



INVESTMENT DEALERS  
ASSOCIATION OF CANADA

ASSOCIATION CANADIENNE DES  
COURTIERS EN VALEURS MOBILIÈRES

---

## Protégez votre entreprise

Plans de continuité des affaires et de reprise après sinistre

Un exemple

Robert Haberman

Directeur principal de produit

PCA/PRS

TELUS SOLUTIONS D'AFFAIRES

Maurizio (Maurice) Sigismondo,

Architecte principal de solutions

Solutions de services professionnels

SunGard Availability Services

**SUNGARD**<sup>®</sup> | Keeping People  
Availability Services | and Information  
*Connected.*<sup>™</sup>

 **TELUS**

# Que se passerait-il si....

---

- un jour, en arrivant au travail, vous découvriez que votre bureau avait été détruit par un incendie ?
  - Où iriez-vous ?
  - Seriez-vous en mesure de récupérer des fichiers importants ?
  - Pourriez-vous communiquer avec :
    - vos clients ?
    - vos employés ?
    - votre équipe de haute direction ?

Comment réussiriez-vous à remettre votre entreprise sur pied ?

# Étape 1 : Activez le plan de continuité des affaires (PCA)

---

- **En consultation avec la haute direction, la personne responsable du PCA déclarera l'état d'urgence et activera le plan de continuité des affaires.**
  - Cela inclut communiquer avec l'équipe d'intervention d'urgence.
- **L'équipe d'intervention d'urgence (ÉIU) se rendra ensuite au site de reprise après sinistre et activera le PCA.**

## Étape 2 : Activez le plan de communication

---

- **L'ÉIU activera l'élément de communication du PCA.**
  - Les membres du personnel seront contactés et informés de la situation.
    - Des employés désignés seront informés de se rendre au site de reprise après sinistre.
    - Les autres employés recevront des directives quant à leurs rôles et à leurs responsabilités prédéterminés.
  - Des personnes-ressources désignées au sein de l'ACCOVAM et d'autres contreparties seront informées de la situation et de la mise en branle du plan de continuité des affaires.
  - La portion « contact avec le client » du plan est exécutée.
    - Les clients clés sont informés de la situation et assurés que leurs investissements ne courent aucun danger.
  - Au besoin, un plan de communication avec les médias est élaboré.

## Étape 3 : Communiquez avec les fournisseurs tiers

---

- **L'ÉIU communiquera avec les fournisseurs tiers concernés pour obtenir le soutien prévu dans les contrats (au besoin).**
- **Ces fournisseurs sont notamment :**
  - la compagnie de téléphone
  - le fournisseur de service Internet
  - le fournisseur de colocation ou d'hébergement
  - le fournisseur de services gérés
  - les sociétés de services informatiques (s'il y a lieu)
  - les fournisseurs de services de reprise après sinistre

## Étape 4 : Communiquez avec les contreparties concernées

---

- **L'ÉIU communiquera avec les contreparties concernées s'il y a lieu, dont :**
  - ACCOVAM
  - les maisons de courtage gérantes
  - les banques et prêteurs principaux
  - les banques et prêteurs secondaires
  - les organismes de réglementation de la région
  - les clients institutionnels
  - autres courtiers ou agents

## Étape 5 : Entreprennez le rétablissement des systèmes

- **Des employés affectés au soutien des systèmes commencent à rétablir les systèmes primaires et secondaires :**
  - Le matériel d'urgence nécessaire est réquisitionné auprès de fournisseurs tiers et livré au site de reprise après sinistre.
    - Par exemple, SunGard ou IBM
  - Les données actuelles sont récupérées de leur emplacement sécurisé à l'extérieur du site touché et transportées vers le site de reprise après sinistre.
  - Une fois le matériel livré au site de reprise après sinistre, le personnel de soutien peut entreprendre la mise en ligne des systèmes.

Les licences nécessaires pour les applications logicielles d'urgence doivent être justifiées à l'avance.

## Étape 7 : Activez le plan relatif aux RH

---

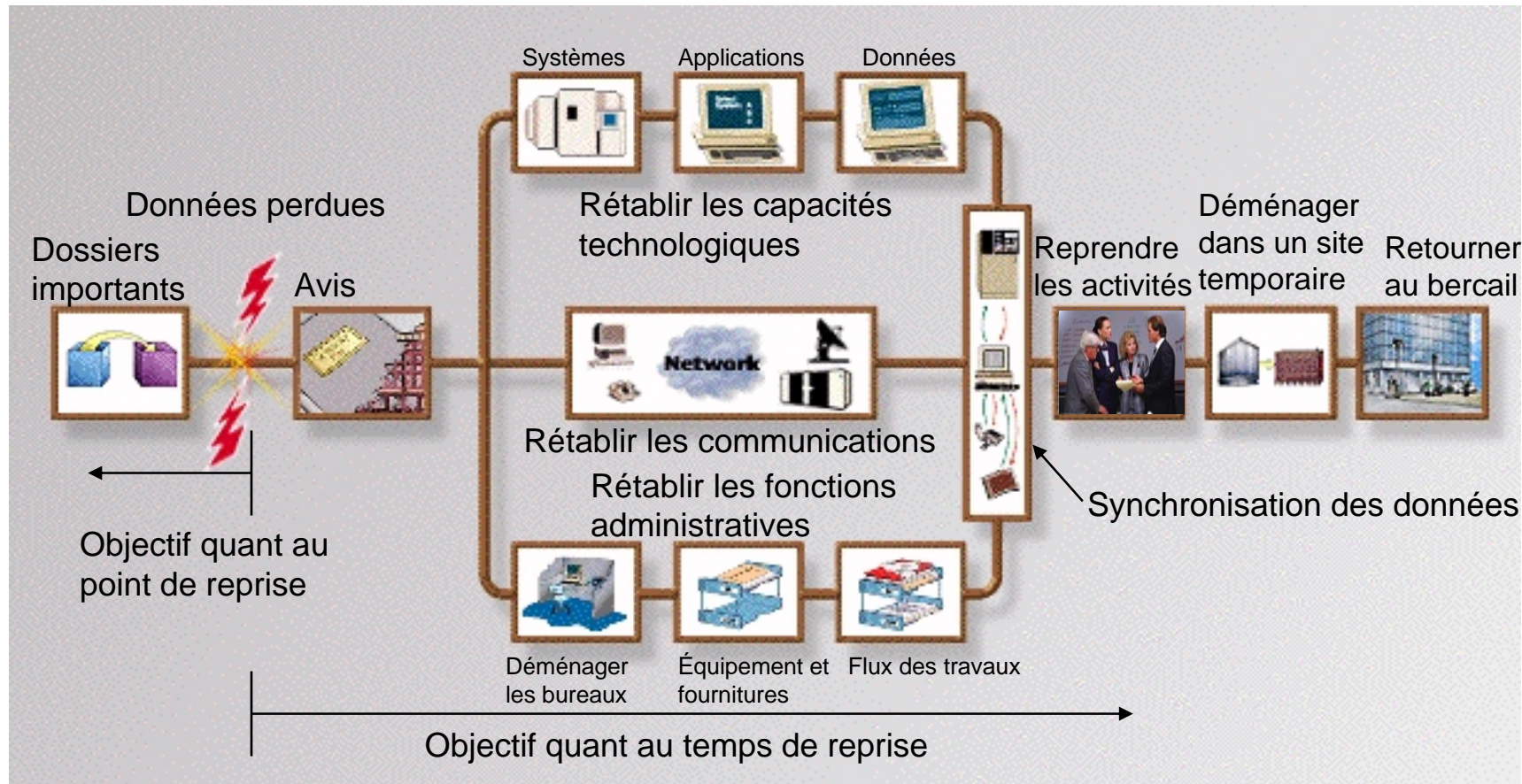
- **En activant le plan relatif aux RH, l'entreprise s'assure que ses employés disposent du soutien financier, physique et psychologique dont ils ont besoin pour demeurer fonctionnels dans des circonstances extrêmes.**
  - aide aux personnes en deuil
  - avances sur le salaire, prêts
  - transport alternatif en direction et en provenance du site de reprise après sinistre
  - service de traiteur au site de reprise après sinistre
  - etc.

## Étape 8 : Désactivation

- **Une fois l'interruption passée et les principales installations rétablies, le processus est repris en sens inverse :**
  - On communique avec les clients pour les informer de la situation de l'entreprise.
  - On effectue la sauvegarde des systèmes informatiques de récupération et on les rétablit sur la plate-forme matérielle principale de l'entreprise.
  - On informe les fournisseurs tiers et ceux-ci commencent à rétablir les services sur le premier site.
  - Au besoin, on transfère les lignes téléphoniques du site de reprise après sinistre vers le premier site.
  - On informe les contreparties concernées.

Il est nécessaire de procéder à un examen complet de ce qui a fonctionné et de ce qui n'a pas fonctionné.

# Temps de rétablissement



# Que se passerait-il si....

---

Des questions ?