

**« NE PERDEZ PAS DE VUE LES RISQUES
POUVANT IMPACTER VOTRE ORGANISATION »**

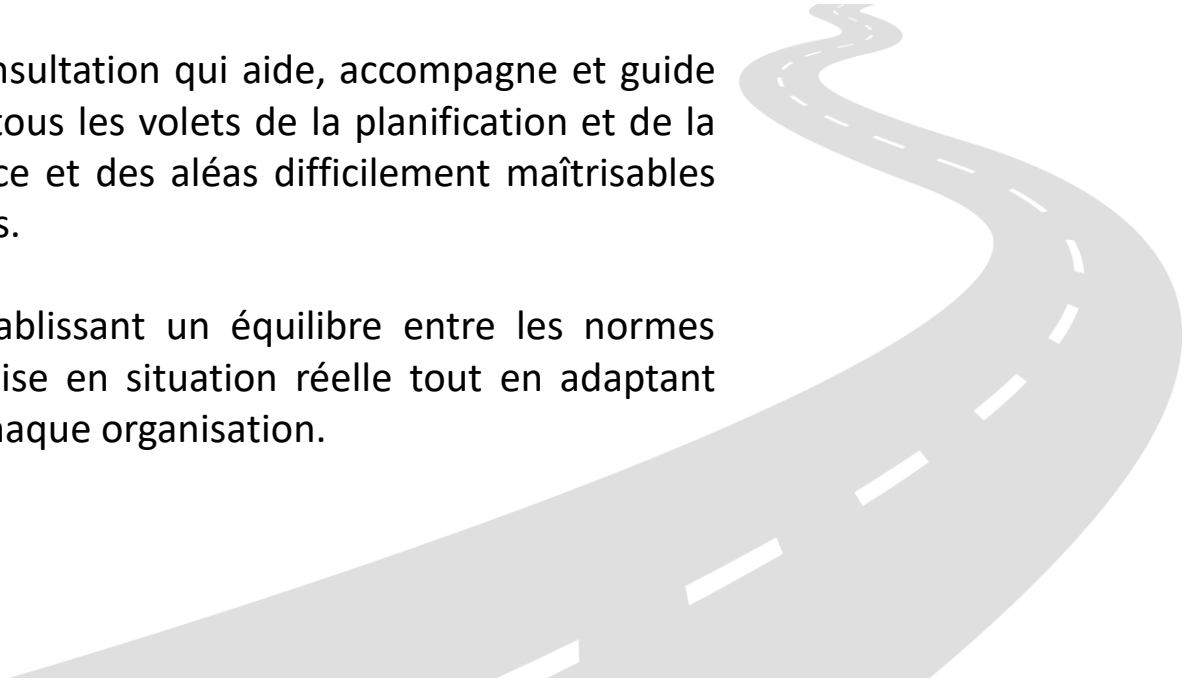
- Benoit Racette

**Votre organisation est-elle prête
pour la saison estivale ?**
Café-Continuité de Réco-Québec

Présenté aux membres de Réco-Québec
16 mai 2024

Nous sommes une firme de consultation qui aide, accompagne et guide ses clients et partenaires dans tous les volets de la planification et de la réponse en matière de résilience et des aléas difficilement maîtrisables dans le cours normal des affaires.

Nous nous démarquons en établissant un équilibre entre les normes reconnues et l'expérience acquise en situation réelle tout en adaptant notre approche à la réalité de chaque organisation.





Analyse de risques et conséquences

- Risques et vulnérabilités



Conseils durant une crise réelle

- Accompagnement et support



Évaluation et diagnostic de la situation

- Niveau de maturité et de préparation
- Assureur et courtiers d'assurances



Deuxième avis d'expert

- Sous le sceau de la confidentialité



Formation et sensibilisation

- Responsables et substituts
- Employés et collaborateurs



Implantation et mise à jour

- Plan de continuité des affaires
- Plan de gestion de crise
- Plan de mesures d'urgence
- Plan de communication de crise
- Plan de pandémie
- Plan de relèvement de désastre
- Plan de relèvement informatique
- Site de continuité des affaires
- Centre d'opérations d'urgence



Tests et exercices

- Communications et mobilisation
- De table (« *Table top* »)
- Fonctionnels et simulations
- Relèvement technologique
- « *Speed Testing* »

Industries dans lesquelles nous sommes présents

Nos clients proviennent de secteurs variés et ont des places d'affaires ainsi que des opérations non seulement au Québec mais également ailleurs dans le monde. Plusieurs mandats comportent des clauses de confidentialité ne nous permettant pas d'afficher publiquement certains noms. Plutôt que de publier une liste partielle, nous avons décidé d'indiquer toutes les industries dans lesquelles ils sont présents et où nous avons réalisé des travaux.



