARTENAIRES D'AFFAIRES, CLIENTS, ETC.)

- Est-ce que des mesures de remplacement sont prêtes à être utilisées en cas de perte d'un fournisseur livrant un produit ou service essentiel à votre entreprise?
- Avez-vous une liste des coordonnées de vos partenaires clés lors d'une urgence (assurances, services publics, fournisseurs, clients, entrepreneurs, etc.)?
- Avez-vous désigné un porte-parole pour votre entreprise?
- Et est-ce que des gabarits sont en place pour faciliter les communications en temps d'urgence?

10. QUESTIONS À POSER SUR LES ÉQUIPEMENTS ET LES RESSOURCES EN PRODUCTION

- Est-ce qu'un programme de maintenance préventive est en place pour vos équipements clés?
- Est-ce que vos ressources vitales (matières premières, documentation, moules, gabarits, etc.) sont protégées à l'extérieur du site principal de l'entreprise?
- Si vos équipements sont uniques, est-ce que la capacité à utiliser des équipements de substitution a été évaluée?
- En cas de perte d'équipements ou de perte complète de l'accès à l'emplacement, avez-vous des mesures de remplacement pour poursuivre la livraison de vos produits et services?

11. QUESTIONS À POSER POUR DÉTERMINER SI L'ENTREPRISE A PRÉVU LA CONTINUITÉ DE LA LIVRAISON DES PRODUITS ET DES SERVICES ESSENTIELS À SA SURVIE (PRODUCTION)

- Avez-vous décelé à partir de quel montant la perte et/ou l'interruption de revenus deviendraient inacceptables pour votre organisation?
- Est-ce que vos clients clés ont été déterminés et priorisés?
- Avez-vous noté les obligations réglementaires qui doivent absolument être respectées et les niveaux de service qui doivent absolument être fournis par votre entreprise?
- Savez-vous combien de temps la livraison de vos produits et services essentiels peut être interrompue sans mettre en péril votre entreprise?
- Savez-vous quel est le niveau de service minimum acceptable que vous devez fournir pour vos produits et services essentiels?
- Êtes-vous assuré que votre entreprise a mis en place des stratégies et des mécanismes pour maintenir ses opérations clés en cas de sinistre?

Conseil d'expert :

L'entreprise devra effectuer un suivi pour s'assurer que les stratégies établies ne restent pas au stade d'idées, sinon elle pourrait avoir de mauvaises surprises lors d'un incident.

12. CONCLUSION

La gestion de la continuité des activités permet à l'entreprise d'être prête si un incident survient. Si l'entreprise pense en amont de la continuité des activités dans ses décisions d'affaires, elle pourra économiser et limiter les dommages causés à son entreprise.

La ou le chef d'entreprise devra sensibiliser l'ensemble du personnel à l'existence du plan de continuité des activités et former les divers intervenants. Ces derniers apprécieront le fait que l'entreprise se soucie de la stabilité de leur emploi et contribueront à l'application du plan de façon efficace.

Consultez : [Faire son plan de continuité des affaires en tant qu'entreprise | Gouvernement du Québec](#)

La trousse

élian

Conseils d'experts pour
favoriser l'accompagnement

