



MANUEL 101 DES ENTREPRISES RÉSISTANTES

APPRENDRE COMMENT PROTÉGER VOTRE
ENTREPRISE AVANT QU'UNE CATASTROPHE
N'ARRIVE



U.S. CHAMBER OF COMMERCE FOUNDATION
Corporate Citizenship Center

CONTEXTE

Résilience dans une boîte est fondée sur les meilleures pratiques et a été conçue pour sensibiliser les nouveaux arrivants à la résilience des entreprises. Les petites entreprises sont à la fois très vulnérables et ne disposent pas de ressources suffisantes pour entreprendre des actions de préparation. Ces ressources vous permettront de mieux préparer votre entreprise à faire face aux problèmes de préparation tout en vous offrant la souplesse nécessaire pour faire face à d'éventuelles interruptions d'activité. Résilience dans une boîte se compose de 3 éléments :

1. Outils

2. Formation

3. Ressources

Les outils Résilience dans une boîte sont conçus pour aider toutes les entreprises, même celles qui n'ont aucune expérience ou compréhension des catastrophes, à améliorer leur résilience. Ces outils comportent trois niveaux : Basique, Intermédiaire et Avancé. Le niveau intermédiaire s'appuie sur les outils de base afin que les entreprises soient mieux informées et en mesure de déterminer facilement les mesures précises qui amélioreront leur résilience contre tout aléa et interruption éventuelle. Le manuel « Manuel sur la Résilience des Entreprises 101 » est un outil de niveau intermédiaire car il fournit des conseils, des astuces et des ressources plus détaillées pour aider les entreprises à gérer leurs propres actifs avant qu'une catastrophe ne se produise.

MODE D'EMPLOI

Utilisez le Manuel sur la Résilience des Entreprises 101 (Manuel 101) pour commencer à aborder les vulnérabilités dans vos six domaines critiques qui peuvent causer des perturbations et des pertes pour votre entreprise. Votre travail sera guidé par des listes de contrôle, des formulaires et des feuilles de travail pour vous aider à identifier, prioriser et minimiser ces risques.

Lorsque vous aurez terminé, votre entreprise sera prête à passer au niveau avancé de Résilience dans une boîte pour mettre en œuvre ce que vous

avez fait et élaborer votre plan de continuité des activités, en utilisant des ressources telles que le Manuel et la Caisse à Outils de DRB pour guider votre entreprise.

APERÇU DU PARTENRIAT

Le programme Résilience dans une boîte est un partenariat de collaboration entre la Fondation UPS, le Forum économique mondial (FEM), le CENACED, la Chambre de commerce des États-Unis et le Disaster Resistant Business (DRB) Toolkit Workgroup. La Fondation UPS et le FEM l'ont lancé en Turquie en réponse au tremblement de terre de Van en 2011, qui a fait 7001 000 victimes et coûté entre 1 milliard et 4 milliards de lari. Il est actuellement élargi à d'autres pays qui cherchent à améliorer leur résilience économique en renforçant la capacité de leurs petites entreprises à résister aux différents impacts des catastrophes et en les aidant à persévérer.

Pour plus d'informations sur Résilience dans une boîte, les partenaires, les ressources et les outils, veuillez visiter www.ResilienceInABox.com

Pour des informations et des possibilités de formation au Mexique, veuillez contacter Emma González Sarur, Licence CENACED, au (+55) 5250-8066 ou direccion_general@cenaced.org.mx. Visitez également le site Web à l'adresse www.cenaced.org.mx

EXIGENCES LÉGALES/AUTRES

Certains pays ont des exigences légales ou réglementaires qui guident les activités de préparation, d'atténuation, d'intervention, de rétablissement ou de résilience des entreprises. Passez en revue les exigences, dans tous les pays où vous exercez vos activités, afin d'obtenir les renseignements nécessaires. Le Manuel 101 peut ou non aller au-delà des exigences légales, mais il ne remplace pas les exigences de votre pays. Le manuel 101 est fondé sur le bon sens, les meilleures pratiques fondées sur ce qui réduit les impacts ou les pertes et les besoins des entreprises après une catastrophe.

TEMPS REQUIS

Le temps nécessaire pour remplir chaque tableau ou liste de contrôle du Manuel 101 varie en fonction de la taille et de la complexité de votre entreprise et des données correspondantes. Si les informations sont facilement accessibles, il vous faudra de 5 à 15 minutes pour remplir chaque tableau.

Le contenu du Manuel 101 varie en fonction de votre entreprise et de vos priorités. Certaines entreprises peuvent choisir de se concentrer d'abord sur la protection de leur inventaire, tandis que d'autres peuvent se concentrer sur la protection de leur personnel. Cela dépend de la priorité de l'organisation et de l'identification de la plus grande vulnérabilité. Par conséquent, les entreprises peuvent choisir de consacrer plus de temps à certaines tables.

REMERCIEMENTS

Le Manuel sur la Résilience des Entreprises 101 est disponible grâce à la vision et à la générosité de la Fondation UPS et de son programme Résilience dans une boîte, qui met des ressources à la disposition des entreprises du monde entier.

Créé par :
Pearce Global Partners Inc.

Équipe de conception graphique :
Kyle Wunderlin
Sabrina Gassaway

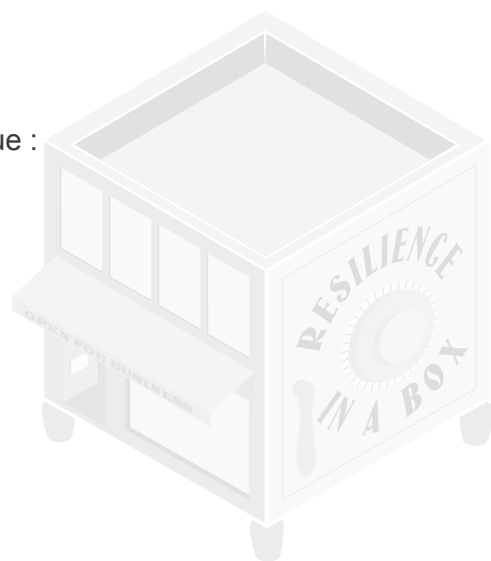


TABLE DES MATIÈRES

☐ RÉSILIENCE DES ENTREPRISES 101, CAHIER D'EXERCICES – VUE D'ENSEMBLE	4
☐ PROTÉGER LES PERSONNES (RELATIONS, MARQUE & COMMUNICATION)	12
☐ PROTÉGER LES DONNÉES	32
☐ PROTÉGER LES OPÉRATIONS	38
☐ PROTÉGER L'INVENTAIRE	44
☐ PROTÉGER L'ÉQUIPMENT	48
☐ PROTÉGER LES BÂTIMENTS	56
☐ INTERVENTION EN CAS DE CATASTROPHE ET ENSEIGNEMENTS TIRÉS D'EXPÉRIENCE	60
☐ L'ÉLABORATION DE VOTRE PLAN DE CONTINUÏTÉ D'AFFAIRES (PCA)	61
☐ VIGILANCE ANNUELLE	62
☐ PROCHAINES ÉTAPES	64

APERÇU DU MANUEL 101 DES ENTREPRISES RÉSILIENTES

OBJECTIF

Environ 99 % des entreprises de chaque collectivité américaine sont des PME et elles emploient plus de 50 % de la main-d'œuvre du secteur privé. Partout dans le monde, les petites entreprises font partie intégrante de toutes les collectivités dans lesquelles elles exercent leurs activités, car leurs employés vivent dans la collectivité, et c'est là qu'ils servent leurs clients. Malheureusement, chaque collectivité est vulnérable aux aléas naturels et les entreprises elles-mêmes sont vulnérables aux perturbations d'origine humaine. Toutefois, la majorité des petites et moyennes entreprises ne sont pas prêtes à faire face aux crises qu'elles connaissent. Toutes les collectivités sont plus vulnérables lorsque leur base économique est durement touchée par une catastrophe. Lorsque les entreprises souffrent, c'est toute la collectivité qui en souffre, ce qui prolonge le délai de rétablissement.

Après un désastre, environ 40 % des petites entreprises ne réouvriront pas. En outre, 25 % de ces entreprises sont contraintes de fermer leurs portes au cours des deux années suivantes. Résilience dans une boîte est conçue pour donner aux entreprises l'information essentielle pour se préparer à tout événement qui se produira : pour survivre et prospérer, pour que les communautés puissent survivre et prospérer.

Ce Manuel sur la résilience des entreprises (Manuel 101) présente le Manuel 101 des Entreprises Résistantes

niveau intermédiaire de Résilience dans une boîte, en s'appuyant sur les matériaux de base. Le manuel 101 fournit des conseils et des outils plus détaillés sur l'état de préparation que les entreprises peuvent utiliser pour déterminer les domaines de vulnérabilité et prendre les mesures qui répondront à leurs besoins particuliers en cas de catastrophe. Il établit les bases de l'élaboration d'un plan de continuité des opérations (au niveau avancé) en se concentrant maintenant sur les domaines critiques et les vulnérabilités qui existent dans chaque entreprise.

Le Manuel 101 aide les entreprises à se concentrer sur les priorités en fonction de ce qui est le plus important pour leurs activités (p. ex. la protection des stocks) afin d'accroître leur résilience face à tous les dangers ou perturbations possibles.

POUR COMMENCER

Après un désastre, d'innombrables histoires peuvent être racontées sur des petites et moyennes entreprises qui racontent leur expérience avec un regret commun : « J'aurais aimé avoir planifié un peu plus à l'avance ». Pour eux, il était trop tard. Il n'est pas trop tard pour vous et votre entreprise pour agir. Lisez ce Manuel 101 et choisissez une étape, puis faites-le ! Votre entreprise sera mieux préparée. Commencez maintenant !

LA CRÉATION DE VOTRE ÉQUIPE

Pour développer la résilience de votre entreprise, vous devez d'abord créer votre équipe. Personne ne peut connaître toutes les facettes d'une entreprise, mais une équipe d'employés clés peut donner son point de vue pour s'assurer que vos efforts de planification portent sur tous les éléments essentiels.

Votre équipe de planification de la résilience construit la longévité de l'ensemble de l'entreprise pour qu'elle survive et prospère quoi qu'il arrive, qu'il s'agisse d'un grand ou d'un petit désastre. **Cette équipe de planification ne peut pas empêcher une entreprise de connaître une catastrophe, mais elle peut aider à réduire les impacts afin que l'entreprise puisse revenir plus rapidement et avec moins de pertes, tout cela grâce à ce qui a été conçu à l'avance.** Le présent Manuel 101 met l'accent sur la façon d'atténuer ou de diminuer les impacts qui pourraient autrement causer de graves dommages et perturbations à la suite d'un certain nombre d'événements imprévus.

SOUTIEN EXÉCUTIF

L'équipe de planification doit avoir l'approbation et le soutien du dirigeant de l'entreprise dès le début. Tout le monde sait ainsi qu'il est autorisé à consacrer du temps à l'effort de résilience, ce qui peut signifier un certain temps en dehors de son travail habituel. Il s'agit toutefois d'un investissement dans la capacité de survie de l'entreprise pour qu'elle puisse résister à une catastrophe, ce qui nécessitera la participation de certains experts en la matière afin de peser sur le processus de planification pour s'assurer que toutes les bases sont couvertes.

Les cadres supérieurs devront également avoir des attentes claires quant à la durée de la planification. Le processus de planification est extrêmement utile, car il permet d'identifier les faiblesses et de renforcer les atouts. Pour faciliter cela, il doit y avoir une bonne communication entre l'équipe de planification et le comité exécutif afin de les tenir au courant du progrès et de partager davantage leur soutien avec le reste de l'entreprise.

LES RÉPERCUSSIONS SUR LES ENTREPRISES

Une petite entreprise peut subir des pertes moyennes de 3 000 \$ **par jour** de fermeture. Une entreprise de taille moyenne peut subir des pertes moyennes de 23 000 \$ **par jour**. Une grande entreprise peut avoir des pertes qui s'établissent en moyenne à 93 000 \$ - 700 000 \$ **par heure**. Ce que nous savons, c'est que les coûts liés à une telle situation s'accumulent rapidement et ne font que faciliter la tâche à vos concurrents pour réduire votre part de marché.

Le problème n'est pas seulement d'être fermé. La plupart des petites entreprises n'ont pas de réserves de liquidités disponibles pour couvrir les réparations, le nettoyage ou le remplacement des articles brisés. En fait, les impacts se présentent sous deux formes : directs et indirects. Les impacts directs sont les dommages physiques évidents que vous pouvez voir sur les photos. Les impacts indirects perturbent l'infrastructure nécessaire à l'exploitation d'une entreprise, comme l'électricité et l'eau. Un autre exemple est l'interruption du transport régional et des routes pour que les clients ne puissent pas se rendre à l'entreprise. Ces deux types d'impacts peuvent causer de graves pertes à une entreprise, même si ce sont les dommages directs qui retiennent le plus l'attention.

POURQUOI LES ENTREPRISES ÉCHOUENT-ELLES ?

Dans le cadre d'une étude à long terme (Alesch & Holly), portée sur les petites entreprises qui ont fait faillite après une catastrophe - quelquefois une décennie plus tard - a mis en évidence des points communs. Nous avons appris de leurs leçons afin que votre entreprise ne subisse pas le même sort :

- Effets négatifs sur les clients ; n'achètent plus de biens ou de services de l'entreprise
- Pertes de biens, de processus ou d'inventaire et ne peuvent répondre aux besoins des clients
- Pas en bonne santé financière avant l'événement
- Incompréhension de l'environnement post-événement
- Refus ou incapacité d'agir en réponse au nouvel environnement

Nous pouvons apprendre l'importance de la résilience à partir de ces connaissances et voir comment la flexibilité dans le nouvel environnement post-catastrophe est un des facteurs clés de capacité de survie. Sur la base de ces résultats, le Manuel 101 vous donnera des outils et des conseils pour renforcer votre entreprise.

TYPES DE CATASTROPHE

Quel que soit l'endroit où une entreprise est située, elle est vulnérable aux aléas et aux catastrophes potentielles. **Ces catastrophes sont réparties en deux types : naturelles ou causées par l'homme.** Si une entreprise n'est pas préparée, ces éventualités peuvent interrompre les activités de l'entreprise et causer des pertes catastrophiques et une fermeture potentielle.

La catastrophe naturelle la plus fréquente pour les entreprises est l'incendie. Le désastre le plus commun causé par l'homme est la perte de données, comme le fait de ne pas avoir sauvegardé des données critiques et/ou de ne pas avoir réussi à stocker des données à la fois sur le site et hors site. Les entreprises devraient commencer leur premier pas vers la résilience en identifiant les risques de catastrophes naturelles et anthropiques qu'elles sont susceptibles d'engendrer en général.

Sur la page suivante, remplissez la case en blanc pour tout autre risque.

**Les catastrophes
sont classées en
deux catégories : les
catastrophes naturelles
et les catastrophes
d'origine humaine.**

Les risques pour mon entreprise

Certains de ces dangers peuvent causer des problèmes récurrents tels qu'une tempête ou un tremblement de terre causant des pannes d'électricité. Dressez la liste de tous les dangers pertinents pour votre entreprise, qu'il s'agisse d'une cause ou d'un effet d'un autre danger. Utilisez les vides pour en créer d'autres.

NATUREL

- | | |
|--|--------------------------------|
| ☐ Feu | ☐ _____ |
| ☐ Tremblement de terre | ☐ _____ |
| ☐ Tornade | ☐ _____ |
| ☐ Inondation | ☐ _____ |
| ☐ Tempête | ☐ _____ |
| ☐ Glissement de terrain | ☐ _____ |
| ☐ Ouragan/Typhoon | ☐ _____ |

CAUSÉES PAR L'HOMME

- | | |
|--|---|
| ☐ Erreur de saisie de données | ☐ Épidémie |
| ☐ Attaque cybernétique | ☐ Accident |
| ☐ Terrorisme | ☐ Troubles civils |
| ☐ Vandalisme / Sabotage | ☐ Matières dangereuses |
| ☐ Vol / crime | ☐ Tireur actif / Violence au travail |
| ☐ Épidémie de panne de courant atteinte à la sécurité | ☐ _____ |
| | ☐ _____ |
| ☐ Coupure d'électricité | ☐ _____ |

DANGERS INTERNES ET EXTERNES

En vous basant sur l'ensemble des dangers que vous avez énumérés, approfondissez davantage la liste pour rechercher les impacts potentiels qui pourraient interrompre une partie ou la totalité de vos activités. Commencez par faire le tour de votre entreprise. Recherchez les dangers qui sont propres à votre organisation et externes à votre établissement. Posez ces questions : Qu'est-ce qui m'entoure ? Qu'est-ce qui devrait m'inquiéter et qui pourrait interrompre mes opérations, causer des pertes ou blesser quelqu'un ? Voici des exemples qui pourraient vous intéresser :

RISQUES INTERNES POTENTIELS

- | | |
|---|---|
| ☐ Services publics situés au sous-sol ou au 1er étage | ☐ Étagères non entretoisées situées à côté des issues de secours |
| ☐ Ne pas sauvegarder les données de l'ordinateur | ☐ _____ |
| ☐ Articles lourds ou fragiles sur les étagères ou les bibliothèques hautes | ☐ _____ |
| ☐ Classeurs non boulonnés au plancher, entre eux aux montants muraux | ☐ _____ |
| | ☐ _____ |
| | ☐ _____ |

RISQUES EXTERNES POTENTIELS

- | | |
|---|--|
| ☐ D'autres entreprises de votre région qui pourraient être victimes d'un désastre qui pourrait avoir des répercussions sur vous. | ☐ Près d'une voie ferrée, d'un aéroport, d'autoroutes |
| ☐ Situé près d'une source d'eau, comme une rivière, une conduite principale, etc. | ☐ _____ |
| ☐ Situé près d'une source d'eau, comme une rivière, une conduite principale, etc. | ☐ _____ |
| | ☐ _____ |
| | ☐ _____ |

NOTE : APPROCHE TOUS RISQUES

Même si, pour vous aider à commencer, nous venons d'examiner les dangers individuels, n'oubliez pas qu'il ne s'agit que d'un outil de planification utilisé pour susciter des réflexions sur les répercussions possibles sur votre entreprise. Le reste de ce manuel utilise une approche de planification « tous risques », ce qui simplifiera votre plan d'intervention en cas de catastrophe, car la préparation à un type de danger en aide plusieurs autres. La planification tous risques est un moyen plus efficace de se préparer à la résilience, car elle vous donne la souplesse nécessaire pour survivre et prospérer face à de multiples dangers.

