

Kit de résilience commerciale

Comment préparer votre petite
entreprise à une catastrophe

FACEBOOK

Sommaire

I. Évaluer votre résilience commerciale.....	8
II. Connaître vos risques.....	12
III. Connaître vos opérations.....	20
IV. Connaître vos employé(e)s.....	24
V. Connaître vos clients, fournisseurs et vendeurs clés.....	32
VI. Connaître votre technologie de l'information.....	36
VII. Entretien et tester votre résilience.....	40
VIII. Fonctionnalité Services de crise de Facebook et ressources complémentaires en matière de résilience.....	43

À propos

Le kit de résilience commerciale procure une méthode aux petites entreprises n'ayant pas forcément le temps ou les ressources pour établir un plan exhaustif afin de se relancer après une interruption d'activité. Ce kit se fonde sur des recommandations et est conçu pour vous informer sur les activités et approches élémentaires autour de la résilience commerciale. Ces ressources apprendront à votre entreprise comment mieux se préparer et développer la flexibilité pour gérer les interruptions d'activité potentielles.

Ce kit est conçu pour mener toute entreprise, même dénuée d'expérience ou de connaissances en matière de catastrophe, vers une résilience accrue. Ce kit inclut des solutions de base pour aider une entreprise à s'informer et à se donner les moyens de prendre des mesures spécifiques, le but étant de renforcer sa résilience face aux catastrophes et aux interruptions potentielles.

Ce kit vous aidera à

- Identifier les activités commerciales essentielles pour soutenir vos opérations en période de perturbations
- Planifier les risques qui affectent votre entreprise
- Créer un plan de résilience facile à utiliser, adapté à votre entreprise et vous procurant un plan en cas de catastrophe

Objectif

Environ 99 % des entreprises de toute communauté américaine sont considérées comme petites ; celles-ci emploient plus de 50 % de la main-d'œuvre du secteur privé. À travers le monde, les petites entreprises sont vitales pour les communautés dans lesquelles elles opèrent. Leurs employé(e)s sont de la région, ainsi que les clients qu'ils/elles servent. Hélas, toutes les communautés sont exposées à des risques naturels, et les entreprises sont vulnérables aux perturbations causées par l'Homme. La plupart des petites et moyennes entreprises ne sont pas préparées à ces situations de crise. En conséquence, les communautés deviennent vulnérables quand leur base économique est durement touchée par une catastrophe.

Des études indiquent que 40 % des entreprises ne rouvrent jamais après un sinistre, et que 25 % des entreprises qui rouvrent mettent la clé sous la porte en l'espace d'un an. Le kit de résilience commerciale, et sa méthode, sont conçus pour vous aider à améliorer votre capacité à faire front, voire à prospérer après des catastrophes telles qu'une inondation, un séisme, une épidémie, une panne de courant, etc.

Premiers pas

Après une catastrophe, de nombreux propriétaires de petites et moyennes entreprises apprennent une dure leçon : « J'aurais aimé faire quelque chose avant pour me préparer. » Selon eux, ils ne s'étaient pas préparés suffisamment tôt.

Il n'est pas trop tard, vous pouvez encore prendre des mesures pour vous et votre entreprise. Consultez ce Kit de résilience commerciale, partez d'une étape, puis prenez des mesures ! Votre entreprise sera mieux préparée. Il en va de votre responsabilité envers votre entreprise, vos employé(e)s, vos communautés et vous-même.

Aux États-Unis

IMPACT D'UNE CATASTROPHE NATURELLE SUR LES PETITES ENTREPRISES



PERTE JOURNALIÈRE MOYENNE DES PETITES ENTREPRISES QUI FERMENT POUR CAUSE DE CATASTROPHE

3 000 \$
Petite entreprise

23 000 \$
Moyenne entreprise

Pourquoi est-ce important ?

PETITES ENTREPRISES



En résumé :

Développer une entreprise résiliente consiste à identifier ce que votre entreprise ne peut pas se permettre de perdre et à anticiper les pertes en cas de catastrophe. Bien que la tâche puisse sembler ardue, déterminer la stratégie de résilience de votre entreprise est plus simple que vous pourriez le croire.

Chaque organisation est unique, et l'approche à la résilience est donc multiple. Ce kit est pensé pour les petites entreprises, et procure une méthode accessible axée sur la prise d'initiative. Le but est de créer une approche répondant parfaitement aux besoins de votre entreprise.

Méthode de résilience

Approche guidée à la planification

Au fil de cette méthode, vous serez amené(e) à renseigner des formulaires et des listes de contact, et à fournir des données critiques à une bonne résilience. Au terme de ce programme, vous maîtriserez les bases d'un Plan de résilience commerciale et aurez une meilleure compréhension des activités ordinaires qui soutiendront la résilience au sein de votre entreprise.

La méthode se compose des éléments suivants :

- I. Évaluer votre résilience commerciale
- II. Connaître vos risques
- III. Connaître vos opérations
- IV. Connaître vos employé(e)s
- V. Connaître vos clients, fournisseurs et vendeurs clés
- VI. Connaître votre technologie de l'information
- VII. Entretenir et appliquer votre résilience commerciale

Évaluer votre résilience commerciale

Auto-évaluation

Répondez aux questions ci-dessous pour évaluer votre résilience

AVEZ-VOUS ?

Constitué une « équipe » d'individus dans votre entreprise qui connaissent les opérations clés et peuvent fournir de précieux avis lors de la planification et de la réponse aux catastrophes ?

Organisé tous vos documents et informations critiques, de sorte qu'ils soient protégés et facilement accessibles au besoin ?

Gardé à disposition tous les fichiers et données essentiels à la prise de décisions dans le cas où vous ne pourriez plus accéder à votre structure (par ex. après un séisme ou un incendie) ?

