

Ready Entreprise a été mis au point en consultation avec les organisations suivantes :

9/11 Public Discourse Project, ASIS International, Business Executives for National Security, The Business Roundtable, International Safety Equipment Association, International Security Management Association, National Association of Manufacturers, National Federation of Independent Business, Occupational Safety and Health Administration, Small Business Administration, Society for Human Resource Management, U.S. Chamber of Commerce.

Ces recommandations sont conformes aux normes de préparation et de continuité des opérations en cas d'urgence (Emergency Preparedness and Business Continuity) NFPA 1600) établies par l'association nationale de protection incendie (National Fire Protection Association) et approuvées par l'institut national américain des normes (American National Standards Institute), la commission 9/11 (9/11 Commission) et par le département de la sécurité du territoire (Department of Homeland Security).

Ce modèle de bon sens est conçu pour permettre aux entreprises d'apprendre à se préparer aux urgences.

www.ready.gov



U.S. Department of Homeland Security
Washington, DC 20528
FRENCH



Chaque entreprise doit avoir un plan.



Homeland Security
www.ready.gov

La préparation est investissement rentable.

La vitesse à laquelle votre entreprise reprendra ses activités après une attaque terroriste ou une tornade, un feu ou une inondation, dépend de la façon dont elle planifie les urgences aujourd'hui. Si le département de la sécurité du territoire des Etats-Unis s'efforce de prévenir les attaques terroristes, des catastrophes naturelles se produisent régulièrement et soulignent l'importance de la préparation aux urgences. Même si chaque situation est unique, votre organisation peut être mieux préparée, si elle planifie soigneusement, met en place des procédures d'urgence et s'entraîne aux urgences de toutes sortes. Ce guide décrit les mesures de bon sens que les entrepreneurs et dirigeants peuvent prendre pour se préparer. S'engager à planifier aujourd'hui aidera les employés, les clients, la communauté, l'économie locale et même le pays. Planifier permet également de protéger les investissements de votre entreprise et vous donne un avantage en matière de survie.

Chaque entreprise devrait avoir un plan. Préparez-vous maintenant.

Prévoyez de garder votre entreprise en activité

La planification de la continuité des opérations doit tenir compte des catastrophes humaines tout comme des catastrophes naturelles. Il est essentiel de planifier à l'avance pour pouvoir gérer n'importe quelle situation d'urgence. Soyez prêt à évaluer la situation, servez-vous de votre bon sens et des ressources disponibles pour vous occuper de vous, de vos collaborateurs et assurer le retour à la normale de votre entreprise.

Planifier la continuité : L'évaluation des risques est un domaine d'expertise sophistiqué qui va de l'auto-évaluation jusqu'à l'étude complète d'ingénierie. Les risques encourus par votre organisation varient en fonction du secteur d'activité, de la taille, de l'envergure et de l'emplacement de votre entreprise. Commencez par passer en revue l'organigramme des processus d'entreprise, s'il existe, pour identifier les opérations critiques pour la survie et le retour à la normale de l'entreprise. Évaluez en détail le fonctionnement de votre entreprise, à la fois en interne et en externe, pour déterminer quels sont les employés, le matériel, les procédures et les équipements qui sont absolument nécessaires pour conserver l'entreprise en activité. Vous devriez aussi établir les procédures à suivre en cas de succession à la direction générale.

Incluez des collaborateurs de tous les échelons à la phase de planification, et comme membres actifs de l'équipe de gestion d'urgence. Établissez une liste des clients les plus importants et prévoyez comment vous pourrez les satisfaire pendant et après un désastre. Répertoirez les fournisseurs-clé, expéditeurs, sous-traitants et autres entreprises avec lesquels vous êtes en contact quotidiennement. Si une urgence entraîne la fermeture d'un de vos principaux fournisseurs, les répercussions sur votre entreprise peuvent être désastreuses.

Prévoyez ce que vous ferez si votre bâtiment, votre usine ou votre magasin est inaccessible. Discutez avec votre équipe et collaborateurs de ce que vous feriez pendant et après une urgence. Passez régulièrement ces consignes en revue et entraînez-vous à les suivre. De même que votre entreprise évolue avec le temps, vos besoins de préparation évoluent aussi. Consultez et mettez à jour vos plans au moins une fois par an et informez vos employés des modifications apportées.

Planification des urgences pour les employés : Vos employés et vos collaborateurs sont les atouts les plus importants de votre entreprise. La communication dans les deux sens est essentielle avant, pendant et après une catastrophe. Incluez des informations d'urgence dans les bulletins d'information, sur l'intranet de l'entreprise, dans des emails envoyés régulièrement aux employés et à tout autre moyen de communication utilisé. Designez un numéro de téléphone en dehors de votre localité, que les employés

peuvent appeler pour laisser un message indiquant « Je vais bien » en cas de catastrophe. Si certains de vos employés sont handicapés ou ont des besoins spéciaux, demandez-leur s'ils auraient besoin d'aide en cas d'urgence.

Réserves d'urgence : Lorsque vous vous préparez pour une situation d'urgence, il faut d'abord penser aux bases de la survie : de l'eau potable, de la nourriture, un air respirable et de la chaleur. Conseillez à tout le monde de préparer un kit portable personnalisé en fonction des besoins de chacun, comportant, par exemple, des médicaments importants. Parlez à vos collaborateurs des réserves d'urgence que l'entreprise peut procurer aux employés, le cas échéant, et des réserves que chacun doit conserver sous la main. Les réserves d'urgence recommandées incluent : de l'eau, de la nourriture, une radio à piles normale et une radio météo NOAA avec fonction d'alerte, des piles de rechange, une lampe de poche, une trousse de premiers soins, un sifflet, une clé à molette ou des tenailles pour couper l'eau, le gaz, l'électricité, un masque muni d'un filtre, de grandes feuilles de plastique et du scotch industriel en cas d'incident chimique, des lingettes, des sacs poubelles et des liens en plastique pour l'hygiène personnelle.

Conservez des copies de vos documents importants tels que les plans du site, les plans du bâtiment, les polices d'assurance, les informations de contact des employés et les informations

d'identification, les relevés de banque, la liste des contacts des fournisseurs et expéditeurs, les sauvegardes informatiques, les informations de contact des responsables des urgences ou de la police, et tout autre document important, dans un emballage portable, étanche et résistant au feu. Conservez une seconde copie de ces documents ailleurs que sur votre lieu de travail.

Décision : partir ou rester

En fonction de votre situation et de la nature de la catastrophe, la première décision importante à prendre après un incident est de savoir si vous devez vous abriter sur place ou évacuer. Réfléchissez et planifiez à l'avance pour ces deux scénarios en préparant des plans clairs et bien pensés.

En cas d'urgence, les autorités locales seront peut-être, mais pas obligatoirement en mesure de donner immédiatement des informations sur ce qui se passe

et sur ce que vous devez faire. Il est donc conseillé de suivre les bulletins d'informations ou les instructions officielles à la TV ou à la radio dès que ceux-ci seront disponibles.

Préparez un plan d'évacuation : Certaines catastrophes nécessitent d'évacuer rapidement le lieu de travail. Une évacuation efficace des employés, des clients et des visiteurs peut sauver des vies.

Si votre entreprise possède des opérations à plus d'un endroit, mettez en place des procédures d'évacuation pour chaque bâtiment. Si votre entreprise opère dans un gratte-ciel, dans un parc industriel ou même un petit centre commercial, il est essentiel de coordonner ces procédures et de s'y entraîner avec d'autres entreprises et commerçants pour éviter toute confusion et panique potentielles.

Préparez un plan d'abri sur place : Dans certaines circonstances, mieux vaut rester où vous êtes pour éviter un environnement extérieur incertain. Dans d'autres circonstances, comme en cas de tornade ou d'incident chimique, le moment, la façon et l'endroit où vous vous abritez sont déterminants pour votre survie. Vous devez comprendre les différences et planifier en fonction de toutes les possibilités.

Visitez le site www.ready.gov pour des informations spécifiques sur ces sujets et pour savoir quand et comment « sceller la pièce » pour se protéger contre la contamination chimique, et pour connaître les mesures à prendre en matière de sécurité incendie et d'urgences médicales.

Parlez à vos employés

S'occuper du bien-être de vos employés est l'un des meilleurs moyens d'assurer le retour à la normale de votre entreprise. Pour cela, communiquez régulièrement avec les employés avant, pendant et après un incident. Servez-vous des bulletins d'information, des intranets, des réunions d'employés et de tout autre outil de communication interne pour communiquer les plans et procédures à suivre en cas d'urgence.

Entraînez-vous à suivre le plan avec vos collaborateurs :

Entraînez-vous régulièrement aux procédures que vous comptez suivre en cas de désastre. Planifiez des séminaires de formation réguliers pour informer les employés, identifier les besoins et développer des compétences en matière de préparation. Incluez une formation aux urgences aux programmes d'orientation des nouveaux employés.