Aéroports internationaux
et secteur aérien



Assurances



Bancaire



Cabinets d'audit et
de conseil



Centres de conférences
et d'expositions



Chambres de commerce



Coopératif



Entreposage
(général, produits secs,
frais et congelés)



Fonds d'investissement



Gazier et énergie



Gouvernemental



Hôpitaux et établissements
de santé



Humanitaire et
communautaire



Immobilier



Industrie agroalimentaire



Institution d'enseignement
(CÉGEP)



Médias et
communications



Minier



Ordres professionnels



Production industrielle



Résidences de personnes
âgées (RPA) et soins de
longue durée



Produits sanguins et autres
produits biologiques humains



Télécommunications et
technologies



Tourisme



Transport collectif



Transport maritime de vrac
et de marchandises générales



Transport routier
(camionnage)



Valeurs mobilières

Objectifs, approche et fonctionnement

Une activité orientée sur les échanges et retours d'expériences

Objectif de l'activité : Élaboration d'une « *Checklist* » à haut niveau qui sera transmise aux participants

Approche :

- Vise à permettre à un maximum de personnes d'échanger avec l'animateur et les autres participants sur les thèmes proposés
- Un temps limite est défini pour chacun des volets afin de pouvoir tous les aborder
- Adaptabilité : si un thème génère moins d'intérêt, il sera possible de poursuivre avec un de ceux qui interpellait plus des participants

Fonctionnement :

Discussion sur trois (3) thèmes à considérer en prévision de la période estivale à venir dans une perspective de planification

- Aléas externes majeurs
- Sécurité, sites et employés
- Cybersécurité

Contexte #1 – Aléas externes majeurs

Historique récent de perturbations majeures

Exemples d'aléas au Québec (printemps - été 2023)

- Algues vertes (contamination de l'eau)
- Chaleur accablante et augmentation des périodes de canicule
- Faible niveau pour plusieurs cours d'eau (ou plans d'eau)
- Feux de forêts de grande ampleur
- Glissements de terrain
- Grêle
- Inondations
- Orages violents
- Pluies abondantes et torrentielles
- Pollution de l'air (niveau dangereux)
- Sècheresse
- Tornades
- Verglas
- Vents violents
- Etc.

Exemples de conséquences

- Aggravation ou apparition de certains problèmes de santé
- Augmentation des primes d'assurance et modifications des couvertures de certains types de risques par les assureurs
- Dommages ou pertes d'infrastructures essentielles (ex. électricité, communications, routes et ponts, eau potable, etc.), d'habitations, de biens personnels ainsi d'écosystèmes
- Épuisement des ressources
- Évacuation massive de population
- Fermetures et entraves majeures sur les routes
- Insécurité et précarité financière, incluant les risques de faillites
- Interruptions : chaînes d'approvisionnement et de distribution, opérations et activités, pertes de productivité
- Limitations dans les opérations et activités
- Mise en place de moyens extraordinaires afin de supporter les sinistrés par les gouvernements (citoyens et entreprises)
- Pénurie de biens de première nécessité (ex. : eau et nourriture)
- Pertes de production, de récoltes, de clients, de fournisseurs et d'employés
- Problèmes de santé mentale : sinistrés, employés, gestionnaires en entreprises et personnes impliquées dans la gestion de la crise
- Territoire enclavé (population isolée)
- Etc.

Comment les entreprises
devraient-elles se préparer ?



