

Gabarit - Plan de continuité des affaires

SOMMAIRE EXÉCUTIF

L'élaboration d'un plan de continuité des affaires (PCA) suit l'analyse d'impact sur les affaires (AIA) qui a permis de définir les activités critiques ainsi que les impacts qui peuvent entraîner leur interruption.

L'objectif du PCA est de documenter l'ensemble des stratégies et solutions permettant à une entreprise de maintenir ou reprendre ses opérations lors d'un incident et son temps maximal d'interruption (TMI) que l'activité ne pourrait être offerte aux clients.

Nous vous référons à l'annexe Analyse d'impact d'affaires pour compléter le tableau.

Activités critiques

Domaines d'affaires	Activités critiques	TMI (exemple)
Services / opérations		15 minutes
		4h à 24h
		24h à 48h
		48h à 72h
		Plus de 72h

Le PCA se base sur une approche par conséquences plutôt que selon la nature de l'incident. Cette démarche permet d'optimiser la résilience organisationnelle de l'entreprise avec des outils nécessaires pour réagir à de nombreux événements en allant au-delà d'une simple hypothèse.

1. DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE

Informations							
Siège social							
Nombre d'employés total	Total entreprise						
Nombre d'employés syndiqués	Total entreprise						
Horaire d'affaires habituel	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Risques physiques	Zone inondable, Industrie chimique, transport ferroviaire, Centrale nucléaire, Feux de forêts, Glissement de terrain, gaz naturel, Zone agricole, Grandes marées, tremblement de terre, etc.						
L'immeuble est situé à proximité de :	Rivière, lac, fleuve, voie ferrée, hôpital, école, garderie, prison, restaurant, autoroute, quartier industriel, montagne, terrain glaiseux, station services, Station de métro, etc.						
Facilité d'accès à l'édifice	Stationnement, métro, autobus, espace pour vélos, à pied seulement.						
Immeuble	Propriétaire Oui _____			Locataire Oui _____			

Place d'affaires #2	Nom						
Horaire d'affaires habituel	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Risques physiques							
Immeuble	Propriétaire Oui _____			Locataire Oui _____			

Place d'affaires #3	Nom						
Horaire d'affaires habituel	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Risques physiques							
Immeuble	Propriétaire Oui _____			Locataire Oui _____			

Place d'affaires #4	Nom						
Horaire d'affaires habituel	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Risques physiques							
Immeuble	Propriétaire Oui _____			Locataire Oui _____			

Identification du site de reprise des activités:	
Nom de l'entreprise	
Adresse	
Téléphone	
Nom de la personne contact	

2. STRUCTURE DE GESTION D'INCIDENTS

Cellule de gestion d'incident			
Rôles	Nom	Titre	Coordonnées au bureau Téléphone / courriel
Coordonnateur Continuité des affaires			Bureau : Cellulaire : Courriel
			Bureau : Cellulaire : Courriel
Substituts			Bureau : Cellulaire : Courriel
			Bureau : Cellulaire : Courriel
Responsable Communication (COM)			Bureau : Cellulaire : Courriel
			Bureau : Cellulaire : Courriel
Substituts			Bureau : Cellulaire : Courriel
			Bureau : Cellulaire : Courriel
Responsable Opérations (OPS)			Bureau : Cellulaire : Courriel
			Bureau : Cellulaire : Courriel
Substituts			Bureau : Cellulaire : Courriel
			Bureau : Cellulaire : Courriel
Responsable Ressources humaines (RH)			Bureau : Cellulaire : Courriel
			Bureau : Cellulaire : Courriel

<

Responsable Technologie de l'information et de communication (TIC)			Bureau :
			Cellulaire :
			Courriel
Substituts			Bureau :
			Cellulaire :
			Courriel
Substituts			Bureau :
			Cellulaire :
			Courriel
Responsable Administratif (ADM)			Bureau :
			Cellulaire :
			Courriel
Substituts			Bureau :
			Cellulaire :
			Courriel
Responsable Sécurité			Bureau :
			Cellulaire :
			Courriel
Substituts			Bureau :
			Cellulaire :
			Courriel
Lieu de rassemblement de la cellule			
Numéro du pont téléphonique			

3. PERTE DE SON BÂTIMENT OU DE SON ACCÈS

La perte de son bâtiment réfère aux situations où le lieu de travail habituel est inaccessible, peu importe l'événement. Ceci implique, entres autres, qu'il n'est pas possible d'aller récupérer de l'équipement ou autres outils et documents nécessaires aux activités.

Pour chaque activité il faut indiquer le nombre d'employés réalisant l'activité dans toutes les places d'affaires

Service ou opérations effectuées dans tous les sites de l'organisation			
Activités critiques #1			
Nombre d'employés effectuant les activités			
Siège social	Site 2	Site 3	Site 4
Activités critiques #2			
Nombre d'employés effectuant les activités			
Siège social	Site 2	Site 3	Site 4
Activités critiques #3			
Nombre d'employés effectuant les activités			
Siège social	Site 2	Site 3	Site 4

Nombre d'employés total travaillant dans toutes les places d'affaires			
Incluant les gestionnaires, adjointe administrative, etc.			
Siège social	Site 2	Site 3	Site 4

Noter que vous pouvez fusionner des activités et regrouper leurs noms si des employés exercent plusieurs activités critiques.