VOS SIX ACTIFS COMMERCIAUX ESSENTIELS

Toute entreprise, peu importe son type ou sa taille, est constituée d'actifs essentiels. Il s'agit là des éléments constitutifs de toute entreprise qui, si on les enlevait, causeraient des perturbations et des pertes potentiellement catastrophiques. Pour simplifier l'identification des actifs critiques, tous ont été condensés en six catégories : **Personnes, données, opérations, inventaire, équipement et bâtiments.**

Les divers éléments de ces actifs peuvent varier d'une entreprise à l'autre, mais ces six catégories sont essentielles sous une forme ou une autre dans toutes les entreprises. Les actifs différeront d'une entreprise à l'autre, bien que les mêmes types d'industries partagent plus de points communs.

En vous familiarisant avec vos actifs essentiels, vous serez mieux en mesure de déterminer où votre entreprise est vulnérable en cas d'interruption. Si la plupart des revenus d'une entreprise proviennent principalement de ses stocks, l'entreprise devrait accorder la priorité à la protection ou à la consolidation de cet actif contre les dommages et les pertes causés par des catastrophes telles qu'une inondation, un séisme ou un incendie.



Gardez en tête que vos biens personnels sont probablement impliqués dans de nombreuses autres catégories d'actifs. Cependant, votre personnel, vos relations d'affaires, vos communications et la marque de votre entreprise doivent être traités directement comme une ressource essentielle à votre entreprise. Sans eux, votre entreprise est exposée à une perte de confiance des consommateurs, à des perturbations et à des échecs.

ÉVALUEZ VOTRE RISQUE D'ENTREPRISE FACE À DIFFÉRENTS DANGERS

Après avoir identifié les dangers potentiels et les actifs de votre entreprise, il est temps d'évaluer les aspects les plus susceptibles d'être perturbés par des interruptions dans votre entreprise. Dans le tableau, déterminez le niveau d'impact que chaque danger aura sur chacun de vos biens essentiels et faites le total de vos notes. En fonction de vos résultats, déterminez ensuite la priorité de vos actifs, de la plus faible à la plus élevée, pour savoir quels secteurs doivent être traités en deuxième, troisième, etc. pour réduire les impacts et les perturbations potentiels.

Avant de commencer à remplir le tableau d'évaluation des risques, vous devrez comprendre la différence entre les niveaux d'impact. Ils sont classés par ordre d'escalade :

1	Négligeable	Restreint à aucune interruption des activités ou dommages matériels.
2	Marginal	Un obstacle qui peut affecter les opérations sans arrêt, vous n'avez aucun dommage ou des dommages mineurs, il peut s'agir d'un événement dans le voisinage.
3	Critique	Perturbations temporaires de l'exploitation ou dommages importants à l'installation, les répercussions se font sentir sur la collectivité.
4	Catastrophique	Un désastre qui affecte toute la communauté régionale en causant des perturbations sur le lieu de travail et en forçant la fermeture d'un ou de plusieurs édifices. Il s'agit d'un événement de grande ampleur. Il peut s'agir d'une destruction complète, de blessures ou de décès multiples et d'un événement régional qui signifie que les ressources extérieures disponibles seront limitées ou inexistantes pendant un certain temps. Généralement, dans de tels cas, cela signifie qu'il n'y aura pas de ressources extérieures pendant plusieurs jours au moins, souvent beaucoup plus longtemps.

DIRECTIVES DU TABLEAU

Le tableau sur la page suivante vous aidera à déterminer et à prioriser vos risques d'affaires.

1. Lisez les types généraux d'événements dangereux énumérés dans la colonne de gauche et ajoutez-les vôtres dans les espaces prévus à cet effet.
2. Commencez par le premier sinistre répertorié, **Accident**
3. Encerclez le nombre dans chaque secteur d'actif pour évaluer l'incidence probable du risque sur votre entreprise.
4. Complétez les autres lignes, puis additionnez vos nombres pour les colonnes et les lignes.
5. Comme dernière étape, établissez l'ordre de priorité des domaines à traiter en premier, en fonction de la vulnérabilité la plus élevée, puis attribuez à chaque colonne votre numéro de priorité de 1 à 6.

Les actifs critiques sont des éléments constitutifs de l'entreprise. S'ils sont enlevés, ils causeraient des perturbations et des pertes potentiellement catastrophiques.

L'IMPACT SUR LES ACTIFS STRATÉGIQUES DE L'ENTREPRISE

1 = Négligeable 2 = Marginal 3 = Critique 4 = Catastrophique

Type d'événement	Personnes	Données	Bâtiment	Inventaire	Équipement	Opérations	Score
Accident							0
Virus informatique							0
Cyber menace							0
Tremblement de terre							0
Feu							0
Inondation							0
Ouragan/Typhon							0
Accident d'avion							0
Panne de courant							0
Tempêtes							0
Terrorisme							0
Vol/Sécurité							0
Orage/Éclairs							0
Tornade							0
Tsunami							0
Éruptions							0
							0
							0
							0
							0
							0
Totaux	0	0	0	0	0	0	
Priorité	Priorité	Priorité	Priorité	Priorité	Priorité	Priorité	

Bravo !

Vous venez de compléter l'évaluation de vos risques ! Si vous n'avez pas encore engagé d'autres personnes dans ce processus, consultez les Ressources humaines ou d'autres personnes de votre entreprise au sujet des résultats afin que vous preniez en considération l'ensemble du tableau organisationnel. Personne ne connaît toutes les facettes d'une organisation, alors demandez-lui son avis et révissez ses priorités en conséquence.

Pour ce qui est de la marche à suivre, choisissez votre actif le plus important pour votre entreprise et prenez immédiatement des mesures pour le protéger. C'est par là qu'il faut commencer. Si vous avez des domaines tout aussi critiques, choisissez celui qui fera le plus de différence afin d'accomplir quelque chose tout de suite. Ce faisant, vous pouvez donner l'élan nécessaire pour passer à l'étape suivante et accroître votre résilience, ce qui fera toute la différence pour votre entreprise.

Commencez maintenant !



PROTÉGER LES PERSONNES (RELATIONS, MARQUE ET COMMUNICATIONS)

L'un de vos atouts les plus précieux est votre personnel. Vous ne pouvez pas répondre aux commandes des clients ou servir de la nourriture dans votre restaurant sans eux. Mais cela va au-delà de vos employés. Sans vos clients, vendeurs ou fournisseurs, votre entreprise en serait affectée. En dépit de cela, **les gens sont l'atout le plus négligé lors de la planification d'une catastrophe**, car les entreprises ont tendance à considérer leur espace physique ou leurs opérations sans reconnaître les personnes nécessaires pour les gérer.

Dans ce manuel, nous avons réparti les actifs entre les personnes qui jouent un ou plusieurs rôles dans l'entreprise et les relations nécessaires pour soutenir l'entreprise, tant à l'interne qu'à l'externe. Cela comprend les communications et la confiance du public à l'égard de la marque et du nom de l'entreprise que vous avez créé ; tous ces éléments sont inter-reliés. Nous développerons ce concept ci-dessous. Chaque personne ou relation sera décrite séparément.

PEOPLE & RELATIONSHIPS

Pour nos besoins, répartissons les gens en deux types : internes et externes.

PERSONNES INTERNES

Dans la plupart des cas, le terme "interne" désigne uniquement vos employés, mais il doit être beaucoup plus inclusif que cela. Le terme "interne" devrait représenter toutes les personnes clés qui font partie

de vos opérations et de l'ensemble de vos fonctions. Vous ne pouvez pas gérer votre entreprise sans vos employés, clients, distributeurs, fournisseurs et autres contacts clés. En fait, la perte d'un de ces groupes pourrait avoir un impact dévastateur sur la capacité de survie de votre entreprise durant l'inévitable interruption imprévue et, sans eux, pourrait entraîner des pertes importantes.

Les employés sont le personnel que vous payez pour travailler et gérer certains aspects de votre entreprise. Ils travaillent à temps plein, à mi-temps ou à temps partiel ; ils peuvent être permanents, temporaires ou contractuels. Ils sont votre personnel de base et vous comptez sur eux pour assumer leurs rôles et servir vos clients.

Listes de contacts en cas d'urgence

Au quotidien, il y a des membres de votre entreprise qui ont des listes de contacts pour des questions commerciales, mais il y a des problèmes qui peuvent se compliquer en cas de catastrophe, ce qui pourrait vouloir dire que la seule personne ayant cette liste n'est pas disponible - ou sont ces informations-là ? Vous trouverez ci-dessous une fiche de contact pour certaines de ces personnes. Centralisez ces listes de coordonnées avec tous vos documents de planification d'urgence de façon à ce qu'elles soient toutes au même endroit, ce qui vous permettra d'avoir un remplaçant pour que le personnel suppléant puisse joindre les autres personnes clés quand on en aura besoin. N'oubliez pas non plus que les experts qui travaillent quotidiennement au sein de votre entreprise doivent actualiser les informations et les sauvegarder de manière centralisée.

[illegible]

LISTE DES CONTACTS EN CAS D'URGENCE

Prénom	Nom de famille	Téléphone professionnel	Téléphone portable	Téléphone fixe	Courriel du travail	Courriel personnel	Nom de la personne à contacter en cas d'urgence	Contacte en cas d'urgence : Téléphone portable	Courriel de la personne à contacter en cas d'urgence	Plan d'évacuation ?



Besoin de plus de pages ? Visitez www.ResilienceInABox.com

LES CONTACTS CLÉS peuvent être une combinaison de personnes internes et externes avec lesquelles il est nécessaire de rester en contact, que ce soit quotidiennement, hebdomadairement ou absolument après une urgence. Les contacts ici proviennent sans doute de certaines de vos autres listes. Ce groupe peut être composé de vos principaux distributeurs, fournisseurs et clients les plus importants. Sans eux, votre entreprise pourrait en souffrir. Par exemple, il arrive qu'une entreprise ait un client qui génère des revenus importants par rapport à d'autres clients. Ce sont celles que vous voulez satisfaire, car le risque de les perdre seules pourrait être un désastre pour votre entreprise. Les principaux contacts peuvent également signifier un bureau particulier de l'administration locale auquel vous devriez vous adresser, p. ex. le ministère de la réglementation, les organismes d'application de la loi ou le développement économique.

LISTE DES CONTACTS CLÉS

Nom de personne clé	Téléphone professionnel	Téléphone portable	Téléphone fixe	Courriel	Page des médias sociaux (p. ex. Twitter, Facebook)	Nom de contact alternatif	Téléphone de contact alternatif	Courriel de contact alternatif

LES CLIENTS ACTUELS sont ceux avec qui vous traitez et qui sont un élément crucial de vos opérations courantes. En fait, attirer un nouveau client coûte cinq fois plus cher que de conserver un client existant. Une fois qu’un client a été perdu, il est extrêmement difficile de le récupérer, et quatre clients sur cinq ne reviennent jamais. Ce sont les clients existants sur lesquels nous devons nous concentrer le plus car lorsqu’ils seront satisfaits de vos produits/services, près de la moitié d’entre eux feront confiance à votre marque par rapport à la concurrence et 73 % recommanderont votre marque à d’autres. Prendre soin de vos clients au quotidien est essentiel. C’est pourquoi, en cas de catastrophe, ils doivent faire partie de votre boucle d’intervention immédiate afin de répondre à leurs besoins ou, à tout le moins, il faut communiquer avec eux autant que possible.

LISTE DES CLIENTS ACTUELS								
Nom du client	Téléphone portable	Autre téléphone	Courriel	Page des médias sociaux (p. ex. Twitter, Facebook)	Nom de contact alternatif	Téléphone de contact alternatif	Courriel de contact alternatif	Autre

LES VENDEURS / FOURNISSEURS sont un groupe évident dont les coordonnées doivent être conservées pour vos opérations quotidiennes, et vous avez probablement déjà cette information. Mais cette information est-elle centralisée ? Dupliqué ? De plus, il se peut que vous n'ayez pas d'information sur la façon de les joindre en dehors des heures de bureau ou sur la personne à qui vous pouvez téléphoner lorsque votre contact principal n'est pas disponible. Obtenez tous les renseignements dont vous pourriez avoir besoin pour les joindre et assurez-vous qu'ils ont les vôtres. Comme vos clients, les relations sont importantes et vous voulez vous assurer que vous restez en contact et que vous devez absolument les informer en cas d'urgence car ils peuvent avoir besoin de vous autant que vous avez besoin d'eux. Remarque : trop d'entreprises n'ont qu'UN seul fournisseur d'un produit ou d'un service en particulier. C'est ce qu'on appelle un "point de défaillance unique", car vous dépendez de quelque chose qui ne vous est fourni que par une seule personne. Disons qu'ils sont victimes d'un incendie au sein de leur usine - comment vos produits seront-ils expédiés, si cela se produit ? Si vous n'avez pas d'entreprise de secours pour vous fournir ce produit et que vous avez vos clients à servir, leur interruption non planifiée est devenue tout simplement la vôtre. Intégrez la redondance pour vous assurer d'avoir des options pour répondre aux commandes et aux demandes des clients en ayant les coordonnées et les détails d'une ou deux autres entreprises qui peuvent vous aider. Il peut également vous aider à obtenir des prix concurrentiels en faisant appel à plusieurs fournisseurs pour obtenir vos produits.

LISTE DES VENDEURS / FOURNISSEURS

Distributeurs / fournisseurs	Nom du contact	Téléphone professionnel	Téléphone portable	Autre téléphone	Courriel	Médias sociaux - Page (p. ex. Twitter, Facebook)	Nom du contact alternatif	Numéro de téléphone du contact alternatif	Courriel du contact alternatif

LES VISITEURS sont un autre groupe plus petit dont il faut tenir compte, du fait que vous pouvez avoir des personnes de plus dans votre entreprise à tout moment. Il peut s'agir de membres de la famille d'un employé, de clients existants ou potentiels, de personnel d'entretien, d'organismes de réglementation ou du grand public. Selon votre type d'entreprise, il peut s'agir de plus d'une poignée par jour. Comme la plupart de ces personnes ne sont pas prévues et que certaines n'ont peut-être pas de rôle à jouer dans votre entreprise, vous n'avez pas besoin de créer leurs coordonnées, mais vous devez absolument savoir quand elles sont physiquement présentes. Un moyen efficace d'obtenir cette information est d'avoir au moins une politique d'ouverture de session et un registre des visiteurs pour suivre les allées et venues de tous les visiteurs. La raison étant que lorsque quelque chose arrive, vous devez savoir "qui" est "où" afin de pouvoir en rendre compte, et potentiellement les aider, si nécessaire. Il peut s'agir d'un incendie, d'une tornade, d'un tremblement de terre ou même d'un vol pour déterminer où se trouve la faille dans la sécurité. Lorsqu'ils visitent votre entreprise, vous êtes responsable d'eux, alors faites preuve d'une diligence raisonnable pour savoir au moins qui et où ils sont.

Voici un exemple de feuille d'inscription :

LISTE DES VISITEURS								
Nom	Organisation	Objet de la visite	A qui rendez-vous visite ?	Où êtes-vous en visite ?	Temps d'entrée	Temps de sortie	N° d'insigne	Attribué par

PARTENAIRES OU PARTENARIATS sont un groupe unique car il ne s'agit pas d'un arrangement juridique comme celui avec un cabinet d'avocats. Il peut s'agir de groupes commerciaux, d'entreprises aux vues similaires (ou même de compétiteurs), d'organismes à but non lucratif, d'organismes communautaires, du gouvernement et peut-être d'autres intervenants de votre région qui ont le même intérêt à servir la collectivité. Il s'agit peut-être d'une partie de ce que vous faites dans le cadre de vos activités quotidiennes ou d'un petit extra que vous redonnez à votre communauté pour la citoyenneté d'entreprise. Parfois, vos employés ou vos cadres ont un intérêt particulier et amènent une entreprise à une table de partenariat pour aider une population mal desservie (comme une campagne Centraide), un événement communautaire (comme un défilé pour la franchise sportive locale) ou pour se préparer à une catastrophe. Les partenariats sont généralement établis au fil du temps dans un but particulier et certains ne le sont que pour une courte période.

Cependant, il y a une possibilité de développer une ressource supplémentaire au fil du temps qui peut vous aider, vous et votre communauté, en cas de catastrophe. Vous pouvez être une petite banque communautaire et créer un " accord de réciprocité " avec une autre banque ou entreprise sinistrée, l'autre offrant de l'espace ou des ressources à utiliser pendant la reprise. Beaucoup ont constaté qu'une communauté qui s'associe, se rétablit plus rapidement et que tout le monde en profite. Ces partenariats peuvent se concentrer sur la préparation aux catastrophes en travaillant avec d'autres entreprises intéressées à planifier leur propre préparation, en partageant des idées et des expériences et en collaborant fréquemment avec l'organisme de gestion des urgences de votre gouvernement local qui dispose de nombreuses ressources et de nombreux programmes qui peuvent appuyer ces efforts. Ces mêmes partenaires voudront peut-être même prendre des mesures pour créer des initiatives conjointes visant à rendre la communauté plus sûre, comme le renforcement des écoles contre un danger potentiel. Tout cela peut faciliter votre capacité à rester opérationnel et atténuer l'impact dans la communauté que vous servez et où vivent vos employés. Pour l'instant, suivez leurs coordonnées séparément, mais certains de ces partenaires pourraient éventuellement passer à votre liste de contacts clés, s'ils n'y sont pas déjà.

LISTE DES PARTENAIRES / PARTENARIATS

Organisme partenaire	Nom de la personne	Courriel	Téléphone professionnel	Téléphone personnel	# ou courriel alternatif	Page des médias sociaux (p. ex. Twitter, Facebook)

PERSONNE EXTERNES

Lorsqu'on examine les personnes qui ne travaillent pas pour votre entreprise, il est assez simple de savoir qui fait partie de cette catégorie, mais elles sont également importantes. Ces personnes qui vous assistent dans vos opérations commerciales existantes sont impacté par votre réputation ou votre marque, et pourrait faire partie de vos opérations internes telles qu'un nouveau client.