Exemples d'aspects à considérer

- Accès aux documents et dossiers physiques au bureau
- Affichage à l'entrée des noms des employés et de leurs emplacements
- Calendrier de vacances (personnel clé, substituts, etc.)
- Contrôle des accès physiques (est-ce que vos employés en vacances et fournisseurs peuvent accéder si tout est fermé ? Est-ce permis ? Est-ce normal ?)
- Coordonnées des responsables, du personnel et toutes les parties prenantes en cas d'urgence et d'imprévu
- Dépendances internes et externes
- Diminution des ressources durant la période estivale
- Fermeture complète durant les vacances estivales (ex. 2 ou 3 semaines)
- Horaire des fournisseurs critiques
- Identification des zones à risque dans les périmètres de l'entreprise
- Libre circulation des visiteurs et fournisseurs
- Modification des heures d'affaires durant la période estivale
- Période d'entretien des équipements
- Personnel en déplacement (ceux qui ne sont pas en vacances)
- Portes extérieures ouvertes (avec butoir, déverrouillées, etc.)
- Problèmes et risques sociaux
- Risques liés au télétravail
- Surveillance des installations
- Zones à risque dans le périmètre des installations
- Etc.

Exemples de conséquences

- Accidents de travail
- Conteneurs externes (matières recyclables, déchets, etc.)
- Criminalité (agressions, sentiment d'insécurité, squatting, vols, vandalisme, etc.)
- Déficience de la surveillance, manque de lumière, etc.
- Délais importants de prise en charge (communication avec les responsables à l'interne, déplacement sur le site, etc.)
- Délais supplémentaires (approvisionnement, distribution et production)
- Dommages aux installations et équipements (intempéries, inondation, variation tension électrique, criminalité, etc.)
- Équipements non fonctionnels / bris d'équipement peu de temps après le retour au travail
- Espionnage (caméras cachées et/ou micros, faux routeurs, utilisation de lunettes munies de caméra, documents papiers, etc.)
- Infiltration dans les systèmes technologiques et électromécaniques
- Livraisons à vos installations et chez le personnel en télétravail (courrier, colis, archives, divers)
- Retard et/ou incapacité à reprendre pleinement les opérations à la suite de la période des vacances
- Télétravail (accès aux documents papiers, écoute et enregistrements des appels, aménagement de l'espace de travail, introduction par effractions multiples, menaces envers l'employé et les membres de la famille, filatures, etc.)

Comment les entreprises devraient-elles se préparer ?



Exemples d'aspects à considérer

- Connectivité à partir d'un site sans surveillance (ex. guérite, stationnement, entrepôt, bureaux, garages, etc.)
- Courriels et calendriers accessibles par le biais d'un appareil mobile d'un employé (personnel ou corporatif)
- Diminution des ressources durant la période estivale
- Données et documents accessibles par le biais d'un appareil mobile d'un employé (personnel ou corporatif)
- Identification des zones à risque dans les périmètres de l'entreprise
- Libre circulation des visiteurs et fournisseurs
- Modification des heures d'affaires durant la période estivale
- Ordinateurs situés chez les employés en télétravail
- Période d'entretien des équipements
- Révision des droits d'accès aux technologies (physiques et infonuagiques) (Est-ce que vos employés en vacances peuvent accéder si tout est fermé ? Est-ce permis ? Est-ce normal ?)
- Sécurisation des équipements / appareils distants
- Sensibilisation des employés
- Surveillance / monitoring des technologies
- VPN (désactivation ?)
- Etc.

Exemples de conséquences

- Accès non autorisé / intrusion dans les systèmes technologiques
- Cyberattaque
- Déficience de la surveillance
- Délais supplémentaires (approvisionnement, distribution et production)
- Demande de rançon, tentative d'extorsion, menaces, etc.
- Dommages aux équipements technologiques
- Infiltration dans les systèmes technologiques et électromécaniques
- Lourdeur administrative pour la gestion des accès
- Pannes informatiques majeures
- Paralysie de longue durée des technologies
- Perte, fuite et/ou exfiltration de données (pouvant inclure des renseignements personnels)
- Retard et/ou incapacité à reprendre pleinement les opérations à la suite de la période des vacances
- Télétravail (accès aux ordinateurs et équipements, disques durs externes, clés USB, etc.)
- Etc.

Comment les entreprises devraient-elles se préparer ?



Nous espérons que vous avez apprécié l'activité. Merci de votre participation !

