

La grande tempête : Êtes-vous prêt? Préparation entreprise : Les meilleurs pratiques

28 novembre 2017



Agenda

- Concepts sur la continuité des activités
- Étude de cas d'entreprises
- Rôle de citoyen corporatif
- Conclusion et questions

Définition et évolution de la continuité

Capacité de l'organisation à poursuivre la fourniture de produits ou la prestation de services à des **niveaux acceptables** et **préalablement définis** après un **incident perturbateur**

Source : ISO22301

Passé

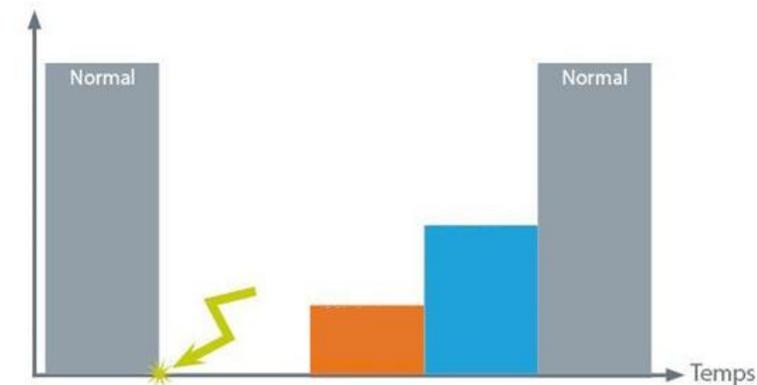


Aujourd'hui



Priorisation des activités

- Identifier les produits et/ou services essentiels et leur niveau de service minimum;
- Identifier les activités essentielles pour chaque produit et service préalablement identifié comme essentiel en considérant les impacts de l'interruption;
- Déterminer combien de temps vous pouvez continuer à fonctionner sans ces activités avant que des effets graves ne se fassent sentir (votre tolérance à l'interruption);
- Identifier les ressources requises en matière de ressources humaines, d'infrastructures, de systèmes d'information et de fournisseurs nécessaires pour assurer le maintien et le rétablissement des activités identifiés comme essentielles.



Se préparer aux conséquences...



**Perte d'accès au site
ou perte du site**



**Interruption des
technologies de
l'information et de
communication**



**Absentéisme
anormal / Perte de
personnel clé**



**Perte des
ressources
essentielle et des
services**



**Perte de
fournisseurs ou
partenaires
d'affaires critiques
externes**

Les stratégies en cas de perte d'accès au site et absentéisme anormal sont les plus applicables en cas de tempête de neige

....mais lors d'une tempête importante, les stratégies en cas de pertes de ressources essentielles, des technologies partenaires pourraient être nécessaires

Exemples de stratégies

- Travailler à distance (télétravail)
- Rediriger les appels (centre d'appel, autre site...)
- Répartir les activités sur plus d'un site
- Plusieurs canaux pour répondre aux clients (web, sur place, téléphone)
- Révision des priorités de production
- Transférer les activités de production sur une autre ligne de production
- Garder un inventaire réparti sur deux ou sur plusieurs sites
- Suspendre les activités
- Formation croisée
- Documentation des procédures

Investissement doit pouvoir être utilisé lors d'interruptions plus courtes ou temporaires

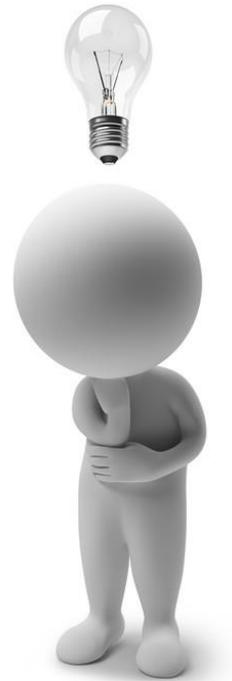
Portrait global des services et des stratégies en place

	Services	DIMA	RTO	ONSM	Scénarios d'incident			
								
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								

Préparation entreprise en cas de tempête

- questions posées relativement à la continuité des affaires...