Faites la promotion de la préparation des familles et des individus :

Si les individus et les familles sont préparés, votre entreprise et ses employés seront plus à même de faire face à une situation

d'urgence. Incitez vos employés et leurs familles à : Préparer un kit de réserves d'urgence, un plan d'urgence famille et à se tenir informés des dangers possibles et des réponses appropriées. Visitez le site www.ready.gov pour plus d'informations et distribuez des copies de la brochure « La préparation est un investissement rentable » à vos collaborateurs.

Rédigez un plan de communication de crise : Expliquez en détail comment votre organisation prévoit de communiquer avec ses employés, les autorités locales, les clients et autres pendant et après un désastre. Incluez les informations pertinentes pour les employés, les cadres supérieurs, le public et vos clients, ainsi que les autorités locales, de l'état et fédérales.

Prise en charge de la santé des employés après un

désastre : Il se peut que vos collaborateurs aient besoin d'un peu de temps pour veiller au bien-être de leur famille, mais retourner travailler est une étape importante pour se remettre personnellement d'une catastrophe. Les routines professionnelles aident à se remettre car les employés sont occupés et peuvent renouer les contacts sociaux. Retrouvez les routines familiales, si possible. Envisagez aussi de proposer à vos collaborateurs l'aide de psychologues professionnels pour les aider à faire face à leurs peurs et anxiétés.

Protégez vos investissements

En plus de la planification d'urgence et de la communication avec les employés, vous pouvez prendre des mesures pour protéger votre entreprise et vos avoirs physiques.

Passez en revue votre couverture d'assurance :

Une couverture d'assurance inadéquate peut entraîner des pertes financières importantes si vos activités professionnelles sont atteintes, détruites ou simplement interrompues pendant une période donnée. Les polices d'assurance variant, renseignez-vous donc auprès de votre assureur pour connaître votre couverture en cas de pertes physiques, d'inondation et d'interruption d'activités. Sachez exactement ce qui est couvert par votre police et ce qui ne l'est pas.

Préparez vous aux coupures de gaz, d'eau et

d'électricité : Le fonctionnement des entreprises dépend souvent de l'électricité, du gaz, des télécommunications, des égouts et d'autres services. Planifiez à l'avance ce que vous feriez lors de coupures prolongées de ces services pendant et après un désastre. Discutez avec les fournisseurs de service des alternatives potentielles et identifiez d'autres options possibles, comme des générateurs portables pour alimenter les fonctions vitales de votre entreprise en cas d'urgence.

Sécurisez les installations, bâtiments et usines : Même s'il est difficile de prévoir à l'avance ce qui se passera ou quelles seront les conditions dans votre entreprise, vous pouvez prendre certaines

mesures pour protéger vos avoirs physiques. Installez des extincteurs et des alarmes d'incendie et des détecteurs de fumée aux endroits appropriés. Sécurisez les entrées et les sorties et planifiez la sécurité postale. Prévoyez ce que vous ferez si votre bâtiment, votre usine ou votre magasin est inutilisable. Mettez les équipements de valeur en sécurité. Et assurez-vous que le système de chauffage, ventilation et climatisation (CVC) fonctionne correctement et est entretenu régulièrement. Renseignez-vous aussi pour savoir s'il est possible d'améliorer le système de filtration du bâtiment pour vous protéger contre les menaces biologiques et autres dangers véhiculés par l'air.

Améliorer la cyber-sécurité :

La protection de vos données et systèmes de technologie de l'information nécessite sans doute une expertise spécialisée, mais même la plus petite des entreprises peut se préparer. Utilisez un logiciel anti-virus et maintenez-le à jour. N'ouvrez pas les emails venant de sources inconnues. Utilisez des mots de passe difficiles à deviner. Protégez votre ordinateur des intrus sur Internet à l'aide de pare-feu. Sauvegardez vos données informatiques et téléchargez régulièrement des correctifs, ou mises à jour de vos logiciels anti-virus. Inscrivez-vous au système de cyber-alerte national du département de la sécurité du territoire des Etats-Unis (U.S. Department of Homeland Security National Cyber Alert System), www.us-cert.gov, pour recevoir des alertes gratuites, à temps.

En investissant dans la préparation aujourd'hui, vous aiderez à protéger non seulement vos investissements professionnels et vos moyens d'existence, mais aussi vos employés, vos clients et actionnaires, la communauté, l'économie locale et même le pays. Préparez-vous maintenant.

