

# Résilience de l'entreprise à Travelers

À la lumière des préoccupations continues liées au coronavirus (COVID-19), nous voulons garantir à nos clients, agents, courtiers et partenaires d'affaires que Travelers possède une approche robuste de la résilience de l'entreprise nous permettant de continuer à offrir un service exceptionnel et ininterrompu à toutes nos parties prenantes.

## Résilience de l'entreprise - Une approche globale

L'objectif global de notre stratégie de résilience de l'entreprise est d'offrir la promesse Travelers qui est de prendre soin de nos clients, de nos collectivités et de nos employés, quelles que soient les perturbations.

Le comité de gestion des risques de la résilience de l'entreprise à Travelers supervise les stratégies, les processus et les contrôles d'une approche globale à trois volets. Cette dernière comprend la continuité des activités, les plans de reprise après catastrophe et la gestion de crise. Ce comité s'aligne directement avec notre comité de direction chargé de la gestion des risques de l'entreprise et notre conseil d'administration.

Le comité est chargé d'examiner et d'approuver les processus essentiels à la mission et à l'entreprise, d'identifier les risques pour la résilience de l'entreprise - en particulier, les lacunes entre la tolérance aux perturbations et les capacités technologiques - et de faciliter les décisions en vue d'accepter ces risques ou d'y remédier.

## Continuité des activités

L'objectif principal de la continuité des activités est de garantir que l'entreprise est prête à réagir à une perturbation inattendue de quelque nature que ce soit et à s'en rétablir. Cela implique une planification d'urgence et des tests pour plus de 400 processus opérationnels à l'échelle de Travelers. Grâce au leadership et au soutien de la haute direction, le groupe est activement engagé à la fois sur le plan des mesures préventives (y compris la planification de la disponibilité des technologies, la résilience des installations et les programmes de formation/de sensibilisation), ainsi que dans la préparation des réponses (y compris la mise en place de plan de substitution et le rétablissement des technologies).

Nous maintenons une philosophie d'amélioration continue et facilitons les examens annuels des risques conçus pour comprendre et gérer les risques dans tous les aspects opérationnels de notre entreprise, y compris la technologie, les sites de travail, la main-d'œuvre et les fournisseurs. Toutes les entreprises sont tenues de détailler leurs plans en cas de perturbation, et nos normes de mesures d'urgence exigent des procédures précises et documentées ainsi que des solutions alternatives spécifiques et des exercices de validations à effectuer.



## Reprise après catastrophe

Notre approche de la reprise après catastrophe est basée sur un modèle qui fournit une redondance d'infrastructures, d'applications et de plateformes afin que nous puissions exécuter des systèmes d'activités critiques dans un autre emplacement/région géographique si l'emplacement principal n'est pas disponible. Cette approche signifie que nous pouvons continuer d'exercer nos activités en cas de perturbation.

Nous effectuons des sauvegardes quotidiennes de données de production modifiée de notre installation principale à nos installations de remplacement. Les composants technologiques essentiels sont conçus avec une haute disponibilité et une multitude d'options de restauration pour répondre aux événements de corruption de locaux, de sites et de données. De plus, des tests de reprise après catastrophe sont effectués chaque année.

## Objectifs : Préparation à une pandémie

La sécurité de nos employés et de nos clients est notre priorité absolue. Les principaux objectifs de notre plan d'entreprise en cas de pandémie sont de maintenir un lieu de travail sûr et de faire fonctionner l'entreprise en cas de pandémie grave, comme celle du COVID-19. