



Le guide du CARICHAM pour la réalisation d'un plan de continuité d'activité



AVANT-PROPOS

Au nom du Réseau des chambres de commerce des Caraïbes (CARICHAM), j'ai le plaisir de vous souhaiter la bienvenue dans la découverte de cet outil important qui aidera les entreprises et les organisations de la région des Caraïbes à mieux se préparer à faire face aux multiples risques qui touchent notre région.

Le CARICHAM a établi un partenariat solide avec le Bureau des Nations Unies pour la prévention des catastrophes (UNDRR) – Bureau régional pour les Amériques et les Caraïbes, et est fier d'être membre de l'initiative Alliance du secteur privé pour des sociétés résilientes aux catastrophes (ARISE).

ARISE vise à :

- renforcer la résilience des petites et moyennes entreprises (PME) ;
- intégrer les risques liés aux catastrophes et au climat dans les décisions d'investissement du secteur financier;
- encourager la réduction des risques de catastrophe et l'amélioration des données pour une prise de décision éclairée par les risques en collaborant avec le secteur des assurances en tant que chargé de la gestion globale des risques ; et
- soutenir la création d'infrastructures résilientes.

Le groupe de travail du CARICHAM sur la réduction des risques de catastrophe, sous la direction très compétente de Lizra Fabien de l'Association de l'industrie et du commerce de la Dominique, est l'un des groupes les plus dynamiques du CARICHAM. En collaboration avec McAllister & Craig Disaster Management (un autre membre d'ARISE), le groupe de travail sur la réduction des risques de catastrophe a créé la présente trousse à outils de Planification de la continuité d'activité (PCA), qui a été adoptée à partir d'un outil créé par la Calgary Emergency Management Agency. Au nom de tous les membres, je tiens à remercier l'UNDRR pour le soutien apporté à ce projet et à féliciter l'équipe pour son travail acharné.

La région des Caraïbes est confrontée à de multiples dangers, parmi lesquels on compte des ouragans, des inondations, des éruptions volcaniques, des tremblements de terre ou des pandémies. Les entreprises de la région subissent également des perturbations dues à des problèmes de sécurité et, de plus en plus, à la cybercriminalité. Nous faisons parfois face à plusieurs dangers en même temps. La réduction des risques de catastrophe est une question clé pour le secteur privé de la région et un pilier essentiel de l'activité du CARICHAM.

La planification de la continuité d'activité est une activité cruciale que les entreprises, grandes et petites, doivent entreprendre. La présente trousse à outils est conçue pour aider les entreprises membres qui composent les Chambres de notre réseau à améliorer leur PCA. La préparation du présent outil a bénéficié de l'appui de l'UNDRR à travers la contribution du Bureau d'assistance humanitaire (BHA) de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID). Cet outil renforcera à son tour la résilience de chaque entreprise et collectivement la résilience globale du secteur privé et donc de notre société des Caraïbes dans son ensemble.

J'encourage toutes les entreprises et organisations du réseau élargi du CARICHAM à faire usage de la présente trousse à outils et à veiller à mettre constamment à jour leurs PCA. Chaque entreprise disposant d'un PCA à jour pourra prendre des mesures pour prévenir les catastrophes et reprendre ses activités plus rapidement pendant et après une crise. Des vies et des moyens de subsistance dépendent de notre capacité à réagir efficacement à une crise. La présente trousse à outils de PCA revêt de l'importance.

Dr. Thackwray « Dax » Driver
PRÉSIDENT DU RÉSEAU DES CHAMBRES DE
COMMERCE DES CARAÏBES



COMMENT UTILISER AU MIEUX LE PRÉSENT DOCUMENT ?

1. Le **Guide du CARICHAM pour la réalisation du plan de continuité d'activité** et le **Modèle de plan de continuité d'activité de CARICHAM** sont conçus pour être utilisés ensemble.
1. Veuillez d'abord lire le document : **Le guide du CARICHAM pour la réalisation du plan de continuité d'activité** qui explique comment remplir le Modèle de plan de continuité d'activité de CARICHAM.
2. Ensuite, remplissez le Modèle de plan de continuité d'activité. Vous pouvez choisir d'imprimer le document avant de le remplir à la main ou l'enregistrer comme un fichier MS Word et le remplir en ligne. Au besoin, agrandissez ou supprimez les sections pertinentes pour votre entreprise.
3. Lorsque vous avez terminé, n'oubliez pas d'enregistrer et d'imprimer votre Plan de continuité d'activité pour vous assurer que tous les champs s'impriment correctement.

DES QUESTIONS ?

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter votre Chambre de commerce locale pour obtenir du soutien ou de l'aide.

Courriel de l'administration du CARICHAM :

coordinator@caribbeanchambers.net

Le CARICHAM est heureux de permettre à toutes les entreprises, partout dans le monde, d'utiliser le présent outil. Veuillez vous assurer de le citer dans les futures publications ou adaptations.



TABLE DES MATIÈRES

1. Accès aux ressources et aux informations auprès de votre Autorité nationale de gestion des catastrophes
2. Pourquoi mon entreprise doit-elle se préparer aux situations d'urgence ?
3. Qu'est-ce qu'un plan de continuité d'activité ?
4. Comment élaborer un plan de continuité d'activité ?
5. **PREMIÈRE ÉTAPE** : Analysez votre entreprise
6. **DEUXIÈME ÉTAPE** : Évaluez les risques
7. **TROISIÈME ÉTAPE** : Élaborez des stratégies
8. **QUATRIÈME ÉTAPE** : Préparez un plan
9. **CINQUIÈME ÉTAPE** : Testez et évaluez votre plan
10. APPENDICE A : Informations vitales concernant l'entreprise
11. APPENDICE B : Informations concernant les fournisseurs
12. APPENDICE C : Matrice des risques
13. Restez informés

ACCÈS AUX RESSOURCES ET AUX INFORMATIONS AUPRÈS DE VOTRE AUTORITÉ NATIONALE DE GESTION DES CATASTROPHES

Sous la direction de l'Agence caribéenne de gestion des urgences en cas de catastrophe (CDEMA), les États des Caraïbes s'efforcent d'atteindre l'objectif principal du Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe (2015–2030), qui est d'éviter l'apparition de risques, de réduire les risques existants et de renforcer la résilience économique, sociale, sanitaire et environnementale, en atteignant l'objectif mondial qui est d'aligner les stratégies et plans nationaux de réduction des risques de catastrophe sur le Cadre de Sendai.

