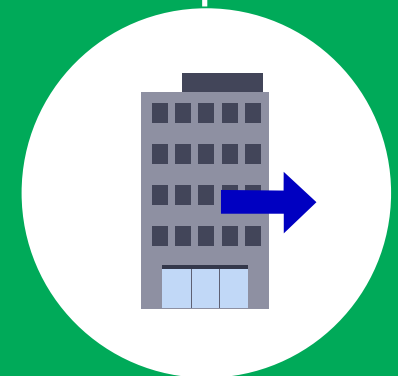
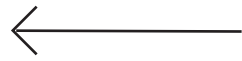


# Guide de *planification* en cas de sinistre

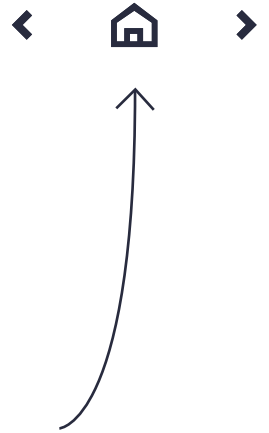
Un aperçu des composantes de base que n'importe qui peut planifier.



# Comment naviguer



Les onglets du menu latéral vous dirigent vers les différentes sections du présent document.



Ces icônes vous aident à naviguer dans le document :

- ◀ Page précédente
- 🏠 Table des matières
- Page suivante
- ⓘ À de l'information supplémentaire au moyen d'un clic

# Table des matières



Cliquez sur les numéros de page ou les noms de section pour vous y rendre

04	Avis important Buts et objectifs	07	Critères de mise en œuvre du plan	10	Continuité des activités
05	Définition d'un sinistre	08	Élaboration du plan		
05	<b>Classification des menaces</b>	08	<b>Les piliers de la planification</b>		
05	Catégorie 1 – Infrastructures	08	Personnes	10	Rôles et fonctions au bureau
06	Catégorie 2 – Catastrophes naturelles et pandémies	08	Immobilier et fournisseurs de services	11	Communications
06	Catégorie 3 – Pannes ou interruptions de service et atteintes à la cybersécurité	09	Équipement	12	Politiques, procédures et organisation
06	Détermination de la catégorie	09	Données	12	Tester le plan de reprise après sinistre
				13	Pour les plus petits bureaux de conseillers
				14	Exemple de liste de vérification pour la mise en œuvre

## Avis important

Le présent guide des meilleures pratiques vise à aider les conseillers à se préparer aux événements imprévus qui perturbent leurs activités. Il ne s'agit pas d'un guide de planification exhaustif. Tous les processus liés aux opérations financières et d'assurance doivent être guidés par votre courtier ou vos partenaires financiers. Votre partenaire des TI devrait avoir un plan pour vous aider à récupérer les actifs et les solutions des TI pour assurer la continuité des activités.

***Rien dans le présent guide ne remplace les solutions fournies par votre fournisseur des TI ou vos consultants. Le présent guide est conçu à des fins d'information et de sensibilisation générales seulement. Veuillez également noter qu'il ne couvre pas les responsabilités liées à la conformité ou à la réglementation du secteur.***

## Buts et objectifs

En lisant ce guide, vous vous dites peut-être : « Mon bureau est beaucoup trop petit pour avoir besoin de tous ces préparatifs », mais vous vous trompez! Des imprévus peuvent survenir n'importe où, n'importe quand et à n'importe qui – même vous.

Se préparer à un sinistre ne concerne pas seulement les grands bureaux de conseillers ou les succursales, mais pour les entreprises de toutes les tailles. Veuillez consulter ce guide et utiliser les parties qui pourraient s'appliquer à vous et à vos clients en cas d'imprévu.



### Nos objectifs sont les suivants :

- Comprendre les types de sinistres ou de perturbations qui pourraient avoir une incidence sur vos activités.
- Veiller à ce que le plan en cas de sinistre soit communiqué à tous les employés, en indiquant clairement l'ensemble des rôles et des responsabilités clés.
- Veiller à ce que l'entreprise exerce ses activités tout en se remettant du sinistre ou de façon provisoire en cas de perturbation.
- Maintenir la communication avec vos clients et les services.



# Définition d'un sinistre

Votre plan devrait déterminer quels sont les événements les plus susceptibles de se produire au cours des 50 prochaines années. Les inondations, les incendies, les tempêtes et les pandémies sont autant de sinistres à prendre en considération. Gardez également à l'esprit que de simples fermetures d'immeubles peuvent causer des perturbations importantes.