LES CLIENTS POTENTIELS sont un groupe que chaque entreprise cible sous une forme ou une autre. Un budget important est consacré aux efforts pour gagner ces clients et il peut être difficile de les acquérir. Environ 44 % des entreprises mettent davantage l'accent sur l'acquisition de nouveaux clients plutôt que sur la fidélisation des clients existants, ce qui signifie que l'accent est constamment mis sur ce groupe de personnes externes. Il n'y a pas de liste à tenir car elles n'ont pas encore été identifiées, mais il est important de garder ce groupe bien en vue dans les situations de crise. Lorsqu'elles sont frappées par une perturbation imprévue, de nombreuses entreprises se concentrent tellement sur la reprise et l'entretien de leurs clients existants qu'elles ne pensent pas aux nouvelles opportunités qu'une catastrophe peut créer. Une population inexploitée peut s'installer dans votre communauté après une catastrophe qui peut utiliser votre produit - comment pouvez-vous leur vendre votre produit maintenant ? Le processus de planification en cas de catastrophe que vous entreprenez actuellement peut rendre votre entreprise plus souple et vous permettre de tirer parti de ces nouvelles possibilités avant vos concurrents. C'est encore une autre façon pour vous de survivre et de prospérer en planifiant les catastrophes potentielles.

LE PUBLIC est un terme général, mais on peut les considérer comme des clients potentiels. La plupart d'entre eux ne sont pas vos cibles, mais ils font partie de la communauté que vous servez et peuvent recevoir de l'information sur vos entreprises, par exemple après une catastrophe, et la partager avec d'autres. Nous espérons que l'information sur votre entreprise qu'ils entendront sera positive et non négative, mais nous en parlerons plus en détail dans la section sur la marque.

LES AGENCES GOUVERNEMENTALES ET/OU REGLEMENTAIRES sont des organismes connus nécessaire à l'exploitation d'une entreprise.

Encore une fois, il se peut qu'une personne ou un membre du personnel traite directement avec les organismes gouvernementaux pour vos activités quotidiennes, mais que se passera-t-il si cette personne n'est pas disponible ? Vous devez savoir à qui vous adresser si vous devez signaler un déversement de produits chimiques sur le quai de chargement ou à qui vous adresser lorsque vous avez un problème dans le cadre du commerce international avec un produit qui se trouve au port. Chaque entreprise, et chaque type commerce, peut avoir des exigences différentes en matière de rapports ou de conformité réglementaire pour les opérations quotidiennes et autres en cas d'urgence. Assurez-vous que ces informations sont centralisées et récupérables.

MOBILISATION DES EMPLOYÉS

Vos employés sont un atout important pour votre entreprise. Ils sont essentiels au déroulement des opérations, à la façon dont le travail est effectué et à la façon dont vos clients perçoivent votre entreprise au quotidien. En cas d'urgence, vos employés peuvent également jouer un rôle crucial pour protéger la vie des employés et des autres occupants. Après avoir conçu le type de programme de préparation des employés que vous souhaitez, recrutez des participants volontaires dans le cadre de la campagne annuelle de sensibilisation des employés. Une fois la formation terminée, fournissez l'équipement nécessaire qui correspond à leur niveau de formation.

*Les employés jouent
un rôle essentiel dans
le déroulement des
opérations, la façon dont
le travail est effectué et la
perception que vos clients
ont de votre entreprise au
quotidien.*

CRÉER UN PLAN D'ACTION D'URGENCE

Le Plan d'action d'urgence (PAU) décrit les procédures que les employés doivent suivre en cas d'incendie (la catastrophe commerciale la plus courante) ou d'une autre urgence. Il devrait s'agir d'instructions simples, étape par étape, que tout le monde peut facilement suivre. Ce plan fera partie intégrante de votre plan de continuité des activités et d'intervention en cas de désastre, c'est donc un bon point de départ. L'élaboration du plan d'action vous aidera également à définir les rôles que vous voulez que les employés jouent dans l'exécution des mesures. Voici les éléments de base du plan d'action d'urgence (selon l'Occupational Safety and Health Administration ou OSHA) :

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">  Une méthode privilégiée pour signaler les incendies et autres situations d'urgence.  Une politique et une procédure d'évacuation.  Les procédures d'évacuation d'urgence et les itinéraires à suivre, comme les plans d'étage, les plans du lieu de travail et les zones de sécurité ou de refuge.  Les noms, titres, services et numéros de téléphone des personnes avec qui communiquer à l'intérieur et à l'extérieur de votre entreprise pour obtenir des renseignements supplémentaires ou des explications sur les fonctions et les responsabilités prévues dans le plan d'urgence.  Les procédures pour les employés qui doivent encore effectuer ou arrêter des opérations critiques de la centrale, faire fonctionner des extincteurs d'incendie ou effectuer d'autres services essentiels qui ne peuvent pas être interrompus pour chaque alarme d'urgence avant l'évacuation.  Tâches de sauvetage et de soins médicaux pour tout travailleur désigné pour les accomplir.  Envisager de désigner un lieu de rassemblement et des procédures pour tenir compte de tous les employés après une évacuation. | <ul style="list-style-type: none">  Doit comprendre un moyen d'alerter les employés, y compris les travailleurs handicapés, pour qu'ils puissent évacuer ou prendre d'autres dispositions, et comment signaler les urgences, si nécessaire.  Assurez-vous que les alarmes sont distinctives et reconnues par tous les employés comme un signal pour évacuer la zone de travail ou effectuer les actions identifiées dans votre plan.  Mettre à la disposition des employés un système de communication d'urgence tel qu'un système de sonorisation, une unité radio portative ou tout autre moyen d'aviser les employés de l'urgence et de communiquer avec les services de police locaux, le service d'incendie et d'autres services.  Précisez que les alarmes doivent pouvoir être entendues, vues ou perçues d'une autre manière par tout le monde sur le lieu de travail. Vous pourriez envisager de fournir une alimentation électrique auxiliaire dans le cas où l'électricité serait coupée. |
|---|--|

Créer un PAU pour décrire les procédures que les employés devront suivre en cas d'incendie (le désastre commercial le plus courant) ou d'une autre urgence !



☐ CONCEVOIR LA FORMATION DES EMPLOYÉS

Vous avez déjà évalué vos risques potentiels. En fonction de ces dangers, choisissez ce qui convient le mieux pour prendre soin de vos employés. Gardez à l'esprit qu'il peut y avoir certaines exigences dans votre État (p. ex. pour les incendies, il faut désigner des gardiens d'évacuation pour aider à faire sortir les gens de l'immeuble), alors assurez-vous d'y répondre en premier. Mettez à jour vos procédures d'intervention d'urgence afin d'inclure vos employés formés et leur nouveau rôle. Cela fera partie de la formation afin que les rôles et les responsabilités soient clairs et que tout le monde soit formé sur ce qu'il faut faire.

Vous pouvez maintenant concevoir la formation en utilisant les ressources disponibles, comme la formation standard en premiers soins et en RCR offerte par la Croix-Rouge ou la formation sur les extincteurs d'incendie offerte par le service d'incendie local. Déterminez le type de formation que vos employés doivent suivre pour faire face à ces dangers et à vos besoins. Il existe une variété d'options et de types de formation, et certaines sont peu coûteuses ou gratuites, par exemple :

- Premiers soins et réanimation cardio-respiratoire standard (RCR)
- Formation des gardes d'évacuation
- Extincteur d'incendie
- Recherche et sauvetage légers
- AMBULANCIER
- Système de commandement du lieu de l'incident (SCI)

☐ TENIR DES SÉANCES ET DES CAMPAGNES DE SENSIBILISATION ET D'ÉDUCATION DES EMPLOYÉS

Dans le but d'encourager le soutien à l'ensemble de vos activités, les séances de sensibilisation des employés sont un moyen de sensibiliser l'ensemble des employés et de leur expliquer pourquoi il est si important de le faire. Votre personnel est un élément important du processus d'intervention en cas de catastrophe, car il joue un rôle clé. Vous ne pourrez pas rétablir votre entreprise sans vos employés. Une partie de ce dont ils ont besoin est de comprendre l'importance de la planification, de l'atténuation et de la formation. En particulier, vous pouvez utiliser ces séances et la campagne pour piquer l'intérêt dans la planification et le recrutement d'employés bénévoles pour devenir des intervenants d'urgence formés et vous inscrire aux séances de formation spécifiques.

☐ DISPENSER LA FORMATION

Une fois que vous avez recruté des employés aux postes d'intervention, vous pouvez mener leur formation pour les préparer à leurs rôles particuliers. Tout cela devrait être documenté dans un manuel de formation. Les procédures d'urgence devront être mises à jour en fonction du rôle des nouveaux stagiaires, comme les garde-feux, et devront être adaptées en fonction de tout changement apporté à la formation.

Avantages de la formation des employés

L'un des principaux avantages de créer un programme de continuité des opérations, ou de préparation aux situations d'urgence, qui offre aux employés une formation en sécurité des personnes, est que leur sentiment de loyauté envers l'entreprise augmente. Les employés ont le sentiment que l'entreprise se soucie d'eux en leur offrant une formation, parfois pendant les heures de service, parce que leur sécurité est importante. En dehors des périodes de catastrophe, il existe de nombreux exemples de la façon dont des employés formés ont sauvé des vies dans la collectivité en aidant sur les lieux d'un accident, en traitant une personne qui s'étouffait dans un restaurant ou en effectuant une RCR dans leur localité. De cette façon, vous ne préparez pas seulement votre entreprise, mais vous offrez également un service communautaire !

☐ RAPPORTER DES MESSAGES À LA MAISON, DANS LE QUARTIER

Lorsqu'un sinistre survient, les premiers intervenants sont naturellement occupés à répondre aux besoins de la collectivité, comme les écoles, les hôpitaux et ainsi de suite. Les entreprises sont au bas de la liste des besoins et doivent être autosuffisantes. Il en va de même pour vos employés. Lorsque survient un incident, vous dépendez de la disponibilité de certains employés en fonction de vos priorités identifiées dans les exercices que vous avez effectués en suivant ce manuel. Pour que vos employés soient à l'aise avec le fait de rester au travail ou de retourner rapidement au travail, leurs familles devront être en sécurité et bien soignées. Il sera important que le matériel de préparation de vos employés comprenne la façon de se préparer à la maison. S'ils peuvent s'impliquer davantage dans la préparation de leur quartier, ils peuvent être assurés que leur famille bénéficiera d'une aide supplémentaire.

METTRE À JOUR LA FORMATION ET LES CAMPAGNES CHAQUE ANNÉE

Étant donné que les principales fonctions de vos employés ne consistent pas à être les premiers intervenants, il est important qu'ils reçoivent des cours de recyclage annuels pour ne pas oublier leur formation. Cette formation annuelle vous donnera également l'occasion de mettre à jour vos procédures d'urgence et de découvrir comment ils ont utilisé leur formation au cours de la dernière année. Les séances de rafraîchissement et les exercices annuels que vous organisez, par exemple la plus grande simulation annuelle de tremblement de terre au monde, La Grande Secousse, aident à accroître votre soutien et votre intérêt pour vos efforts. Il peut également aider à recruter de nouveaux employés pour la prochaine formation.

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS

Nous avons déjà démontré que vos meilleurs atouts sont vos employés. Ils font partie intégrante de toute opération. Mais ils sont aussi humains et peuvent avoir des situations où ils ont besoin d'une aide supplémentaire pour se rétablir personnellement, en particulier après une catastrophe.

L'un des grands avantages de créer un programme de continuité des opérations, ou de préparation aux situations d'urgence, qui offre aux employés une formation en secourisme est que leur sentiment de loyauté envers l'entreprise augmente.

Si vous n'en avez pas déjà une, créez un programme d'aide aux employés (PAE) pour assister votre workforce.



-  Lancer un programme d'aide aux employés (PAE) pour répondre à leurs besoins personnels et aux raisons de la baisse de productivité.
-  Pensez à la façon dont votre entreprise peut aider les employés et les familles qui ont des besoins immédiats après un sinistre et aux choses auxquelles ils ont besoin d'avoir accès (nourriture, logement, soins médicaux, etc.)
-  Planifiez de mettre les employés en contact avec des ressources - comme certains peuvent être durement touchés par le sinistre, il se peut qu'ils n'aient pas la capacité physique ou un téléphone en état de marche pour retracer les articles, par exemple pour trouver :
 -  Un nouveau logement, une garderie, une voiture de location, un chenil ou d'autres services nécessaires.
-  Réfléchissez à la façon dont vous pouvez fournir aux employés toute aide financière d'urgence (p. ex. subventions d'urgence, logement, avance sur salaire).
-  Même si les employés n'ont pas un rôle essentiel dans les opérations, ils peuvent jouer un rôle important dans le rétablissement en assumant d'autres fonctions. Même faire quelque chose d'aussi simple que d'accueillir les employés après une interruption peut jouer un rôle vital pour remettre l'entreprise sur pied. En plus de maintenir votre personnel des communications informé, gardez aussi les employés engagés dans le rétablissement, même si cela ne fait pas partie de leurs tâches normales.

COMMUNICATION & MARQUE

STRATÉGIE DE COMMUNICATION

L'élément le plus important de la planification de l'ensemble de vos activités de sensibilisation est l'élaboration d'une stratégie de communication. Cette stratégie fera partie intégrante de votre plan de continuité des activités et de secours en cas de catastrophe. C'est donc un excellent point de départ, car vous pourrez l'utiliser tout de suite.

Methods

Il existe de nombreuses technologies et solutions pour aider une entreprise à communiquer. Ils vont de la gratuité à des coûts importants, et de la technologie de base à la haute technologie. Vous pouvez également utiliser une combinaison hybride de solutions pour adapter les solutions à vos différents publics.

-  Examinez les options d'alerte pour tenir les employés, les clients, les fournisseurs et les intervenants régulièrement informés au moyen de multiples outils et technologies (p. ex. téléphone, courriel, groupes de messagerie texte, site Web, médias sociaux, systèmes d'alerte, composeur externe). Tenez vos coordonnées à jour et testez-les régulièrement.

-  Les messages texte sont plus faciles à envoyer/recevoir et utilisent moins de bande passante que le courriel, et les gens sont plus susceptibles de les voir sur leur téléphone.

Porte-parole

Il s'agit d'une tâche pour les personnes de votre entreprise qui ont déjà une responsabilité en matière de communication dans leur travail quotidien. Ce n'est pas une formation sur le champ. Au lieu de cela, donnez-le aux experts qui n'auront pas besoin de formation. Il s'agit généralement de personnes des Ressources humaines, du Secteur public et du Secteur des ressources humaines. Relations avec les médias, Affaires extérieures ou autres, et peut agir à titre de porte-parole de l'entreprise ou avoir de l'expérience de travail avec les médias.

Remplir le rôle de porte-parole

-  Désignez et formez un porte-parole et un remplaçant fiables qui sont les seules personnes approuvées par votre entreprise et assurez-vous que tous les employés connaissent le nom de ce porte-parole.
-  Les rendre accessibles aux médias 24 heures sur 24 (probablement pas le PDG).
-  Reconnaître que leur principale responsabilité est de tenir tout le monde au courant de l'état de la situation, même si cela signifie dire "Nous n'avons pas encore de nouvelles, mais nous serons de nouveau en contact dans une heure".

Communications internes et externes

La communication est vitale et se produit en temps de paix et après les catastrophes. Après une catastrophe, l'objectif est différent, mais il exige l'utilisation de toutes les mêmes compétences critiques en matière de communication. Les deux cibles des communications sont votre public interne (p. ex. les employés) et votre public externe (le grand public).

Communications internes

Les communications internes avec les employés, les clients, les distributeurs, les fournisseurs et les parties prenantes constituent un élément important de la réussite d'une entreprise. La qualité de vos communications avec votre groupe interne après un sinistre est directement liée à ce que vous avez établi avant que quelque chose ne se produise.

-  Qu'avez-vous en place aujourd'hui ?

COMMUNICATIONS INTERNES

AVANT LE DÉSASTRE

- ☐ Examinez les options d'alerte pour tenir les employés, les clients, les vendeurs, les fournisseurs et les intervenants régulièrement informés à l'aide de multiples outils et technologies (p. ex. courriel, groupes de messages texte). Tenez vos coordonnées à jour et testez-les régulièrement.
- ☐ Créez un plan d'avis distinct et officiel pour les familles immédiates et les proches des employés en cas de perte de vie, de disparition de personnel, etc. Travaillez avec vos employés pour déterminer s'il est nécessaire d'aviser de façon appropriée les fournisseurs de soins et les exploitants de garderies au nom des employés.
- ☐ Créez des modèles de messages et des points de discussion clés pour assurer la cohérence avec votre public cible (ne rien préciser sur les détails de la catastrophe pour éviter toute ambiguïté).
- ☐ Encouragez la préparation personnelle et familiale. Également important si vous vous attendez à ce qu'un employé reste ou retourne rapidement au travail.
- ☐ Renforcez les plans, procédures et actions de préparation de l'entreprise.

APRÈS LE DÉSASTRE

- ☐ Informez les employés du statut de l'entreprise, des actions et de ce à quoi ils doivent s'attendre. Informez-les de la date de la prochaine mise à jour et tenez-les informés.
- ☐ Soulignez les activités spécifiques des employés.
- ☐ Partagez avec eux les endroits où ils peuvent obtenir de l'aide, si eux-mêmes ou leur famille ont besoin d'aide.
- ☐ Révélez les possibilités d'engagement communautaire.

L'efficacité de vos communications après un sinistre dépend directement de ce que vous avez établi à l'avance

COMMUNICATIONS INTERNES

EMPLOYÉS



Voici quelques-unes des questions qui susciteront leur intérêt :

- ☐ Ont-ils encore un emploi ?
- ☐ Quand et où se présenteront-ils au travail ?
- ☐ Leur rôle ou leurs activités professionnelles changeront-ils pendant la catastrophe ?
- ☐ Comment se préparent-ils à travailler dans un environnement sinistré ?
- ☐ Où est le plan d'urgence et les procédures de reprise après le sinistre ?
- ☐ Ce qu'il faut dire uniquement aux clients ?
- ☐ Seront-ils payés, de quelle manière et, dans le cas contraire, comment et quand seront-ils payés ?

CLIENTS



Des questions auxquelles ils voudront obtenir des réponses :

- ☐ Quels services/produits ne seront pas disponibles à tel ou tel moment ?
- ☐ Quelles autres mesures d'adaptation seront prises ?
- ☐ Y aura-t-il une indemnisation en cas d'accident ?