Stratégie de continuité

Durant cette période :

- a) Activation et mobilisation de la cellule de gestion d'incident
- b) Avis aux clients que les services sont offerts dans les autres sites d'affaires ou pas! Ils peuvent être annulés
 - a. par appel téléphonique
 - b. par affiche déposée sur les portes d'entrée
 - c. par message sur la boîte vocale centrale
 - d. sur le site internet de l'entreprise
- c) Avis aux employés de la situation
- d) Planification des prochaines rencontres de la cellule

Aide- mémoire : possibilités de Stratégies et solutions à mettre en place

1. Relocalisation des activités critiques vers une autre place d'affaires de l'entreprise
2. Relocalisation des activités critiques vers un site temporaire
3. Réacheminement des appels et du travail vers une autre équipe
4. Relocalisation du personnel à la maison avec accès à distance
5. Autres :
 - a. Plan pour se rendre aux autres places d'affaires
 - b. Procédure de transfert d'appels
 - c. Etc.

Intégrer des actions pour la mise en place des stratégies et solutions.

Action(s)	Responsable(s)	Commentaires	Échéance	Fait
Déterminer les employés reprenant les activités critiques		Lors d'incident	31 mars 20xx	
Maintenir à jour le plan				
Documenter la procédure à suivre pour l'utilisation de certaines stratégies				

4. ABSENTÉISME IMPORTANT DE SA MAIN D'ŒUVRE

Un absentéisme important représente une situation où le nombre d'employé n'est plus suffisant et disponible pour assurer la prestation des services, et ce, de manière non planifiée et pour une durée suffisamment importante.

Stratégies générales à mettre en place	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation de personnel suppléant sur des activités critiques (avant si possible ou pendant l'incident) ▪ Embauche d'agence spécialisée pour effectuer les activités ▪ Contrat d'impartition de certaines activités critiques 	
Identification des ressources clés de l'unité d'affaires et des solutions pour limiter les impacts d'un absentéisme important	Statut
	Choix : <i>Ne s'applique pas – À mettre en place – Partiellement mise en place – En place</i>
1. Identifier le personnel de relève pour les activités critiques	
2. Travailler en tandem et favoriser la formation croisée	
3. Faire appel à du personnel temporaire	
4. Documenter les procédures de travail pour les activités critiques et utiliser des outils <i>collaboratifs</i>	
5. Favoriser une gestion documentaire uniforme	
6. Utiliser des outils de communication partagés	
7. Autre(s)	

Intégrer des actions pour la mise en place des stratégies et solutions.

Action(s)	Responsable(s)	Commentaires	Échéance	Fait
Ex : Mettre en œuvre les activités qui sont partiellement en place ou à mettre en place			31 mars 20xx	

5. PERTE DE SA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION

La perte de sa technologie réfère à une situation où une ou plusieurs applications ou logiciels ne sont pas disponibles.

Perte de sa technologie d'information
Stratégie de continuité
<ul style="list-style-type: none">Utilisation des opérations manuelles lorsque possibleContrat d'impartition de certaines activités technologiques critiquesMise en place de relève informatique
Solutions de contournement spécifiques
À documenter

6. PERTE D'UNE MACHINE ESSENTIELLE OU ÉQUIPEMENT

La perte d'une machine ou d'un équipement, réfère à une situation où un ou plusieurs équipements ne sont pas disponibles.

Perte d'une machine ou équipement
Stratégie de continuité
<ul style="list-style-type: none">Location auprès d'un fournisseur
Solutions de contournement spécifiques
À documenter

7. PERTE D'UN FOURNISSEUR ESSENTIEL

La perte d'un fournisseur réfère à une situation où un ou plusieurs fournisseurs ne peuvent offrir leurs services, malgré leur engagement contractuel.

Perte d'un fournisseur essentiel
Stratégie de continuité
<ul style="list-style-type: none">Avoir recours à un fournisseur alternatif (faire une liste de fournisseurs et la maintenir à jour) développer un partenariat et signer une ententeEncadrer et suivre la gestion de la continuité des affaires du fournisseur
Solutions de contournement spécifiques
À documenter

Intégrer des actions pour la mise en place des stratégies et solutions.

Action(s)	Responsable(s)	Commentaires	Échéance	Fait
Ex : Mettre en place les stratégies ou solutions (boîte vocale, carte plastifiée, rencontre de personnel, etc.)			31 mars 20xx	

ANNEXES

Titre	Documenté et déposé dans le répertoire :	Réalisé Date
1. La ou les personnes clés		
2. Liste des employés		
3. Liste des fournisseurs essentiels		
4. Liste des clients importants		
5. Des modèles pour communiquer rapidement avec :		
a) Les clients		
b) Les employés		
c) Les fournisseurs		
d) Les partenaires internes		
6. Procédures importantes		
7. Les coordonnées du propriétaire		
8. Liste de vos locataires		
Coordonnées importantes		
Numéro de téléphone :		
a) Votre assureur		
b) Entrepreneur spécialisé dans l'excavation		
c) Électriciens		
d) Rénovation (entrepreneur général)		
e) Autre		

Analyse d'impact d'affaires

Type d'impact	Niveau de l'impact	1	2	3	4	5
	Catégorie de l'impact	Non significatif (Minimal ou nul)	Modéré	Significatif	Élevé	Sévère
Opérationnels	Critères					
Réputationnels	Critères					
Réglementaires	Critères					
Financiers	Critères					