## Classification des menaces

On peut classer les sinistres en trois catégories pour mieux s'y préparer. Votre situation et votre emplacement peuvent changer la façon dont vous classez les sinistres potentiels. Voici quelques exemples :

### Catégorie 1 – Infrastructures

Un sinistre de catégorie 1 vous obligera à mettre en œuvre votre plan en cas de sinistre. La réponse nécessitera la poursuite des activités commerciales à distance.

## Scénarios

- 1. Fermeture permanente de l'immeuble :** L'immeuble est fermé en raison d'un sinistre, comme un incendie, une explosion ou une inondation.
- 2. Panne de courant :** Panne électrique qui peut toucher une collectivité, une ville ou une province et durer de quelques heures à quelques jours.
- 3. Panne de la salle des serveurs :** Les serveurs, les ordinateurs de bureau et tout le matériel ne peuvent pas être utilisés.
- 4. Ordre du gouvernement de rester à la maison :** Pandémie et événements connexes.

### Catégorie 2 – Catastrophes naturelles et pandémies

Un sinistre de catégorie 2 entraînera une réduction du personnel disponible pour travailler dans les bureaux. L'accès à l'immeuble sera réduit ou temporairement bloqué.

#### Scénarios

- 1. Pandémie :** Réduction obligatoire du personnel travaillant dans les bureaux, mais immeuble toujours accessible.
- 2. Perturbations météorologiques :** Une tempête saisonnière ou une inondation importante empêche les gens de se rendre au bureau.
- 3. Fermeture temporaire de l'immeuble :** Plus de 30 jours.

### Catégorie 3 – Pannes ou interruptions de service et atteintes à la cybersécurité

Les sinistres de catégorie 3 comprennent les pannes de service de partenaires d'affaires qui subissent eux-mêmes un sinistre de catégorie 1 ou 2.

La catégorie 3 peut comprendre :

- Atteinte à la cybersécurité
- Rançongiciel
- Grève de services
- Interruption du service Internet
- Interruption du service de courriel
- Interruption du service infonuagique

#### Scénarios

- 1.** Signalement d'un vol d'argent ou de renseignements par suite d'une attaque frauduleuse par courriel – compromission du service de courriel d'entreprise, perte d'identifiants de connexion ou accès non autorisé aux systèmes.
- 2.** Perte d'un appareil – ordinateur portable, ordinateur de bureau, téléphone intelligent, dispositif de stockage USB contenant des données confidentielles ou des fonctions ou identifiants de connexion aux systèmes.
- 3.** Introduction par effraction ou vol de dossiers papier par des initiés.
- 4.** Transfert ou transmission involontaire de renseignements sur les clients.

### Détermination de la catégorie

Prenez le temps d'évaluer les répercussions sur vos activités et la probabilité de survenance au cours des 10 prochaines années. Concentrez-vous sur les événements les plus susceptibles de se produire et ayant les répercussions les plus importantes.

Exemple :

Cat.		IMP	PRB	
1	Panne de la salle des serveurs	Moy.	Faible	Serveur infonuagique Azure
1	Inondation	Moy.	Moy.	Plaine alluviale et rez-de-chaussée
2	Mesures de confinement en raison d'une pandémie	Moy.	Élevée	Préoccupations courantes
3	Rançongiciel	Moy.	Élevée	Sauvegarde hors site
3	Grève à Postes Canada	Faible	Faible	Recours à d'autres services de messagerie



## Critères de mise en œuvre du plan

- Le propriétaire d'entreprise doit évaluer le sinistre, déterminer la catégorie et demander au gestionnaire de bureau de mettre en œuvre le plan en cas de sinistre ou une partie de celui-ci.
- L'utilisation d'une liste de vérification qui résume les tâches à accomplir facilitera grandement le processus.

La première étape de l'élaboration d'un **plan en cas de sinistre** consiste à attribuer sans équivoque les responsabilités de la préparation aux situations d'urgence à une personne ou à une équipe selon l'envergure de vos activités. Désignez toujours une personne pour diriger le processus de planification et vous assurer qu'elle a suffisamment d'autorité pour le mettre à exécution.

- Établissez ce qui détermine la mise en œuvre du plan.
- Identifiez les principaux partenaires d'affaires, comme les fournisseurs des TI ou des infrastructures, et vérifiez s'ils ont un plan en cas de sinistre. Quelle incidence aura-t-il sur vous?