Par l'intermédiaire de leurs autorités nationales de gestion des catastrophes, les États des Caraïbes participants collaborent avec la CDEMA pour établir des programmes de travail nationaux pluriannuels qui visent à faire progresser la gestion des risques de catastrophe dans leurs pays respectifs. Les programmes de travail par pays permettent d'avoir une vue d'ensemble de l'état et des priorités des programmes de gestion des urgences en cas de catastrophe. En outre, ces programmes de travail fournissent des informations précieuses sur les dangers au niveau des pays, détaillent les plans d'urgence et offrent une opportunité de partenariat public/privé pour améliorer la gestion des risques de catastrophe.

RÔLE DU CARICHAM

Le partenariat formel entre le CARICHAM et la CDEMA est d'une grande valeur, car son impact pourrait être ressenti tant au niveau régional que national. Ce partenariat est important, dans la mesure où il permet aux Chambres nationales de renforcer le soutien aux agences locales de gestion des catastrophes en préparant, en exécutant et en mettant à jour les plans de travail nationaux qui constituent un guide pour nos pays dans l'amélioration de notre gestion des risques visant à réduire l'impact des catastrophes. Grâce à ce partenariat, la coordination dans le secteur privé régional et le flux d'informations seront renforcés pour améliorer la résilience globale de la région des Caraïbes. Renseignez-vous davantage sur les priorités, les plans et les ressources de gestion des risques de catastrophe (GRC) disponibles dans votre pays.

POURQUOI MON ENTREPRISE DEVRAIT-ELLE DISPOSER D'UN PLAN ?

Pour pouvoir poursuivre ses activités !

Qu'elles soient de grande ampleur ou moins importantes, les catastrophes peuvent survenir sans aucun avertissement. Au cours des 20 dernières années, les Caraïbes ont connu plus de catastrophes que jamais auparavant. Qu'il s'agisse d'ouragans, de la pandémie de COVID-19 ou de cyberattaques généralisées, les entreprises des Caraïbes doivent s'adapter à une « nouvelle normalité » en renforçant leur résilience face aux menaces croissantes. Planifier la continuité d'activité constitue un excellent moyen d'accroître la résilience de votre entreprise.

La mise en place d'un plan avant une perturbation peut contribuer à garantir que votre entreprise dispose des ressources et des informations nécessaires à une reprise rapide de ses activités.

Les communautés comptent sur les entreprises locales pour fournir des biens et services essentiels et les aider à la reconstruction après une catastrophe. Les entreprises qui continuent à fournir des biens et services à leurs clients après une situation d'urgence ont de meilleures chances de conserver (et peut-être d'augmenter !) leur clientèle sur le long terme.

LE FAIT DE DISPOSER D'UN PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ PERMETTRA À VOTRE ENTREPRISE :

- d'aider la communauté à recevoir des biens et services essentiels ;
- de demeurer compétitive en poursuivant ses activités pendant une perturbation ;
- de réduire les pertes financières ;
- d'identifier les faiblesses de votre activité ;
- d'améliorer vos relations avec les banques, les créanciers, les investisseurs et les assureurs en montrant votre engagement envers la résilience de l'entreprise.

Conseils pratiques

Pendant que vos activités sont à l'arrêt, celles de vos concurrents se poursuivent.

QU'ENTEND-ON PAR CONTINUITÉ D'ACTIVITE ?

La continuité des activités consiste à comprendre les risques auxquels votre entreprise pourrait être confrontée et à élaborer des stratégies et des plans pour garantir la poursuite des activités pendant et après une situation d'urgence ou une catastrophe.



QU'EST-CE QU'UN PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITE ?

Un plan de continuité des activités décrit les procédures et les instructions qu'une organisation peut suivre lorsqu'elle est confrontée à une perturbation. Un plan de continuité des activités vise à maintenir votre entreprise en activité et à faciliter la reprise de ses activités après une perturbation.

Un plan de continuité d'activité vous permettra d'analyser et de classer par ordre de priorité les produits et services essentiels au fonctionnement de votre entreprise et à vos clients. Il vous fera ressortir les risques et les dangers auxquels votre entreprise peut être vulnérable. En vous appuyant sur ces informations, vous pourrez élaborer des stratégies permettant à votre entreprise de reprendre rapidement ses activités et de continuer à fonctionner, quel que soit le type de perturbation.

Plus important encore, grâce à un plan de continuité des activités, vos employés et vos clients peuvent bénéficier d'un environnement sûr.

Conseils pratiques

Il est bon de renforcer la résilience face aux catastrophes.

COMMENT ÉLABORER UN PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ?

Le présent guide vous aidera à franchir les étapes de l'élaboration d'un plan efficace de continuité d'activité:

- 1** Analysez votre entreprise
- 2** Évaluez les risques
- 3** Élaborez des stratégies
- 4** Préparez un plan
- 5** Testez et évaluez votre plan

Remarque importante :

Chaque entreprise est unique. Les entreprises sont encouragées à agrandir ou à modifier éventuellement des parties du modèle afin d'obtenir un document qui soit pertinent et utile pour elles.