Mesures à prendre pour communiquer avec les employés :

- ☐ Créez une arborescence téléphonique pour transmettre des informations spécifiques aux employés.
- ☐ Utilisez le groupe de texte pour les messages à caractères limités, mais plus fiable, demandez une action pour confirmer la réception des messages.
- ☐ Utilisez des plateformes de médias sociaux (p. ex. Facebook, Twitter) pour informer tous les intervenants internes.
- ☐ Désignez un porte-parole et un remplaçant qui sont les seuls porte-parole approuvés de votre entreprise auprès des médias ou en ligne.
- ☐ Créez des procédures de réponse pour gérer une redirection vocale ou téléphonique.
- ☐ Élaborez des procédures pour rétablir votre réseau, p. ex. courriel, réseau privé virtuel (RPV).
- ☐ Actualisez souvent la stratégie de communication, car les numéros de téléphone changent fréquemment, puis former les employés et les nouvelles recrues à la stratégie.
- ☐ Coordonnez la planification de la communication avec les principaux fournisseurs et vendeurs.
- ☐ Après une situation d'urgence, faites un compte rendu avec votre personnel pour évaluer les expériences et les points à améliorer dans la stratégie.

COMMUNICATIONS EXTERNES

AVANT LE DÉSASTRE

- ☐ Déterminez les médias qui peuvent diffuser vos informations commerciales à la télévision, à la radio, dans les journaux, etc. et créez une liste de contacts.
- ☐ Créez des étapes pour joindre et répondre aux médias.
- ☐ S'inscrire sur les plateformes de médias sociaux (p. ex. Twitter, Facebook, LinkedIn) afin d'informer les internautes externes.
- ☐ Envisagez des options telles que la mise en place d'une "ligne directe" et de pages Web prêtes à l'emploi qui peuvent être activées à court préavis afin de communiquer avec le public.
- ☐ Assurez l'accès à distance au site Web de votre entreprise avec le personnel approprié à gérer en cas de sinistre.
- ☐ Assurez-vous d'avoir un dossier de presse contenant les renseignements sur votre entreprise et les contacts approuvés.
- ☐ Établissez le contact avec au moins deux fournisseurs régionaux d'affichage qui peuvent livrer des bannières, des affiches après un sinistre.

APRÈS LE DÉSASTRE

- ☐ Suivez les étapes de votre stratégie de communication en situation de crise.
- ☐ Utilisez votre trousse d'information pour partager des détails avec votre liste de contacts afin de répondre à vos questions et de prévenir les rumeurs (s'ils n'ont pas de nouvelles de vous, ils utiliseront l'information qu'ils ont).
- ☐ Partagez l'information sous toutes les formes et tous les formats qui sont en place ou qui sont encore opérationnels.
- ☐ Utilisez des plateformes de médias sociaux (p. ex. Twitter, Facebook, LinkedIn) pour partager l'état d'avancement et anticiper les rumeurs.
- ☐ Établissez un contact direct par e-mail ou par téléphone, communiqués de presse par e-mail, fax de diffusion, services d'information, etc.
- ☐ Utilisez votre "hot line" et vos pages web pour communiquer avec le public.
- ☐ Fournir un accès à distance au site Web de votre entreprise pour le personnel approprié.
- ☐ Déterminez les besoins en matière de signalisation et communiquer avec les fournisseurs en fonction de ces besoins.

PROTÉGER VOTRE MARQUE

Votre marque est ce qui fait de votre entreprise votre entreprise. La perception que les gens ont de votre marque passe par vos employés, vos produits, votre site Web, votre logo, votre slogan, votre palette de couleurs, votre service, etc. C'est ainsi que vous renforcez la confiance des consommateurs dans votre fiabilité pour fournir des produits et services de qualité. Plus la marque est convaincante, plus la vente est facile, même si le prix est élevé.

Le défi, y compris au quotidien, est de rester en avance sur les événements ou les plaintes qui peuvent avoir un impact négatif sur la marque de l'entreprise, en particulier dans l'ère moderne de l'Internet où tout le monde peut faire des commentaires sur votre entreprise. Si les commentaires ou les plaintes restent sans réponse, cela peut s'appliquer même à une marque bien affirmée, mais toute rumeur qui n'est pas adressée sera répété jusqu'à ce que cela devienne un fait. Une telle situation peut avoir des répercussions à long terme et coûteuses sur votre réputation et vos résultats financiers. Protéger la marque, c'est avant tout être proactif et réactif, et la communication est la clé.

Par exemple, une entreprise peut recueillir quotidiennement des numéros de carte de crédit et des renseignements personnels auprès de clients et, en cas de vol de ces renseignements, l'entreprise et le client sont tous deux vulnérables aux dommages - réputation et poursuites pour l'entreprise et perte de la protection d'identification et vol d'identité possible pour le client. De même, les entreprises qui ont connu des produits contaminés qui ont nui à leurs clients ont dû apprendre directement comment protéger leur marque en s'attaquant directement à ces problèmes, en prenant soin de leurs clients et en restant en avance sur les rumeurs et communications au public.

Avant une catastrophe

- ☐ Assurez-vous que les employés, les fournisseurs, les clients et le public obtiennent les faits directement de votre entreprise.
- ☐ Créez une stratégie de médias sociaux.
- ☐ Surveillez les médias sociaux et les sites Web à la recherche de problèmes potentiels. Configurer les alertes Google.
- ☐ Répondez aux demandes de service à la clientèle et aux plaintes du public.
- ☐ Répondez rapidement aux demandes des médias.
- ☐ Tenez le porte-parole au courant de tout impact potentiel sur la marque.
- ☐ Mettre à jour les modèles de communication.

Les désastres peuvent également affecter votre marque si les clients ont des attentes sur la livraison des produits et craignent que les commandes ne soient pas honorées. Si les nouvelles locales montrent une entreprise endommagée, mais qu'il n'y a pas de porte-parole pour mettre les images en contexte, il peut sembler que l'entreprise est inapte.

Les effets en cascade peuvent être des clients à la recherche d'autres fournisseurs, et une fois qu'ils sont partis, il est extrêmement difficile de récupérer un client. C'est pourquoi la Stratégie de communication est si importante pour définir les rôles et les procédures permettant de faire face à tous ces types d'événements. En cas de sinistre, les Communications de crise interviennent pour répondre à tous les besoins immédiats à partir d'un point central, tel que le centre des opérations d'urgence de votre entreprise.

COMMUNICATIONS DE CRISE

C'est ce que vous avez planifié en créant votre stratégie de communication. Quelque chose s'est produit et vous devez mettre vos plans en action. La protection de la marque est un élément qui fait partie intégrante de tout message, de sorte que toute communication devra tenir compte des répercussions sur la réputation et la confiance des consommateurs. Voici quelques conseils :

LORS D'UN SINISTRE

Interne

- ☐ Établissez et maintenez des communications en cas de crise pour vous assurer que vos employés, vos fournisseurs et vos clients obtiennent les faits directement de vous.
- ☐ Communiquez régulièrement avec tous les publics clés à l'aide de vos listes de contacts.
- ☐ Répondez rapidement aux rumeurs pour dissiper les mythes.
- ☐ Prévenez souvent les clients, en particulier des retards de livraison, des alternatives, des attentes et de toute compensation. Être proactif, réactif et axé sur les solutions.
- ☐ En cas d'évacuation, établissez un point de contact central auquel les employés peuvent indiquer où ils se trouvent et leur situation (ce qui pourrait se faire au moyen d'un système d'accès téléphonique à l'extérieur de la zone).
- ☐ Utilisez des solutions moins coûteuses (p. ex., les médias sociaux) ou plus sophistiquées et plus coûteuses (systèmes d'alerte) pour atteindre les publics visés si elles n'étaient pas déjà en place.
- ☐ Surveillez les communications internes pour déterminer quels messages fonctionnent bien et quels sont les besoins, les forces et les faiblesses du message ou de la stratégie, et surtout pour éviter toute désinformation ou rumeur.

Externe

- ☐ Établir et maintenir des communications en cas de crise pour s'assurer que le public obtient les faits directement de vous.
- ☐ Répondre rapidement à toutes les demandes des médias, même si vous n'avez pas encore toutes les réponses.
- ☐ Activer le porte-parole et les renforts.
- ☐ Obtenez tous les faits et confirmez tout (autant que possible) avant la publication et que votre histoire soit claire.
- ☐ Reconnaître le(s) issue (s).
- ☐ Établissez un contact avec les médias dès le début, ne serait-ce que pour leur dire "Nous n'avons encore rien à dire, mais nous y travaillons et nous reprendrons contact dans deux heures.", etc.
- ☐ Utilisez les communiqués de presse et les conférences de presse pour vous adresser à plusieurs médias à la fois et pour qu'ils puissent avoir un accès direct au porte-parole, et au besoin, faites venir un expert pour vous aider à raconter votre histoire.
- ☐ Utilisez les comptes des médias sociaux pour tenir les gens informés dès le début et continuez à partager, à nettoyer, réparer, restaurer et récupérer des photos et des vidéos. Répondre aux questions qui y sont.

COMMUNICATIONS DE CRISE

LORS D'UN SINISTRE

Externe (suite)

- ☐ Reconstruire votre réputation, si nécessaire.
- ☐ Communiquez régulièrement avec tous les publics clés à l'aide de vos listes de contacts.
- ☐ Répondez rapidement aux rumeurs pour dissiper les mythes. Être proactif, réactif et axé sur les solutions.
- ☐ Comprendre que rien n'est " confidentiel ", donc toujours communiquer de façon transparente et précise, confirmer les faits et utiliser des messages approuvés.
- ☐ Surveiller les communications externes pour déterminer quels messages fonctionnent bien et quels sont les besoins, les forces et les faiblesses du message ou de la stratégie, et surtout pour éviter toute désinformation ou rumeurs.

Maintenir les communications en cas de crise pour s'assurer que le public obtient les faits directement de vous.

APRÈS UN SINISTRE

Interne

- ☐ Aviser toutes les personnes clés des prochaines étapes.
- ☐ Faire le point avec le personnel, reconnaître le travail acharné et souligner les expériences positives.
- ☐ Documenter les leçons apprises et mettre à jour la stratégie de communication.

Externe

- ☐ Documenter l'expérience et les leçons apprises. Mise à jour de la stratégie de communication.
- ☐ Mettre à jour les listes de contacts médias et les ajouter à "Grab-n-Go" (plus d'informations à ce sujet plus tard)

✓ PERSONNES

Bon travail !

La question concernant cet aspect essentiel est réglée. Sélectionnez maintenant votre prochain atout le plus important. Pensez à ce dont votre entreprise dépend ou qui, en cas d'interruption, entraînerait des pertes importantes pour votre entreprise.



PROTÉGER LES DONNÉES

Quel que soit l'endroit où sont stockées vos données (sur papier, sur des serveurs ou dans le nuage, comme dans Google Apps ou Office 365), vous devez les protéger. La technologie est devenue un facteur clé dans les affaires, à tel point que les pertes peuvent être importantes. Les conséquences les plus graves d'une panne sont la perte de productivité, de réputation et de revenus. Pour donner un chiffre, examinons une panne de réseau due à une attaque par déni de service (DDoS). Le temps d'arrêt moyen était de 54 minutes après l'attaque, ce qui empêchait les gens de travailler. Bien qu'ils variaient de 1 \$ à 100 000 \$ la minute, la moyenne était d'environ 22 000 \$ la minute. Considérez la différence d'impact entre un atelier de pneus et une société de commerce en ligne.

Cela dit, les données ne sont pas seulement électroniques, même si nous y portons beaucoup d'attention. Vous obtiendrez également des informations sur les " documents vitaux ", qui sont, quelle que soit leur forme, indispensables à l'organisation afin de poursuivre ses fonctions commerciales essentielles pendant et après une catastrophe. Une entreprise ne peut pas fonctionner sans gérer ses propres données et informations. La nature des données varie d'une entreprise à l'autre, mais l'information commune comprendra des éléments tels que les antécédents des clients, les documents clés, les dossiers (papier et électroniques), les dossiers vitaux, les sauvegardes des serveurs ou des ordinateurs et d'autres détails nécessaires. La protection des données peut avoir un coût, de sorte qu'il devient nécessaire de déterminer ce qui est le plus important pour l'entreprise pour les opérations quotidiennes et ce qui pourrait avoir un impact si elles étaient perdues dans un sinistre et devaient être recréées.

Pour certaines entreprises, elles peuvent recueillir des renseignements personnels sur les clients, comme les numéros de carte de crédit, et si ces renseignements sont volés, les pertes peuvent être importantes pour l'entreprise et le client qui devient dès lors victime d'identité.

ÉTAPE 1 : SAUVEGARDEZ DES DONNÉES

Une sauvegarde est la copie et l'archivage de données informatiques afin qu'elles puissent être utilisées pour restaurer les informations d'origine après une perte de données, quelle qu'en soit la cause. **Effectuer une sauvegarde régulière des données et stocker cette sauvegarde hors site est la mesure de protection la plus importante qu'une petite entreprise devrait prendre.**

Une sauvegarde capture également les informations en fonction du temps défini par l'entreprise, par exemple en fonction du temps de sauvegarde : 24 heures, 1 semaine, 1 mois. Le temps choisi par une organisation entre les sauvegardes régulières dépend directement de la quantité de données et d'informations qu'une entreprise peut perdre sans que cela ne nuise à ses opérations. Pouvez-vous récupérer si vous perdez les dernières 24 heures de commandes ou de données clients ? Le calendrier est très spécifique à chaque entreprise. Déterminez votre seuil de temps, si plus longtemps sans les données portera préjudice à l'entreprise.

Pour certaines organisations, il peut y avoir certaines informations qui ne doivent jamais être perdues, comme celles utilisées par les sociétés commerciales en ligne. Des plans doivent être mis en place pour s'assurer que les données sont protégées par au moins une sauvegarde et, pour certaines entreprises, par des redondances multiples, au cas où une catastrophe surviendrait.



Effectuez régulièrement des sauvegardes de vos données et stockez-les hors site

ÉTAPE 2 : OPTIONS DE SAUVEGARDE

Sauvegarde sur bande

- Il s'agit d'enregistrer les données séquentiellement sur un périphérique physique, mais les sauvegardes et les temps de récupération sont lents, sans parler de la gestion des bandes. La clé, c'est de le faire de façon économique et efficace. "Vieille école", mais les grandes entreprises les utilisent encore.

Disque USB/disque dur externe

- Cela accélère le processus de sauvegarde et de restauration et peut inclure la compression de données volumineuses.
- Utilisez un logiciel de sauvegarde intégré (par exemple TimeMachine sur les ordinateurs Macintosh et Windows
- Backup sur les ordinateurs Windows) avec un disque USB externe.
- Dans la plupart des cas, achetez un disque externe qui est au moins 50% plus grand que les disques que vous sauvegardez. Le logiciel de sauvegarde intégré Windows et Mac stocke automatiquement plusieurs versions de fichiers (pas plus grandes que la taille de votre disque de sauvegarde). Cette option vous permet de restaurer les versions précédentes d'un fichier, par exemple lorsque vous apportez une modification à un document, puis que vous décidez ultérieurement de revenir à la version originale.

Redundant, external hard-drives

Cloud storage services

- Par exemple, Dropbox.com, Box.net, Microsoft OneDrive, Apple iCloud - fournir un peu d'espace de stockage gratuit et de l'espace supplémentaire pour un prix raisonnable. Installez leur logiciel client sur votre ordinateur et il synchronisera automatiquement un ou plusieurs dossiers entre le stockage en ligne et votre ordinateur.

THREE CHARACTERISTICS OF BACKUPS

1

Il s'agit d'une copie archivée d'un ou de plusieurs fichiers. Si le fichier original est perdu, supprimé ou inaccessible, la sauvegarde permet de remplacer le fichier original.

Si vous utilisez un logiciel de sauvegarde, notez simplement qu'il est différent du logiciel de synchronisation (sync). Le logiciel de sauvegarde crée un miroir complet de vos fichiers à un moment programmé, tandis que la synchronisation surveille vos fichiers et ne créera une sauvegarde qu'en cas de besoin, perdant potentiellement un temps critique pour capturer les informations clés avant de les perdre. Une entreprise peut avoir plusieurs sauvegardes de données critiques, stockées sur plusieurs sites.

2

Une "sauvegarde" signifie que vos données sont stockées dans au moins 2 emplacements.

Déplacer des données de votre disque système vers un disque dur externe n'est PAS une sauvegarde. En effet, votre disque dur système et votre disque dur externe se trouvent physiquement au même endroit, à moins que vous n'ayez deux emplacements physiques différents (par exemple, un à votre bureau à domicile, un dans une succursale).



Maintenir une sauvegarde valide protège contre : les virus informatiques, la corruption des données, la perte accidentelle de données utilisateur, les pannes matérielles, les catastrophes naturelles ou les risques environnementaux

3

Testé

Les sauvegardes doivent être testées pour s'assurer qu'une fois que vous en recevez une, elles sont viables et restaureront effectivement vos données. Vous ne souhaitez pas découvrir qu'il y a un problème après avoir déjà perdu les données originales.

Services de sauvegarde en ligne

- Par exemple, Carbonite et CrashPlan fournissent de véritables sauvegardes de données à un prix très raisonnable. Ils nécessitent une connexion réseau constante.

DVD, CD ou clé USB ou clé USB enregistrables

- Il s'agit d'options peu coûteuses, mais qui doivent être exécutées manuellement. Ils peuvent servir à l'enregistrement de documents critiques, de sauvegardes complètes et de sauvegardes de sauvegardes si vous utilisez une autre méthode primaire. Si votre entreprise n'a pas effectué de sauvegardes hors site, cette solution peut être mise en œuvre aujourd'hui pendant que d'autres options sont en cours d'étude. Assurez-vous que les fichiers sont protégés par un mot de passe ou cryptés car ces formes de médias peuvent être facilement perdues en raison de leur taille et de leur accessibilité. Prévoyez un numéro de téléphone et une date sur ceux-ci, juste au cas où. Assurez-vous qu'ils sont entreposés de façon sécuritaire à l'extérieur du site et qu'ils sont également accessibles au personnel autorisé en cas de besoin. Effectuez régulièrement des sauvegardes et remplacez les anciennes versions pour éviter toute confusion.

Autre options – p. ex. documents papier

- Une grande partie de ce que nous faisons et des données que nous capturons est réalisée à l'aide de la technologie, mais pour certaines entreprises qui ont une copie de certaines données clés, l'impression de celles-ci peut être un premier choix pour la protection des données ou un niveau supplémentaire de redondance. Il y a plus d'une histoire d'une entreprise qui a subi un désastre, perdu toutes ses données, n'a pas eu de sauvegarde ou la sauvegarde a échoué, mais a été capable de récupérer des données à partir de documents imprimés. C'était plus ancien, et beaucoup de choses ont été perdues, mais ils ont été en mesure de combler l'information manquante et de relancer l'entreprise. Bien que leur récupération ait été lente, les anciennes données ont été préférées à aucune donnée du tout.

