Plan de Continuité d’Activité (PCA)

Cabinet Pagnot-Trillaud et Associés

1. Introduction

Le présent Plan de Continuité d’Activité (PCA) vise à garantir la résilience opérationnelle de Pagnot-Trillaud et Associés, cabinet de conseil en investissement financier, en cas de perturbation majeure. Il couvre l'ensemble des activités critiques, notamment le conseil en investissement et l'allocation d’actifs, pour une clientèle essentiellement composée de particuliers.

2. Contexte et périmètre

• Nom du cabinet : Pagnot-Trillaud et Associés
• Effectif : 2 collaborateurs
• Sites d’exploitation : Bureau principal + télétravail occasionnel
• Services couverts : Conseil en investissement, Allocation d’actifs
• Clients : Particuliers
• Périmètre du PCA : Activités commerciales, informatiques, réglementaires, relation client, gestion des données.

3. Analyse d’Impact sur l’Activité (BIA)

3.1 Activités critiques identifiées

Activité	RTO (Délais max. d’interruption)	RPO (Perte max. de données)
Conseil client / Recommandations	24h	< 1 jour
Accès à O2S (données clients / portefeuilles)	48h	< 1 jour
Communication client / support	24h	< 1 jour
Reporting réglementaire	5 jours ouvrés	< 1 jour

3.2 Dépendances principales

- O2S (HARVEST) : plateforme métier centrale
- Serveur local + cloud Synology + disque dur externalisé : sauvegarde des données
- Connexion Internet au bureau + accès distant sécurisé
- Prestataires cloud tiers (hébergement, synchronisation)

4. Risques identifiés

- Cyberattaque
- Indisponibilité de la plateforme O2S
- Défaillance Internet ou coupure de courant
- Indisponibilité d'un collaborateur (maladie, accident, etc.)

5. Stratégie de continuité

- Données stockées en triple redondance
- Procédure de récupération manuelle
- Accès distant configuré
- Télétravail opérationnel
- Répartition des tâches critiques
- Communication proactive

6. Plan de réponse et reprise

- Déclenchement PCA après 2h/24h selon le cas
- Support HARVEST contacté
- Bascule vers outils de secours (sites fournisseurs)
- Mail client envoyé après 24h

7. Maintenance et amélioration continue

- Tests trimestriels (accès distant)
- Restauration ponctuelle testée
- Revue PCA annuelle
- Formation des collaborateurs

Fiche Réflexe – Indisponibilité O2S

Objectif : Assurer la continuité de l'activité et limiter l'impact client en cas d'interruption de la plateforme O2S.

🔷 Déclenchement :

- Alerte HARVEST confirmée
- Indisponibilité > 2h
- Incident critique > 1 jour

🔷 Actions immédiates :

1. Noter l'incident
2. Vérifier l'état de service
3. Contacter support HARVEST
4. Informer l'associé
5. Bascule vers suivi manuel

🔷 Mesures transitoires :

- Utiliser les sauvegardes locales
- Suivi Excel temporaire
- Prioriser les arbitrages urgents

🔷 Communication externe :

- Envoyer mail client si indisponibilité > 24h

🔷 Suivi et clôture :

- Noter durée de l'incident
- Clôture et mise à jour PCA

Modèle de Mail Client – Indisponibilité O2S

Objet : Information – Perturbation temporaire de notre outil de gestion

Madame, Monsieur,

Nous tenons à vous informer qu'un incident technique indépendant de notre volonté affecte actuellement notre outil de gestion de portefeuilles, fourni par notre prestataire O2S (HARVEST).

Cette situation peut occasionner un léger retard dans le traitement de vos demandes ou dans l'accès aux documents personnalisés. Nous restons néanmoins pleinement disponibles pour répondre à vos besoins prioritaires et assurer le suivi de vos investissements.

Soyez assuré(e) que la confidentialité et la sécurité de vos données ne sont pas compromises. Nous mettons tout en œuvre avec notre prestataire pour un retour à la normale dans les plus brefs délais.

Nous vous remercions pour votre compréhension et restons joignables par téléphone ou email pour toute question urgente.

Cordialement,
(nom du conseiller)
📞 [votre numéro] – ✉ [votre email pro]