

## La planification de la continuité des activités pour les petites entreprises

**OUVERT**

Pour planifier la continuité de vos activités, vous devez prévoir les pertes possibles d'un point de vue financier, opérationnel et marketing. Il importe que vous soyez au fait de ce qui se passe ailleurs dans le monde, surtout en ce qui concerne les pannes de courant, les cyberrisques et les catastrophes naturelles.

En observant les causes et les conséquences d'événements récents, vous serez en mesure d'établir un plan adapté à votre entreprise.

La préparation aux urgences est un aspect important de toute entreprise, peu importe sa taille ou sa structure, car des études démontrent qu'une entreprise sur quatre fermera ses portes après un sinistre. Heureusement, avec un plan d'action efficace, vous serez suffisamment préparé, outillé et pourrez répondre aux besoins de votre entreprise et à ceux de vos clients dans des situations difficiles. La première étape est d'élaborer des procédures et des politiques particulières à votre entreprise, et de former votre personnel à ce sujet.

### 🇨🇦 La nécessité de planifier la continuité des activités au Canada

Selon des études et des données fournies par le gouvernement du Canada, on comptait 1,17 million d'entreprises au Canada en 2015. Parmi celles-ci :

- 1,14 million était de petites entreprises (98 %)
- 21 415 étaient de moyennes entreprises (1,8 %)
- 2 933 étaient de grandes entreprises (0,3 %)

Les petites entreprises comptent entre 1 et 99 employés, et bon nombre d'entre elles ne possèdent aucune assurance.

La planification de la continuité des activités signifie de se **préparer à une situation d'urgence éventuelle**. Votre plan de continuité des activités établira la rapidité avec laquelle vous pourrez reprendre vos activités après un sinistre.



# Parlons prévention

## La planification de la continuité des activités pour les petites entreprises



Or, les entreprises qui n'ont pas le temps, les ressources ou l'argent nécessaires pour se procurer une assurance n'auront pas le soutien ni la structure dont elles ont besoin pour mettre en place un plan de continuité des activités, et seront donc mal préparées à réagir en cas d'urgence.

L'assurance est un aspect clé de toute stratégie efficace de gestion des risques. Une préparation inadéquate est **coûteuse en temps et en argent** – des ressources que les entreprises auraient pu consacrer à d'autres activités.

### 🕒 Évaluez les conséquences des risques sur votre entreprise

Pour établir votre niveau de risque, vous pouvez commencer par songer aux pires scénarios possibles. Ensuite, choisissez les scénarios qui sont les plus susceptibles d'avoir une incidence sur votre entreprise.

Une analyse des répercussions sur les activités permet de prévoir l'incidence d'une interruption de vos activités principales sur votre entreprise. Pour faire cet exercice, vous devrez cibler les activités, les services et les produits essentiels au sein de votre entreprise, et les classer par ordre de priorité. Vous devrez également tenir compte de la probabilité que surviennent différentes urgences ou interruptions, et des facteurs qui auront la plus grande incidence sur votre entreprise selon votre secteur d'activité et votre emplacement. Par exemple, si vous devez effectuer du travail à chaud dans le cadre de vos activités, les risques d'incendie seront plus importants. Si votre entreprise est située près d'une rivière, les inondations représenteront une menace.

Avant qu'une catastrophe survienne, cherchez des moyens de prévenir les pertes. Par exemple, si votre entreprise est située dans une zone rurale, c'est-à-dire une zone plus propice aux feux de friche, vous devriez penser à relocaliser votre entreprise ou à conclure des ententes avec d'autres entreprises pour y exercer vos activités en cas de sinistre.

### 🕒 Crises possibles et moyens de réduire les risques

Quels sont les principaux problèmes auxquels est exposée votre entreprise? Pensez à quelques situations concrètes qui pourraient avoir une incidence sur vos activités et réfléchissez aux questions suivantes en élaborant votre plan de continuité des activités :

#### Incendie

Vos employés sont-ils suffisamment formés pour la manipulation et l'utilisation d'équipement et de combustibles pouvant causer des incendies, des dommages matériels ou des blessures graves?

Vos installations sont-elles dotées de matériel de protection contre l'incendie, comme des extincteurs et des avertisseurs de fumée?

#### Catastrophes naturelles

- Inondation
- Feux de friches
- Tremblement de terre
- Tornade
- Ouragan
- Avalanche

À quel endroit pouvez-vous relocaliser vos activités si votre entreprise devient un environnement non sécuritaire? Rangez-vous vos produits et fournitures à une hauteur sécuritaire ou dans un endroit protégé? Votre personnel connaît-il le protocole à suivre en cas de catastrophe naturelle? Avez-vous sous la main un modèle de communication à transmettre aux clients si vous ne pouvez respecter vos engagements?

#### Pannes d'électricité

- Interruption du chauffage ou de la climatisation
- Mauvais fonctionnement des panneaux ou des compteurs électriques
- Arrêt des appareils électroniques, de la machinerie, des caisses enregistreuses, des ascenseurs, des systèmes de diagnostic, de la chaudière, des compresseurs, des congélateurs, de la chambre froide, des fours ou de tout autre appareil important.

Avez-vous accès à une génératrice? Avez-vous installé un commutateur de transfert dans le panneau électrique afin que l'alimentation soit déviée vers une autre source en cas de panne? Avez-vous les coordonnées d'un électricien ou d'un autre spécialiste des équipements? Votre personnel est-il formé pour savoir quoi faire en cas de panne d'électricité?