- Il est facile et économique de faire des copies, mais les copies doivent ensuite être situées loin de l'original pour être une sauvegarde efficace. Envisager la façon dont les copies d'un emplacement extérieur seront rendues accessibles au besoin.

ÉTAPE 3 : RÉFLEXIONS SUPPLÉMENTAIRES SUR LES OPTIONS DE SAUVEGARDE

Maintenant que vous avez lu et étudié toutes les options, voici quelques suggestions ou points supplémentaires :

- Essayez une sauvegarde hybride dans un centre de données hors site avec une copie locale de vos données. Une fois que vous sauvegardez sur le serveur local, répliquez vos données, puis faites sauvegarder le serveur local sur le stockage en nuage. Pour ne pas affecter les performances de vos ordinateurs principaux ou de votre connexion Internet, effectuez automatiquement une sauvegarde vers l'emplacement sécurisé hors site du cloud après les heures de bureau.
- La sauvegarde directe dans le nuage est une option rapide, mais ne vous laisse pas de copie locale dans votre bureau et peut affecter les performances de vos ordinateurs principaux ou de la connexion Internet pendant la sauvegarde.
- Bien qu'ils ne soient pas destinés à la restauration de données sauvegardées dans une entreprise, les appareils mobiles peuvent être configurés pour accéder aux fichiers sauvegardés dans le cloud en cas de besoin. Les appareils mobiles peuvent également avoir besoin d'informations sauvegardées et peuvent être configurés à l'aide des technologies de cloud virtuelles pour récupérer automatiquement les données.

#1 la mesure de protection la plus importante : Effectuer une sauvegarde régulière des données et stocker les sauvegardes hors site.

ÉTAPE 4 : PLANNIFIEZ COMMENT RÉCUPÉRER VOS DONNÉES

On néglige souvent le processus de restauration des données à partir d'une sauvegarde pourtant il faut tenir compte des trois points suivants.

1. Récupérer à partir de votre appareil local

Ne fonctionne que si l'une de vos sauvegardes est sur un serveur local ou un disque dur

2. Récupérer du nuage

Vous devez télécharger des données sauvegardées à partir du cloud (giga-octets ou téraoctets), ce qui peut entraîner des heures ou des jours d'arrêt

3. Récupérer dans le nuage

Si le périphérique local est endommagé, certains fournisseurs peuvent fournir un service de " reprise après sinistre " pour lancer une machine virtuelle directement depuis le cloud afin que vous puissiez accéder aux applications ou informations importantes application or information`

ÉTAPE 5 : TESTEZ VOS SAUVEGARDES !

Quels que soient les outils ou les solutions que vous choisissiez pour protéger vos données, assurez-vous de les tester ou d'effectuer régulièrement des " séries d'essai " pour vous assurer que tout est en ordre pour que votre processus fonctionne correctement. Pourquoi ? Parce que lors d'une catastrophe ou d'une cyberattaque, ce ne serait pas le moment de découvrir que vos sauvegardes ne récupéraient pas toutes vos données et que des informations critiques sont perdues. Vérifiez régulièrement la fiabilité de la sauvegarde et assurez-vous que tout le monde sait ce qu'il faut faire.

- ☐ Exécutez des exercices à l'aide de l'équipement, des fournitures et des procédures pour récupérer vos dossiers vitaux afin de vous assurer que tout fonctionne bien
- ☐ Renforcez ou éliminez tout maillon faible dans vos sauvegardes, ou la restauration des données du processus opérationnel.
- ☐ Tester et valider régulièrement l'ensemble du processus au moins une fois par an, voire tôt
- ☐ Documenter le processus et les procédures de sauvegarde et de restauration. S'il y a un problème, corrigez-le, puis mettez à jour votre plan.

ÉTAPE 6 : CRÉEZ UN ÉTUDI « GRAB-N-GO »

Il s'agit d'une mallette, d'un dossier, d'une boîte ou d'un porte-documents (encore mieux, un contenant portatif à l'épreuve de l'eau et du feu) qui contient des articles et qui peut comprendre une clé USB et/ou des copies imprimées de votre plan d'urgence, de la liste des personnes à joindre en cas d'urgence, des renseignements clés, des documents juridiques, des contrats, des plans relatifs aux locaux, les besoins énergétiques, la liste des fournisseurs de matériel essentiel ou autre élément considéré pertinent.

Ce qu'il y a dans le "Grab-n-Go" dépend des entreprises et vous pouvez en avoir plus d'un comme redondance aux sauvegardes faites et portées par le personnel clé ou les cadres. Un point important d'un Grab-n-Go est qu'il doit être sécurisé au cas où il contiendrait des informations sensibles. Le laisser dans la voiture d'une certaine personne peut faire partie de votre plan, mais assurez-vous que les données des clés sont cryptées et qu'elles ne sont pas laissées à découvert, afin de les rendre moins attrayantes pour le vol.

Grab-n-Go peut inclure une variété d'articles dont vous auriez le plus besoin en cas d'urgence, comme des copies papier et/ou sauvegardées sur un lecteur flash USB. Vous trouverez ci-dessous quelques options :

VOTRE LISTE D'APPROVISIONNEMENT « GRAB-N-GO »

- | | |
|---|---|
| ☐ Procédures d'intervention d'urgence | ☐ Plan de l'espace et besoins en énergie |
| ☐ Numéro de téléphone d'urgence | ☐ Liste d'inventaire prioritaire |
| ☐ Documents nécessaires à la prise de décision | ☐ Fournisseurs d'équipements critiques |
| ☐ Plan en cas de catastrophe | ☐ Clé(s) |
| ☐ Documents juridique, p. ex. contrats | ☐ _____ |
| | ☐ _____ |

ÉTAPE 7 : STOCKAGE DES DOSSIERS CRUCIAUX

Les dossiers cruciaux sont ceux qui sont absolument essentiels en cas d'urgence. Une question à se poser est la suivante : « Ces documents sont-ils essentiels à la poursuite de la mission de l'entreprise qui consiste à _____ ? »

Bien que tous les documents sont essentiels à l'entreprise, certains sont tout simplement indispensables à la poursuite des activités et ne peuvent être perdus même dans les situations les plus graves où l'accès aux documents n'est pas disponible pendant une longue période. Pour cette raison, ces enregistrements vitaux doivent être dupliqués et stockés hors site (plus de détails sur la sauvegarde des enregistrements et des données dans les sauvegardes).

En raison de l'importance de ces documents et dossiers, identifiez ceux qui sont essentiels et planifiez la façon de les protéger. Le problème ici n'est pas que tous ces documents ne se trouvent pas au même endroit ou ne sont pas gérés par les mêmes personnes, de sorte qu'en cas de besoin, vous devrez peut-être vous débrouiller pour les trouver - si vous le pouvez. C'est pourquoi il est si important de les identifier, de les localiser et de les protéger à l'avance. Si un incendie se déclare au travail et qu'un dossier vital est nécessaire, mais toujours au bureau, cela n'aide pas votre entreprise.

IL EXISTE DEUX TYPES DE DOCUMENTS CRUCIAUX

1 Dossiers d'exploitation d'urgence

Besoin immédiat, p. ex. ordre de succession (qui peut prendre des décisions ou dépenser de l'argent si les personnes clés ne sont pas disponibles), plans de construction, manuels de fonctionnement du système

2 Documents relatifs aux droits juridiques et financiers

Essentiel pour protéger les droits juridiques et financiers de l'entreprise et des personnes directement touchées par ses activités, comme les polices d'assurance, les dossiers financiers, les baux, les dossiers des employés, la recherche, les accords de niveau de service (SLO) ou les contrats.



Créez une liste d'inventaire des documents d'état civil détaillant les éléments suivants pour chacun d'eux :

- Quel est le format et la méthode utilisés pour les protéger ?
 - Photocopies, sauvegardées dans le nuage, etc.
- Qui est responsable des originaux et des copies et qui les envoie au dépôt ?
- Où sont conservés les originaux et les copies
 - Coordonnées des responsables si des dossiers doivent être recueillis à ces autres endroits
- À quelle fréquence sont-ils remplacés (à tour de rôle), comment sont-ils mis à jour et qui s'en charge ?
- Tenez compte du risque de récupération si l'information est périmée.
- Tenez compte du coût de sa mise à jour.

LIS TE D'INVENTAIRE DES DOCUMENTS ESSENTIELS

Fichie enregistrement ou base d e données	Forme du document (p. ex., papier, électronique)	Emplacement de stockage	Fréquence d'entretien
Plan de continuité des opérations	Électronique / Papier	Transporté à la succursale du centre ville Ctr Opération	Annuellement
Contrats relatifs au plan de services de sécurité	Électronique / Papier	Transporté à la succursale du centre ville Ctr Opération	Annuellement
Délégations de pouvoirs	Électronique / Papier	Site de sauvegarde	Annuellement
Contacts du personnel en	Électronique / Papier	RH et site de sauvegarde	Quotidiennement / hebdomadaire



Créez une liste de sociétés de secours pour votre zone géographique et mettez à jour les informations au moins une fois par an. Ce n'est pas une obligation, mais juste au cas où ce serait nécessaire.

ÉTAPE 8 : ACCÈS À DISTANCE

Dans certains cas, l'administrateur réseau peut avoir besoin d'avoir accès au réseau de l'entreprise pour résoudre un problème. Il y a des moments où vous n'avez pas accès à votre bâtiment physique où le réseau ou le serveur se trouve et où l'accès à distance serait bénéfique. Cela pourrait se produire après un incendie dans une entreprise voisine ou un tremblement de terre où d'autres bâtiments sont endommagés et où les rues sont fermées. Dans un cas extrême, après l'attentat à la bombe d'Oklahoma City, le périmètre de la police a fermé des centaines de petites entreprises pendant plus d'un an.

- ☐ Si nécessaire et possible, configurez l'accès à distance et la gestion de votre réseau pour les personnes clés.
-  Non seulement cela vous permettra de continuer à travailler si vous ne pouvez pas entrer, mais c'est pratique, surtout en cas d'urgence.
-  Assurez-vous d'avoir des contrôles de sécurité appropriés pour limiter l'accès à ces données.

ÉTAPE 9 : PROTECTION CONTRE LA CYBERCRIMINALITÉ

L'augmentation de la connectivité Internet des entreprises a également accru la vulnérabilité des entreprises en matière de sécurité en ligne. Voici quelques-unes des cyberattaques qui exploitent ces faiblesses et peuvent causer une perte de données ou exposer des données sensibles à des criminels. Une entreprise peut se protéger contre ce genre d'événements avec persistance et bon sens, mais il faut d'abord que l'entreprise et ses employés soient conscients des risques associés à certaines activités en ligne.

DONNÉES

Bon travail !

Vous avez terminé l'examen de cet atout essentiel. Sélectionnez maintenant votre prochain atout le plus important. Pensez à ce dont votre entreprise a besoin pour fonctionner ou qui, en cas d'interruption, entraînerait des pertes importantes pour votre entreprise.

Table des
matières

TYPES DE CYBERATTQUES

Voici quelques types de cyberattaques contre lesquelles chaque entreprise doit se protéger et des conseils sur la façon de le faire.

- **Malware - Code malveillant** : Évitez de cliquer sur des liens ou de télécharger des pièces jointes d'expéditeurs inconnus, d'avoir des pare-feux et des systèmes d'exploitation informatiques mis à jour.
- **Hameçonnage** - *Se fait passer pour un tiers de confiance pour obtenir vos renseignements personnels par courriel.* Évitez en vérifiant les demandes par courriel au téléphone, en utilisant un numéro confirmé que vous avez déjà.
- **Attaques par mot de passe** - *Une tierce partie essaie de pénétrer dans vos systèmes en trouvant votre mot de passe.* Évitez en ayant des mots de passe sécurisés que vous changez régulièrement.
- **Déni de service (DDoS)** - *Envoie des volumes élevés de trafic vers un réseau pour le surcharger et l'arrêter.* Éviter en restant à jour avec les mises à jour logicielles et en surveillant le flux de données pour détecter tout pic de trafic
- **Man-in-the-Middle (MITM)** - *Un tiers qui se met entre vous sur votre téléphone portable et un site Web que vous visitez pour obtenir des informations sensibles.* Évitez en utilisant des points d'accès sans fil cryptés qui utilisent un chiffrement WPA ou plus, assurez-vous que les sites utilisent une connexion HTTPS.
- **Téléchargements par drive-by** - *Venant d'un site valide, les logiciels malveillants téléchargeront le programme à un visiteur du site.* Évitez avec les mises à jour du système d'exploitation et du logiciel, limitez le nombre d'extensions du navigateur.
- **Malvertising** - *Code malveillant qui est téléchargé lorsque vous cliquez sur l'annonce.* Évitez en ne cliquant pas sur les annonces pour des trucs gratuits et des cadeaux publicitaires.
- **Logiciels malveillants** - *Logiciels malveillants cachés en tant que logiciels de sécurité valides et nécessaires.* Évitez avec des logiciels pare-feu, anti-virus ou anti-logiciels espions à jour.

PROTÉGER LES OPÉRATIONS

Vos opérations sont ce que votre entreprise fait, ses fonctions primaires, sur une base quotidienne. L'entreprise peut être motivée par la demande, les accords de niveau de service, la mission, les revenus, les réglementations, etc. mais c'est le maintien en activité qui est important. Qu'il s'agisse d'une panne de courant ou d'un mauvais avis en ligne, l'entreprise doit être proactive dans le traitement de tout élément qui pourrait diminuer sa valeur ou causer une interruption des opérations.

C'est là que la planification joue un rôle important afin de s'organiser, d'être réfléchi et de prendre certaines mesures pour se préparer à l'un des événements prévus.

BESIONS DÉCISIONNELS

DOCUMENTS CLÉS

Déterminez quels documents et quels renseignements vous aideront à prendre des décisions, puis rassemblez-les. La façon dont vous recueillez ces documents variera selon la façon dont vous sauvegardez et stockez vos informations, mais il est préférable de stocker ces informations critiques dans plus d'un format pour pouvoir y accéder (par exemple, électroniquement sur un ordinateur portable ou une clé USB, sur papier

ou sous forme numérique dans un environnement en nuage accessible par ordinateur ou téléphone intelligent). Considérez ces documents comme des documents de référence à inclure dans l'annexe de votre plan. Bon nombre d'entre eux vous aideront dans votre processus de planification actuel, et d'autres seront nécessaires pour vous aider pendant le processus de rétablissement. Vous seul pouvez décider de ce qui est essentiel pour votre entreprise.

OÙ COMMENCER

- ☐ Rassemblez les documents et les informations clés, rendezles accessibles dans plus d'un format, puis tenez-les à jour
- ☐ Assurez-vous que les documents clés sont inclus dans votre cas « Grab-n-Go », décrit dans la section Données.
- ☐ Définissez une politique de mise à jour régulière des informations ou créez un élément déclencheur qui, lorsque les informations sont mises à jour, permettra également à cette personne de mettre à jour le dossier « Grab-n-Go ».

Exemples de documents possibles à inclure dans le Grab-n-Go :

- ☐ DOCUMENTS JURIDIQUES : CONTRATS, CONVENTIONS
- ☐ POLICES D'ASSURANCE
- ☐ CONTRATS DE LOCATION
- ☐ LES RELEVÉS DE COMPTE BANCAIRE OU FINANCIER
- ☐ INVENTAIRE
- ☐ LES DÉTAILS DE L'ÉQUIPEMENT (INFORMATIONS SUR
- ☐ LA COMMANDE ET LES RÉPARATIONS)
- ☐ PLANS LOCAUX : BESOINS EN ÉNERGIE
- ☐ LISTES DE CONTACTS
- ☐ HISTORIQUE DES COMMANDES DES CLIENTS
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____



Comprendre quelles opérations spécifiques sont critiques chaque jour vous aidera à déterminer ce dont vous avez besoin de récupérer en 1re, 2e, 3e, etc. après une interruption

PROCESSUS CRITIQUES : IDENTIFIER ET ETABLIR DES PRIORITÉS

Maintenant, vous allez commencer à déterminer quels éléments de votre entreprise doivent être rétablis de façon critique après une interruption afin de rester ouverts et de réduire les pertes.

Identifiez chacune de vos opérations ou processus critiques (ce que vous faites) sur une base quotidienne dans des circonstances normales. C'est là qu'une équipe de personnes sera utile pour analyser les éléments des opérations. En voici quelques exemples :

- ☐ COMPTES DÉBITEURS
- ☐ SALAIRES À PAYER
- ☐ SALLE DU COURRIER
- ☐ FABRICATION
- ☐ POUR LA PRÉPARATION DES ALIMENTS
- ☐ FOURNIR DES SERVICES MÉDICAUX
- ☐ TRANSPORT DE MARCHANDISES
- ☐ VENTE DE X PRODUITS
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

Après avoir créé votre liste d'opérations critiques, priorisez chaque opération en commençant par celles qui sont urgentes à restaurer immédiatement s'il y a une interruption pendant un jour normal. Tenir compte des activités critiques qui doivent être accomplies 1re, 2e, 3e, etc. Continuez à faire des recherches pour avoir une vue d'ensemble de ce que vous faites, comment une partie de ce que vous faites dépend d'abord de l'achèvement d'autres tâches accomplies, ce qui se traduit par un ordre de priorité de vos opérations et processus qui doivent avoir lieu chaque jour. Écrivez-les par ordre décroissant en commençant par votre priorité.

☐ Ensuite, priorisez les opérations et les processus critiques

☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	

Gardez en tête que tout le monde pense que ce qu'il fait pour son travail est important, mais tout n'est pas forcément aussi important, mais cela pourrait être un soutien pour les processus critiques. Si ce n'est pas le cas, il se peut que vous ayez besoin d'une formation continue sur la différence entre ce qui est essentiel et ce qui est important. Les processus les plus critiques doivent absolument être opérationnels après une catastrophe pour que l'entreprise survive. Ce sont là vos opérations et processus critiques. Et si vous ne pouvez pas le faire en quelques heures ou en une journée, vous pourriez faire faillite.