Consigné et hiérarchisé quelles opérations commerciales sont critiques, de sorte à savoir quoi récupérer en premier, en deuxième, etc. ?

Identifié les dangers éventuels (naturels et humains) risquant d'interrompre votre activité ?

Établi des procédures de continuité commerciale ou d'urgence, de sorte à pouvoir continuer de fournir des produits ou services après une catastrophe (ex. impossibilité d'accéder au bâtiment, besoin d'un générateur, etc.) ?

Tenu à jour les coordonnées d'urgence des employé(e)s, vendeurs, fournisseurs, clients et autres contacts clés ?

Votre entreprise est-elle prête ?

Constitué une « équipe » d'individus dans votre entreprise qui connaissent les opérations clés et peuvent fournir de précieux avis lors de la planification et de la réponse aux catastrophes ?

Affecté quelqu'un pour conduire les efforts de planification commerciale face aux catastrophes pour votre entreprise ?

Organisé tous vos documents et informations critiques, de sorte qu'ils soient protégés et facilement accessibles au besoin ?

Gardé à disposition tous les fichiers et données essentiels à la prise de décisions dans le cas où vous ne pourriez plus accéder à votre structure (par ex. après un séisme ou un incendie) ?

Consigné et hiérarchisé quelles opérations commerciales sont critiques, de sorte à savoir quoi récupérer en premier, en deuxième, etc. ?

Identifié les dangers éventuels (naturels et humains) risquant d'interrompre votre activité ?

Établi des procédures de continuité commerciale ou d'urgence, de sorte à pouvoir continuer de fournir des produits ou services après une catastrophe (ex. impossibilité d'accéder au bâtiment, besoin d'un générateur, etc.) ?

Tenu à jour les coordonnées d'urgence des employé(e)s, vendeurs, fournisseurs, clients et autres contacts clés ?

Notation

Comptez les coches et additionnez votre score. Retenez qu'une coche est égale à 1 et qu'un blanc est égal à 0.

Score 0-5 : Oh oh !

Votre activité risque l'interruption. La bonne nouvelle, c'est que vous pouvez dès maintenant utiliser le Kit de résilience commerciale et commencer à mieux vous prémunir.

Score 6-12 : Beau travail !

Votre activité a pris les mesures initiales pour se préparer. Vous êtes moins exposé(e) à certains risques ; toutefois, vous pouvez encore améliorer votre résilience grâce aux ressources du Kit de résilience commerciale.

Score 13-15 : Excellent travail !

Votre entreprise est mieux préparée que la plupart. Utilisez le Kit de résilience commerciale afin de combler des lacunes potentielles et de continuer à développer votre résilience.

Connaître vos risques

Une bonne connaissance de vos risques vous aidera à évaluer l'étendue de la vulnérabilité de votre entreprise face aux perturbations. En tant que petite entreprise, vous disposez de temps et de ressources limités, et il est donc important de bien s'organiser. La première étape consiste à identifier les types de catastrophes auxquels votre entreprise est vulnérable.

Types de catastrophes

Quel que soit l'emplacement d'une entreprise, elle n'est jamais à l'abri de risques et catastrophes potentielles. Ces catastrophes peuvent être de deux types : naturelles ou humaines. Si une entreprise n'est pas préparée, elle s'expose à une interruption des opérations qui peuvent mener à des pertes catastrophiques et une fermeture potentielle.

LES CATASTROPHES LES PLUS COURANTES POUR LES ENTREPRISES

CATASTROPHE NATURELLE

Les perturbations climatiques constituent aujourd'hui la première catastrophe naturelle impactant les entreprises. Mère Nature peut s'avérer cruelle envers les employé(e)s, les structures et les utilitaires dont dépend votre entreprise.

CATASTROPHE HUMAINE

Parmi les catastrophes humaines figurent les pertes de données, les déversements de matières dangereuses, les incendies, la contamination des eaux souterraines, les épidémies, les accidents de transport, les pannes de structure et les explosions.

Instructions

Les entreprises doivent commencer à mieux se préparer en identifiant leurs risques potentiels les plus évidents face aux catastrophes, tant naturelles qu'humaines.

Sur la page suivante, identifiez les risques susceptibles de mettre votre entreprise en péril ; complétez les blancs par tout risque non inclus.

Les dangers pour mon entreprise

Recensez tous les dangers relatifs à votre entreprise. Certains épisodes catastrophiques se soldent par des problèmes en cascade (comme une tempête provoquant une panne de courant) ; sélectionnez tous les dangers pertinents, qu'ils soient une cause ou la conséquence d'un autre danger. Utilisez les blancs pour en créer d'autres.

NATUREL

- Incendie _____
- Séisme _____
- Tornade _____
- Inondation _____
- Tempête _____
- Glissement de terrain _____
- Ouragan / typhon _____

HUMAIN

- Cyber-attaque _____
- Vol / crime _____
- Erreur de saisie de données _____
- Terrorisme _____
- Vandalisme / sabotage _____
- Panne de courant _____
- Épidémie _____
- Accident _____
- Troubles civils _____
- Matériaux dangereux _____
- Violence sur le lieu de travail _____

Risques internes et externes

À partir des dangers que vous avez recensés, réfléchissez aux dangers plus ciblés risquant d'interrompre une partie de, voire toutes vos opérations. Identifiez ceux qui sont internes ou externes à votre structure. Posez-vous les questions suivantes : Qu'y a-t-il autour de moi ? Qu'est-ce qui pourrait potentiellement interrompre mes opérations, causer des pertes, impacter ma réputation ou blesser quelqu'un ? Voici quelques exemples que vous pourriez trouver :

RISQUES INTERNES POTENTIELS

Infrastructures localisées au sous-sol

Données informatiques non sauvegardées

Objets lourds ou fragiles placés sur des étagères ou des bibliothèques

Classeur à tiroirs non vissés au sol, entre eux, ou poteaux muraux

Étagères non-contreventées situées près des sorties de secours

HUMAIN

Situé près d'une zone à haut risque exposée à une catastrophe (ex., près d'une usine chimique)

Situé près d'un point d'eau, comme un fleuve, un aqueduc, etc.

