Modèle d’un plan de continuité des affaires et de relève

*Document destiné aux dirigeants d’agence*

****

© Organisme d’autoréglementation du courtage immobilier du Québec – Tous droits réservés.

**Table des matières**

[Objectif 3](#_Toc149641931)

[Priorités organisationnelles 3](#_Toc149641932)

[Exemple d’un plan d’intervention 4](#_Toc149641933)

**MODÈLE D’UN PLAN DE CONTINUITÉ DES AFFAIRES** **ET DE RELÈVE**

## Objectif

Le plan de continuité des affaires (PCA) a pour but d’assurer la continuité des activités essentielles de votre agence dans le cas d’une situation d’urgence. Bien qu’imprévisible, le risque d’une situation d’urgence est possible. Il est donc essentiel pour votre agence de prendre les moyens nécessaires pour s’y préparer et pour bien gérer les conséquences.

Le PCA constitue un plan d’intervention. Il prévoit les mesures qui doivent être mises en place et les ressources nécessaires pour maintenir les activités essentielles de votre organisation afin de minimiser les risques d’une telle situation d’urgence. Le PCA se veut également un outil de référence. Il renferme les informations nécessaires en cas d’occurrence d’une situation d’urgence.

## Priorités organisationnelles

* Santé et sécurité des employés
* Couverture des services à nos clientèles
* Gestion financière et des liquidités
* Sécurité informatique et renseignements personnels

Plusieurs hypothèses peuvent être retenues pour lesquelles le PCA serait déployé. Des situations où une partie des opérations pourraient être compromises ou encore, l’ensemble des opérations serait perturbé et où l’accès au site physique ne serait pas possible pour l’ensemble du personnel, et cela pour une période évaluée à trois (3) jours et plus.

Les éléments suivants ne sont que des exemples de situation où ce PCA serait déployé :

* plaintes de clients;
* données : vol, base de données corrompue, panne de réseau, panne du serveur de courriels;
* cas de fraude de la part d’un courtier;
* absences : mouvement de masse de courtiers qui changent d’agence, maladie;
* appel du ministère de la Santé publique ou d’instances gouvernementales : pandémie, situation d’hygiène ou de santé publique, virus nécessitant une isolation;
* accès interdit aux espaces de bureaux pour toutes raisons, telles qu’incendie majeur, dommages à l’immeuble menaçant son intégrité, dommages résultants d’un sinistre, etc.;
* Appel public/gouvernemental : situation politique, guerre, insurrection, tempête, ouragan ou toutes autres perturbations restreignant tout déplacement.

Un comité d’urgence (voir en annexe) est alors déployé. La personne responsable est nommée pour donner les directives finales. En cas d’urgence, le comité d’urgence se réunit aux besoins ou minimalement une fois par jour. Pour assurer un suivi en temps réel ou en situation d’urgence, le mode de communication à privilégier est les messages textes (textos). En deuxième lieu, pour la transmission d’informations, la messagerie électronique (courriels), les rencontres via conférence vidéo ou téléphonique sont de mises. Il est également privilégié, **si la situation le permet sans compromettre la sécurité**, d’avoir une rencontre physique pour statuer sur les dossiers importants.

## Exemple d’un plan d’intervention

**Impossibilité d’accéder aux données contenues sur le serveur**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CATÉGORIES** | **ACTIONS** | **RESPONSABLES** | **COMMUNICATION/ACTIONS/****COMMENTAIRES OU AUTRE** |
| **ANALYSE PRÉLIMINAIRE ET DÉCISION D’ACTIVATION DU PCA** | Réunir l’équipe de mise en œuvre du PCA afin d’encadrer la situation. | DA |  |
| Déterminer les actions et tâches qui devraient être réalisées en temps normal et parmi celles-ci, identifier celles qui sont critiques et qui ne peuvent pas être retardées et les ressources matérielles et humaines requises pour les exécuter (voir les fiches *Éléments à considérer pour la continuité des affaires* et *Gestion des communications*). | PCANoms des personnes responsables |  |
| S’informer auprès du responsable des TI ou du fournisseur de la durée estimée de la période durant laquelle les données ou les serveurs ne seront pas disponibles. | Noms des personnes responsables |  |
| **MISE EN ŒUVRE DU PCA :** Le PCA est mis en place en raison de l’impossibilité d’accéder aux systèmes informatiques compte tenu d’une panne de réseau ou de la perte partielle ou totale du contenu des serveurs, pour une durée de plusieurs heures, jours, voire plusieurs semaines avant de récupérer les données. | Distribuer les actions et tâches à réaliser à différentes personnes de l’équipe et établir avec elles le délai pour les réaliser. | Noms des personnes responsables | Faire un suivi de la réalisation des actions. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CATÉGORIES** | **ACTIONS** | **RESPONSABLES** | **COMMUNICATION/ACTIONS/****COMMENTAIRES OU AUTRE** |
| **COMITÉ D’URGENCE** | Suivre l’évolution de la situation par la vigie des directives des autorités responsables. Identifier et mettre en œuvre les actions qui s’imposent pour les parties prenantes : * Employés
* Courtiers
* Public
 | Noms des personnes responsables | * Identification, décision et mise en œuvre quotidienne pour les actions visant **les employés**.
* Identification, décision et mise en œuvre quotidienne pour les actions visant les **courtiers et le public**.
 |
| Créer un tableau des risques stratégiques.Assurer le suivi du tableau des risques stratégiques en lien avec la situation. | Noms des personnes responsables | Mise à jour régulière du tableau des risques stratégiques en fonction de l’évolution. |
| Communiquer quotidiennement ou au besoin pour prise de position commune :* APCIQ
* OACIQ

Plan de communications spécifiques internes (messages clés) afin d'éviter des messages contradictoires. | Noms des personnes responsables | Adopter les alignements finaux et les communiquer aux parties prenantes.  |
| Fournir une liste des contacts d’urgence (gestionnaires, fournisseurs, clients). | Noms des personnes responsables | * Production de la liste
* Aviser les assureurs, les banques et maintien des communications constantes avec les fournisseurs de service.
 |
| Transfert des lignes téléphoniques vers des téléphones cellulaires ou de nouveaux postes. | Fournisseur de service |  |
| Obtention des autorisations pour récupérer des documents, des données et des équipements. | Personnel TI ou fournisseur de service |  |
| Inventaire des dommages et des coûts engendrés par l’événement. | Finances |  |
| Suivi avec les assurances pour déclarer l’événement et les coûts engendrés. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CATÉGORIES** | **ACTIONS** | **RESPONSABLES** | **COMMUNICATION/ACTIONS/****COMMENTAIRES OU AUTRE** |
| **ACTIF INFORMATIONNEL** | Protection des renseignements personnels et des données. | Noms des personnes responsables | S’assurer de communiquer régulièrement, à l’ensemble des employés, l’importance d’être prudent, sur un environnement de travail non traditionnel et la protection des données et des renseignements personnels disponibles ou à la vue. |
| **EMPLOYÉS/PERSONNEL** | Communication pour tenir informer les employés de la situation. | Noms des personnes responsables  | Assurer des communications quotidiennes/régulières.  |
| Formation des employés sur les actions à entreprendre. |  | Assurer la compréhension des employés face à la situation afin qu’ils soient en mesure de répondre adéquatement aux questions des parties prenantes. |
| **RETOUR PROGRESSIF À LA NORMALE** | Lorsque les systèmes informatiques sont de nouveau fonctionnels et que les données ont été récupérées, l’agence peut :* informer les courtiers et les employés du retour à la normale ;
* informer les clients, le cas échéant, des actions posées et des solutions et des correctifs apportés;
* lever le PCA lorsque le retour à la normale est complété.
 | Comité PCA |  |
| Convoquer le comité PCA afin de faire l’analyse du déroulement de sa mise en œuvre et déterminer si des modifications ou des corrections doivent être apportées. | Comité PCA |  |
| **MISE À JOUR DU PCA** | Mettre à jour le PCA. | Comité PCA |  |