Conseils pratiques

Chaque pays de la Communauté des Caraïbes (CARICOM) dispose d'une Autorité nationale de gestion des catastrophes. Contactez votre autorité locale pour connaître les aides dont peuvent bénéficier les entreprises avant, pendant et après une situation d'urgence. En plus de vous fournir des informations précieuses sur les dangers à prévoir, ces organismes peuvent vous renseigner sur les partenariats public/privé en matière de réduction des risques de catastrophe.

PREMIÈRE ÉTAPE :

Analysez votre entreprise

Il est important de connaître votre entreprise pour élaborer un plan efficace de continuité des activités.

Tenez compte des points suivants et remplissez la section 1 (page 8) du modèle de plan continuité d'activité :

Quel est l'objectif de votre entreprise ?

Quels produits et services fournissez-vous ?

Comment fournissez-vous vos produits et services ?

Vos prestataires de services disposent-ils de plans de continuité d'activité?

Qui est concerné ? (p. ex., les employés, les fournisseurs)

Quelles sont les ressources minimales requises ? (p. ex., le personnel, les équipements, les dossiers)

Qui sont vos clients ?

EXEMPLE :

Quel est l'objectif de votre entreprise ?

L'entreprise X vend de la nourriture et des articles ménagers essentiels à la communauté de Grenville.

Quels produits et services fournissez-vous ? Quelle est la particularité de votre activité ?

Le samedi, le gérant se rend au marché pour acheter des produits et d'autres marchandises.

Comment et où fournissez-vous vos produits et services ?

(p. ex., boutique en ligne, magasin, livraison, rapports)

Le commerce est ouvert de 8 h 00 à 18 h 00, six jours par semaine.

Conseils pratiques

Posez-vous la question de savoir dans quelle mesure vos investissements commerciaux sont guidés par le risque. Prenez en compte les risques associés à chaque investissement de votre entreprise.

IDENTIFIER LES FONCTIONS ESSENTIELLES DE L'ENTREPRISE

Sélectionnez toutes les fonctions commerciales pertinentes pour votre entreprise. Incluez toute fonction supplémentaire éventuellement absente.

EXEMPLE :

Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Commande de fournitures
Réception de marchandises
Stockage/entreposage
Mise en rayon
Approvisionnement

Ventes

Publicité
Ventes/gestion de la trésorerie
Vente en ligne
Service aux clients
Fourniture de devis/estimations
Centre d'appels

Personnel

Recrutement
Salaires
Supervision et Gestion

Administration

Prise de rendez-vous
Comptabilité
Paie
Licences/certifications
Rapports
Réception/téléphone
Entretien des biens/équipements
Tenue de dossiers (classement, etc.)
Saisie de données

Technologie

Maintenance de sites Web
Fournisseur de sécurité en ligne
Fournisseur d'accès Internet

Produits/Services

Conception de produits
Production
Emballage
Transport de produits
Prestation de services
Conception et réalisation de projets
Suivi et évaluation de projets

Gestion des infrastructures ou installations

Sécurité des bureaux ou actifs
Électricité
Eau
Accès aux bâtiments
Entretien des bâtiments

Voir la page 6 du modèle de plan de continuité d'activité

METTRE EN PRIORITÉ LES FONCTIONS ESSENTIELLES DE L'ENTREPRISE

En cas d'urgence, il est primordial de concentrer les énergies et les ressources sur les éléments essentiels et critiques de l'entreprise, à savoir les produits ou services phares qui attirent les clients. Classez les fonctions commerciales par ordre de priorité dans le tableau ci-dessous. Supprimez ou ajoutez des fonctions si nécessaire. Le but de cette étape est d'identifier les fonctions auxquelles accorder la priorité après une situation d'urgence.

À l'aide de la liste des fonctions commerciales sélectionnées à l'étape précédente, déterminez le niveau de priorité de chacune. Sélectionnez le délai maximal pendant lequel une fonction clé peut être interrompue. En d'autres termes, quelle est la période la plus longue pendant laquelle votre entreprise peut retarder la reprise de cette fonction sans en subir de graves conséquences ?

EXEMPLE :

FONCTION/ ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE	HAUTEMENT PRIORITAIRE <i>(doit être réalisé immédiatement)</i>	MOYENNE <i>(peut attendre quelques jours)</i>	BASSE <i>(peut attendre quelques semaines)</i>	REMARQUES
Paie	✓			Le personnel est payé toutes les deux semaines, le mardi, par dépôt automatique.
Ventes/Gestion de la trésorerie			✓	Fonds de caisse disponible et rapprochement mensuel des paiements par débit/crédit.
Stockage/ Réfrigération de produits frais + produits carnés)		✓		Stockage des produits frais et de la viande dans les unités de réfrigération et vérification de leur température au moins deux fois par jour.
Achats/réception de marchandises (Contact avec les fournisseurs)		✓		Commandes soumises par courriel à Food City 48 heures à l'avance ; commandes aux agriculteurs locaux par téléphone chaque vendredi ; ramassage par transport pour compte d'autrui.
Livraison de denrées alimentaires et d'articles de première nécessité aux principaux clients à domicile	✓			Liste des clients à domicile ayant des commandes permanentes. Livraisons les lundis et les jeudis.
Entretien du magasin (balayage, passage de la serpillière, etc.)			✓	Les employés doivent balayer et passer la serpillière dans le magasin tous les soirs ; balayer l'extérieur de l'entrée principale ; nettoyer la salle de repos du personnel tous les matins ; désinfecter le réfrigérateur tous les deux jours.
Publicité			✓	Panneau d'affichage à l'extérieur du magasin pour faire la promotion des offres hebdomadaires ou quotidiennes.

DEUXIÈME ÉTAPE :

Évaluez les risques

Dans les Caraïbes, il existe un certain nombre de dangers qui pourraient perturber vos activités commerciales. La présente section vous aidera à identifier les dangers locaux et à évaluer leur probabilité et leur impact sur votre entreprise et votre communauté.