Utilisation de briques dans la structure ou la façade de votre bâtiment

Situé près d'un chemin de fer, d'un aéroport et / ou d'autoroutes

Quelles sont vos ressources commerciales critiques ?

Ce sont les ressources critiques pour vos opérations et qui, si elles venaient à disparaître, causeraient une perturbation et des pertes potentiellement catastrophiques. Pour simplifier l'identification des ressources critiques, elles ont été réparties en six groupes :

- I. Personnes
- II. Structures
- III. Opérations (fonctions et processus commerciaux clés)
- IV. Inventaire et / ou équipement spécialisé
- V. Ressources informatiques
- VI. Tiers, vendeurs et fournisseurs clés

Les caractéristiques de ces ressources différeront selon les entreprises, mais ces six groupes critiques existent sous une forme ou une autre dans toutes les entreprises.

Comprendre quelles sont vos ressources critiques vous aidera à identifier où votre entreprise est vulnérable à une perturbation. Par exemple, si la plupart de vos revenus proviennent essentiellement de l'inventaire, vous devez d'abord chercher à protéger l'inventaire contre tout dégât et perte en cas de catastrophe, tels qu'un séisme, un incendie ou une inondation.

Évaluer votre risque commercial à différents dangers

Maintenant que vous avez identifié les catastrophes naturelles et humaines qui vous concernent, évaluons à quoi votre entreprise est la plus vulnérable en termes de perturbation. Notez le niveau d'impact que chaque danger peut avoir sur chacune de vos ressources critiques et calculez vos scores. En fonction de vos résultats, déterminez la priorité de vos ressources, dans l'ordre ascendant, pour savoir quels points améliorer en vue de pallier les impacts et perturbations potentiels.

Niveaux d'impact

Avant de commencer à renseigner l'évaluation des risques, voici les différences entre les niveaux d'impact.

LES NIVEAUX D'IMPACT SONT RECENSÉS DANS L'ORDRE ASCENDANT DE RISQUE À GÉRER :



FAIBLE

Les impacts sont minimales. Perturbation limitée voire nulle, ou dommages matériels. Exemple : panne de courant à court terme.



MOYEN

Perturbation limitée pouvant affecter les opérations sans les arrêter. Dommage nul ou mineur. Exemple : petit incendie dans une zone confinée (cuisine, zone de stockage, etc.). Le local est évacué et abandonné pour des dommages limités, voire nuls. Les opérations reprennent rapidement.



ÉLEVÉ

Perturbations temporaires des opérations ou dommages graves envers la structure. Les impacts peuvent affecter les opérations. Exemple : une grave inondation intérieure se produit. La structure ne peut pas être occupée pendant plusieurs jours.



CATASTROPHIQUE

Catastrophe qui affecte l'ensemble des opérations commerciales, entraîne des perturbations sur le lieu de travail et force la fermeture de structure(s). Cela peut inclure la destruction complète, de multiples blessures ou décès et un événement régional induisant la pénurie ou l'absence de ressources extérieures pendant quelques temps. Généralement, lors de ce genre d'événements, cela signifie aucune ressource extérieure pendant 3 jours minimum. Exemple : important séisme impactant vos opérations commerciales et la communauté où vous opérez.

Instructions

Le tableau à droite vous aidera à déterminer et hiérarchiser vos risques commerciaux.

1. Parcourez les types d'évènements à risque recensés dans la colonne de gauche, et ajoutez les vôtres dans les blancs prévus
2. Commencez par le premier évènement catastrophique recensé : « Séisme »
3. Notez chaque groupe de ressources critiques pour évaluer l'impact potentiel de ce danger sur votre entreprise
4. Renseignez les autres rangées, puis additionnez vos résultats pour les colonnes et les rangées
5. Enfin, hiérarchisez les secteurs devant être traités en premier, en fonction de la vulnérabilité la plus élevée, puis attribuez à chaque colonne votre chiffre de priorité, de 1 à 6
6. Opérations (fonctions et processus commerciaux clés)
7. Inventaire et / ou équipement spécialisé
8. Ressources informatiques
9. Tiers, vendeurs et fournisseurs clés

ÉVALUATION DES RISQUES Commerciaux

MENACES	PROBABILITÉ	IMPACT (F,M,É) Personnes Lieux Objets	MESURES À PRENDRE
---------	-------------	--	----------------------

SÉISME

INCENDIE

INONDATION

PANNE DE
SERVICES
PUBLICS

PANNE
INFORMATIQUE

PERTE DE
VENDEUR

PERTE DE
PERSONNEL
CLÉ

ÉPIDÉMIE

**Connaître vos
opérations**

La faculté d'une entreprise à répondre rapidement à tout type de perturbation peut faire la différence entre survie et fermeture.

Pour déterminer la durée maximum pendant laquelle votre entreprise peut tenir fermée après une catastrophe, vous devez identifier vos fonctions et processus commerciaux clés, et savoir combien de temps vous pouvez survivre sans pouvoir les conduire.

Qu'est-ce qu'une fonction commerciale clé ?

En bref, les fonctions commerciales clés désignent les groupements de haut niveau des processus et activités commerciaux requis pour faire tourner votre entreprise.

