

LISTE DE CONTRÔLE RELATIVE À L'ANALYSE DES RÉPERCUSSIONS DE LA CONTINUITÉ ET DE LA REPRISSE DES ACTIVITÉS

Toute perturbation de l'activité de votre entreprise peut entraîner des répercussions sur son résultat net. Il est important de planifier les effets des changements opérationnels et financiers.

Cette liste de contrôle peut aider les exploitants d'entreprises touristiques à identifier ces effets, à hiérarchiser les tâches et à déterminer les ressources dont ils auront besoin pour assurer la continuité et la reprise de leurs activités.

Recueillez des informations sur l'événement perturbateur. De quoi s'agit-il? Où se produit-il?

Déterminez l'ampleur des répercussions sur votre entreprise.

Identifiez les priorités essentielles de votre entreprise. Par exemple :

- ▶ la santé et la sécurité des clients et des employés
- ▶ la survie de l'entreprise
- ▶ le maintien des services

Fixez des délais de reprise propres à chaque unité opérationnelle. Pour chacune d'entre elles, identifiez les éléments suivants :

- ▶ Quels sont les processus opérationnels à mettre en place?
- ▶ Quelles sont les dépendances internes/externes?
- ▶ Ces unités ont-elles accès à toutes les technologies/ressources dont elles ont besoin?

Qui sont les principaux contacts dans chaque unité opérationnelle? Il peut s'agir :

- ▶ d'employés ou de représentants du personnel
- ▶ de fournisseurs
- ▶ des autorités publiques

Recueillez des données et documentez-les soigneusement au moyen de présentations, de textes manuscrits ou d'autres moyens de communication. Envisagez certaines des méthodes suivantes :

- ▶ Questionnaires et entretiens structurés
- ▶ Ateliers et discussions de groupe
- ▶ Inspections physiques

Analysez les données que vous avez recueillies.

- ▶ Quelles sont les fonctions que vous devriez rétablir en priorité?
- ▶ Quelles sont les interdépendances identifiables entre les processus et les unités?
- ▶ Existe-t-il une période à haut risque où les perturbations auront des répercussions plus importantes? Par exemple, offrez-vous des services saisonniers?

Évaluez l'incidence des perturbations sur :

LES EMPLOYÉS

- Les absences seront-elles plus nombreuses?
- Faut-il mettre en place de nouveaux aménagements du travail?
- Les employés ont-ils accès à des moyens de transport?
- Les employés courent-ils des risques pour leur santé?
- Ont-ils besoin d'une assistance informatique ou de nouveaux logiciels?

LES FOURNISSEURS

- La chaîne d'approvisionnement a-t-elle été suspendue?
- Les niveaux de stock sont-ils soutenables?
- Quels fournisseurs sont vulnérables, et ont-ils accès à des voies d'approvisionnement de rechange?
- Y a-t-il eu un changement dans la demande de produit?

LES CLIENTS

- La demande a-t-elle augmenté, diminué ou est-elle restée la même?
- Devez-vous changer votre méthode de prestation de services?
- Devriez-vous réévaluer vos engagements commerciaux?
- Vos clients sont-ils satisfaits?

INFRASTRUCTURE ET ACTIVITÉS

- L'événement perturbateur a-t-il causé des dommages? Dans l'affirmative, quelle est l'importance des dommages?
- Devez-vous effectuer des réparations? Combien coûteront-elles?

- Les télécommunications sont-elles perturbées? Qu'en est-il de l'approvisionnement en eau, en nourriture et en essence?
- Les processus administratifs ou logistiques ont-ils changé?
- Avez-vous interrompu ou réduit les niveaux de service?
- Les plans d'activités sont-ils reportés ou annulés?

RÉPERCUSSIONS SUR LES GENS

- Y a-t-il eu des morts ou des blessés? Comment la communauté a-t-elle été touchée (physiquement et émotionnellement)?
- Y aura-t-il des changements apportés à des politiques et des procédures?

FLUX DE TRÉSORERIE

- Perdez-vous des revenus ou des recettes? De quelle façon le flux de trésorerie a-t-il changé?
- Votre part de marché a-t-elle changé?
- Avez-vous des frais supplémentaires (par exemple, heures supplémentaires, sous-traitance)?
- Y a-t-il des répercussions en matière de réglementation (par exemple, contraventions, pénalités, rappels de produit, voyages d'affaires)?

RÉPERCUSSIONS SUR LA RÉPUTATION

- Attirez-vous l'attention des médias de manière négative, que ce soit par les nouvelles ou les commentaires sur les médias sociaux?

Déterminez vos activités et ressources essentielles.

- ▶ Quels services sont essentiels et doivent être offerts en continuité?
- ▶ Quels services pouvez-vous cesser d'offrir sans conséquence pour les reprendre à une date ultérieure?

Déterminez votre échéancier de reprise.

Créez un rapport d'analyse des répercussions sur les activités. Ajoutez l'information suivante :

- ▶ Un résumé des répercussions potentielles de la perturbation. Discutez des répercussions sur les fonctions et les opérations de l'entreprise, y compris sur le plan financier.
- ▶ Une explication de vos principales priorités pour votre entreprise. Vous voudrez peut-être donner la priorité aux fonctions de l'entreprise qui souffrent le plus des répercussions opérationnelles et financières.
 - Par exemple, quelles fonctions de l'entreprise sont les plus essentielles pour maintenir votre part de marché, vos obligations financières, vos actifs, etc.?
- ▶ Une liste de ressources opérationnelles essentielles (nécessaires à la reprise des activités) :
 - Employés
 - Espaces de bureau, équipement, technologie, mobilier, services publics
 - Registres et stocks
 - Services de tiers

Demandez de la rétroaction au sujet des conclusions de votre rapport d'analyse des répercussions sur les activités. Apportez des mises à jour au rapport au besoin.

Préparez le rapport final et distribuez-le à votre équipe de direction. Assurez-vous d'être disponible pour répondre à toute question ou apporter des précisions.