- Quelles sont les mesures prises lorsqu'on annonce une importante tempête de neige?
- Qui prend ces décisions?
- Comment les employés sont informés?
- Est-ce que le niveau de service attendu varie lors d'une tempête?
- Seriez-vous prêt à arrêter vos activités si demandé par le gouvernement?



Préparation entreprise en cas de tempête

- cas dans différentes entreprises

Dizaine d'entreprises interrogées ayant un plan de continuité des affaires

Secteurs des entreprises participantes :

- ①
 - Financier
 - Gestion immobilière
 - Service
- ②
 - Infrastructures essentielles
 - Médias/Télécom
- ③
 - Manufacturier
 - Détail
- ④
 - Assistance routière



Entreprises type ① (finance, gestion immobilière, service)

- Réglementation exige que certains services soient maintenus
- Plusieurs canaux pour répondre aux demandes clients (web, points de services, téléphone)
- Télétravail favorisé lors de tempêtes de neige
- Bureaux corporatifs maintenus ouverts
- Points de services peuvent être fermés
- Gestionnaires surveillent les présences et assurent la continuité des services requis et activent les stratégies au besoin
- Structure de gestion d'incident s'assure que les services essentiels sont maintenus

Entreprises type ② (infrastructures essentielles, média, télécom)

- Services essentiels peuvent être affectés dû à la tempête (augmentation du niveau de service : réparation d'équipement / couverture médiatique de la tempête).
- Dans certains cas, employés administratifs effectuent des tâches de tempêtes (comme pour tâches de missions en sécurité civile – formés à l'avance).
- Télétravail pour les tâches administratives qui sont maintenues.
- Structure de gestion des incidents et ressources humaines sont impliquées (politique RH)

Entreprises type ③ (manufacturière et détail)

- Inventaires, cédules de production et de livraison sont révisées et priorisées (devancées ou retardées) en cas d'absentéisme important ou difficultés de livraison
- Déploiement des items nécessaires en magasin pour assister la communauté touchée dans leurs besoins.
- Bureaux corporatifs maintenus ouverts
- Télétravail pour les tâches administratives qui sont maintenues lorsque possible.
- Structure de gestion des incidents impliquée

Entreprises type ④ (assistance-routière)

- Niveau de service doit augmenter (augmentation des appels)
- Structure de journée achalandée est mise en place (décision et communication)
- Communication aux membres sur les médias traditionnels et sociaux
- Plusieurs canaux pour répondre aux demandes (téléphone, web, application mobile)
- Bureaux corporatifs maintenus ouverts
- Employés sont sur plusieurs sites et télétravail aussi utilisé
- Équipes volantes activées (employés formés d'autres secteurs sont prêtés aux services critiques)
- Si nécessaire, le membre peut même organiser son propre remorquage et se faire rembourser

Rôle en tant que citoyen corporatif

Est-ce que les entreprises sont prêtes, à la demande du gouvernement de réduire leurs activités, comme aux États-Unis, lors de tempêtes importantes?

- Pour la majorité des organisations, il serait possible de réduire de façon importante le niveau d'activité et la circulation sur les routes
- Certaines activités essentielles doivent être maintenues (en télétravail majoritairement)
- Le message venant des différents paliers de gouvernement devra être clair et communiqué aux entreprises

En conclusion lors d'une tempête

La mise en place d'un plan de continuité des activités permet :

- aux gestionnaires de prioriser les activités qui doivent être maintenues;
- de mettre en place facilement les stratégies alternatives disponibles (télétravail, transfert des activités, etc.);
- d'avoir une structure en place pour communiquer aux gestionnaires, employés et partenaires et de gérer la situation.



Questions / informations additionnelles



Personne-contact

Marie-Hélène Primeau



mhprimeau@premiercontinuum.com



514 761-6222 ext.1003



premiercontinuum.com