

CHRONIQUE ASSURANCE

François Dufault

*Vice-président, Finances et administration
Groupe Ultima, représentant autorisé
La Mutuelle des municipalités du Québec*

Un plan de continuité des activités : un plus pour votre administration

Et si demain votre système informatique était entièrement paralysé? Si un incendie rendait l'hôtel de ville ou le garage municipal inaccessible? Si les trois quarts de vos employés étaient absents en raison d'une pandémie? Quels moyens vous faudrait-il déployer pour assurer les services jugés essentiels? Sur quelles ressources votre municipalité pourrait-elle compter pour remplir ses obligations?

Paranoïa? Non. Prévoyance, tout simplement. Les organisations, y compris votre municipalité, MRC ou régie intermunicipale, sont aujourd'hui plus que jamais exposées à des risques pouvant mettre en péril leurs activités. Aussi sont-elles de plus en plus nombreuses à se doter d'un plan de continuité des activités (PCA) afin de pouvoir assurer le maintien de services essentiels advenant un incident perturbant leurs activités.

Et si l'impensable se produisait...

Les nombreux incidents peu probables ou imprévisibles¹ auxquels nous assistons depuis quelques années ont amené les

administrateurs et les gestionnaires à développer une conscience plus aigüe par rapport aux risques. Et pour cause. Un seul événement peut suffire à paralyser les activités de toute une organisation et faire en sorte qu'elle ne puisse plus offrir de services ou assurer sa propre gestion.

C'est lorsque survient l'improbable qu'un PCA peut faire toute la différence. Un tel plan contient, notamment, des arbres de décision, des procédures détaillées, des listes et des répertoires ainsi que des scénarios de relève. Bref, tout ce qu'il faut afin qu'une administration soit prête à agir, quelle que soit la situation.

La préparation d'un PCA exige une analyse en profondeur des divers types de risques pouvant affecter une entité et des moyens à mettre en œuvre pour contourner les obstacles. Il ne s'agit pas simplement de dresser la liste des catastrophes probables et de prévoir des mesures d'urgence. La tâche requiert une approche plus large. On parvient généralement à d'excellents résultats en procédant par étape.

Les municipalités qui choisissent d'élaborer un PCA en tirent plusieurs avantages. Cet exercice constitue pour elles l'occasion de connaître les divers risques auxquels elles sont exposées, de formaliser leurs procédures de travail et de restreindre le délai de reprise de leurs activités en cas d'incident.

Comment s'y prendre

La démarche en cinq étapes que voici est une adaptation, pour le milieu municipal, du processus qu'a suivi le Groupe Ultima, représentant autorisé de la MMQ, lors de l'élaboration de son propre PCA.

Étape 1 : Adopter une résolution et former une équipe

La décision d'élaborer un PCA doit être prise par le conseil municipal. De plus, en confiant sa rédaction à une équipe multidisciplinaire, vous obtiendrez un plan plus complet et plus proche de la réalité.

Étape 2 : Analyser les risques

Cette étape vous amènera à «radiographier» votre admi-



M. François Dufault

nistration. Elle est cruciale, puisque c'est sur elle que reposera tout le reste de votre démarche.

Étape 3 : Se donner des outils

Les PCA les plus efficaces sont dotés d'une boîte à outils bien garnie, soit des listes, des inventaires, des modèles de lettres, etc.

Étape 4 : Diffuser le plan

Même si vous avez tout prévu, votre plan ne sera pas utile, et encore moins efficace, s'il n'est pas correctement diffusé.

Étape 5 : Assurer la pérennité du plan

N'attendez pas que votre PCA subisse l'épreuve de la réalité pour savoir s'il est efficace. Des activités doivent être prévues pour tester votre plan et faire en sorte qu'il reflète les changements qui surviennent au sein de votre administration.

La MMQ a son propre PCA... et plus encore!

Au cours des derniers mois, la MMQ et son représentant autorisé, Groupe Ultima, se sont livrés à l'élaboration de leur propre PCA. Même s'il a complété l'essentiel de son mandat, le comité responsable du plan s'emploie maintenant à effectuer des simulations afin de bonifier les procédures qui ont été développées.

Le plan contient les mécanismes qui permettraient à la MMQ de continuer d'offrir certains services jugés essentiels, dans le cas où un incident affecterait les installations et l'équipement de l'entreprise, ou la disponibilité de son personnel. Par

exemple, en cas de perte du système téléphonique, il prévoit les procédures et les ententes négociées auxquelles il faudrait avoir recours pour rétablir les lignes à l'extérieur du bureau ou pour procéder à la réinstallation d'un nouveau système, selon le cas. Des procédures ont également été développées afin de permettre la restauration des données et des systèmes informatiques si cela devenait nécessaire.

Par ailleurs, comme le Québec n'est pas à l'abri d'une catastrophe naturelle ou d'un sinistre majeur, le Service de l'indemnisation de la MMQ a également mis au point un plan d'intervention en cas de sinistre catastrophique. Ce plan inclut, entre autres, des

mesures pour gérer les débordements d'appels, aider les membres-sociétaires à limiter les dommages causés à leurs biens ou, encore, faire appel à d'autres fournisseurs si ceux d'une région donnée devenaient moins disponibles à cause d'un grave sinistre.

Évidemment, la MMQ espère ne jamais avoir à déployer ces plans. Mais en tant qu'entité vouée à la protection du patrimoine de ses membres-sociétaires, elle se doit d'être apte à les servir et à les aider, en tout temps et quoi qu'il arrive.

Au-delà des défis qu'elle pose, l'élaboration d'un PCA peut représenter un projet stimulant et gratifiant. Un tel travail peut permettre à votre admi-

nistration de se mettre à l'abri de certaines pertes financières, de démontrer l'importance qu'elle accorde aux services aux citoyens et d'afficher son sens des responsabilités. Évidemment, il revient à chaque administration de déterminer les actions à prendre selon sa taille et les caractéristiques de son environnement. L'important, c'est d'éviter d'être pris au dépourvu.

1 Phénomènes climatiques, catastrophes naturelles, attentats terroristes, fraudes, etc.

Nota : Cet article est un abrégé du numéro de septembre 2009 du bulletin *Info-Prévention* publié par la MMQ. Ce numéro est disponible sur le www.mutuellemmq.com dans la section réservée aux membres-sociétaires.



LANCAI
L'ASSOCIATION NATIONALE DES CAMIONNEURS ARTISANS INC.

Pour un service de qualité et des retombées locales, faites affaires avec les transporteurs en vrac affiliés aux organismes de courtage

Pour plus d'information, communiquer avec votre bureau de courtage régional ou au bureau de l'ANCAI au (418) 623-7923

| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| RÉGION 01 Bas-Saint-Laurent–Gaspésie (418) 269-5353 | RÉGION 03 Québec (418) 681-7315 | RÉGION 05 Estrie (819) 562-3827 | RÉGION 07 Outaouais–Haute-Gatineau–Labelle (819) 427-8466 | RÉGION 09 Côte-Nord (418) 589-7621 • 962-3901 |
| RÉGION 02 Saguenay–Lac-Saint-Jean (418) 548-7121 | RÉGION 04 Mauricie–Bois-Franc (819) 373-4602 | RÉGION 06 Lanaudière–Laurentides–Montérégie (450) 358-4080 | RÉGION 08 Abitibi–Témiscamingue (819) 825-5911 | RÉGION 10 Montréal (514) 332-9742 • 956-0464 |