

Prévoir et prévenir une crise

Anne-Héloïse Bédard

Leader, Gestion des risques d'entreprise, Québec

Thibaut de Riedmatten

Directeur principal, Gestion des risques d'entreprise

Le 12 décembre 2024



Partout où mènent les affaires

[MNP.ca](https://www.mnp.ca)

Avec vous aujourd'hui



Anne-Héloïse Bédard

Leader, Gestion des risques
d'entreprise, Québec

Heloise.Bedard@mnp.ca



Thibaut de Riedmatten

Directeur principal, Gestion des
risques d'entreprise

Thibaut.deRiedmatten@mnp.ca

Ordre du jour

01

Concepts clés

02

Comment prévenir une crise?

03

Et si une crise se réalise?

Concepts clés



Résilience organisationnelle

La résilience est la capacité d'une organisation à **anticiper**, à se **préparer** et à **réagir** aux **perturbations soudaines**. La résilience permet de :

- Minimiser la confusion et permettre la prise de décisions efficaces en temps de crise ;
- Réduire la dépendance vis-à-vis d'un personnel ou d'actifs spécifiques ;
- Minimiser les pertes ;
- Faciliter la reprise rapide des activités ;
- Maintenir l'image et la réputation.



Résilience organisationnelle

La résilience se divise en trois grands aspects :

- Gestion de crise
- Continuité des activités pendant la crise
- Plan de reprise après la crise



Définitions

Incident

Évènement ou perturbation imprévu ayant des répercussions négatives, mais qui ne répond pas aux critères d'une crise. L'évènement ou la perturbation **peut être géré au sein de l'équipe** concernée à partir des **procédures opérationnelles existantes**. Généralement, les impacts d'un incident sont **localisés et de courte durée**.

Crise

Évènement ou perturbation importante imprévu ayant des répercussions négatives **majeures** pour l'organisation et nécessitant une **gestion spécifique** pour limiter les impacts internes et externes à l'organisation et éviter ou limiter la dégradation de la situation. Généralement, une crise engendre des impacts **à l'échelle de l'organisation** et nécessite une coordination centralisée.



Prévention des crises : Objectifs



Assurer la continuité des activités

Minimiser les interruptions de service pour garantir que les processus, les systèmes et les applications restent disponibles pour les utilisateurs.



Protéger les ressources

Mettre en place des mesures pour protéger les ressources de l'organisations.



Optimiser les ressources

Utiliser efficacement les ressources pour éviter les inefficacités, les incidents et les crises

Principes



SURVEILLANCE

Surveiller en continu l'environnement pour détecter les problèmes potentiels avant qu'ils ne deviennent des crises



MAINTENANCE

Effectuer des mises à jour et des maintenances régulières pour assurer le bon fonctionnement des activités.



FORMATION ET SENSIBILISATION

Former le personnel aux bonnes pratiques de sécurité et aux procédures de gestion des crises.



