

Plan de la continuité des activités

1. Objectif du PCA

Ce plan de continuité des activités (PCA) a pour but d'assurer la continuité des activités essentielles de notre cabinet dans le cas d'une situation d'urgence. Cet outil est un plan d'intervention qui prévoit des mesures à mettre en place et les ressources nécessaires afin de maintenir les activités critiques du cabinet Dumont Hypothèques et diminuer les impacts d'incidents opérationnels.

2. Responsabilités du conseil d'administration et de la haute direction

Catherine Cantin, adjointe chez Dumont Hypothèques, est responsable de la mise en œuvre, de la coordination, de la supervision et de la modification du plan de la continuité des activités.

Jean-Marcel Dumont, directeur chez Dumont Hypothèques, est responsable de l'application du plan de la continuité des affaires.

3. Sensibilisation des employés au PCA

Afin de s'acquitter de son obligation de veiller à la protection de ses employés en matière de santé et sécurité au travail Dumont Hypothèques devra renseigner ses employés par de la formation sur différents événements majeurs susceptibles d'affecter le cabinet.

4. Plan opérationnel

- Rôles et responsabilités des personnes impliquées

Responsabilités de Jean-Marcel Dumont ;

- Appeler l'agence pour retrouver les données de la clientèle
- Vérifier si la confidentialité des données est compromise (Si oui, aviser les clients)

Responsabilité Annie Lessard ;

- Aviser les clients en cas d'interruption prolongée des services tant au bureau que dans les déplacements.

- Priorités
 - Assurer la protection des employés de Dumont Hypothèques
 - Veiller à maintenir les activités essentielles du cabinet
 - Minimiser les impacts de l'incident opérationnel

- Plan de délégation des pouvoirs

Dans le cas d'un décès ou maladie grave, il est convenu que l'agence va soutenir l'entreprise pour trouver un conseiller remplaçant et céder la clientèle à un autre courtier.

5. Notre cabinet a établi une liste de 5 activités jugées critiques pour maintenir ses opérations en cas d'incident opérationnel, soit :

- 5.1 Maintenir le service à la clientèle et les communications téléphoniques
- 5.2 Traiter les renouvellements de polices
- 5.3 Effectuer les suivis des dossiers avec les institutions financières
- 5.4 S'assurer du traitement de la paie pour les employés
- 5.5 Maintenir le site internet et le blogue du cabinet fonctionnels

6. Les incidents opérationnels majeurs susceptibles de toucher les bureaux de Dumont Hypothèques :

- Catastrophes naturelles
- Panne d'électricité
- Fuite de gaz
- Dégât d'eau
- Feu
- Décès
- Maladie
- Pandémie
- Panne du système informatique

Les incidents énumérés précédemment, sont susceptibles de provoquer des interruptions de service de courte ou longue durée selon leur gravité.

COORDONNÉES DU PERSONNEL

Nom de l'employé	Numéro de téléphone	Adresse courriel
Jean-Marcel Dumont	418 575-7099	dumontjeanmarcel@gmail.com
Annie Lessard	581 701-2555	dumontassurance@gmail.com