Vous trouverez ci-dessous une liste de dangers présents dans les Caraïbes. Tous les dangers n'affecteront pas votre entreprise. Sélectionnez les dangers qui s'appliquent à votre entreprise :

Veillez inclure tout autre danger qui ne figure pas sur la liste, mais qui est pertinent pour votre entreprise.

EXEMPLE :

DANGER	VÉRIFIEZ LES DANGERS QUI PEUVENT S'APPLIQUER À VOTRE ENTREPRISE
Tremblement de terre	
Ouragan	✓
Inondation côtière	
Inondation	
Glissement de terrain	
Tsunami	
Épidémies <small>(p. ex., Chikungunya, virus Zika, Épidémies dengue, makarua)</small>	
Pandémies <small>(épidémie d'une maladie infectieuse qui s'est propagée dans une grande région)</small>	
Activité volcanique	
Panne d'électricité	✓
Cybercriminalité	✓
Terrorisme <small>(effondrement de l'ordre public)</small>	
Troubles civils	
Crime/Vol	
Incendie	✓
Sécheresse	
Glissement de terrain	

Voir la page 8 du modèle de plan de continuité d'activité

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES SUR l'évaluation des dangers

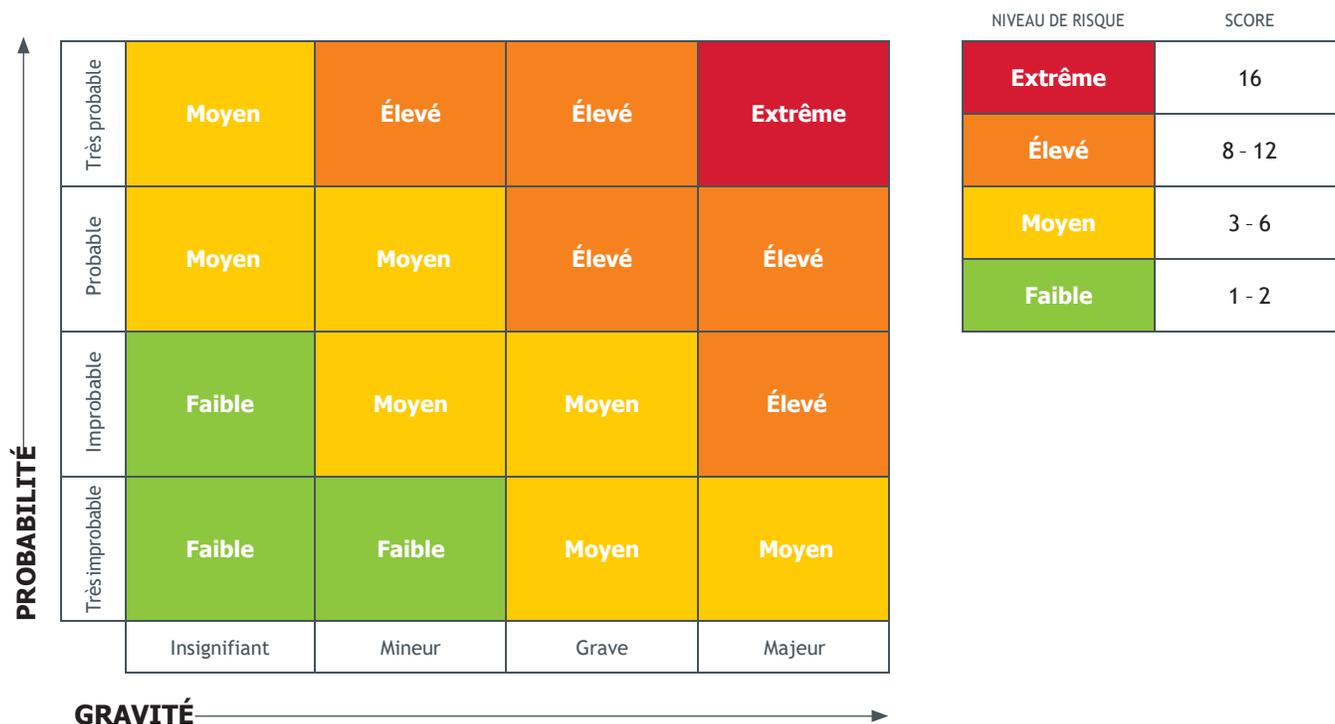
CLASSIFICATION DES DANGERS

Météorologiques et hydrologiques	Extraterrestres	Géologiques	Environnementaux	Chimiques	Biologiques	Technologiques	Sociétaux
<ul style="list-style-type: none"> Cyclones (ouragans et typhons) Sécheresses Inondations Tornades Vagues de chaleur 	<ul style="list-style-type: none"> Impacts d'astéroïdes/météores Éruptions solaires 	<ul style="list-style-type: none"> Tremblements de terre Tsunamis Glissements de terrain Effondrement brutal Volcans 	<ul style="list-style-type: none"> Perte de biodiversité Salinisation des terres Perte de permafrost Perte de la glace de mer Feux de forêt 	<ul style="list-style-type: none"> Produits chimiques toxiques 	<ul style="list-style-type: none"> Organismes pathogènes Toxines Insectes Substances bioactives Parasites Virus Bactéries 	<ul style="list-style-type: none"> Défaillance des télécommunications Défaillance des systèmes de transport Défaillance des infrastructures nucléaires Défaillance des infrastructures électriques, hydrauliques, sanitaires Cyber-attaques Défaillance des systèmes financiers 	<ul style="list-style-type: none"> Violence Conflit

Le rapport technique 2020 de l'examen de la définition et de la classification des dangers (Hazard Definition and Classification Review Technical Report 2020) pour la terminologie des dangers et des catastrophes énumère 302 dangers regroupés en huit catégories : dangers météorologiques et hydrologiques, dangers extraterrestres, géologiques, dangers environnementaux, dangers chimiques, dangers biologiques, dangers technologiques et dangers sociétaux. Les dangers peuvent être d'origine naturelle, anthropique ou socionaturelle. Les dangers naturels sont principalement associés à des processus et phénomènes naturels. Les dangers anthropiques, ou dangers induits par l'homme, sont provoqués entièrement ou principalement par des activités humaines et des choix humains.