**Envisagez de perdre votre immeuble.
Comment dirigeriez-vous votre entreprise ou
seriez-vous au service de vos customers?**

☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	
☐	

LES PERTURBATIONS POTENTIELLES DE VOS OPÉRATIONS

À la page 10, vous avez identifié les différents dangers et risques potentiels liés à vos opérations et autres biens essentiels. Maintenant que vous avez déterminé vos opérations et processus prioritaires, examinez l'information sur les dangers et remplissez la matrice d'évaluation des risques. Assurez-vous que votre évaluation est toujours exacte et que la priorité que vous avez établie pour ces biens est toujours exacte. Si ce n'est pas le cas, réviser-les. Les catastrophes les plus susceptibles de frapper une entreprise sont une panne de courant ou un incendie. Un incendie peut non seulement perturber les opérations, mais peut aussi vous obliger à déménager complètement, temporairement ou définitivement.

RÉFLÉCHISSEZ À CES QUESTIONS :

- ☐ Quel(s) danger(s) affecterait le plus vos opérations les plus critiques ? _____
- ☐ Gardez en tête qu'il ne s'agit pas nécessairement d'une perturbation physique directe.
- ☐ Combien de temps les interruptions peuvent-elles durer ? _____
- ☐ Ajoutez quels dangers peuvent aussi, ou seulement, vous affecter "en dehors de vos 4 murs" ? _____

Ce processus devrait vous donner un aperçu plus complet de votre entreprise et de ce qu'est le risque de perturbation par des dangers naturels, d'origine humaine, internes et externes. Ne vous arrêtez pas là. Commencez à réfléchir à la façon de minimiser ces impacts et à l'orientation que vous pouvez prendre à partir de là.

PROTECTION FINANCIÈRE

Vous savez comment l'entreprise fonctionne au quotidien, mais les catastrophes sont une expérience différente. Vous avez des obligations financières à respecter et des employés à payer, ce qui ne disparaît pas en cas d'urgence. Prenez le temps de réfléchir à la façon dont vous pouvez répondre à ces éléments essentiels pour que l'entreprise continue de fonctionner avec les personnes dont vous avez besoin pour que cela se produise. Les employés vous demanderont ce qu'il en est en cas de sinistre, de sorte qu'avoir une stratégie en place pour soutenir votre "famille" d'entreprise peut réduire le stress pendant une période déjà très stressante. Il peut également vous aider à prendre certaines décisions financières dès maintenant, à mettre en place un fonds d'urgence, etc.

ASSURANCE

L'assurance est un outil de gestion des risques pour votre entreprise. Elle peut réduire l'impact financier des urgences, des accidents et d'autres perturbations imprévues. L'assurance peut aider une entreprise à survivre à des événements hors de son contrôle. Bien que de nombreuses entreprises évitent l'assurance, la protection financière et la protection des investissements présentent un intérêt à cet égard.

Vous trouverez à la page suivante quelques conseils en matière d'assurance qui vous aideront à assurer le bon fonctionnement de votre entreprise.

- ☐ **Élaborer une stratégie ou un plan financier pour couvrir les charges salariales continues et les titres de créance.**



Priorisez ce que vous faites. Il vous aidera à prendre des décisions meilleures et plus stratégiques en temps de crise.

AVANT LE DÉSASTRE

- ☐ Examinez la garantie actuelle ou, si vous n'en avez pas, examinez les différentes options de couverture
- ☐ Parlez à un professionnel de l'assurance pour lui expliquer vos options de garantie
- ☐ Certaines options sont des garanties pour :
 - ☐ Dommages matériels, y compris la destruction de l'inventaire ou des bâtiments
 - ☐ Pertes d'exploitation, perte de revenus due à une interruption de l'activité en cas de sinistre
 - ☐ Perte de données, de données électroniques ou physiques
 - ☐ Responsabilité, sinistres liés aux catastrophes
- ☐ Si les frais constituent un problème, choisissez un contrat qui couvre les éléments les plus importants de votre entreprise, afin de rester opérationnel, car il peut être plus abordable et vous offre une couverture là où vous en avez le plus besoin.
- ☐ Gardez en tête que l'assurance la plus générale NE couvre PAS les catastrophes, qu'elle peut nécessiter un contrat distinct et assurez-vous qu'elle couvre tous les types de catastrophes.
- ☐ Surveillez ce que représente le plafond ou la limite d'assurance pour le contrat - le montant total qu'un contrat vous versera -car vous pourriez toucher le montant maximal prématurément, sans couverture pour toutes pertes.
- ☐ Prenez des photos de tous vos équipements, biens et structures physiques dès maintenant.

APRÈS LE DÉSASTRE

- ☐ Avoir ce dont vous avez besoin (formulaires et renseignements) dans le dossier Grab-n-Go pour déposer une réclamation d'assurance le plus rapidement possible.
- ☐ Ne nettoyez pas avant d'avoir documenté les dommages avec des photos ou des vidéos.
- ☐ Obtenez au moins deux devis pour des réparations, vérifiez les licences d'entrepreneur et les références.
- ☐ Documenter les dépenses et les pertes qui peuvent être comparées aux chiffres d'avant la catastrophe.
- ☐ Suivez les dépenses de réparation et d'exploitation dans un endroit temporaire pendant la période d'interruption. Si vous êtes forcé de fermer, incluez les dépenses qui se poursuivent pendant la période de fermeture de l'entreprise, comme le coût des services publics et de la publicité
- ☐ Conserver les reçus de la récupération
- ☐ Prendre des photos du processus de nettoyage

✓ FONCTIONS D'EXPLOITATION

Bon travail !

Vous avez terminé l'examen de cet atout essentiel. Sélectionnez maintenant votre prochain atout le plus important. Pensez à ce dont votre entreprise ne peut se passer ou qui, en cas d'interruption, entraînerait des pertes importantes pour votre.



PROTÉGER LES STOCKS

Le suivi et la gestion efficace de vos stocks est essentiel pour vous. Il peut vous dire quel est votre best-seller, où il y a un surplus et ce qu'il faut commander de nouveau. Parfois, les méthodes de suivi de l'inventaire peuvent dépendre du support papier, de l'électricité ou de l'Internet. Considérez où et comment cette information est stockée, quand a-t-elle été mise à jour pour la dernière fois et comment vous pouvez y accéder après un sinistre. Envisagez de conserver une copie d'inventaire mise à jour dans l'étui Grab-n-Go et/ou dans vos fichiers de sauvegarde.

Savoir ce que vous avez en stock, où il se trouve et ce qu'il vaut vous aidera à maintenir vos actifs et à commander à nouveau si quelque chose doit être remplacé après un sinistre. En plus de faire le suivi de vos propres marchandises, vous pouvez également utiliser votre formulaire ou processus d'inventaire pour faire le suivi de votre propre matériel informatique, de vos outils et de votre équipement.

TYPES D'INVENTAIRE

- ☐ Stock de marchandises
- ☐ Stock de fabrication
- ☐ Matières premières
- ☐ Produits finis
- ☐ Inventaire des biens de la MRF (Maintenance, réparations et fonctionnement) p. ex., fournitures de bureau
- ☐ Des fournitures d'urgence

ENTRETIEN

- ☐ Maintenir un inventaire complet et à jour des articles et équipements utilisés dans votre entreprise
- ☐ Vidéo de ces actifs et de stocker à la fois l'inventaire et la vidéo dans un endroit sûr, loin de votre entreprise, avec une copie des deux dans votre Grab-n-Go
-  Les systèmes électroniques qui suivent automatiquement votre inventaire peuvent également commander des remplacements lorsque les stocks sont inférieurs au seuil que vous avez établi.

Voici un exemple d'un simple formulaire d'inventaire :

LISTE D'INVENTAIRE						
Période						
Article	Description (marque, modèle)	Numéro de série	Date d'achat	Quantité	Coût unitaire	Valeur totale
						0

Voici un exemple d'une liste ou d'un formulaire d'inventaire plus

INVENTAIRE - DE BASE											
RÉORDON- NER (auto- remplissage)	NUMÉRO DE L'ARTICLE	NOM	FABRICANT	DESCRIPTION	COÛT PAR ARTICLE	QUANTITÉ DU STOCK	VALEUR DU STOCK	SEUIL DE RÉAPPROV ISIONNEMENT	JOURS PAR ORDRE DE RÉAPPROV ISIONNEMENT	QUANTITÉ DE RÉAPPROV ISIONNEMENT DES ARTICLES	ARTICLE DISCONTINUÉ ?
OK	A123	ITEM A	COLE	ITEM A DESCRIPTION	\$10.00	200	\$2,000.00	50	14	100	OUI
OK	B123	ITEM B	COLE	ITEM B DESCRIPTION	\$20.00	100	\$2,000.00	50	30	20	
OK	C123	ITEM C	COLE	ITEM C DESCRIPTION	\$30.00	50	\$1,500.00	50	2	50	
REORDER	D123	ITEM D	COLE	ITEM D DESCRIPTION	\$10.00	20	\$200.00	50	14	10	
OK	E123	ITEM E	COLE	ITEM E DESCRIPTION	\$20.00	200	\$4,000.00	50	30	100	

Voici un autre exemple de liste ou de formulaire d'inventaire plus détaillé :

INVENTAIRE - AVOIRS																	
												VALEUR D'INVENTAIRE TOTALE DE L'ACTIF \$ 8,239.00 *BASE SUR LES ZONES DE VALEUR TOTALE CI-DESSOUS					
ACTIF				LIEU		ACHAT				QUANTITE/VALEUR				INFO. SUR LES AVORS			
NUMÉRO	NOM	DESCRIPTION	TYPE	DEPARTMENT	ESPACE	DATE DE LA DER. COM.	FOURNISSEUR	PRIX D'ACHA	DATE D'EXP GARANT	CONDITION	QUANTITE	VALEUR L'ACT	VALEUR TOT	MODEL	NO. FORNIS	REMARQ	PHOTO/LIEN
A123	ITEM A	ITEM A DESCRIPTION	BUREAU	BUREAU PRINCIPAL	BUREAU 1	5/20/16	COLE	\$300.00	5/20/22	EXCELLENT	2	\$400.00	\$800.00	COMMODORE	VX1234		WWW.COLE.COM/ PRODUCT
B123	ITEM B	ITEM B DESCRIPTION	ORDINATEUR	BUREAU PRINCIPAL	BUREAU 1	5/20/16	COLE	\$700.00	5/20/22	EQUITABLE	3	\$700.00	\$2,100.00	MACBOOK AIR	VX1234		WWW.COLE.COM/ PRODUCT
C123	ITEM C	ITEM C DESCRIPTION	CHAISE	BUREAU PRINCIPAL	BUREAU 1	5/20/16	COLE	\$250.00	5/20/22	BON	4	\$300.00	\$1,200.00	ROULETTE	VX1234		WWW.COLE.COM/ PRODUCT
D123	ITEM D	ITEM D DESCRIPTION	ROUTEUR	BUREAU PRINCIPAL	SALLE D'APPROV	5/20/16	COLE	\$200.00	5/20/22	EXCELLENT	1	\$200.00	\$200.00	CISCO	VX1234		WWW.COLE.COM/ PRODUCT
E123	ITEM E	ITEM E DESCRIPTION	SCAN MANUELLE	BUREAU PRINCIPAL	SALLE D'APPROV	5/20/16	COLE	\$150.00	5/20/22	BON	2	\$170.00	\$340.00	CISCO	VX1234		WWW.COLE.COM/ PRODUCT

PRIORISER L'INVENTAIRE

- ☐ Établir l'ordre de priorité des stocks, des fournitures et des biens susceptibles d'être endommagés ou perdus lors d'un sinistre
- ☐ Établir un ordre de priorité pour les fournitures de bureau, c'est bien, mais ce sont les biens que vous avez à vendre qui sont les plus importants ou s'ils sont un soutien à vos opérations critiques.

MOYENS DE PROTECTION

- ☐ Identifier des méthodes pour sécuriser, augmenter ou protéger l'inventaire, en fonction de vos risques (p. ex., vol, inondation)
- ☐ S'il y a risque d'inondation, gardez les stocks essentiels loin du plancher ou des étagères du bas
- ☐ Installez des portes résistantes aux inondations pour garder l'eau à l'extérieur
 - ☐ La vapeur d'eau peut encore causer des dommages même si l'eau n'atteint pas l'inventaire et que l'eau d'inondation est généralement sale avec des matières dangereuses qui y sont mélangées
- ☐ La vapeur d'eau peut encore causer des dommages même si l'eau n'atteint pas l'inventaire et que l'eau d'inondation est généralement sale avec des matières dangereuses qui y sont mélangées
- ☐ Vérification aléatoire de l'inventaire afin d'aider à protéger contre le vol

Évitez les points de défaillance uniques - dépendance à l'égard d'un seul fournisseur, distributeur ou client.

POINTS DE DÉFAILLANCE UNIQUES

- ☐ Examiner les étapes nécessaires pour remplacer l'inventaire critique, envisager des points de défaillance uniques
 - ☐ Si vous n'avez qu'un seul fournisseur d'un article ou d'un service important, il est essentiel de diversifier afin que votre entreprise puisse obtenir cet article ou ce service auprès de plus d'un fournisseur.
 - ☐ En cas de désastre, s'ils sont fermés, vous perdrez le contrôle
 - ☐ Le vendeur peut aussi être submergé de nombreuses demandes (vous n'êtes pas le seul client)
- ☐ Cela peut également vous aider à fixer les prix en utilisant régulièrement des produits, en négociant avec plusieurs fournisseurs, vous serez en meilleure position pour le faire.

FOURNITURES DE SECOURS

Bien qu'ils ne soient pas directement bons vendus par votre entreprise, les approvisionnements d'urgence peuvent être gérés de la même façon que vos autres stocks pour s'assurer qu'ils sont entièrement stockés, retournés et remplacés au besoin. Il s'agit d'un soutien direct à la population et d'une restauration des opérations sur place. Si les employés ne peuvent pas partir pour une période prolongée, ces fournitures doivent répondre aux besoins immédiats en cas d'urgence.

Bien que cette liste contienne des recommandations, déterminez ce que votre entreprise fournira et partagez avec les employés ce qu'ils devront couvrir pour eux-mêmes.

- ☐ Une fois que vous avez déterminé ce que l'entreprise et les employés fournissent, finalisez la liste des fournitures d'urgence et établissez l'ordre de priorité de l'inventaire

ENTREPRISE FOURNIE (POTENTIELLEMENT)

- ☐ Eau : un gallon d'eau par personne et par jour pour l'eau potable et l'assainissement
- ☐ Alimentation : au moins trois jours d'approvisionnement en denrées non périssables
- ☐ Trousse d'hygiène, sacs poubelles et attaches en plastique
- ☐ Trousse de premiers soins et autres fournitures qui vont de pair avec la formation
- ☐ Radio publique alimentée par piles et radio pouvant recevoir des alertes météorologiques
- ☐ Lampe de poche, piles de rechange et quelques outils de base
- ☐ Sifflet pour demander de l'aide
- ☐ Masques anti-poussières ou masques filtrants
- ☐ Toilettes humides pour l'assainissement
- ☐ Clé ou pince pour couper les installations électriques
- ☐ Ouvre-boîte (s'il y a des conserves)
- ☐ Bâche plastique et ruban adhésif en toile pour "sceller la pièce"
- ☐ Couvertures
- ☐ Espèces
- ☐ Extincteur d'incendie
- ☐ Désinfectant pour les mains
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

FOURNI PAR LE PERSONNEL (POTENTIELLEMENT)

- ☐ (ASTUCE) Encouragez chaque employé à avoir ses propres fournitures personnelles au travail pour compléter les fournitures d'urgence de l'entreprise et tout ce dont il a besoin personnellement
- ☐ Eau : un gallon d'eau par jour
- ☐ Nourriture : un approvisionnement de trois jours de denrées non périssables
- ☐ Chaussures robustes, vêtements de rechange
- ☐ Couverture
- ☐ Verres de rechange
- ☐ Siffle
- ☐ Lampe de poche ou bâton lumineux
- ☐ Trousse de premier secours
- ☐ Approvisionnements de trois jours de médicaments sur ordonnance
- ☐ Photo de famille
- ☐ Chargeur de batterie/solaire/autre chargeur de téléphone
- ☐ Allumettes étanches
- ☐ Espèces
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

☒ INVENTAIRE

Bon travail !

Vous avez terminé l'examen de cet atout essentiel. Sélectionnez maintenant votre prochain atout le plus important. Pensez à ce dont votre entreprise ne peut se passer ou qui, en cas d'interruption, entraînerait des pertes importantes pour votre entreprise.

Table des
matières

PROTECTION DE L'ÉQUIPEMENT

L'équipement est la façon dont une entreprise est capable de fabriquer un produit, de saisir des courriels et de s'organiser. Cela représente une grande partie du contenu d'une entreprise. Il y a un certain degré de chevauchement (p. ex., fournitures de bureau) avec l'inventaire, mais cela permet simplement de s'assurer que vous couvrez la totalité des éléments nécessaires.

Identification de l'équipement de travail

À la page suivante, vous trouverez une liste d'équipements d'entreprise courants, dont certains sont sans doute déjà disponibles dans votre entreprise. Selon votre entreprise, vous pourriez aussi avoir de l'équipement spécialisé (p. ex. une machine à rayons X dans le cabinet d'un médecin, de la machinerie de fabrication). Ajoutez tout équipement manquant à la liste.

Donner la priorité à l'équipement essentiel

- Établissez l'ordre de priorité de vos équipements les plus importants sur la liste ci-dessus qui soutiennent vos opérations et processus critiques qui vous permettront de rester ouvert ou dont vous auriez besoin pour rouvrir vos portes.

- Créez une liste détaillée de vos 10 articles d'équipement essentiels les plus importants par ordre d'importance et vous pourriez avoir plus d'un numéro 1. Il ne s'agit pas seulement de faire le suivi de votre liste d'équipement, mais surtout de prioriser ce qui soutient votre entreprise pour qu'elle soit résiliente. Ce Top 10 est pour vous aider à démarrer, mais si vous n'en avez pas déjà un (vérifiez auprès des Achats), complétez une liste puis incluez un classement prioritaire pour tous vos équipements. Cela vous aidera vraiment à passer de nouvelles commandes après un désastre.

Ajouter une liste aux documents critiques

- Mettre à jour la liste d'inventaire de l'équipement chaque fois que des articles sont remplacés ou que de nouveaux équipements sont ajoutés. Conservez cette liste avec vos documents essentiels et une copie dans votre mallette Grab-

Sécurisez votre espace

Maintenant que vous avez établi l'ordre de priorité de votre équipement le plus important, examinons cela, ainsi que le reste de votre équipement, et examinons l'environnement dans lequel cet équipement est situé. L'objectif est d'identifier les domaines où la sécurité doit être améliorée.

