Considérations relatives aux membres clés du personnel de gestion et aux personnes responsables de la prise de décisions

* La planification de la suppléance est d’une importance capitale en contexte de catastrophe. Déterminez qui sera responsable de prendre les décisions importantes et désignez au moins une suppléante ou un suppléant. Par exemple, déterminez qui peut autoriser ou mobiliser des fournitures ou des fonds destinés aux services d’urgence en l’absence de la personne qui prendrait ces décisions.
* Passez en revue les plans et les hypothèses de planification. Remettez en question l’attribution des rôles et des responsabilités au moyen de nouveaux scénarios pessimistes et adaptez les plans, au besoin.
* Examinez vos plans de suppléance au moins une fois par année et à la suite de changements organisationnels.
* Ne limitez pas vos plans de suppléance aux membres de la direction. Certains membres du personnel ont sans aucun doute une expérience ou des connaissances uniques ou spécialisées sur lesquelles votre organisation compte fortement.

Considérations relatives aux membres clés du personnel

* Effectuez l’analyse de vos processus essentiels et des personnes qui en sont responsables. Lors d’une situation d’urgence, le ou la chef d’équipe n’est peut-être pas le seul membre clé de votre personnel. On pense entre autres aux personnes qui opèrent des appareils précis ou qui ont suivi des formations spécialisées.
* Collaborez avec les gestionnaires et les responsables de processus en vue de trouver les bonnes suppléantes et les bons suppléants et pour chacun de vos processus et rôles essentiels.
* Documentez soigneusement les tâches individuelles et les processus essentiels. Des documents clairs augmentent la confiance et permettent de s’assurer que les suppléantes ou suppléants n’oublient pas des tâches ou des étapes décisionnelles importantes durant une catastrophe.
* Introduisez des formations polyvalentes, des responsabilités partagées ou des rotations des postes avec le personnel qui pourrait être appelé à jouer le rôle de suppléante ou suppléant.
* Dans la mesure du possible, mettez en commun votre personnel et vos ressources pour créer des processus, des systèmes ou des technologies de collaboration interreliés. Ce faisant, vous renforcerez vos capacités et votre résilience dans le cadre de vos opérations quotidiennes.
* Veillez à ce que plus d’une personne puisse rétablir les systèmes informatiques (p. ex. messagerie par courriel) et accéder aux données stockées.

Considérations relatives à la formation du personnel suppléant

* Vérifiez que la formation appropriée est donnée en demandant à chaque partie (personne qui enseigne et personnes en apprentissage) de rendre des comptes.
* Faites de la formation polyvalente une activité de perfectionnement professionnel et incluez-la dans vos évaluations de rendement. Cela permet au personnel de renfort de comprendre comment l’entreprise fonctionne au sein des réseaux, de comprendre les rôles et les relations, et de favoriser la fidélisation en augmentant les possibilités et la flexibilité au sein de votre effectif.
* Offrez au personnel de renfort la possibilité de s’entraîner à accomplir les tâches qui lui sont assignées dans le cadre d’opérations normales. Cela permet d’acquérir de l’expérience, de l’assurance et de la confiance avant de devoir intervenir pendant une catastrophe.
* Utilisez des périodes de vacances des membres du personnel pour permettre au personnel ayant reçu une formation polyvalente de s’entraîner. Par la suite, évaluez le rendement avec les deux parties afin de combler les lacunes ou les points à améliorer. Documentez tous les domaines qui ont été négligés ou qui ne sont pas clairs, afin qu’ils puissent servir de référence lors d’une catastrophe.