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 des dépenses ou retirer des sommes en vue d’acheter du matériel ou d’obtenir des services d’urgence en l’absence de la personne qui prendrait ces décisions.
* Mettez vos plans à l’épreuve au moyen de scénarios pessimistes; revoyez l’attribution des rôles et des responsabilités, s’il y a lieu.
* Examinez vos plans de suppléance au moins une fois par année ainsi qu’à la suite de changements organisationnels.
* Incluez dans vos plans de suppléance, outre les membres de la direction, des membres du personnel, car certains ont assurément une expérience ou des connaissances uniques ou spécialisées sur lesquelles votre organisation peut compter.

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 manœuvrent des appareils précis ou qui ont suivi des formations spécialisées.
* Collaborez avec les gestionnaires et les responsables de processus afin de trouver les bonnes suppléantes et les bons suppléants. Faites de même 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 de postes avec le personnel qui pourrait être appelé à jouer le rôle de suppléante ou suppléant.
* Unissez dans la mesure du possible votre personnel et vos ressources pour créer des processus, systèmes ou 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 (par exemple, la messagerie par courriel) et accéder aux données stockées.

Considérations relatives à la formation du personnel suppléant

* Effectuez un suivi auprès des parties prenantes pour vérifier que le personnel suit les formations appropriées.
* 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 le fonctionnement de l’entreprise au sein des réseaux et de connaître la valeur des rôles et des relations, en plus d’accroître sa loyauté en lui offrant davantage de possibilités professionnelles et de souplesse dans l’exécution de son travail 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.
* Profitez des vacances pour permettre au personnel ayant reçu une formation polyvalente de s’exercer. Par la suite, évaluez le rendement avec les deux parties afin de combler les lacunes ou points à améliorer. Si le personnel de renfort oublie certaines procédures durant l’évaluation, décrivez-les dans un document de référence qu’il pourra consulter en cas d’urgence.