Votre lieu de travail doit être un environnement de travail sûr, protégé contre les risques internes potentiels. Si l'on prend l'exemple des tremblements de terre, les ordinateurs et autres objets de bureau peuvent devenir des projectiles qui peuvent blesser les gens pendant une secousse. Ces mêmes articles peuvent être endommagés et doivent être remplacés, ce qui vous causera des pertes lors des réparations et du remplacement, sans compter les retards si l'équipement n'était pas facilement disponible (pensez que d'autres entreprises remplaceront les mêmes articles en même temps). Certaines des pertes les plus importantes subies par les entreprises à la suite de tremblements de terre ne sont pas attribuables aux dommages causés au bâtiment lui-même, mais plutôt au contenu qui a été endommagé et perdu, et à tous les temps d'arrêt nécessaires pour le nettoyage, la réparation et le remplacement des articles. La bonne nouvelle, c'est que ce genre de dommages et de pertes peuvent être évités.



Établissez l'ordre de priorité de votre équipement le plus important qui soutient vos opérations essentielles pour vous maintenir ouvert ou pour vous permettre de rouvrir re-open.

IDENTIFIER LES EQUIPEMENTS DE TRAVAIL

- | | | | |
|--|--|--|---|
| ☐ Machine d'ajout | ☐ Rouleau chauffé | ☐ Rouleau chauffé | ☐ Distributeur de ruban |
| ☐ Carnet d'adresses | ☐ Perforateur | ☐ Chaise de bureau | ☐ Téléphone |
| ☐ Chargeur automatique de documents | ☐ Scanner d'images | ☐ Fournitures de bureau | ☐ Fichier Tickler |
| ☐ Pince pour reliure | ☐ Cartouche d'encre | ☐ Rétroprojecteur | ☐ Cartouche de toner |
| ☐ Tableau d'affichage | ☐ Impression à jet d'encre | ☐ Trombone | ☐ Machine de transcription |
| ☐ Calculatrice | ☐ Kit de recharge jet d'encre | ☐ Coupe-papier | ☐ Couteau utilitaire |
| ☐ Papier pour cartouches | ☐ PBX IP | ☐ Couteau à papier | ☐ Projecteur vidéo |
| ☐ Porte-copie | ☐ Lamineur | ☐ Déchiqueteuse de papier | ☐ Fichier visible |
| ☐ Copieur | ☐ Pointeur laser | ☐ Taille-crayon | ☐ Tableau blanc |
| ☐ Bureau | ☐ Impression laser | ☐ Ordinateur personnel | ☐ _____ |
| ☐ Sous-main de bureau | ☐ Pèse-personne | ☐ Photocopieur | ☐ _____ |
| ☐ Dictaphone | ☐ Lumières | ☐ Plastifieuse de pochettes | ☐ _____ |
| ☐ Dictée numérique | ☐ Réseau local | ☐ Dossier de présentation | ☐ _____ |
| ☐ Goupille d'arrêt d'urgence | ☐ Casier | ☐ Fax enregistré | ☐ _____ |
| ☐ Stylo électrique | ☐ Chemise Manille | ☐ Reliure à anneaux | ☐ _____ |
| ☐ Fax | ☐ Calculatrice mécanique | ☐ Rolodex | ☐ _____ |
| ☐ Dossier de fichiers | ☐ Miméographe | ☐ Écossais | ☐ _____ |
| ☐ Armoire de classement | ☐ Rayonnages mobiles | ☐ Ruban | ☐ _____ |
| ☐ Filofax | ☐ Imprimante multifonction | ☐ Serveur, réseau | ☐ _____ |
| ☐ Tableau à feuilles mobiles | ☐ Tableau d'affichage au néon | ☐ Calculatrice logicielle | ☐ _____ |
| | | ☐ Papeterie | ☐ _____ |

TOP 10 - LISTE DES ÉQUIPEMENTS

Priorité	Description de l'article (y compris la marque et le numéro de modèle)	Numéro de série	Date d'acquisition	Vendeur ou bailleur	Coût

Chaque entreprise, peu importe le type d'entreprise, dispose d'un espace de bureau où les appels téléphoniques sont faits, les dossiers sont référencés et les ordinateurs sont utilisés. Même la plus petite entreprise a un point central où l'activité principale est organisée et gérée. Mais vous devez aussi examiner tous les "espaces" où votre entreprise est exploitée, comme les endroits où certaines machines fonctionnent dans un entrepôt ou une installation de production. Ces espaces doivent être examinés pour déceler les problèmes potentiels (pour les personnes ou les dommages) et ensuite traités. Vous avez commencé à envisager cela lorsque vous avez énuméré certains dangers internes (page 7), il est maintenant important de faire un examen plus approfondi de votre installation en examinant l'équipement qui peut être endommagé où causer des blessures. Gardez à l'esprit que si votre équipement spécialisé est endommagé et doit être remplacé, vous ne serez pas en mesure de servir vos clients pendant cette période.

Vous trouverez ci-dessous une liste de vérification de l'équipement d'entreprise qui pourrait avoir besoin d'être sécurisé ou protégé. De plus, inscrivez sur la liste ou, du moins, considérez les articles que vous avez identifiés dans les étapes précédentes, en particulier votre équipement Top 10.

Le texte en italique est la question qu'il faudra peut-être régler. (Note: Vous avez déjà fait une liste d'équipement à l'étape précédente. Maintenant, vous allez utiliser cette information pour déterminer quels types doivent être sécurisés, afin qu'elle soit disponible au besoin.

Soutien de l'équipement

Si vous avez besoin de remplacer quelque chose après une urgence, comment vous y prenez-vous et à quelle vitesse ? La réponse est orientée en fonction de ce que vous avez mis en place à l'avance, et ces étapes aideront votre entreprise.

MOBILIER & CONTENU

- ☐ **Ordinateurs - *Non fixés sur les surfaces de travail***
- ☐ **Grandes étagères - Meuble haut sur pied/encastré - *Non boulonné au mur***
- ☐ **Rayonnages ou cheminées de bibliothèque - *Non ancrés***
- ☐ **Armoires à dossiers hauts - *Non ancrées au plancher/mur***
- ☐ **Tiroirs et armoires - *Pas de loquets de tiroir solides***
- ☐ **Cylindres à gaz comprimé - *Non ancrés***
- ☐ **Contenants de matières dangereuses - *Non ancrés***
- ☐ **Œuvres d'art fragiles - *Non sécurisées***
- ☐ **Cloisons demi hauteur autoportantes - *non entretoisées***
- ☐ **Meubles divers - *Sans dispositif de retenue***
- ☐ **Vitrines - *non sécurisées, verre non résistant à la casse***
- ☐ **Contenu cassable sur étagères/crémaillères - *non sécurisé***
- ☐ **Autres (sil' y a lieu, les énumérer séparément): _____**
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

DISTRIBUTEURS & FOURNISSEURS

Passez en revue votre liste des 10 meilleurs équipements et tout équipement spécifique. Déterminez pour chacun d'eux : où est-il fait, combien de fournisseurs le font, et quels sont les accords que vous pouvez conclure pour obtenir un délai d'exécution serré s'il est essentiel pour votre entreprise.

ÉQUIPMENT 1: _____

Où l'a-t-on fabriqué ? _____

Quel(s) fournisseur (s)
le fabriquent ? _____

Quels accords peuvent être utilisés pour
mettre en place des expéditions rapides ? _____

ÉQUIPMENT 2: _____

Où l'a-t-on fabriqué ? _____

Quel(s) fournisseur (s)
le fabriquent ? _____

Quels accords peuvent être utilisés pour
mettre en place des expéditions rapides ? _____

ÉQUIPMENT 3: _____

Où l'a-t-on fabriqué ? _____

Quel(s) fournisseur (s)
le fabriquent ? _____

Quels accords peuvent être utilisés pour
mettre en place des expéditions rapides ? _____

ÉQUIPMENT 4: _____

Où l'a-t-on fabriqué ? _____

Quel(s) fournisseur (s)
le fabriquent ? _____

Quels accords peuvent être utilisés pour
mettre en place des expéditions rapides ? _____

ÉQUIPMENT 5: _____

Où l'a-t-on fabriqué ? _____

Quel(s) fournisseur (s)
le fabriquent ? _____

Quels accords peuvent être utilisés pour
mettre en place des expéditions rapides ? _____

ÉQUIPMENT 6: _____

Où l'a-t-on fabriqué ? _____

Quel(s) fournisseur (s)
le fabriquent ? _____

Quels accords peuvent être utilisés pour
mettre en place des expéditions rapides ? _____

ÉQUIPMENT 7: _____

Où l'a-t-on fabriqué ? _____

Quel(s) fournisseur (s) _____
le fabriquent ? _____

Quels accords peuvent être utilisés pour _____
mettre en place des expéditions rapides ? _____

ÉQUIPMENT 8: _____

Où l'a-t-on fabriqué ? _____

Quel(s) fournisseur (s) _____
le fabriquent ? _____

Quels accords peuvent être utilisés pour _____
mettre en place des expéditions rapides ? _____

ÉQUIPMENT 9: _____

Où l'a-t-on fabriqué ? _____

Quel(s) fournisseur (s) _____
le fabriquent ? _____

Quels accords peuvent être utilisés pour _____
mettre en place des expéditions rapides ? _____

ÉQUIPMENT 10: _____

Où l'a-t-on fabriqué ? _____

Quel(s) fournisseur (s) _____
le fabriquent ? _____

Quels accords peuvent être utilisés pour _____
mettre en place des expéditions rapides ? _____

TENEZ COMPTE DE CE QUI SUIT :

- ☐ Avez-vous plus d'un distributeur/ fournisseur d'équipement sur votre liste de priorités ?
 -  Quand vous n'avez qu'un seul fournisseur de quelque chose, c'est ce qu'on appelle un "point de défaillance unique" parce que en cas de défaillance, vous n'avez ni redondance ni options de sauvegarde et devez repartir de zéro.
 -  Il est préférable d'avoir des fournisseurs diversifiés pour réduire la dépendance et cela peut également vous aider à obtenir de meilleurs prix lorsque vous travaillez avec plusieurs fournisseurs.
 -  Une question au sujet de l'offre et de la demande - combien d'autres entreprises essaient d'obtenir ce même équipement du même fournisseur ?

Si un équipement particulier est essentiel à vos opérations, vous devrez peut-être augmenter certaines garanties pour obtenir l'équipement de remplacement plus rapidement. Accélérer la livraison peut également augmenter les coûts, mais vous avez le choix quant à la vitesse à laquelle vous le souhaitez.

- ☐ **Livraisons directes** – Au lieu d'acheter de l'équipement d'un magasin avec cet article spécifique en stock, certains fournisseurs vous "livreront" directement d'un fabricant ou d'un grossiste à vous (le client). Avec les ventes en ligne, cela est devenu plus courant et certains coûts ont été réduits à cause de cela. Cela signifie que vous dépendez de l'expédition et qu'il est possible qu'ils ne l'aient pas en stock chez le fabricant ou le grossiste. Collaborez avec votre fournisseur pour créer une entente avec lui afin qu'il "renonce au service de livraison", si nécessaire. Choisissez l'option d'expédition qui correspond à vos besoins et au coût qui en découle.
- ☐ **Accords de réciprocité** – Il s'agit d'accords dans lesquels deux entreprises concluent une entente mutuellement avantageuse en vertu de laquelle, si l'une est touchée par une catastrophe, l'autre l'aidera à obtenir de l'espace ou à accéder à du matériel particulier. Deux banques avaient une entente en vertu de laquelle la banque concernée était en mesure d'utiliser le matériel de rédaction de chèques après les heures d'ouverture, de sorte que les deux banques étaient en mesure de respecter leurs obligations.

- ☐ Identifier les entreprises potentielles ayant des locaux ou de l'équipement similaires qui pourraient bénéficier d'une entente de réciprocité. Avoir l'accord de travailler avec une entreprise similaire, ou une entreprise voisine, pour accéder à leurs locaux ou à leur équipement pendant la récupération.
- ☐ Il peut être rentable de partager l'équipement et d'aider l'entreprise touchée à se rétablir en rétablissant un processus critique (qui pourrait être le vôtre).
- ☐ **Gardez de l'équipement en réserve** – Cette option consiste à acheter un équipement de secours de l'équipement critique, de sorte que si vous devez le remplacer, vous en ayez un autre en main. Les défis peuvent être le coût d'achat, bien que comparé aux temps d'arrêt et à la perte de revenus, ce ne soit pas un critère, et aussi où il peut être protégé et stocké.
- ☐ **Ressources locales disponibles** – Créez une liste ou une base de données des ressources locales avec lesquelles vous avez entamé une conversation ou avec qui vous pourriez être prêt à travailler dans cette phase du rétablissement. Si nécessaire, vous pouvez étendre cette liste aux entreprises, etc. qui travaillent à l'extérieur de votre région, mais vous avez juste besoin de connaître leurs plans en cas de grand désastre et si elles seront disponibles.

EQUIPMENT

Bon travail !

Vous avez terminé l'examen de cet atout essentiel. Sélectionnez maintenant votre prochain atout le plus important. Pensez à ce dont votre entreprise ne peut se passer ou qui, en cas d'interruption, entraînerait des pertes importantes pour votre entreprise.

Si vous n'avez qu'un seul fournisseur, il s'agit d'un "point de défaillance unique" car en cas de défaillance, vous n'avez pas d'options de sauvegarde et devez recommencer à zéro.

Table des matières

PROTÉGER LES BÂTIMENTS

Si vous dépendez de votre espace physique ou de votre structure pour exploiter votre entreprise - c'est très important pour vos opérations. Considérez le cas où vous perdriez votre immeuble, comment géreriez-vous votre entreprise ou comment serviriez-vous vos clients ? Voici quelques ressources pour vous aider à mieux comprendre votre (vos) bâtiment(s) et ce qui peut être nécessaire pour le fortifier.

BÂTIMENTS : COMPRENDRE LES VÔTRES

Quels sont les bâtiments qui font partie de votre entreprise ? Voici des exemples de structures physiques que vous pouvez avoir :

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Entrepôt | ☐ Quai de chargement | ☐ Faible hauteur |
| ☐ Bureau principal | ☐ Accueil | ☐ Maison transformée |
| ☐ Vitrine | ☐ Édifice de grande hauteur | ☐ _____ |
| ☐ Surface louée | | ☐ _____ |
| ☐ Unité de stockage | | ☐ _____ |

Obtenir des statistiques sur le(s) bâtiment(s) pour aider à la prise de décision ☐ Année de construction _____

Type de construction

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ Cadre en bois | ☐ Jointoiment ou | ☐ Châssis en acier |
| ☐ Acier de faible épaisseur | ☐ porteur | ☐ Châssis en béton |
| | ☐ Maçonnerie | ☐ Pré-ingénierie |

Des ressources potentielles pour mieux comprendre votre (vos) bâtiment(s)

- ☐ Obtenez une copie des plans originaux ou des plans de construction mis à jour.
- ☐ Obtenez une copie d'un rapport d'ingénieur en structure
- ☐ Obtenez une copie d'un rapport géotechnique sur les sols
- ☐ Examinez ou obtenez plus d'information sur l'historique du sinistre sur le site qui peut être disponible dans les archives de la juridiction locale ou en cas d'urgence.

PROPRIÉTAIRE FONCIER C. BAIL

La propriété de l'immeuble est un enjeu important pour les entreprises. Les propriétaires d'immeubles sont les décideurs pour tout bâtiment. Si vous êtes propriétaire de l'immeuble, le processus de soutien de votre exploitation est beaucoup plus facile. Pour ceux qui louent, la décision d'un propriétaire externe peut avoir un impact négatif sur les locataires qui peuvent être des entreprises comme vous. La gestion de l'immeuble est la responsabilité des propriétaires et ils veulent que leur source de revenus continue.

LOCATION

- ☐ Établir des relations et des canaux de communication avec le propriétaire.
- ① Les propriétaires d'immeubles prendront des décisions ou planifieront la réouverture de vos installations, ou non. Vous voudrez être dans la boucle de l'information et peut-être être en mesure d'influencer les décisions et de renforcer les solutions.
- ① Parlez avec le propriétaire ou le gestionnaire pour obtenir plus d'information sur la construction du bâtiment, les mesures de renforcement, etc. Review engineer's report
- ☐ Examiner le rapport de l'ingénieur.
- ☐ Encourager la modernisation ou d'autres solutions de renforcement, au besoin.

LE VÔTRE

- ☐ Demandez à un ingénieur d'inspecter votre bâtiment afin de savoir à quoi vous pouvez vous attendre et comment il se comportera en cas de différents désastres.
- ☐ Rénover, si nécessaire, pour se protéger contre différentes catastrophes.
- ☐ Conclure une entente d'évaluation rapide avec l'ingénieur pour effectuer une inspection après un sinistre afin d'assurer l'occupation des lieux.

MITIGATION

Que vous soyez propriétaire ou locataire, il existe des mesures qui peuvent être prises pour renforcer un bâtiment. Il est plus facile de les réaliser si vous en êtes propriétaire, mais ce n'est pas incontournable même si vous êtes en location. Encore une fois, il est dans le meilleur intérêt du propriétaire de garder ses locataires et ils peuvent renforcer leur situation financière en augmentant la capacité de leur immeuble à bien fonctionner en cas de sinistre.

Vous avez déjà évalué les dangers et les risques, vous savez donc quels événements peuvent survenir. La prochaine étape consiste à commencer à s'attaquer aux éléments de construction suivants qui pourraient être à risque. Le premier est la structure elle-même et les deux derniers sont des éléments non structuraux (tout le reste dans un bâtiment qui n'est pas le plancher, le plafond, les murs ou les colonnes de soutien) :

1. **Structure**
2. **Machines et systèmes de construction**
3. **Éléments architecturaux**

- ☐ En fonction de vos dangers, déterminez les éléments clés qui sont vulnérables et (si vous en êtes propriétaire) atténuez-les ou (si vous louez) encouragez le propriétaire à les atténuer.
- ☐ Concentrez votre entreprise et le propriétaire sur ces éléments qui, s'ils ne sont pas traités, auront un impact négatif sur vos processus critiques. Voici les éléments de construction

1. STRUCTURE

Sélectionnez le type de bâtiment qui vous convient. Communiquez avec un ingénieur en structure pour obtenir de l'aide sur les options qui s'offrent à vous

- | | |
|--|---|
| ☐ Cadre en bois | ☐ Maçonnerie |
| ☐ Acier de faible épaisseur | ☐ Cadre en acier |
| ☐ Jointoiment ou porteur | ☐ Cadre en béton |
| | ☐ Pré-ingénierie |

2. MACHINES ET SYSTÈMES DE CONSTRUCTION

Sélectionnez ceux dont vous disposez et ajoutez-les à la liste. Certains peuvent être traités par un professionnel qualifié ou contacter un ingénieur pour vous aider avec les possibilités.