MATRICE DES RISQUES

Tenez compte des différents dangers de la page 9 et utilisez la matrice d'évaluation des risques ci-dessous pour évaluer les dangers qui menacent votre entreprise.



Probabilité x Gravité = **Niveau de risque**

QU'EST-CE QUE LE RISQUE ?

Le risque est la probabilité qu'un résultat ait un effet négatif sur les personnes, les systèmes ou les biens.

Nous prenons des décisions concernant les dangers auxquels nous sommes prêts à nous exposer, nous décidons des endroits où construire des écoles, des usines, des barrages et des digues et combien investir dans la surveillance des maladies, et nous prenons des décisions sur la façon dont nos sociétés organisent et prennent soin des personnes et des biens vulnérables.

– **BUREAU DES NATIONS UNIES POUR LA PRÉVENTION DES CATASTROPHES**



VALEUR	PROBABILITÉ	DESCRIPTIONS
4	Certain/quasi certain	Très probable que cela se produise dans l'année à venir
3	Probable	Probable que cela se produise au cours des deux prochaines années
2	Improbable	Peu probable que cela se produise au cours des trois prochaines années
1	Très improbable	Ne se produira que dans des circonstances exceptionnelles

VALEUR	GRAVITÉ	DESCRIPTIONS
4	Majeur	Destruction à grande échelle d'infrastructures essentielles (eau, électricité, énergie) ; économie locale gravement touchée ; pénuries généralisées et à long terme de produits de première nécessité, notamment de nourriture et d'eau ; atteinte à l'ordre public ; perturbations à long terme de la chaîne d'approvisionnement ; blessures et maladies graves et généralisées ; pertes de vies ; incapacité de l'entreprise à fournir des produits ou services pendant une période prolongée ; absentéisme prolongé du personnel ; pertes financières ou de réputation importantes et à long terme pour l'entreprise.
3	Grave	Destruction partielle d'infrastructures essentielles (eau, électricité, énergie) ; impact sur certains secteurs de l'économie locale ; pénurie à moyen terme de produits de première nécessité et de la chaîne d'approvisionnement ; incapacité de certains membres du personnel à travailler selon un horaire normal ; blessures ou maladies et/ou pertes de vies résultant du danger ; perte de bénéfices à court ou à moyen terme pouvant être récupérée par l'entreprise.
2	Mineur	Blessures légères ; brèves perturbations d'infrastructures essentielles (électricité, eau, télécommunications) ; perturbations à court terme de la chaîne d'approvisionnement ; dommages à court terme pour l'économie et les entreprises locales.
1	Insignifiant	Aucune mesure spéciale requise

Voir la page 8 du modèle de plan de continuité d'activité

Conseils pratiques

Pour obtenir une estimation en pourcentage de votre risque, vous pouvez utiliser l'outil d'estimation rapide des risques de l'UNDRR disponible à l'adresse : businessqre.net

ÉVALUATION DES DANGERS

Une fois que vous avez sélectionné les dangers qui pourraient affecter votre entreprise, vous devez évaluer le niveau de risque. Pour calculer le niveau de risque, multipliez la valeur de la probabilité du danger par la valeur de la gravité (probabilité x gravité = niveau de risque). Supposez toujours le pire scénario possible et préparez-vous à des scénarios à risques multiples.

EXEMPLE :

DANGERS	NIVEAU DE RISQUE	MESURES DE PLANIFICATION
Ouragan Probabilité : probable Gravité : grave-majeur	Élevé 3 (Probable) x 3 (Grave) = 9 (Élevé)	Souscrire une assurance contre les ouragans ; installer des attaches de toit ; générateur ou alimentation solaire ; volets anti-ouragan, fournitures essentielles (nourriture, eau, lampes de poche), sécuriser le bâtiment, avoir de l'argent liquide et des produits ; surveiller les bulletins météorologiques à la radio, avoir une trousse de premiers secours à portée de main.
Pandémie Probabilité : certaine Gravité : grave	Certain (4) X Grave (3) = 12 Élevé	Renforcer le nettoyage et la désinfection ; suivre les conseils de santé publique ; s'assurer que le personnel porte des masques, distribuer du désinfectant pour les mains aux clients ; laisser les commandes à l'extérieur des maisons ; installer des écrans de protection autour des caisses ; encourager les clients à utiliser le paiement électronique.
Inondation Probabilité : certaine Gravité : grave	Moyen (3) X Probable (2) Mineur = 6 Moyen	Si possible, souscrire une assurance. Surveiller les bulletins météorologiques ; dégager les drains près du magasin ; soulever les fils électriques du sol ; installer des sacs de sable, si nécessaire ; soulever et couvrir tout appareil électronique.
Glissement de terrain Probabilité : très improbable Gravité : insignifiant	Faible Très improbable (1) X Insignifiant (1) = 1 (faible)	Vérifier auprès du bureau local du cadastre qu'il n'y a pas de possibilité de glissement de terrain. Utiliser des mesures d'atténuation, y compris la végétation naturelle pour stabiliser le sol. Assurer régulièrement des inspections et un entretien des bâtiments pour détecter tout signe de déstabilisation du sol.

Utiliser le tableau ci-dessous pour consolider les classements de l'évaluation des risques de la page précédente.

EXEMPLE :

DANGER	NIVEAU DE RISQUE
Ouragan	Élevé
Inondation	Moyen
Glissement de terrain	Faible
Pandémie	Élevé



Voir la page 9 du modèle de plan de continuité d'activité

TROISIÈME ÉTAPE :

Élaborez des stratégies

Maintenant que vous connaissez les risques auxquels votre entreprise peut être vulnérable, évaluez les stratégies possibles. De nombreuses stratégies sont faciles et peu coûteuses à mettre en œuvre. Il peut s'agir d'un simple appel téléphonique à un autre fournisseur ou de l'élaboration d'un accord d'aide mutuelle avec d'autres entreprises. N'oubliez pas d'établir un réseau avec d'autres propriétaires d'entreprises afin de partager les meilleures pratiques.