Voici quelques exemples courants :

- **FINANCE**

Service comptable, Rémunération, Taxe et Comptabilité

- **PRODUCTION**

Fabrication de produits et dispense de services

- **RESSOURCES HUMAINES**

Fonctions liées aux employé(e)s, comme le recrutement, les avantages et la gestion des performances

- **RECHERCHE**

Processus de bout en bout consistant en l'achat de matériaux, de composants, de fournitures et de services. Cela inclut la gestion des vendeurs et des partenariats.

Instructions

Utilisez le formulaire à droite pour identifier quelles fonctions commerciales sont critiques pour la survie de votre entreprise.

Prenez également en compte les points suivants :

- Quel est votre produit ou service principal ?
- Comment produisez-vous ce produit ou service ?
- Quels sont les éléments les plus susceptibles de nuire à votre capacité à faire des affaires ?
- Si votre entreprise a été impactée, qui devriez-vous appeler ? Et comment le/la contacter ?
- Quels autres fonctions et processus commerciaux conduisez-vous pour gérer l'ensemble de votre activité ?
- Parmi ces fonctions et processus commerciaux, laquelle/lequel est soumis(e) à des responsabilités juridiques, contractuelles, réglementaires ou financières ?
- La fonction peut-elle être conduite hors site ou à distance ? Quel équipement est requis ?
- Combien de temps d'arrêt pouvez-vous vous permettre pour chaque fonction ou processus commercial(e) ?
- Quelles sont les conséquences si la fonction ou le processus ne peut pas être conduit(e) ?
- Votre entreprise peut-elle survivre sans une fonction en particulier ?

Connaître vos opérations

Identifiez quelles fonctions commerciales sont critiques pour la survie de votre entreprise. Dupliquez le formulaire pour chaque fonction commerciale.

Fonction commerciale

Employé(e) responsable : _____

Priorité :

Extrêmement élevé

Élevé

Moyen

Faible

Impact du temps d'arrêt :

Aucun

Opérationnel

Contractuel

Réglementaire

Juridique

Qui accomplit cette fonction ? _____

Employé(s) : _____

Fournisseurs / Vendeurs : _____

Contacts clés : _____

Que faut-il pour accomplir cette fonction ? _____

Équipement : _____

Applications informatiques : _____

Contacts clés : _____

Structure(s) : _____

Brève description de la fonction : _____

Décrivez tout plan ou solution d'urgence : _____

Remarques : _____

**Connaître vos
employé(e)s**

Vos employé(e)s constituent la ressource la plus précieuse de votre entreprise. Dans le cas où une urgence impacterait votre entreprise, pouvez-vous accomplir certaines des activités de communication de base ?

- Sauriez-vous comment contacter vos employé(e)s ?
- Disposez-vous des numéros de domicile et de mobile, des adresses postales, des adresses e-mail et des coordonnées d'urgence à jour ?
- Les coordonnées de vos employé(e)s sont-elles accessibles en dehors de votre site d'entreprise ?

Retenez bien

Des coordonnées d'employé(e) à jour vous permettront de les contacter pour s'assurer de leur sécurité et de leur localisation, les informer du statut de vos opérations, où, quand et s'ils/elles doivent se signaler, et que faire à la suite d'une catastrophe.

La communication bidirectionnelle avec les employé(e)s est critique avant, pendant et après une catastrophe. Créez une arborescence des téléphones de vos employé(e)s, et retenez comment les contacter par e-mail ou texto. Mettez en place un numéro de téléphone où les employé(e)s peuvent laisser des messages.

Instructions

Utilisez le formulaire Carte de contact d'employé à la fin de cette section pour consigner des informations sur tous les employé(e)s, dont le propriétaire d'entreprise, de sorte que chaque personne puisse être contactée en cas d'urgence. Dupliquez le formulaire pour chaque employé(e).

Conseil de pro : actualisation des coordonnées

Pour rester prêt à communiquer, demandez à vos employé(e)s d'examiner et de mettre à jour leurs coordonnées au moins tous les six mois.

Créer une équipe de résilience

1. Mener le développement de votre plan de résilience commerciale
2. Agir en tant que groupe leader lors d'une catastrophe

La taille de votre entreprise détermine le nombre de personnes devant constituer l'équipe. Concernant les petites entreprises, le propriétaire peut suffire. Dans les organisations de plus grande envergure, un(e) responsable de chaque service ou département doit être identifié(e).

Indépendamment de la taille de votre entreprise, le soutien de la haute direction est essentiel pour veiller à la réussite de la planification de résilience.

Instructions

L'Équipe de résilience s'attribuera des rôles spécifiques en cas de catastrophe, comme :

- Coordination d'une évacuation de bâtiment
- Prise en compte et communication des informations aux employé(e)s
- Extinction des services publics et sécurisation du site d'entreprise ou du bâtiment
- Suivi des coûts induits par la catastrophe
- Mise en œuvre du plan de communication d'urgence
- Récupération du/des kit(s) d'urgence

Conseil de pro : planifier votre équipe

Selon la taille de votre entreprise, votre équipe de planification peut se composer de vous-même et de quelques partenaires critiques, par exemple quelqu'un vous dispensant un soutien informatique / technique ou comptable, et peut-être votre propriétaire si vous louez un espace physique.

Les grandes organisations doivent désigner un(e) employé(e) clé issu(e) de chaque service, comme les ventes, les opérations et le service client.

Plan de communication de crise

Établir une liste de contacts

Vous devez être en mesure de communiquer efficacement avant, pendant et après une catastrophe. Votre plan de résilience doit inclure des communications internes comme externes.

Vous devrez communiquer avec les groupes clés, comme :

- Employé(e)s et leurs familles
- Clients ou consommateurs
- Tiers, vendeurs, fournisseurs et partenaires
- Médias
- Votre/vos fournisseur(s) d'assurance

Assurez-vous que votre liste de contacts inclut des numéros de téléphone principaux et alternatifs pour chaque type de contact. Conservez des copies de votre liste de contacts dans vos locaux, dans votre sac d'urgence et chez vous.