- Évaluez les répercussions financières ou les besoins en ressources en cas d'urgence sur les activités.
- Veillez à ce que les fournitures soient adéquates, comme l'équipement de protection individuelle, les articles d'hygiène comme les désinfectants pour les mains, les produits de nettoyage, les masques, les dispositifs de protection, etc.
- Mettez le plan à l'essai et tenez-le à jour en conséquence.
- Les documents doivent être stockés dans un emplacement externe sécurisé, y compris le stockage infonuagique.

### Exemple de liste de coordonnées à tenir à jour :

- Fournisseurs de services
- Personnel
- Clients
- Partenaires d'affaires
- Principaux fournisseurs
- Services publics
- Liste de vérification pour la mise en œuvre

# Les piliers de la planification

Dans le cadre de votre processus de planification en cas de sinistre, vous devez garder à l'esprit quatre composantes clés : l'effectif, les immeubles, le matériel et les données.

## Effectif

- Coordonnées sous forme d'adresse domiciliaire, de numéro de téléphone cellulaire et d'adresse courriel pour les employés, ainsi que les renseignements sur les clients, les fournisseurs, etc.
- Tenez à jour une liste distincte des principales personnes-ressources. Être proactif dans la communication avec les clients importants peut contribuer grandement à atténuer les pertes et à gérer leurs attentes.
- Si vous avez une liste complète de personnes-ressources, vous pourrez faire des appels téléphoniques, envoyer des textos, site Web et même utiliser les médias sociaux pour faire le point sur votre situation et informer tout le monde que vos activités se poursuivent.

## Immobilier et fournisseurs de services

- Documenter les adresses physiques, les adresses domiciliaires, les unités de stockage et les coffrets de sécurité, ainsi que les copies des baux. Dressez une liste des personnes qui ont un accès ou des clés pour chaque ressource.
- Tenez à jour les coordonnées des personnes-ressources pour l'entretien ou la gestion de l'immeuble.
- Documentez les fournisseurs de services de base ou les services réguliers de livraison. Indiquez les numéros de compte, les NIP téléphoniques pour le soutien et les mots de passe.

## Conseils :



### Effectif :

Tenez à jour les fichiers contenant les coordonnées et utilisez le stockage infonuagique sécurisé pour les transmettre à d'autres employés.



### Immobilier et fournisseurs de services :

Tenez à jour les renseignements sur votre assurance et documentez les ressources sur lesquelles vous pourriez compter en cas de sinistre.



# Les piliers de la planification

## Matériel

- Matériel informatique – y compris le modèle, le numéro de série, la date d'achat et le coût. Incluez l'équipement de réseau et les imprimantes.
- Logiciel – y compris la version, le numéro de série/la clé, la date d'achat et le coût.
- Outils, fournitures et équipement de bureau, meubles de bureau, etc.

## Données

- Les documents importants, les renseignements sur la paie, les dossiers comptables, les dossiers, les identifiants de connexion/mots de passe et les lieux de sauvegarde des données doivent être documentés dans le plan, ainsi que leur emplacement et leur méthode d'accès.
- Les processus de sauvegarde et la méthode d'accès pour votre entreprise doivent être documentés de façon détaillée, de préférence par votre fournisseur des TI.
- Les données stockées dans un autre emplacement physique ou infonuagique doivent être chiffrées. Si des clés de déchiffrement sont générées, assurez-vous qu'elles sont documentées. Consultez votre fournisseur des TI.
- Si les données sont stockées dans un service infonuagique, elles doivent également être authentifiées selon la méthode à deux facteurs.

## Conseils :



### Matériel :

Cela pourrait être nécessaire aux fins de l'assurance. Votre fournisseur des TI devrait s'engager à vous fournir ces renseignements.



### Données :

Consultez votre fournisseur des TI pour vous assurer que vous bénéficiez de solutions infonuagiques ou d'outils d'accès à distance pour vos procédures d'exploitation de rechange en cas de sinistre.



# Continuité des activités



## Rôles et fonctions au bureau

En tant que propriétaire d'entreprise, vous pourriez être occupé à prendre des décisions d'affaires importantes ou à communiquer avec des clients ou des partenaires en cas de sinistre ou d'urgence. Le fait d'assigner des tâches à l'avance réduira au minimum la confusion et le stress, tout en veillant à ce que les tâches hautement prioritaires soient exécutées efficacement.

**L'équipe responsable de la préparation aux urgences**, en collaboration avec le reste de votre personnel, devrait commencer par documenter ce qui suit :

- Dressez la liste des tâches quotidiennes et hebdomadaires de chaque employé ou poste.
- Classez les fonctions pour les activités internes ou en contact direct avec le client.