Voici quelques stratégies de continuité des activités que vous pouvez envisager :

Gestion de la chaîne d'approvisionnement

- Identification de fournisseurs alternatifs
- Inventaire hors site des marchandises
- Tests de résistance et planification de scénarios

Ventes

- Communication avec les clients pour les informer de tout changement éventuel des services
- Autorisation pour les clients de confiance de payer les marchandises à une date ultérieure en utilisant un système « I Owe You » (« Je vous dois »)
- Réflexion sur l'innovation et la diversification des produits et services

Personnel

- Formation polyvalente du personnel
- Planification de la relève
- Promotion de la préparation personnelle et familiale
- Discussion avec les employés de la manière dont ils communiqueront avec vous ou se présenteront au travail en cas de perturbation
- Conservation des coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence pour l'ensemble du personnel

Administration

- Conservation de copies papier des documents importants dans des chemises étanches

Technologie

- Emprunt de matériel à une autre entreprise
- Conservation de l'ancien équipement en tant que sauvegarde
- Stockage des données et documents importants en lieu sûr
- Sauvegarde régulière de vos fichiers informatiques. Tenue d'un registre des dates ou heures de sauvegarde des données importantes

Gestion des infrastructures ou installations

- Lieu de travail alternatif
- Établissement de protocoles de travail à domicile
- Conservation d'une quantité limitée de fournitures pour la réparation des bâtiments

IDENTIFIER MAINTENANT QUELQUES STRATÉGIES QUE VOTRE ENTREPRISE POURRAIT UTILISER AVANT UNE URGENCE.

CONSEILS PRATIQUES :

Intégrez des actions à long terme pour la réduction des risques. Par exemple, évaluez les possibilités d'intégrer des solutions basées sur la nature et des mesures d'adaptation au changement climatique dans vos activités commerciales. Il peut s'agir, par exemple, d'utiliser des matériaux recyclés, d'améliorer la gestion des déchets, de travailler avec des fournisseurs qui proposent des produits écologiques et durables, ou encore de relocaliser les activités dans d'autres lieux, loin des zones vulnérables.

QUATRIÈME ÉTAPE : Préparez un plan

Organisez d’abord la documentation clé

En cas d’urgence, vous pourriez ne pas avoir immédiatement accès à votre ordinateur ou à votre système de messagerie. Rassemblez vos informations importantes et incluez-les dans votre plan.

Qui doit rédiger le plan ?

En général, le gérant dispose de la plupart des informations nécessaires à l’élaboration d’un plan de continuité d’activité, mais il aura besoin du soutien de l’ensemble du personnel.

EXEMPLES :

INFORMATIONS SUR LE PLAN DE CONTINUITÉ D’ACTIVITE

Nom de la société	<i>Grenville Grocery</i>
Nom de la personne responsable du présent plan	<i>Jennifer, propriétaire/exploitante de l’entreprise</i>
Gérante	<i>Jennifer</i>
Gérant adjoint	<i>Noah</i>
Emplacement du plan de continuité d’activité (où puis-je trouver une copie du plan ?)	<i>Armoire ignifuge au bureau ; La version électronique se trouve sur le lecteur C dans le dossier « préparation aux situations d’urgence ».</i>

INFORMATIONS COMMERCIALES ESSENTIELLES (À INCLURE DANS LES ANNEXES DU PLAN)

Numéro de licence de l’entreprise	<i>2908349876</i>
Compagnie d’assurance, numéro de police et téléphone	<i>Nom de la compagnie d’assurance BH19739399-2019 473-405-9876</i>
Emplacement des dossiers papier essentiels	<i>Armoire grise ignifugée dans le bureau du gérant.</i>
Emplacement des dossiers informatiques de secours	<i>1) Système de fichiers sur le cloud 2) Disque dur externe conservé au domicile du propriétaire de l’entreprise</i>

COORDONNÉES DU PERSONNEL

NOM	FONCTION	TÉLÉPHONE	COURRIEL
<i>Jennifer</i>	<i>Propriétaire</i>	<i>403-8765</i>	<i>staff1@gmail.com</i>
<i>Brett</i>	<i>Caissier (à temps plein)</i>	<i>403-9876</i>	<i>staff2@gmail.com</i>
<i>Noah</i>	<i>Gérant</i>	<i>234-1298</i>	<i>staff3@gmail.com</i>

CONTACTS CLIENTS CLÉS

NOM	REMARQUES	TÉLÉPHONE	COURRIEL
Mme James	<i>Cliente (compte sur la livraison - impossible de quitter son domicile)</i>	403-8765	staff1@gmail.com
M. George	<i>Client (impossible de quitter son domicile)</i>	403-8765	staff1@gmail.com
Mme MacLeish, directrice du foyer pour personnes âgées	<i>Directrice (reçoit une grosse commande de produits frais tous les deux jours)</i>	403-8765	staff1@gmail.com

AUTRES CONTACTS CLÉS

	NOM	TÉLÉPHONE	COURRIEL
Gestionnaire du bâtiment	<i>James Renwick</i>	403-8765	staff1@gmail.com
Eau	<i>GRENLEC</i>	403-8765	staff1@gmail.com
Électricité	<i>Société d'électricité</i>	403-8765	staff1@gmail.com
Gaz	<i>Gary's Gas</i>		
Fournisseur d'accès Internet	<i>Carbint</i>		

LISTE DE DISTRIBUTION DU PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

(QUI A REÇU LE PRÉSENT DOCUMENT ?)