Conseil de pro : stockage de sauvegarde

Stockez une copie de sauvegarde dans un service d'hébergement de fichiers basé sur le cloud et mettez régulièrement à jour votre liste de contacts.

Recommandations relatives à la planification des communications

Un solide plan de communication inclut :

- Noms, rôles et coordonnées des membres de votre Équipe de résilience.
- Coordonnées actuelles (et régulièrement mises à jour) de tous les employé(e)s, et point de contact accessible à tous les employé(e)s.
- Liste de contacts principale à jour dans d'autres groupes clés, dont les vendeurs, les clients clés et les fournisseurs de services publics (dont l'eau et l'électricité).
- Endroit de réunion virtuel – vous devez prévoir un pont de conférence ou une autre méthode que l'Équipe de résilience doit suivre en cas de catastrophe en dehors des heures de travail ou quand les membres ne sont pas au bureau.

Conseil de pro : cartes de contact d'urgence

Élaborez une carte de contact d'urgence laminée miniature et conservez-la dans votre portefeuille. Incluez les coordonnées pour :

- Numéros de téléphone principaux et alternatifs des employé(e)s et fournisseurs clés
- Police locale et pompiers
- Fournisseurs de services publics (électricité, gaz naturel, eau)

Carte de contact d'urgence d'employé

Utilisez ce formulaire pour consigner les informations à jour sur tous les employé(e)s, dont le propriétaire d'entreprise, de sorte que chaque personne puisse être contactée en cas d'urgence. Dupliquez le formulaire pour chaque employé(e).

À renseigner

Point de contact :

Employé(e) général(e)

Membre d'Équipe de résilience

Membre d'Équipe de résilience alternatif

Nom de l'employé(e) : _____

Fonction : _____

Adresse du domicile : _____

Ville, Région/État, code postal : _____

Téléphone professionnel : _____

Téléphone mobile : _____ Téléphone du domicile : _____

E-mail professionnel : _____

E-mail personnel : _____

Contact d'urgence local

Nom complet : _____

Relation : _____

Téléphone mobile : _____ Téléphone du domicile : _____

Adresse e-mail : _____

Contact d'urgence hors région

Nom complet / Relation : _____

Téléphone mobile : _____ Téléphone du domicile : _____

Adresse e-mail : _____

Connaître vos clients,
fournisseurs et
vendeurs clés

La planification de résilience consiste à se préparer à gérer toute perturbation pour assurer la continuité des services auprès de vos clients. Vos clients ont besoin de savoir que vous pouvez maintenir le statu quo, même si d'autres entreprises autour de vous sont confrontées à des catastrophes. Ils souhaitent savoir que vous êtes toujours en activité, ou quand vous serez à nouveau opérationnel, et dans quelle mesure la perturbation affectera leurs opérations. Tenir des coordonnées à jour pour vos clients, contacts, fournisseurs et vendeurs clés est indispensable.

La possibilité de reprendre vos opérations commerciales repose sur la capacité de vos fournisseurs et vendeurs à dispenser à temps ce dont vous avez besoin. Voici quelques conseils utiles :

- Assurez-vous que vos fournisseurs et vendeurs ne se trouvent pas tous au même emplacement géographique que vous.
- Prévoyez des fournisseurs et expéditeurs alternatifs ou de secours.
- Demandez des copies des plans de continuité commerciale de vos fournisseurs.
- Tenez-vous prêt à communiquer avec vos clients, fournisseurs et vendeurs en établissant une liste et des procédures de notification.

Étapes suivantes

Ensuite, consignez les informations sur vos fournisseurs actuels, ceux auxquels vous pourriez recourir en tant que choix alternatif, et sur vos clients et contacts clés.

Les contacts clés sont ceux dont vous dépendez en vue du bon fonctionnement de votre entreprise, comme :

- Comptable
- Banque
- Service de facturation
- Bâtiment – Gestionnaire / propriétaire et Sécurité
- Agent d'assurance / courtier
- Compagnie d'assurance
- Fournisseur d'accès Internet
- Fournisseur de services de paie
- Service des travaux publics
- Fournisseur / vendeur de matières premières ou services
- Compagnie de téléphone
- Services publics

Cartes de contact de clients, fournisseurs et vendeurs

Utilisez ce formulaire pour consigner des informations sur vos fournisseurs actuels, ceux auxquels vous pourriez recourir en tant que choix alternatif, et sur vos clients et contacts clés. Dupliquez le formulaire pour chaque contact.

À renseigner

Type de contact :

Fournisseur /
Vendeur actuel

Fournisseur /
Vendeur de secours

Client /
Contact clé

Entreprise / Nom individuel : _____

Numéro de compte : _____

Matériaux / Services fournis : _____

Ville, Région/État, code postal : _____

Téléphone professionnel : _____

Site web : _____

REPRÉSENTANT DE L'ENTREPRISE (PRINCIPAL)

Contact principal : _____

Titre : _____

Téléphone professionnel : _____ Téléphone mobile : _____

E-mail : _____

REPRÉSENTANT DE L'ENTREPRISE (ALTERNATIF)

Contact alternatif : _____

Titre : _____

Téléphone mobile : _____ Téléphone du domicile : _____

E-mail : _____

Connaître votre
technologie de
l'information

Planification de résilience informatique

La résilience informatique désigne votre capacité à préparer votre entreprise à une panne prolongée des systèmes, logiciels ou apps critiques et à restaurer les services de la manière la plus large et rapide possible.