# Parlons prévention

## La planification de la continuité des activités pour les petites entreprises



### Panne informatique

- Attaque d'un virus ou d'un maliciel
- Vol de matériel informatique
- Défaillance du système informatique ou de communication
- Problème dans la salle des serveurs
- Installation imprévue d'un correctif ou d'une mise à jour

Avez-vous trouvé des fournisseurs avec qui vous pouvez traiter directement pour des demandes de réparation et de remplacement? Savez-vous ce que couvre votre garantie ou votre assurance en matière de bris ou de vol d'équipement?

Avez-vous dressé la liste des marques et des modèles précis des appareils dont vous avez besoin? Gardez-vous les dossiers importants sur un serveur/lecteur partagé/nuage ou un disque dur externe afin de pouvoir accéder à vos données ailleurs?

Pouvez-vous compter sur l'aide d'un service informatique interne en cas de problème? Offrez-vous aux employés les outils appropriés contre le vol de matériel informatique et les cyberriques (p. ex. : stations d'accueil pour ordinateur portable verrouillable et logiciel antivirus)?

### Crime

- Vol de produits, machinerie ou données ou vandalisme
- Attaque terroriste

En présence d'une personne non autorisée, vos employés sauraient-ils comment réagir et comment se protéger? Avez-vous un système de sécurité en place, comme des caméras de surveillance, des alarmes, des zones verrouillées et des gardes de sécurité? En cas de vol d'ordinateur, seriez-vous en mesure de verrouiller ou d'effacer les renseignements confidentiels à distance?

À Northbridge Assurance, notre Service de prévention propose des solutions à la fine pointe de l'industrie pour vous aider à améliorer vos pratiques de gestion des risques. Les propriétaires de petite entreprise ont maintenant la possibilité de communiquer avec le Service de prévention au moyen de **l'Assistance Gestion du risque** afin d'obtenir réponse à toute question concernant leur entreprise. Northbridge Assurance offre également aux clients et à leurs courtiers du matériel de prévention des sinistres utile dans ses bulletins *Parlons prévention* :

#### Aperçu de la planification de la reprise après sinistre

Présentation des éléments d'un plan de reprise après sinistre.

#### Guide de planification de la reprise après sinistre

Un guide complet pour élaborer un plan de continuité des activités, y compris la mise sur pied d'une équipe de reprise des activités, un plan d'intervention d'urgence et un plan de reprise des activités.

#### Planification de la reprise après sinistre - Annexes

Une politique sur le plan de reprise des activités et un formulaire d'évaluation des risques.

Cette trousse comprend tous les renseignements provenant de l'industrie et servant à élaborer un plan de continuité des activités, du début à la fin. Ces guides et modèles permettent d'entamer le processus et d'aider les entreprises à recueillir les bons renseignements. De plus, nos spécialistes en prévention sont toujours prêts à vous guider et à vous conseiller.

Un plan de continuité des activités vous procure une tranquillité d'esprit au moment de résoudre des problèmes aussi rapidement et efficacement que possible. En ayant un plan d'intervention d'urgence pour chaque scénario possible, vous pourrez protéger votre entreprise pour des années à venir.

# Parlons prévention

## La planification de la continuité des activités pour les petites entreprises



### Accès limité aux lieux assurés

- Fuite de gaz
- Monoxyde de carbone

Avez-vous mis en place des procédures d'inspection fréquente et installé des détecteurs afin de cibler les situations dangereuses? Avez-vous accès à d'autres locaux si vous ne pouvez plus exercer vos activités dans vos installations habituelles? Comment réagiriez-vous si vous deviez retirer un produit du marché en raison de contamination?

### Perte d'employés ou maladies

- Invalidité de longue durée, blessures ou incapacité
- Maladie ou infection

Plusieurs employés différents sont-ils formés pour occuper des postes importants? Avez-vous des documents qui détaillent les tâches et les procédures de votre entreprise? La maladie a-t-elle été causée par des conditions de travail non sécuritaires, et d'autres employés peuvent-ils aussi être affectés?

### ● Profiter des avantages de votre plan

La planification de la continuité des activités est particulièrement importante pour les petites entreprises puisqu'elles manquent souvent de temps et de ressources pour bien réagir en cas d'urgence. Une fois votre plan rédigé, vous pourrez le mettre à l'essai et le réviser chaque année, ou aussi souvent que vous le voulez. Grâce à des exercices de simulation, à des scénarios hypothétiques et à des séances de formation, vous pourrez mettre à l'essai et exécuter votre plan plus efficacement en cas de crise.

La planification vous permet de réduire les interruptions et les risques qui pourraient avoir une incidence sur les clients, les fournisseurs, les employés et la réputation de votre entreprise. N'oubliez pas que plus longtemps les portes de votre entreprise seront fermées, plus il sera difficile de les rouvrir. En réagissant rapidement et efficacement, vous pourrez reprendre vos activités, conserver vos clients et votre crédibilité et garder une longueur d'avance sur vos concurrents.

### À propos de nous

Northbridge Assurance est l'une des plus importantes sociétés d'assurance des entreprises au Canada. De concert avec nos courtiers partenaires, nous cherchons à comprendre les besoins de nos clients pour ensuite créer des solutions qui favorisent leur succès.

Pour savoir comment rendre votre entreprise plus sécuritaire, communiquez avec le Service de prévention au **1.855.620.6262**.