Assurez-vous que les personnes clés ont reçu les parties appropriées du plan. Préparez un document contenant les noms des personnes qui ont reçu le plan et le format de distribution.

NOM/FONCTION	DÉTAILS (Reçu par courrier ou en version papier ?)	DATE
Jennifer	<i>Reçu par courrier</i>	21 mars 2020
Brett	<i>Reçu par courrier</i>	21 mars 2020
Noah	<i>Reçu en version papier</i>	21 mars 2020

« Nous vivons dans un monde aux aléas multiples où le risque est systémique et où les impacts des catastrophes se produisent en cascade, souvent de manière imprévisible », explique Mizutori. « La préparation aux catastrophes, l'action sur le climat et le cyber risque, ainsi que la préparation aux pandémies nécessitent une bonne gouvernance et une volonté et un engagement politiques d'investir pour rendre le monde plus sûr. »

– Mami Mizutori, REPRÉSENTANTE SPÉCIALE DU SECRÉTAIRE GÉNÉRAL POUR LA RÉDUCTION DES RISQUES DE CATASTROPHE

PLAN D'ACTION POUR LA CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

À l'aide du modèle fourni, rédigez un plan de continuité d'activité clair et concis pour chaque danger qui représente une menace importante (voir page 11).

EXEMPLE :

Danger	<i>Ouragan</i>	
Niveau de risque	<i>Élevé</i>	
Hautement prioritaire Fonctions commerciales affectées	<i>Entreposage/réfrigération des produits frais et de produits carnés) ; caisse et ventes ; entretien/sécurité des bâtiments ; livraison des marchandises.</i>	
Actions immédiates (dans les 24 premières heures)	Tâche	Personne responsable
	<i>S'assurer que les stocks de denrées périssables restent réfrigérés (mettre les générateurs en marche).</i>	Noah
	<i>Prendre des photos de tous les dommages structurels ou causés par l'eau pour la réclamation à l'assurance ; faire l'inventaire de tous les dommages.</i>	Jennifer
	<i>Assurer la sécurité du bâtiment, du stock et de l'argent liquide.</i>	Noah
	<i>Limiter ou réparer tout dommage causé au bâtiment pour limiter les dégâts des eaux. S'assurer que les entrées avant et arrière ne sont pas obstruées par des débris et que l'accès est sûr.</i>	Jennifer
	<i>Inviter les caissiers à utiliser un système de suivi des ventes sur papier. Ils doivent se préparer à n'utiliser que de l'argent liquide en cas de panne d'électricité.</i>	Noah
	<i>Communiquer avec le personnel sur le bien-être, le statut de l'entreprise et les attentes en matière de travail.</i>	Jennifer
Actions à court terme	<i>Mettre à jour le panneau à l'extérieur du commerce pour indiquer aux clients que le magasin est ouvert</i>	Noah
	<i>Contacter les principaux clients pour savoir s'ils ont besoin d'une commande ou d'une livraison.</i>	Jennifer
Actions à moyen terme	<i>Contacter la compagnie d'assurance pour initier une réclamation.</i>	Noah
	<i>Contacter les fournisseurs pour commander les biens essentiels (eau, nourriture, produits ménagers).</i>	Jennifer
	<i>Livrer des biens aux clients clés.</i>	Noah
	<i>Effectuer des réparations si nécessaire.</i>	Noah
	<i>Contacter la chambre de commerce locale pour les mises à jour.</i>	Jennifer
Actions à long terme pour réduire les risques	<i>Planter une couverture végétale autour du bâtiment pour favoriser l'infiltration de l'eau et la stabilité du sol ; installer des panneaux solaires comme source d'énergie de remplacement en cas de panne d'électricité.</i>	
Ressources nécessaires	<i>Argent liquide, caisse, produits et autres marchandises, personnel (1 caissier, 1 manager au minimum) ; carburant pour le générateur ; réfrigérateur ; appareil photo ; téléphone portable et chargeur de téléphone portable ; panneau solaire/ radio à piles.</i>	

CINQUIÈME ÉTAPE :

Testez et évaluez votre plan

Dans le monde des affaires, les changements sont constants. Il est important de mettre à jour et de maintenir votre plan de façon régulière. Pour évaluer votre plan de façon très efficace, vous pouvez le mettre en pratique. L'exercice de votre plan vous donnera un aperçu de ses forces et faiblesses. Le personnel doit participer à l'exercice et à différents scénarios afin de se familiariser avec son rôle et de savoir ce que l'on attend de lui en cas d'urgence.

Exemples d'exercices :

- Au cours d'une réunion du personnel, expliquez que vous allez passer en revue le plan de continuité d'activité. Présentez un scénario (comportant de multiples dangers, comme un ouragan et une panne d'électricité) et décrivez ce qui pourrait se passer avant, pendant et après l'interruption des activités. À l'aide du scénario, passez en revue le plan de continuité d'activité pour voir si le personnel comprend les rôles, les responsabilités et les priorités.
- Après une interruption des activités (en cas de panne d'électricité, par exemple), rencontrez le personnel pour discuter de ce qui s'est passé et de ce qui pourrait être amélioré la prochaine fois. Apportez les modifications appropriées au plan de continuité d'activité.
- Effectuez une simulation au cours de laquelle le personnel s'exerce à suivre les étapes qu'il suivrait pour répondre à une urgence.

DATE DU TEST OU DE L'ÉVALUATION DU PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ:

EXEMPLE :

Les modifications suivantes seront apportées pour améliorer le plan de continuité d'activité:	Personne responsable de la modification	Date d'achèvement
1. Inclure les coordonnées du fournisseur de paiement en ligne dans la liste des fournisseurs clés.	Jennifer	20 janvier 2021
2. Créer un formulaire papier qui puisse être utilisé par les clients de confiance qui n'ont pas d'argent liquide. Le formulaire comprendrait une déclaration « Je vous dois », une description des biens vendus, le montant dû, la date et la signature.	Brett	À compléter
3. Former le personnel à l'entretien du générateur et au suivi de la consommation de carburant.	Brett	20 janvier 2021
4. Ajouter à « Actions immédiates » : « prendre des photos de tout dommage subi par les biens ou les produits ».	Jennifer	À compléter

Voir la page 13 du modèle de plan de continuité d'activité

LISTE DES RÉVISIONS

(Des modifications ont-elles été apportées au document ?)