Vous devez également prendre en compte les points suivants :

1. Identifiez les systèmes informatiques (logiciels, applications, etc.) et les applications dont dépend votre entreprise
2. Documentez les étapes à entreprendre en cas de panne informatique prolongée
3. Assurez-vous que vos données sont sauvegardées (fréquemment et exhaustivement)
4. Documentez toute procédure (ex. solutions manuelles) qui seraient mises en œuvre en cas de panne prolongée

Conseil de pro : planifier et simuler

Exercez-vous et testez vos procédures (ex. solutions manuelles), de sorte que ces procédures soient établies et conduites avec confiance si nécessaire, en cas de catastrophe.

Sauvegardez vos données

Il est essentiel de sauvegarder vos données. Vous devez aussi comprendre comment les récupérer et les restaurer, ce qu'implique ce processus, quelles données peuvent être restaurées et combien de temps cela va prendre.

Considérez les points suivants lors de la planification de la sauvegarde des données :

- Assurez-vous que votre fournisseur de sauvegarde de données explique et montre comment fonctionne son processus de recouvrement.
- Assurez-vous que vos données sont sauvegardées selon la fréquence et l'exhaustivité escomptées, et que les sauvegardes sont testées depuis différents endroits.
- Prévoyez plus d'une personne comprenant où et comment accéder à vos données de sauvegarde.



Journal des services informatiques

Utilisez ce formulaire pour recenser l'équipement, le matériel, les logiciels informatiques, les dossiers vitaux et les processus de sauvegarde dont vous aurez besoin pour subvenir aux fonctions commerciales critiques. Dupliquez le formulaire pour chaque article ou entrée.

À renseigner

Type de technologie :

Article : _____

Titre et numéro de version / modèle : _____

Numéro de série : _____

Nom d'utilisateur déposé : _____

Prix d'achat / de location : _____

Date d'achat / de location : _____

Quantité (équipement) ou Nombre de licences (logiciels) : _____

Numéros de licence : _____

Numéro d'assistance technique : _____

Fournisseur / Vendeur principal : _____

Fournisseur / Vendeur alternatif : _____

**Entretien et tester
votre résilience**

Vous devez également identifier et prendre en compte les points suivants :

Familiariser vos employé(e)s avec votre plan et le tenir à jour vous prépare pour toute éventualité. Un plan de résilience doit être un « document vivant » qui évolue en parallèle à votre entreprise. Si la liste de contacts que vous avez créée est obsolète quand une catastrophe survient, elle sera moins utile pour coordonner votre réponse.

**FAMILIARISER LES EMPLOYÉ(E)S
AVEC LE PLAN**

**METTRE À JOUR LE PLAN SI NÉCESSAIRE
ET RE-FORMER**

**INTÉGRER TOUT CHANGEMENT APPORTÉ
À LA LISTE DE CONTACTS**

**ENVOYER DES LISTES DE CONTACTS MISES
À JOUR AUX EMPLOYÉ(E)S**

ENTRETENIR ET RÉPÉTER

Entretenir et tester votre résilience

Tester votre plan

Tester votre plan de résilience pour vous assurer qu'il fonctionne comme prévu. Votre plan doit être testé au moins une fois par an ; lors de ce test, intégrez les leçons apprises pour améliorer votre plan au fil du temps. Il est important de tester toutes les fonctions critiques, notamment celles qui seraient les plus vulnérables lors d'une catastrophe.

Types de tests à considérer

EXERCICES DE PLATEAU

Un simple exercice de plateau peut vous aider à analyser l'efficacité de votre plan de continuité commerciale dans un environnement informel et sans stress. Cette approche est rentable et est axée sur votre personnel et les tâches qu'ils et elles devront conduire lors d'un recouvrement. Lors d'un exercice de plateau, vous accompagnerez votre équipe au fil de divers scénarios posant des questions hypothétiques. Ce type de test vous aidera à détecter les failles à pallier et à améliorer votre plan. Il vous aidera aussi à donner confiance en votre plan et à améliorer la préparation aux catastrophes.

SIMULATIONS

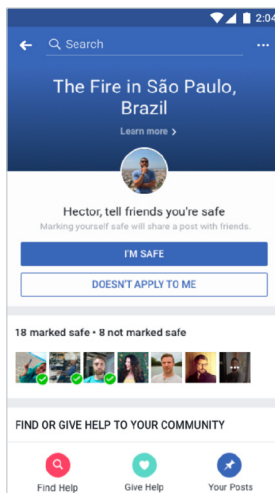
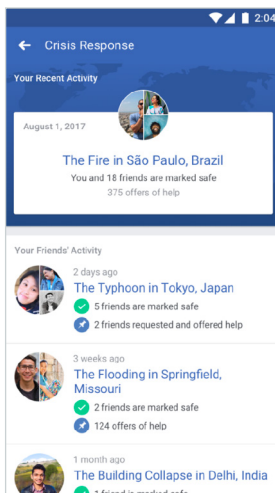
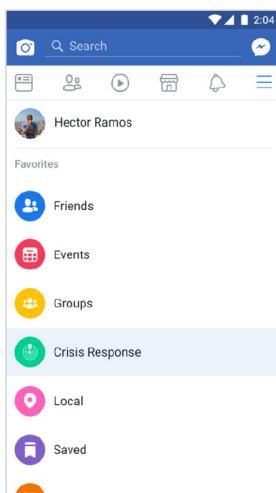
Après avoir conduit quelques exercices de plateau, pourquoi ne pas réaliser une simulation ? Une simulation vous permet de tester certaines parties de votre plan. Par exemple, une simulation d'incendie peut être établie pour évaluer la rapidité à laquelle vous et vos employé(e)s êtes en mesure de quitter votre bâtiment et vous assurer que tout le monde connaît le lieu de rassemblement d'urgence prévu en cas d'évacuation du bâtiment.