- ☐ Réservoir de propane/carburant - Non boulonné, fixé en place
- ☐ Chauffe-eau - Pas de courroies emballées 1½ fois, boulonnées aux goujons
- ☐ Tuyauterie - Non fixée et contreventée, surtout entre les planchers.
- ☐ Équipement et conduits de CVC - Non ancrés ou mal ancrés)
- ☐ Chauffage d'espace suspendu - Non ancré et contreventé
- ☐ Compresseur d'air - Non ancré ou mal ancré
- ☐ Arroseur automatique d'incendie - Tuyauterie et têtes - Non ancré et contreventé
- ☐ Autres (s'il y a lieu, les énumérer séparément) : _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

ÉLÉMENTS ARCHITECTURAUX

Sélectionnez ceux dont vous disposez et ajoutez-les à la liste. Certains peuvent être traités par un professionnel qualifié ou contacter un ingénieur pour vous aider avec les possibilités.

- ☐ Cloisons encastrées (murs) - Non boulonnées à la structure
- ☐ Plafonds suspendus à barres en T - Non ancrés et contreventés
- ☐ Luminaires suspendus - Non ancrés et contreventés
- ☐ Escaliers - Pas de liaison coulissante, mauvais matériaux d'armoire
- ☐ Fenêtres - Pas de film de protection
- ☐ Parapets de toit - Non renforcés/boulonnés au toit
- ☐ Placage extérieur - Mauvais ancrage / mauvaise adhérence
- ☐ Enseignes extérieures - Non renforcées / boulonnées au bâtiment
- ☐ Murs ou clôtures autoportants - Non renforcés
- ☐ Autres (s'il y a lieu, les énumérer séparément) : _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

RELOCALISATION ET ESPACES ALTERNATIFS

Si votre structure physique est essentielle à vos opérations, vous devrez planifier à l'avance pour trouver un autre endroit où vous pourrez déplacer ces éléments essentiels de vos opérations en cas d'urgence.

- ☐ Envisagez des options pour relocaliser une partie de vos opérations, si nécessaire.

 Si vous avez besoin d'un espace physique pour poursuivre vos opérations, rassemblez les éléments suivants et placez-les dans votre mallette Grab-n-Go : exigences pour un autre emplacement, plans d'espace, besoins en énergie, nombre d'ordinateurs, d'imprimantes et autres équipements nécessaires, et installez-les.

 Il peut s'agir d'un espace de colocation dans le cadre d'une entente réciproque, d'un bail temporaire ou permanent. Vous avez juste besoin d'être clair sur ce dont vous avez besoin et le temps dont vous en aurez besoin, ce qui peut ne pas être chose simple.

LA CONSTRUCTION DE SYSTÈMES DE SOUTIEN - PERTINENCE PAR RAPPORT AUX OPÉRATIONS

Au début du Manuel 101, vous avez identifié les dangers et ce qu'ils interrompent (électricité, eau, Internet). Examinez maintenant ces lignes de vie essentielles et déterminez comment elles soutiennent vos opérations.

Identifiez les lignes de vie qui fournissent les systèmes de support les plus critiques à votre exploitation et sélectionnez les options à protéger ou ajoutez-les vôtres dans l'encadré suivant.

☐	Alimentation
☐	Générateur de secours (aura également besoin de carburant)
☐	Onduleur sans interruption (UPS)
☐	_____
☐	_____
☐	Eau
☐	Fûts
☐	Bouteilles
☐	Purificateur
☐	Alimentation en eau alternative (p. ex. puits)
☐	_____
☐	_____
☐	Internet
☐	Dispositif Internet par satellite
☐	À l'extérieur du bureau régional pour faire le suivi des commandes, site Web
☐	_____
☐	_____
☐	Combustibles liquides
☐	Récipient de stockage
☐	_____
☐	_____
☐	Télécommunications
☐	Téléphone satellite
☐	Téléphone portable
☐	Centre d'appels à l'extérieur de la région
☐	Skype
☐	_____
☐	_____
☐	Transportation
☐	Autres modes de transport, flotte ou véhicules de livraison
☐	_____
☐	_____
☐	_____
☐	_____

L'ACCÈS À VOS INSTALLATIONS APRÈS UN SINISTRE

Lorsqu'un bâtiment physique est fermé pour quelque raison que ce soit par une administration locale, le défi consiste à savoir quand et comment vous et vos employés pouvez y accéder à nouveau. C'est à l'autorité locale qu'il incombe d'autoriser le retour dans une zone sinistrée et elle en est légalement responsable. Si l'accès à la zone est sûr, mais que la sécurité vous préoccupe, vous devrez collaborer avec la police locale pour savoir qui a l'autorité de votre entreprise pour traverser une barrière policière ou entrer dans un immeuble.

- ☐ Discutez des programmes ou des procédures de réadmission avec les services de police ou les services de gestion des situations d'urgence de votre localité.
- ☐ Créez une liste des employés autorisés qui peuvent avoir besoin d'accéder à l'immeuble après un sinistre (que vous ayez subi des dommages physiques ou non) pour reprendre les opérations, évaluer l'immeuble, etc.
- ☐ Examinez ce qui doit être communiqué avec les organismes d'application de la loi et les employés au sujet des procédures et des pièces d'identité appropriées, en reconnaissant que l'agent de police qui se trouve à la barrière n'est peut-être pas au courant des arrangements antérieurs.
- ☐ Travaillez avec les entreprises avoisinantes et inscrivez leurs coordonnées dans votre liste de personnes-ressources clés, afin que la personne qui y a accès en premier puisse fournir des commentaires ou des renseignements initiaux et des photos concernant la région ou ce qu'elle voit de l'extérieur dans votre entreprise.

**Envisagez de perdre
votre immeuble.
Comment dirigeriez-vous
votre entreprise ou
comment serviriez-vous
vos clients ?**

RÉCUPÉRATION

Pendant que vous travaillez sur vos priorités, en construisant votre liste de rétablissement (de nombreux éléments doivent être traités à l'avance pour être utilisés pour le rétablissement).

AVANT LE DÉSASTRE

- ☐ Déterminez les procédures de gestion de la fermeture, des réparations et de la restauration.
- ☐ Créez une liste de fournisseurs de services de récupération qui peuvent vous aider à répondre à vos besoins en matière de réparation, de réentrée et de réouverture de votre bâtiment et de vos éléments.

☐
☐

APRÈS LE DÉSASTRE

- ☐ Barricader les vitres cassées
- ☐ Ajoutez de la sécurité à toutes les zones exposées aux dommages

☐
☐

☒ BÂTIMENTS

Bon travail !

Vous avez terminé l'examen de cet atout essentiel. Sélectionnez maintenant votre prochain atout le plus important. Pensez à ce dont votre entreprise ne peut se passer ou qui, en cas d'interruption, entraînerait des pertes importantes pour votre entreprise.

RÉACTION EN CAS DE CATASTROPHE ET LES LEÇONS APPRISSES

Documentez, documentez, documentez. Tout au long de ce Manuel 101, vous avez lu qu'après une catastrophe, vous devez documenter vos expériences et les leçons apprises. C'est important pendant que l'expérience est encore fraîche dans votre esprit. Ensuite, prenez cette information et mettez à jour les plans, les procédures et la formation pour qu'ils correspondent à ce que vous avez appris.

Mais cela ne doit pas s'arrêter là. Vous pouvez aussi apprendre des erreurs et des expériences des autres, de sorte que vous n'avez pas à répéter leurs erreurs non plus, et intégrer dans vos stratégies la souplesse et la capacité d'apprendre à changer à mesure que de nouvelles informations vous aident à affiner votre approche.

Il y a des leçons à tirer de l'expérience d'autres entreprises, comme la façon d'aborder l'assurance. Le CCO (Chief Chocolate Officer) de Seattle Chocolates a partagé une expérience le 365^e jour, après avoir travaillé tous les jours sans interruption après qu'un tremblement de terre les ait frappés en 2001. Ils avaient parlé à un agent d'assurance au sujet de l'assurance tremblement de terre pour couvrir l'ensemble de leurs activités. Il pensait que c'était trop cher et il a choisi de ne pas en avoir. Un tremblement de terre majeur frappe et il a réfléchi à cette décision en se basant sur les dommages dévastateurs qu'ils ont subis, le déménagement, le sauvetage d'une partie de leur inventaire de la perte totale, la perte de leur PDG, puis de leurs partenaires et de clients qui ont contribué au sauvetage - sans aucune garantie d'assurance. Il a partagé que s'il n'avait couvert que les éléments les plus critiques de l'entreprise, cela aurait été plus abordable, et qu'ils n'auraient pas eu à se soucier

autant de leur situation (il ne se serait pas sentie aussi démunie quand finalement il aurait pris congé un jour dans la deuxième année après leur catastrophe). Mais, ce qu'il a fait les a sauvés et ils sont ouverts aujourd'hui à cause de cela. De même, 75 % des petites entreprises qui ont fait appel à la Disaster Help Line de la Chambre de commerce des États-Unis n'avaient aucune assurance après l'inondation causée par l'ouragan Sandy, une situation qui a carrément mis tous les coûts de récupération entre les mains de ces propriétaires d'entreprises en difficulté avec leurs ateliers de mécanique automobile, leurs garderies et leurs restaurants.

Votre entreprise obtient l'information qu'elle n'avait pas, ou qu'elle n'a pas entendue, et apprend à ses dépens. Vous pouvez prendre de meilleures décisions commerciales, pour devenir résilient, quelle que soit la cause de l'interruption.

Si ce n'est pas déjà fait, commencez dès maintenant !

***“Le but premier est d'améliorer la résilience de votre entreprise, d'être flexible et d'apprendre à changer au fur et à mesure que de nouvelles informations vous aident à affiner votre approche.*”**

L'ÉLABORATION DE VOTRE PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Après avoir utilisé ce Manuel 101 de la résilience d'affaires, vous pouvez mettre en œuvre de nombreuses solutions d'atténuation qui réduiront à la fois la vulnérabilité de votre entreprise à ses risques ET constitueront les fondements pour créer votre plan général de continuité des affaires (PCA). L'élaboration de votre PCA sera une prochaine étape importante pour accroître votre résilience à tous les dangers.

La bonne nouvelle, c'est que les mesures que vous avez prises dans le Manuel 101 peuvent aussi être intégrées à votre PCA global, pour vous aider à renforcer et à fortifier votre entreprise.

Le Manuel 101 propose des solutions d'atténuation qui réduisent la vulnérabilité de votre entreprise ET constituent les éléments constitutifs de l'élaboration de votre plan global de continuité des activités (PCA).

Table des
matières

VIGILANCE ANNUELLE

DOCUMENTS, PLANS ET STRATÉGIES

Vos six biens essentiels devront être examinés au moins une fois par année, sinon plus tôt. Comme toute liste d'inventaire, vos informations relatives aux urgences (stratégies, plans, procédures) n'ont de valeur que si elles sont mises à jour. Planifiez des mises à jour à la même période chaque année, par exemple lorsque vous devez changer vos horloges à l'automne ou lorsque c'est le moment le plus approprié pour votre entreprise. Certaines entreprises lient leur planification en cas de catastrophe aux vérifications ministérielles pour s'assurer qu'elles sont effectuées. Il suffit de s'assurer qu'il est fait, puis de reconnaître le travail qu'il a fallu pour l'accomplir, car cela vous permettra d'atteindre votre objectif global de résilience.

N'oubliez pas que certains éléments de votre planification en cas de catastrophe, comme les listes de contacts, doivent être mis à jour plus souvent qu'annuellement. Pour certaines entreprises, la mise à jour d'informations spécifiques peut être hebdomadaire ou quotidienne. Donc, assurez-vous simplement que les personnes ou les services qui effectuent les mises à jour incluent également ces informations dans vos documents de planification et, si nécessaire, dans le Grab-n-Go.

Si l'un ou l'autre de ces éléments doit être mis à jour, soyez proactif dans la planification de sa mise à jour. Mettez-les sur un calendrier que votre équipe de planification, ou la personne responsable, reçoit, puis faites

un suivi pour vous assurer qu'il a été fait. Il faut en faire une priorité de mise à jour et utiliser votre soutien exécutif pour s'assurer qu'il demeure au sommet de la liste chaque année. Plus vous passez de temps entre les catastrophes, plus vous vous rapprochez d'une situation d'urgence potentielle. Ce n'est pas à ce moment-là que vous voulez apprendre que vos renseignements clés sont périmés.

FORMATION

Vos ressources humaines sont un atout important à maintenir sur le calendrier annuel pour couvrir la formation des nouvelles recrues, les renouvellements ou les re-certifications de formation. Parce que les employés sont occupés à leur travail de jour et ne pensent pas aux urgences avant qu'elles ne se produisent, ils ont besoin de se recycler annuellement pour être à l'aise avec le sujet traité. Cela renforcera leur confiance en eux chaque année, surtout si vous la combinez avec des exercices annuels où ils peuvent "pratiquer leur entraînement", comme lors de l'exercice du Grand tremblement de terre ou pour tout danger auquel vous voulez vous focaliser.

N'oubliez pas que la formation ne se limite pas à la formation en intervention d'urgence comme les premiers soins. Tous vos employés doivent être formés et rappelés au sujet de votre programme de continuité des opérations en cas d'urgence, de désastre ou de catastrophe. Ils peuvent apprendre : ce qui est en place ; comment utiliser les stratégies, les plans et les procédures ; leurs rôles ; et comment participer.

REVUE ANNUELLE DES ACTIFS CRITIQUES

Actifs critiques traités	Élément	Date d'achèvement	Complété par (initiales)	Mise à jour prévue
Personnes				
Personnes				
Personnes				
Personnes				
Personnes				
Personnes				
Personnes				
Personnes				
Personnes				
Personnes				
Personnes				
Personnes				
Personnes				
Personnes				
Personnes				

INSTITUTIONNALISER LA RÉSILIENCE

L'objectif global ici est d'intégrer la résilience à la culture de votre entreprise, de sorte qu'elle ne soit pas considérée comme une tâche supplémentaire qui peut être reportée. Le processus de formation des employés, par exemple, peut être intégré à l'orientation des nouveaux employés. Il peut devenir une procédure d'utilisation standard qu'une étape après l'installation d'un nouvel équipement, que les numéros de pièces et les détails soient entrés dans la liste d'inventaire appropriée et sauvegardés sur le Grab-n-Go. C'est ce qui aura du sens pour votre entreprise, et c'est là que vous êtes l'expert qui saura ce qui fonctionnera le mieux pour la culture de l'entreprise.

Un élément qui aidera à cela est de maintenir la formation des employés au moins une fois par an en utilisant des "campagnes d'information", en les encourageant à emporter du matériel à la maison, et tout ce dont vous avez besoin pour garder le sujet à l'esprit pour essayer d'éviter la complaisance (par exemple, se rappeler l'anniversaire des catastrophes, ou souligner quand elles arrivent ailleurs et que feriez-vous si elles se produisent dans votre bureau.

Maintenez le soutien de la direction dans des rapports annuels qui indiquent le nombre d'employés formés, le nombre de vos priorités qui ont été réalisées, ce qu'il vous reste à faire (et s'il y a des coûts associés à leur réalisation), les résultats des petites urgences, si des employés formés répondent à quelque chose (dans ou hors de votre entreprise) et comment cela rend votre entreprise plus résistante pour garder ses portes ouvertes ou peut rouvrir et se rétablir plus rapidement dans ce processus.

PROCHAINES ÉTAPES

Bon travail ! Maintenant que vous avez lu le manuel Résilience des entreprises 101, si vous n'avez pas encore commencé, choisissez une tâche dans ce manuel et faites-la. Si vous ne savez pas par où commencer, choisissez n'importe quel “ fruit à portée de main “ qui est le plus facile à réaliser et qui vous aidera à obtenir un succès précoce. Utilisez ces tâches simples pour vous aider à créer une dynamique et à renforcer la résilience de votre entreprise.

Les conseils et les outils de ce Manuel 101 sont répartis en 6 éléments essentiels qui doivent être pris en compte dans chaque entreprise, bien que ce qui est le plus important varie d'une entreprise à l'autre, et la façon de se lancer et de commencer à les réaliser. Ce faisant, vous réduisez votre risque à tout danger qui pourrait causer une perturbation imprévue en prenant des mesures d'atténuation. Considérez que vous prenez probablement ces mesures par rapport à vos concurrents qui ne le font pas.

Manuel 101 des Entreprises Résistantes

DU NIVEAU INTERMÉDIAIRE AU NIVEAU AVANCÉ

Après avoir rempli ce Manuel 101, nous vous encourageons fortement à passer à l'étape suivante dans Résilience dans une boîte et à élaborer votre Plan de continuité des opérations (PCA), car il incorporera tout ce que vous avez déjà fait et ajoutera des éléments qui portent sur la façon de renforcer de façon stratégique les activités de l'entreprise et de faire les choses comme vous le voulez, en vue d'en faire une entreprise et de la faire de la meilleure des manières. Le PCA donne plus de détails avant, pendant et après une catastrophe, mais vous avez déjà pris un bon départ - il est maintenant temps d'améliorer ce que vous avez commencé. Le processus d'achèvement de votre PCA vous aidera à renforcer vos opérations commerciales en réunissant tous ces éléments en un seul ensemble cohérent de continuité et de résilience pour vous rétablir en cas de sinistre.

Passez à l'étape suivante dans Résilience dans une boîte et construisez votre plan de continuité d'activité (PCA). Il intégrera ce que vous avez accompli jusqu'à présent et ajoutera des éléments pour renforcer stratégiquement vos opérations.



POUR DE PLUS AMPLES
INFORMATIONS SUR RESILIENCE
IN A BOX, LES PARTENAIRES,
LES RESSOURCES ET LES
OUTILS, VEUILLEZ VISITER
WWW.RESILIENCEINABOX.COM



U.S. CHAMBER OF COMMERCE FOUNDATION
Corporate Citizenship Center