Le plan de continuité d'activité doit être régulièrement révisé (au moins une fois par an) lorsque les dangers changent. Voici quelques exemples d'évolution des dangers qui peuvent entraîner une révision du plan de continuité d'activité:

- Saison à venir des ouragans ;
- Plus grande disponibilité des vaccins contre la COVID-19 ;
- Augmentation des avertissements ou signalement de cyberattaques à grande échelle qui pourraient affecter votre activité ;
- Davantage d'agitations politiques ou de troubles civils ;
- Mesures d'atténuation mises en place pour réduire le risque d'inondation (par exemple, digues).

EXEMPLE :

VERSION	DÉTAILS DE TOUTE MODIFICATION IMPORTANTE EFFECTUÉE	REVISÉ PAR	DATE DE RÉVISION
1	<i>Plan initial</i>	Jennifer	Janv. 2021
2	<i>Mise à jour de la liste de contacts pour le personnel, les fournisseurs et les clients</i>	Jennifer	Juin 2021
3			
4			

Voir la page 2 du modèle de plan de continuité d'activité



DES QUESTIONS ?

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter votre Chambre de commerce locale pour obtenir du soutien ou de l'aide.

MEMBRES DE LA CHAMBRE :

COURRIEL :

Chambre de commerce et d'industrie d'Antigua-et-Barbuda	chamcom@candw.ag
Chambre de commerce et d'industrie des Bahamas	info@thebahamaschamber.com
Chambre de commerce et d'industrie de la Barbade	bcci@barbadoschamber.com
Chambre de commerce et d'industrie du Belize	ceo@belize.org
Chambre de commerce et association hôtelière des îles Vierges britanniques	info@bviccha.org
Association de l'industrie et du commerce de la Dominique	chamber.daic@gmail.com
Chambre d'industrie et de commerce de Grenade	ed@grenadachamber.org
Chambre de commerce et d'industrie des Îles de la Guadeloupe	contact@guadeloupe.cci.fr
Chambre de commerce et d'industrie d'Haïti	info@ccih.org.ht
Federación Dominicana de Cámaras de Comercio	info@camarasantodomingo.do
Chambre de commerce de la Jamaïque	info@jamaicachamber.org.jm
Chambre de commerce et d'industrie de la Martinique	contact@martinique.cci.fr
Chambre de commerce, d'industrie et d'agriculture de Sainte-Lucie	info@stluciachamber.org
Chambre de commerce et d'industrie de Sint Maarten	president@chamberofcommerce.sx
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Kitts-et-Nevis	executivedirector@sknchamber.com
Chambre de commerce et d'industrie de Saint-Vincent-et-les-Grenadines	svgchamber@svg-cic.org
Chambre de commerce et d'industrie de Georgetown	gccicommerce2009@gmail.com
Chambre de commerce et d'industrie du Suriname	chamber@sr.net
Chambre d'industrie et de commerce de Trinidad	chamber@chamber.org.tt
Chambre de l'énergie de Trinité-et-Tobago	member-relations@energy.tt

VOUS RECHERCHEZ PLUS DE SOUTIEN OU D'INFORMATIONS ?

Vous recherchez plus d'informations ? Les organisations suivantes aident les petites et moyennes entreprises à renforcer leur résilience.

ARISE (Alliance du secteur privé pour des sociétés résilientes aux catastrophes, relevant de l'UNDRR)

www.ariseglobalnetwork.org/join/networks

ARISE est un réseau d'entités du secteur privé dirigé par l'UNDRR, dont les membres s'engagent volontairement à s'aligner sur le Cadre de Sendai. Les membres d'ARISE partagent des informations, des expériences, des activités et des projets, mais le niveau d'implication et de ressources est à la discrétion de chaque membre. [INSÉRER AMÉRIQUE LATINE ET CARAÏBES ?].

Chambres de commerce des Caraïbes (CARICHAM)

www.caribbeanchambers.net

Le CARICHAM est le réseau des chambres de commerce des Caraïbes. Le CARICHAM travaille avec tous ses membres pour promouvoir la réduction et l'atténuation des risques de catastrophe et rendre les économies et les sociétés des Caraïbes plus résilientes.

Agence caribéenne de gestion des urgences en cas de catastrophe (CDEMA)

<https://www.cdema.org/>

La CDEMA est l'agence régionale intergouvernementale responsable de la gestion des catastrophes dans la Communauté des Caraïbes (CARICOM). La CDEMA agit en tant que facilitateur, moteur, coordinateur et force de motivation pour la promotion et l'ingénierie de la gestion globale des catastrophes dans tous les États participants de la CARICOM.

Chambres de commerce internationale (CCI)

www.iccwbo.org

La CCI est le représentant institutionnel de plus de 45 millions d'entreprises dans plus de 100 pays. Sa mission est d'assurer la bonne marche des affaires pour tout le monde, chaque jour, en tous lieux. La CCI fait la promotion du commerce international, de la conduite responsable des activités et d'une approche mondiale de la réglementation.

Bureau des Nations Unies pour la prévention des catastrophes (UNDRR)

<https://www.undrr.org/about-undrr-where-we-work/americas>

L'UNDRR sert de point focal au sein du système des Nations Unies pour la coordination de la prévention des catastrophes et pour assurer des synergies entre les activités de prévention des catastrophes du système des Nations Unies.



La préparation du présent outil a bénéficié de l'appui de l'UNDRR à travers la contribution du Bureau d'assistance humanitaire (BHA) de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID).