

Café Continuité

16 Mai 2024

Votre organisation est-elle prête pour la saison estivale ?

En collaboration avec Benoit Racette Services-conseils inc., RÉCO-Québec a organisé le 16 mai 2024 une activité de partage d'expériences entre plusieurs professionnels de la continuité des activités. Les participants ont discuté et échangé sur divers sujets relatifs à la continuité des activités lors de la saison estivale. Au-delà du partage entre professionnels du domaine, ce café continuité avait également pour objectif de bâtir une « checklist » commune à haut niveau dont voici le résultat.

Constats:

- Les organisations peuvent s'attendre à devoir gérer plusieurs événements perturbateurs en même temps, ce qui complexifie l'intervention.
Ex : feu de forêt + chaleur accablante + mauvaise qualité de l'air.

De plus, les événements perturbateurs tendent à toucher plusieurs régions à la fois, pouvant affecter les capacités humaines et matérielles des organisations.

- Les mesures d'urgences et de réponses aux aléas peuvent elles aussi créer des enjeux de continuité.
Ex. : lors d'épisode de feu de forêt de l'année 2023, les employés d'un site peuvent être amenés à être évacués, créant alors des enjeux pour la maintenance des installations. Également, une inondation dans la région peut occasionner une restriction des déplacements touchant vos employés.
- Parfois ce n'est pas l'aléa en tant que tel qui génère des enjeux de continuité, mais ses conséquences indirectes.
Ex. : un incendie peut provoquer des dégâts d'eau ou des émanations de fumée et de suie rendant des installations physiques inopérables pour de longues périodes.
- L'utilisation du télétravail et du bureau comme sites alternatifs interchangeable peut mener à de nouveaux défis de logistique et de priorisation.

Café Continuité

16 Mai 2024

Votre organisation est-elle prête pour la saison estivale ?

Checklist:

Voici quelques actions que les professionnels de continuité des opérations peuvent intégrer dans leurs pratiques :

Évaluer les risques (internes et externes) liés spécifiquement à la saison estivale et propres à leur organisation :

- Aléas naturels ;
- Absence de personnel (gestion des fournisseurs, sécurisation des sites, etc.) ;
- Fermeture d'installation ;
- Évènements spéciaux (festival, compétitions sportives, etc.) ;
- Opérations d'autres organisations à proximité de leurs installations ;
- S'assurer de connaître le lieu de travail de ses employés et les taux d'occupation de ses locaux afin de pouvoir être réactif en cas de demande d'évacuation d'une zone par le gouvernement (ex : feu de forêt).

Faire de la prévention et de la sensibilisation quant aux aléas spécifiques à la saison estivale auprès des parties prenantes impliquées dans les opérations :

- Employés, incluant les travailleurs saisonniers ou temporaires : rédiger des pense-bêtes ou des fiches réflexes ;
- Clients : s'assurer de communiquer les informations importantes avant d'éventuels changements en lien avec les conditions estivales (ex : fermeture de site) ;
- Occupants des installations de l'organisation ;
- S'assurer que les responsables de bâtiments sont formés à la continuité des activités et qu'ils comprennent les enjeux spécifiques à la saison estivale ;

Arrimer les plans de mesures d'urgence aux plans de continuité des activités :

- Adapter les mécanismes de coordination et de partage d'information entre les responsables des unités d'affaires et les différents sites pour identifier et prioriser les impacts d'une perturbation en considérant, par exemple, des événements hors norme se tenant durant l'été ;
- Comprendre les impacts opérationnels du déploiement de mesures d'urgence sur les opérations ;
- Ne pas se cantonner aux gestionnaires des mesures d'urgence lors de la réponse à un incident et élargir le type de gestionnaires impliqués dans la coordination de l'évènement puisqu'ils sont responsables des Plans de Continuité des Activités ;
- Considérer l'arrimage entre les mesures d'urgence et les mesures de continuité et revoir les déclencheurs d'alerte en fonction ;

Café Continuité

16 Mai 2024

Votre organisation est-elle prête pour la saison estivale ?

- Considérer la possibilité de perte de réseau cellulaire qui peuvent notamment se produire lorsqu'un événement d'envergure se produit à proximité (ex : festival de musique, incident grave impactant une population, etc.).

- Considérer et évaluer les enjeux touchant la cybersécurité en lien avec la saison estivale :**
 - Se munir ou revoir sa politique de sécurité de l'information en lien avec les déplacements d'employés hors du Québec : utilisation d'ordinateur ou de cellulaire professionnel et réflexion sur les accès des employés durant leur absence.
 - Évaluer les stratégies à mettre en place selon la sensibilité des informations accessibles à chaque type d'employé.

- Intégrer les requis de santé et sécurité et/ou biosécurité aux plans de continuité des activités :**
 - Tenir compte des requis de santé et sécurité spécifiques aux conditions estivales (ex : augmentation du nombre de pauses pour les travailleurs présents dans des environnements non climatisés) lors du déploiement de mesures d'urgence ou du choix/de l'activation des sites alternatifs.
 - Prévoir des suivis de santé et sécurité auprès des employés qui pourraient être exposés de façon excessive à la chaleur, à des fumées ou à une mauvaise qualité de l'air, par exemple.

- Si applicable, prévoir des critères de priorisation pour l'utilisation du bureau comme site alternatif :**
 - Considérant le recours de plus en plus fréquent au télétravail, il est possible que l'organisation ne possède pas assez d'espaces de bureau pour accueillir la majorité des employés en même temps. Dans ce cas, des critères de priorisation devront être établis et il sera nécessaire de réévaluer la pertinence de faire venir certaines équipes dans les installations.