- Déterminez les fonctions opérationnelles essentielles.
- Déterminez les tâches urgentes.
- Déterminez la façon dont chaque tâche peut être exécutée à distance et ce qui est nécessaire lorsque le bureau et les ressources associées ne sont pas accessibles.
- Dressez la liste des fournitures nécessaires pour poursuivre les activités.

Une fois que toutes les tâches et fonctions opérationnelles ont été déterminées et documentées, vous pouvez commencer à préparer un horaire pour chaque fonction ou service essentiel et attribuer les tâches aux employés concernés.

## Communications

Assurez-vous de pouvoir accéder au site Web de votre entreprise et à vos comptes de médias sociaux afin de pouvoir afficher votre état d'exploitation et vos coordonnées.

- Maintenez de bonnes communications et gérez les relations avec tous les employés.
- Assurez la liaison avec les organismes gouvernementaux locaux comme Santé Canada et Sécurité publique Canada.
- Préparez et transmettez des renseignements exacts et en temps opportun.
- Informez le personnel des urgences possibles. Par exemple, en cas de pandémie, fournir de l'information sur les signes et symptômes de la grippe, les modes de transmission, les mesures de protection personnelle et familiale, et les stratégies d'intervention.

## Attribuer des tâches de communication à chaque membre du bureau

Exemple

Utilisateur	Responsabilité
Conseiller A	Communiquer avec les partenaires d'affaires (courtiers, banques, fournisseurs).
Conseiller B	Communiquer avec les principaux clients (voir l'annexe).
Adjoint A	Communiquer avec (fournisseur des TI) pour commencer la restauration du serveur.
Adjoint A	Envoyer un avis par courriel aux clients.
Adjoint B	Personne-ressource interne pour les appels et les courriels des clients.
Adjoint B	Mises à jour sur la gestion des urgences pour l'équipe du bureau.
Admin.	Communiquer avec les clients pour fixer de nouveaux rendez-vous ou annuler leur rendez-vous jusqu'à nouvel ordre.

## Exigences techniques

Exemple

Ressource	
Personnel interne	Possibilité d'accéder à la liste des personnes à joindre par téléphone et par courriel.
Appels entrants de clients	<ul style="list-style-type: none"><li>• En cas de panne des services téléphoniques, inscrivez-vous à un service temporaire de téléphonie logicielle OU à un service temporaire de téléphonie IP : Il peut s'agir d'un numéro 1 800 qui est immédiatement activé.</li><li>• Mettre à jour le site Web avec ce numéro ou le numéro de cellulaire de la personne-ressource principale pour tous les appels entrants.</li><li>• Désigner quelqu'un pour acheminer toutes les communications entrantes des clients.</li></ul>
Boîte vocale	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veillez à ce que la boîte vocale de tous les numéros actifs soit vérifiée régulièrement.</li><li>• Le service de téléphonie IP peut envoyer des enregistrements de messagerie vocale par courriel.</li></ul>
Courriel	Accédez directement au courriel au moyen du navigateur Web.
Site Web	Inscrivez une note sur votre page d'accueil sur la façon dont les clients peuvent vous joindre, joindre Placements Manuvie ou publiez l'état de votre situation.
Télécopieur	Transmettez le numéro de télécopieur au service de télécopie IP.

# Politiques, procédures et organisation

Établissez des politiques notamment sur la rémunération et les absences, les procédures de retour au travail, la mise en place de bureaux à distance, les horaires de travail flexibles et les restrictions de voyage.

- Définissez la chaîne de commande pour la mise en œuvre du plan.
- Établissez des politiques de sécurité en cas d'urgence en milieu de travail. Par exemple, en cas de pandémie, mettez en place des politiques qui aideront à prévenir la propagation de la grippe, comme la promotion de l'hygiène respiratoire et de l'étiquette relative à la toux, ou encore l'exclusion rapide des personnes présentant des symptômes.
- Établissez des politiques pour les employés directement touchés par l'urgence. Par exemple, en cas de pandémie, des politiques pour les employés qui ont été exposés.

## Mettez votre plan en cas de sinistre à l'essai

La mise à l'essai de votre plan en cas de sinistre est essentielle pour vous assurer que votre entreprise est prête à relever les défis qu'un événement imprévu pourrait poser.

