



RÉSILIENCE DANS UNE BOÎTE

RENFORCE LES COMMUNAUTÉS À L'ÉCHELLE MONDIALE

Les recherches démontrent que 43 % des petites et moyennes entreprises font faillite après un sinistre et que 25 % des entreprises qui reouvrent, feront faillite dans les deux ans, car elles ne disposent pas de plan en cas de catastrophe. Avoir un plan en cas de catastrophe peut faire toute la différence entre le rétablissement de votre entreprise après un sinistre et sa fermeture définitive.

LISEZ NOS CONSEILS POUR APPRENDRE À...



DÉMARRER



PROTÉGER LES OPÉRATIONS



PROTÉGER LES PERSONNES ET
LES RELATIONS



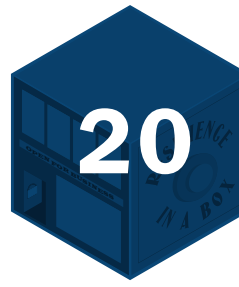
PROTÉGER LES BÂTIMENTS,
L'ÉQUIPEMENT, ET LES DONNÉES



PROTÉGER VOTRE MARQUE



METTRE VOTRE PLAN EN ACTION



LES 20 MEILLEURS CONSEILS POUR LA PRÉPARATION DES ENTREPRISES

Les ressources « **Résilience dans une boîte** » sont conçues pour aider toute entreprise à planifier ses activités en cas de catastrophe en utilisant trois niveaux d'expertise, du niveau inexpérimenté au niveau avancé. Les ressources, telles que ces 20 conseils, décrivent les moyens les plus efficaces d'accroître la capacité de votre entreprise à survivre à une catastrophe - panne d'électricité, tremblement de terre, inondation, tempête, etc.

Vous trouverez ici des conseils simples et des étapes pour améliorer la préparation de votre entreprise à toute catastrophe, qu'elle soit naturelle ou d'origine humaine. Chacun de ces éléments fera partie de votre plan en cas de catastrophe, au cœur de tout programme de continuité. L'objectif est d'accroître la résilience de votre entreprise grâce à des mesures qui ne sont pas des tâches supplémentaires sur votre « liste de choses à faire », mais qui font plutôt partie de vos meilleures pratiques quotidiennes - puisque les catastrophes peuvent survenir sans prévenir.

En suivant les instructions ci-dessous, vous pouvez prendre connaissance de comment votre plan d'entreprise va protéger vos opérations, votre personnel, vos équipements, vos données et votre marque, et vous assurer que votre organisation est aussi bien préparée que possible face aux dangers qu'elle risque le plus de rencontrer.

« **Résilience dans une boîte** » propose différents niveaux de ressources utiles pour épauler les personnes chargées de planifier les désastres des entreprises, que ces personnes soient novices ou expérimentées. Par exemple, ces 20 conseils couvrent les étapes de base tandis que des solutions plus détaillées sont abordées aux niveaux intermédiaire et avancé.

POUR COMMENCER

Débuter le processus d'élaboration d'un plan en cas de catastrophe peut s'avérer décourageant, et les entreprises ne savent souvent pas par où commencer. Voici quelques conseils concrets pour vous aider à débiter.

1

Constituez une équipe pour créer votre plan

Personne ne connaît tout de votre entreprise, il est donc crucial de créer une équipe de personnes clés qui s'assureront que vous abordez tous les éléments essentiels de votre entreprise. Votre équipe de planification s'assurera que toutes les facettes de votre entreprise sont représentées. L'équipe peut aider à la planification en fournissant à la fois une vue d'ensemble de vos opérations ainsi que les détails importants de votre entreprise qui doivent être pris en compte. N'oubliez pas que chaque minute où vos portes sont fermées offre de plus en plus d'occasions pour vos concurrents d'intervenir et de vous arracher une part de marché. Attendre d'avoir vécu un désastre sera bien trop tard pour identifier les failles se trouvant dans les mesures que vous avez prises.

2

Obtenez un taux d'adhésion de haut niveau

Le soutien envers l'équipe de planification doit être communiqué à l'ensemble de l'organisation, en s'assurant que tout le monde sait qu'il s'agit d'une priorité et que les experts dans le domaine sont libres de consacrer du temps à la planification plutôt que pour leurs tâches quotidiennes. Les membres de l'équipe ne doivent pas délaisser leurs responsabilités habituelles en tout temps, mais il est important qu'ils passent du temps à travailler ensemble pour atteindre leurs objectifs. Les dirigeants devront également établir un délai réaliste pour l'achèvement du plan. Cela contribuera à maintenir le processus de planification sur la bonne voie, facilitera la réalisation des résultats escomptés (un plan final en cas de catastrophe) et permettra à l'entreprise d'avancer vers l'avenir grâce à l'atténuation de ses vulnérabilités.

3

Gardez votre plan d'urgence simple

Votre plan doit être facile à suivre pour les employés et peu coûteux à maintenir ou à mettre à jour. Les entreprises plus grandes ou plus complexes peuvent avoir des plans plus complexes, mais une grande partie des informations contenues dans le plan peuvent être réduites à des listes de contrôle pour suivre ce qui a été fait et les prochaines étapes qui doivent être prises. Les listes de contrôle aident les employés à mieux réagir en cas de sinistre parce qu'elles aident à réduire le stress des employés, ce qui peut nuire à leur capacité à penser et réagir adéquatement. Votre plan doit décrire comment votre entreprise va protéger vos opérations, votre personnel, votre équipement et vos données, ainsi que votre marque, en s'assurant que votre entreprise est aussi bien préparée que possible à faire face aux dangers qu'elle est la plus susceptible de rencontrer.

PROTÉGEZ LES OPÉRATIONS

4

Rassemblez les documents et informations essentiels nécessaires à la prise de décision

Ce sont les documents clés qui vous aident à prendre des décisions, comme les documents juridiques, les polices d'assurance et les contrats de location. La façon dont vous recueillez ces documents variera en fonction de votre manière de sauvegarder et de stocker ces informations essentielles dans différents formats (par exemple, sur un ordinateur portable ou une clé USB, en copie papier ou numériquement dans le Cloud accessible par ordinateur ou un smartphone). Ces documents représentent 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.

5

Identifiez et priorisez vos opérations et processus essentiels

Cela vous aidera à établir l'ordre de priorité des éléments de votre entreprise qui doivent être rétablis le plus rapidement possible après une interruption afin d'ouvrir vos portes et de minimiser les pertes. Pour le moment, ne pensez qu'à la façon dont les choses fonctionnent dans des conditions normales et quotidiennes. Considérez les mesures essentielles qui doivent être prises en premier, deuxième, troisième, etc. Continuez à faire des recherches pour obtenir une vue d'ensemble de vos activités, comment une partie de celles-ci dépend d'abord de l'achèvement d'autres mesures, ce qui se traduit par un ordre de priorité de vos opérations et processus qui doivent avoir lieu chaque jour.

6

Identifiez les risques - les perturbations potentielles de vos opérations

Toute entreprise est vulnérable à quelque chose. Ce processus vous aide à déterminer les dangers qui peuvent affecter vos opérations commerciales les plus importantes afin que vous sachiez lesquelles protéger pour rester ouvert. Maintenant que vous avez établi l'ordre de priorité de vos opérations au cours du fonctionnement normal de votre entreprise, il est temps d'examiner les dangers qui peuvent retarder ou perturber ces opérations. Les catastrophes les plus susceptibles de frapper une entreprise sont une panne d'électricité et un incendie. Un incendie peut non seulement perturber vos activités, mais peut également vous obliger à déménager complètement, temporairement ou définitivement. Dressez la liste des risques et déterminez lesquels peuvent avoir l'impact le plus important sur une partie ou la totalité de votre entreprise. Regardez plus loin que vos quatre murs et prenez en considération l'ensemble de votre entreprise.

7

Élaborez votre plan et créez un dossier « Grab-N-Go »

Maintenant que vous avez rassemblé les documents essentiels, établi l'ordre de priorité de vos opérations essentielles et identifié les dangers probables, vous devez bâtir votre plan sur les mesures à prendre lorsque survient une interruption qui touche vos opérations essentielles. Vous pouvez créer votre propre plan ou utiliser des ressources comme le Manuel sur les Entreprises Résistantes aux Catastrophes (DRB Workbook™) pour vous guider pas-à-pas dans le processus. Ensuite, créez un dossier « Grab-N-Go » qui contiendra une copie papier de votre plan d'urgence et de tous les documents pertinents dont vous pourriez avoir besoin pendant et après un sinistre, comme les plans d'étage, les contrats de location et les polices d'assurance. C'est votre copie de dernier recours lorsque tous les autres ont échoué. Aussi, soyez prudent lorsque vous stockez des informations sensibles comme les numéros de téléphone - la sécurité est également importante.

10

Entreposez les fournitures de première nécessité en cas d'urgence

Rendez-vous rapidement dans un magasin de fournitures de bureau pour vous approvisionner en fournitures d'urgence de base et abordables. Vous pouvez ajouter à votre liste des fournitures spécifiques pour des dangers spécifiques, mais les éléments de base sont toujours les mêmes : vous devez avoir suffisamment de fournitures pour subvenir à vos besoins et à ceux de vos employés pendant au moins 3 jours. Chaque employé devrait également être encouragé à disposer de ses propres fournitures personnelles au travail, suffisantes pour subvenir à ses besoins (p. ex. médicaments) pendant au moins trois jours, pour compléter les fournitures d'urgence de l'entreprise, et en fonction de ses propres besoins personnels.

11

Prévoyez des mesures pour les employés se trouvant chez eux : Développez une main-d'œuvre préparée - l'état de préparation des entreprises ne s'arrête pas au travail

Il est important que tous les employés soient préparés chez eux et même dans leur voiture. Si les employés ne sont pas préparés chez eux, ils ne pourront pas retourner au travail rapidement, voire pas du tout.

PROTÉGEZ LES PERSONNES ET LES RELATIONS

8

Tenez à jour des listes de contacts - Mettez à jour les listes d'urgence pour vos employés, distributeurs, fournisseurs et contacts clés

Les personnes représentent vos atouts irremplaçables, vous devez donc créer et mettre à jour des listes à utiliser pendant et après une urgence. Gardez à l'esprit qu'un désastre peut survenir chez l'un de vos fournisseurs. Disposez-vous d'un autre fournisseur ? Les listes de contacts doivent inclure tous les moyens possibles pour joindre une personne. Au-delà des numéros de téléphone et des adresses e-mail habituels (professionnels et personnels), songez à inclure les coordonnées du conjoint ou d'une personne proche ou d'autres coordonnées connues. La liste des contacts des employés peut être utilisée comme une arborescence téléphonique pour partager des informations importantes. Une fois les listes de contacts créées, elles doivent être mises à jour régulièrement.

9

Recrutez des employés bénévoles pour devenir des intervenants d'urgence formés

Ces employés seront des atouts vitaux dans la gestion d'une situation d'urgence, car il se peut que les secours ne soient pas disponibles avant un certain temps. Les entreprises ont besoin d'être autosuffisantes. Déterminez le type de programme d'intervention d'urgence des employés que vous souhaitez mettre en place pour votre entreprise. Recrutez des bénévoles disposés à participer. Une fois les employés formés, fournissez-leur l'équipement qui correspond à leur niveau de formation. De plus, ces programmes peuvent accroître la fidélité des employés.

PROTÉGEZ LES BÂTIMENTS, L'ÉQUIPEMENT, ET LES DONNÉES

12

Sauvegardez et protégez vos dossiers et données essentiels

Sans données, une entreprise ne peut pas se rétablir. Environ 93 % des entreprises qui subissent une perte de données importantes font faillite dans les cinq ans qui suivent (Département du travail des États-Unis). Le coût moyen dû aux temps d'arrêt pour une moyenne entreprise est de 23 000 \$ par jour et pour une petite entreprise de 3 000 \$ par jour. Sauvegardez régulièrement vos données et stockez-les hors site. C'est une leçon apprise par de nombreuses entreprises bien trop tardivement. Pour une microentreprise, un simple CD/DVD, une clé USB ou un stockage dans le Cloud être une solution à court terme pour la reprise de votre entreprise. Réfléchissez aux documents que vous voulez inclure dans votre dossier « Grab-N-Go ».

13**Prenez des mesures pour atténuer les impacts potentiels sur votre équipement, vos bâtiments et vos installations**

La mitigation est l'acte spécifique de réduire votre exposition à des dangers spécifiques. Au fur et à mesure que vous en apprendrez davantage sur les dangers probables dans votre région, vous pourrez prendre des mesures pour protéger les biens dont votre entreprise a besoin pour demeurer opérationnelle, en fonction des risques potentiels auxquels vous êtes exposé. Abordez d'abord ceux qui auront un impact sur vos activités essentielles ou qui causeront le plus de pertes à votre entreprise. Vous ne savez pas par où commencer ? Choisissez des actions « à portée de main » qui concernent quelque chose de facile et qui permettent de débiter votre plan. Certains éléments seront gratuits ou peu coûteux, tandis que d'autres seront plus coûteux. Comparez les coûts et les pertes potentielles auxquelles vous vous exposez en l'absence de ces éléments.

14**Protégez votre inventaire et votre entrepôt avant qu'ils ne soient endommagés en cas de sinistre et que vous n'ayez plus rien à vendre**

Commencez par classer par ordre de priorité les stocks, les biens et les fournitures en stock susceptibles d'être endommagés ou de se retrouver indisponibles. D'après les dangers probables dans votre région, déterminez les méthodes d'arrimage, d'élévation ou, de façon générale, de protection de ces marchandises. En raison de la fréquence à laquelle vous accédez à ces biens pour exécuter les commandes, ils sont parfois les derniers à être protégés. Enfin, passez en revue les mesures qui devraient être prises pour remplacer votre inventaire s'il était endommagé ou détruit.

16**Cultivez les partenariats**

Les partenariats sont un énorme atout pour une entreprise et la collectivité au sein de laquelle vous exercez vos activités. Ces partenariats se présentent sous différentes formes et tailles, et ont des objectifs différents, mais tous seront bénéfiques pour votre entreprise lorsqu'il s'agit de catastrophes. Voici quatre types de partenariats à envisager dans votre processus global de planification de la continuité des affaires - Business-to-Business (B2B), commerce à administration (B2G), Business-à-organismes à but non lucratif et Business-à-collectivité.

METTEZ VOTRE PLAN EN ACTION**17****Exercez et testez votre plan**

Au moins une fois par an, testez votre plan pour vous assurer que celui-ci répond toujours aux besoins en constante évolution de votre entreprise ainsi qu'à la nature toujours changeante des menaces et vulnérabilités potentielles, puis procédez aux ajustements nécessaires. Les entraînements (ou exercices) sont l'occasion d'identifier les lacunes de votre plan et de la formation de vos employés avant qu'un sinistre ne se produise. Cela permet à votre entreprise de faire des erreurs et d'en tirer des leçons sans subir les désagréments liés à une véritable perturbation. N'oubliez pas que votre plan n'est pas exhaustif. Il s'agit d'un document évolutif qui doit vous donner la souplesse nécessaire pour fonctionner dans l'environnement modifié qu'une catastrophe crée.