Fonctionnalité Services de crise de Facebook

et ressources de résilience complémentaires

Outils Services de crise sur Facebook

Services de crise est un outil Facebook via lequel les personnes peuvent trouver des informations sur les récentes crises et accéder aux fonctionnalités Services de crise de Facebook (dont Safety Check, Aide communautaire et collecte de fonds pour soutenir le recouvrement de crise), le tout en un seul endroit.



Safety Check

Un moyen rapide et simple de faire savoir à votre famille et vos amis que vous êtes en sécurité. Safety Check permet de déterminer rapidement si, oui ou non, les personnes dans la zone géographique concernée sont en sécurité et d'identifier celles qui ont besoin d'aide.

Liens vers des articles, photos et vidéos

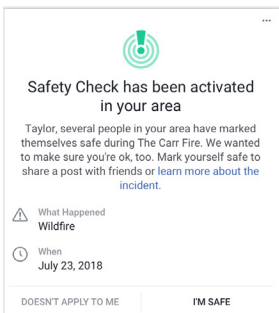
Du contenu associé à la crise en provenance de publications publiques est mis à disposition à un endroit pour aider les personnes à en savoir plus sur une crise.

Aide communautaire

Les personnes peuvent demander et dispenser de l'aide aux communautés affectées par la crise.

Collectes de fonds

Facebook procure aux personnes une plate-forme pour collecter des fonds et faire un don pour soutenir ceux affectés par la crise et les organisations à but non lucratif dans leurs efforts d'entraide.



Safety Check has been activated in your area

Taylor, several people in your area have marked themselves safe during The Carr Fire. We wanted to make sure you're ok, too. Mark yourself safe to share a post with friends or learn more about the incident.

What Happened
Wildfire

When
July 23, 2018

DOESN'T APPLY TO ME I'M SAFE



CNN
Thursday at 2:04 PM · 🌐

How you can help victims of California's Carr Fire



CNN.COM
Aid victims of the California Carr Fire

👍👍👍 Aubrey Bach and 23 others 2 Comments

👍 Like 💬 Comment ➦ Share



Donate \$345,398 raised



Your donation will help fund local relief efforts.

GlobalGiving is raising money on Facebook to help people affected by The Flooding in Southern Dominican Republic.

LEARN MORE **DONATE**

 Doreen Allen, Tiffany Yen and 1,485 others have donated

Préparer un kit d'urgence commercial

Assurez-vous que votre entreprise dispose d'un kit d'urgence pourvu de tout ce que vous et vos employé(e)s pourriez avoir besoin dans le cas où vous seriez amené à évacuer ou vous abriter sur place. Vous devez vous assurer de votre autonomie jusqu'à l'arrivée des secours. Utilisez la liste de contrôle pour commencer à créer votre kit d'urgence commercial.

Conseil de pro : planification de kit d'urgence

Considérez l'environnement et les besoins propres à votre entreprise lorsque vous créez votre kit. Les articles pouvant être utiles lors d'une catastrophe diffèrent selon l'environnement où opère votre entreprise.



Votre liste de contrôle

La liste de contrôle Kit d'urgence pour petites entreprises inclut les bases d'un kit d'urgence, mais ne constitue pas une liste exhaustive. Retenez de prendre en considération les besoins propres à votre entreprise et vos employés lors de la création de votre kit.

Kit d'urgence pour petites entreprises

Copies des dossiers et documents importants (n'oubliez pas votre Plan de résilience !)

Fournitures de bureau de base, par exemple stylos, bloc-notes, agrafeuse (et agrafes !)

Détails sur les logiciels critiques (codes d'accès, mots de passe, etc.)

Trousse de premiers soins

Chargeurs mobiles – Prévoyez un chargeur solaire pour ordinateurs portables et téléphones mobiles

Trousseau de clés de secours

Nourriture et eau à destination des employé(e)s pendant 72 heures minimum

Torches électriques et piles supplémentaires

Envisagez le recours à une assurance

L'importance d'une assurance

L'assurance est un outil de gestion des risques critique destiné à toutes les entreprises. L'assurance peut réduire l'impact financier des accidents, des incendies et d'autres perturbations d'activité. L'assurance protège les entreprises contre les événements échappant à leur volonté et améliore leurs chances de survie.

DEUX TYPES D'ASSURANCE DOIVENT ÊTRE CONSIDÉRÉS POUR SE PRÉPARER À UNE CATASTROPHE :

1. L'assurance de biens protège la valeur de vos actifs commerciaux, dont les bâtiments, les ordinateurs, l'équipement, les meubles, etc.
2. La couverture en cas d'interruption d'activité vous rembourse les pertes de revenus lors d'un arrêt involontaire.

CONSIDÉRATIONS RELATIVES À L'ASSURANCE POUR PERMETTRE À VOTRE ENTREPRISE DE TOURNER SANS ACCROCS :

- Examinez votre couverture et concevez un programme d'assurance correspondant à votre entreprise et à vos risques.
- Parlez à un professionnel de l'assurance pour comprendre les différents types de couverture disponibles.
- Retenez que vos politiques ne sont pas tenues de couvrir chaque aspect de l'entreprise, mais seulement les éléments les plus critiques requis pour rester opérationnel.
- Quand une catastrophe survient, faites une déclaration dès que possible ; anticipez les éléments dont la compagnie d'assurance pourrait avoir besoin pour veiller à ne manquer aucune étape importante du processus.
- Périodiquement, prenez des photos de votre entreprise et de votre équipement avant la catastrophe : à la suite d'un évènement, documentez les dommages avec des photos et des vidéos pour la déclaration.