1. Utilisez un scénario « réel » pour mettre votre plan à l'essai.

2. Assurez-vous que tous les employés du bureau participent, connaissent leur rôle et comprennent comment accéder aux renseignements sur le plan de façon autonome.
3. Documentez ce qui s'est bien passé et ce qui n'a pas fonctionné. Créez une liste de tâches pour les améliorations à apporter avant le prochain essai.
4. Organisez une rencontre pour discuter de l'essai de votre plan en cas de sinistre. Prévoyez des rencontres semestrielles ou trimestrielles.
5. Apportez les ajustements nécessaires pour améliorer et simplifier votre plan en cas de sinistre, surtout lorsque les choses changent dans votre bureau – par exemple, nouveaux employés ou changements technologiques.
6. Faites appel à d'autres ressources pour trouver des idées et vous renseigner sur les pratiques exemplaires.

## Pour les plus petits bureaux

Mettre votre plan à l'essai est essentiel – et en tant que petit bureau, vous avez jouissez d'un avantage sur les grands bureaux!

Les conseillers et les adjoints de marketing devraient être en mesure de passer en revue rapidement et facilement le plan en cas de sinistre, car il y a moins de « composantes mobiles » à prendre en considération.



## Conseils :



## Mettez votre plan en cas de sinistre à l'essai :

N'oubliez pas que ce plan est un document évolutif qui doit être mis à jour continuellement à mesure que vos activités et que les menaces évoluent.



## Pour les plus petits bureaux :

Demandez à votre fournisseur des TI de confirmer que les sauvegardes sont correctement configurées et peuvent être facilement restaurées.

# Exemple de liste de vérification pour la mise en œuvre

## Administration et communication

Communiquer avec la compagnie de téléphone, transférer les appels à la ligne principale à la boîte vocale, à un numéro de cellulaire ou à un autre service. (Liste des services publics)

Mettre à jour le message vocal en y ajoutant de nouvelles coordonnées, rassurer les clients et les aviser qu'il pourrait y avoir un délai de réponse.

Si la ligne téléphonique de l'entreprise est inaccessible, s'inscrire à un autre service.

Veiller à ce que la boîte vocale indique le numéro de cellulaire des autres personnes-ressources, y compris l'adresse courriel.

Créer un compte de télécopie IP et transférer les appels au télécopieur au nouveau numéro.

Appeler toutes les personnes ayant un rendez-vous dans les 15 prochains jours pour fixer un autre rendez-vous ou l'annuler.

Communiquer avec le fournisseur des TI pour amorcer d'autres plans d'accès aux TI. (Liste des fournisseurs)

Mises à jour sur la gestion des urgences à l'équipe du bureau, deux fois par jour, au besoin. (Liste du personnel)

Envoyer un avis par courriel aux clients. (Liste des principaux clients)

Demander à la compagnie de téléphone un numéro de conférence téléphonique pour le personnel ou établir un compte ZOOM ou Teams. (Liste des services publics)

## Conseiller

Communiquer avec les partenaires d'affaires (courtiers, banques, avocats). (Liste des partenaires)

Communiquer avec les principaux clients avec lesquels vous êtes régulièrement en contact. Fournir les coordonnées d'une autre personne-ressource. (Liste des principaux clients)

Confirmer que les retenues salariales du personnel se poursuivront sans processus manuel ni approbations.

Confirmer l'accès aux chèques de l'entreprise, aux services bancaires en ligne et aux autres mots de passe dans les systèmes transactionnels.

## Logistics

Informez les entreprises de messagerie du point de ramassage ou de livraison. (Liste des fournisseurs)

Demander à Postes Canada de prendre les dispositions nécessaires pour que le courrier soit acheminé à une autre adresse. Peut être accessible en ligne. (Liste des fournisseurs)

Communiquer avec les partenaires d'affaires (AGP, courtiers, banques) et fournir d'autres coordonnées. (Liste des partenaires)

## Continuité des activités

Tenir une conférence téléphonique avec l'équipe pour passer en revue les rôles et les responsabilités décrits dans le plan.

S'assurer que les employés ont un ordinateur personnel à domicile, un accès au service de courriel Web et un numéro de téléphone connu de tous.

Prioriser les tâches en fonction des répercussions sur les clients et de la période de l'année.

Le personnel doit communiquer avec le CSTD au 1 800 667-4266 pour obtenir du soutien logiciel de Manuvie.

S'assurer que les fonctions liées à la paie ne sont pas touchées.

Attribuer la priorité aux tâches, aux applications ou aux flux de trésorerie qui étaient en cours pendant un sinistre.

Confirmer les renseignements de connexion aux importants sites de stockage infonuagique, aux applications logicielles ou aux portails.