18**Gardez votre plan à jour**

Mettez votre plan à jour au moins une fois par an, mais de préférence plus fréquemment, car votre entreprise évolue en permanence. Certains éléments de votre plan, comme vos listes de contacts, nécessiteront des mises à jour plus fréquentes. La meilleure solution est d'institutionnaliser ces mises à jour pour qu'elles soient toujours effectuées. De nombreuses entreprises ont connu des échecs majeurs car des éléments clés de leur plan n'étaient plus à jour. La formation des employés doit également être mise à jour chaque année. Vous devez également vous assurer que la formation offerte est conforme aux derniers documents du plan et à l'équipement disponible (fournitures de premiers soins, outils de recherche et de sauvetage, etc.)

PROTÉGEZ VOTRE MARQUE**15****Établissez et maintenez la communication en cas de crise pour vous assurer que vos employés, vos fournisseurs, vos clients et le public apprennent les faits directement de vous.**

Rendez-vous rapidement dans un magasin de fournitures pour vous approvisionner en fournitures d'urgence de base et abordables. Vous pouvez ajouter à votre liste des fournitures spécifiques pour des dangers spécifiques, mais les éléments de base sont toujours les mêmes : vous devez avoir suffisamment de fournitures pour subvenir à vos besoins et à ceux de vos employés pendant au moins 3 jours. Chaque employé devrait également être encouragé à disposer de ses propres fournitures personnelles au travail, suffisantes pour subvenir à ses besoins (p. ex. médicaments) pendant au moins trois jours, pour compléter les fournitures d'urgence de l'entreprise, et en fonction de ses propres besoins personnels.

19

Mettez en œuvre le plan

En cas de catastrophe, suivez le plan. Documentez les dommages à l'aide de photos et/ou de vidéos. Contactez votre compagnie d'assurance. Contactez tous les employés, les clients, les distributeurs, les fournisseurs, les contacts clés et éventuellement les médias. Faites une demande d'aide en cas de catastrophe, si nécessaire, lorsqu'elle est fournie par les gouvernements nationaux, étatiques ou locaux, ou d'autres entités. Après la catastrophe, mettez à jour votre plan en fonction des enseignements que vous en avez tirés.

20

Liez-vous à l'économie locale

Après un sinistre, la communauté dépend de vos biens, produits et services. De plus, vos employés et vous même comptez sur les revenus de l'entreprise pour pouvoir payer leurs salaires. Contactez les bureaux locaux de Développement économique et les Chambres de commerce pour faire savoir que votre entreprise est ouverte. Trouvez des moyens créatifs de vous démarquer, surtout si vous êtes difficile à trouver en raison des dommages dans les zones environnantes. Soyez flexible et recherchez des emplacements temporaires potentiels pour aller là où se trouvent les clients potentiels. Engagez-vous auprès des organismes communautaires et de rétablissement pour aider à rétablir la communauté. Votre participation fera ressortir des besoins auxquels votre entreprise pourrait être en mesure de répondre. Vos efforts peuvent également aider la collectivité à se rétablir.



RÉSILIENCE DANS UNE BOÎTE
2018 ©

Ces conseils, et d'autres ressources, sont également disponibles en plusieurs langues sur notre site :

www.ResilienceInABox.com

Les ressources « Résilience dans une boîte » ont été développées pour vous aider à prendre les mesures appropriées pour faire face à vos vulnérabilités afin d'être plus résilient lors de la prochaine panne d'électricité ou de tout type de catastrophe. Utilisez « Résilience dans une boîte » pour commencer à protéger votre entreprise dès aujourd'hui.

RÉSILIENCE DANS UNE BOÎTE EST MIS À VOTRE
DISPOSITION GRÂCE À UN PARTENARIAT AVEC :



U.S. CHAMBER OF COMMERCE FOUNDATION
Corporate Citizenship Center