Ressources de résilience complémentaires

Ressources de résilience pour les entreprises

1. Suite Planification de la continuité des activités de la FEMA
<https://www.ready.gov/business-continuity-planning-suite>
2. Le Programme de préparation volontaire dans le secteur privé – PS-Prep™ et Préparation des petites entreprises
<https://www.fema.gov/voluntary-private-sector-preparedness-program-ps-preptm-small-business-preparedness>
3. Évaluation de préparation de la Croix-Rouge américaine – Guide de préparation pour PME
<https://www.readyrating.org/lobby/ResourceCenter/agentType/View/ResourceID/45/SMB-Prepared-Playbook>
4. Plan de préparation des entreprises – Ready.gov
<https://www.ready.gov/business>
5. Assistance provisoire pour les entreprises et les employeurs en vue de planifier et répondre à l'épidémie de Coronavirus 2019
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/specific-groups/guidance-business-response.html>

Engagement social

Il est important de prendre contact avec les entreprises voisines et vos agences gouvernementales locales pour créer un réseau de résilience avant une catastrophe.

Retenez bien

1. Contactez vos services d'urgence locaux (municipaux ou départementaux) ; les gouvernements à tous les niveaux, services publics et organisations à but non lucratif, comme la Croix Rouge, sont activement impliqués dans la planification d'une résilience à l'échelle communautaire en cas de catastrophe de grande envergure.
2. Demandez à votre gouvernement local les plans de réponse de votre communauté en cas de catastrophe.
3. Demandez quelles opportunités existent pour les entreprises souhaitant contribuer au processus de planification.

Liste de contrôle de résilience

Votre entreprise est-elle résiliente ?

Des catastrophes peuvent survenir n'importe où, n'importe quand. Une catastrophe peut interrompre votre entreprise sur une période indéterminée. Il est important de préparer vos opérations commerciales et vos employé(e)s avant une crise en vue de minimiser les temps d'arrêt opérationnels et renouer avec vos clients.

La liste de contrôle Résilience pour petites entreprises constitue la première étape dans le processus de planification de continuité des activités. La liste de contrôle n'est pas une liste exhaustive ; c'est un simple outil pouvant servir à s'assurer que le processus de planification de base a bien été lancé.

Liste de contrôle de résilience pour petites entreprises

Assemblez une équipe d'employé(e)s qui représentent les aspects critiques de l'entreprise et chargés de se préparer et répondre aux perturbations d'activité.

Organisez tous vos documents et informations critiques, de sorte qu'ils soient facilement accessibles en cas d'absolue nécessité.

Identifiez et hiérarchisez quelles opérations commerciales sont critiques, de sorte à savoir quoi récupérer en premier, en deuxième, etc.

Identifiez les risques éventuels (naturels et humains) risquant d'interrompre votre entreprise.

Développez des procédures de continuité ou d'urgence, de sorte à pouvoir continuer à fournir des produits ou services après une catastrophe (ex. si le bâtiment est inaccessible, besoin de générateur, etc.).

Mettez à disposition tou(te)s les données et fichiers essentiels à la prise de décisions dans le cas où vous ne pourriez plus accéder à votre structure (par ex. après un incendie).

Tenez à jour les coordonnées en cas d'urgence des employé(e)s, vendeurs, fournisseurs, clients et autres contacts clés.

Prévoyez des fournitures d'urgence pour votre entreprise afin de subvenir aux besoins immédiats, par exemple si les employé(e)s ne sont pas en mesure de rentrer chez eux.

Liste de mesures rapides de résilience

Avant la catastrophe

Les activités suivantes doivent être entreprises avant une perturbation d'activité :

Restez informé des catastrophes potentielles dans votre région

Assemblez une équipe d'employé(e)s qui représentent les aspects critiques de l'entreprise et chargé(e)s de se préparer et répondre aux perturbations d'activité

Organisez tous vos documents et informations critiques, de sorte qu'ils soient facilement accessibles en cas d'absolue nécessité

Identifiez les impacts possibles du temps d'arrêt des ressources critiques (personnes, structures, tiers clés, etc.) risquant d'interrompre votre activité

Développez des procédures de continuité ou d'urgence, de sorte à pouvoir continuer à fournir des produits ou services après une catastrophe (ex. si le bâtiment est inaccessible, besoin de générateur, etc.)

Mettez à disposition tous les fichiers et données essentiels à la prise de décisions dans le cas où vous ne pourriez plus accéder à votre structure (par ex. après un incendie)

Tenez à jour les coordonnées en cas d'urgence des employé(e)s, vendeurs, fournisseurs, clients et autres contacts clés

Prévoyez des fournitures d'urgence pour votre entreprise afin de subvenir aux besoins immédiats, par exemple si les employé(e)s ne sont pas en mesure de rentrer chez eux

Liste de mesures rapides de résilience

Après la catastrophe

Les activités suivantes doivent être entreprises juste après une perturbation d'activité :

Assurez-vous que les employé(e)s sont en sécurité ; déterminez comment gérer la sécurité continue des employé(e)s

Signalez l'incident à l'équipe de gestion

Réunissez l'équipe de gestion—soit à un point de ralliement ou virtuellement par téléphone

Déterminez les priorités de réponse à l'incident et le besoin de faire appel à des tiers ou à d'autres organisations pour répondre à la perturbation

Communiquez les instructions et priorités aux employé(e)s

Conduisez une évaluation initiale pour déterminer la gravité de l'impact vis-à-vis des employé(e)s, des opérations et des distributeurs

Notifiez les assureurs et autres groupes pertinents (ex. conseiller juridique, partenaires, etc.)

Réunissez des informations, documentez tous les éléments relatifs à l'incident, prenez des photos ; conservez toutes les preuves

Contrôler les informations : préparez un récapitulatif de l'incident ; nommez un individu pour gérer la diffusion des informations

Considérez l'impact sur l'entreprise et les opérations du distributeur ; déterminez un plan d'action pour limiter toute perturbation sérieuse