PLANIFICATION DE LA CONTINUITÉ

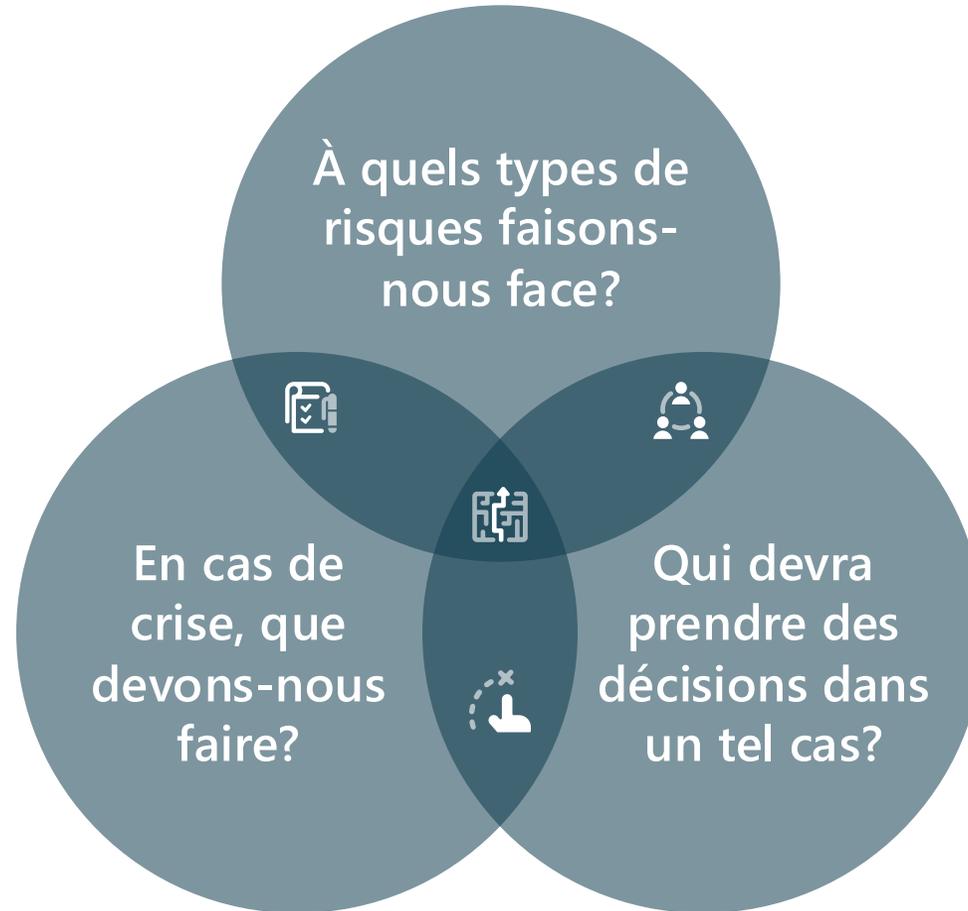
Élaborer des plans pour assurer la continuité des opérations en cas de crise.

Régulièrement ou en continu

Comment prévenir une crise?

Mesures de prévention

Questions à se poser



Éléments à considérer



Évaluation des
risques



Procédures et
politiques



Contrôles
préventifs



Audits
réguliers



Communication
et suivi



Tests/
simulations



Évaluation
continue

A person in a dark suit and tie is holding a glowing, translucent globe. The globe is surrounded by a complex network of white lines and nodes, some of which are hexagonal. The background is a dark blue gradient with faint grid lines and a large, faint globe outline. The overall aesthetic is futuristic and technological.

Et si une crise se réalise?

Gestion de crise

Plan de gestion de crise

Le **plan de gestion de crise** définit la procédure à suivre en cas de crise.

L'objectif est de minimiser les préjudices subis par l'organisation et de faire en sorte que ses activités puissent reprendre aussi rapidement que possible.



Plan de gestion de crise

Définition des objectifs



1

Rôles et responsabilités



3

Activation



5

Listes de contrôles



7

Plan de continuité et plan de reprise



9



Comité de gestion de crise



Niveau de gravité et pouvoir de décision



Phases de l'intervention



Simulations

Simulation

But

À l'aide d'un exercice sur table, mettre en pratique le processus d'intervention en cas de crise afin de s'assurer qu'il est efficace, intégré et coordonné, que le plan contient l'information requise et que les personnes impliquées connaissent leurs rôles et responsabilités.

Objectifs

- Pratiquer l'activation de l'équipe d'intervention en cas d'incident et le processus d'intervention.
- Pratiquer la réponse à des scénarios spécifiques.
- Identifier les lacunes et les possibilités d'amélioration du processus d'intervention en cas de crise et du plan.
- Confirmer les voies de communication et les responsabilités internes et externes.



A person in a dark suit is shown from the chest down, holding a glowing, semi-transparent globe. The globe is overlaid with a complex network diagram consisting of white lines, circles, and hexagons. The background is a dark blue gradient with faint grid lines and additional network elements. The overall aesthetic is futuristic and technological.

Questions ?



Partout où mènent les affaires

[MNP.ca](https://www.mnp.ca)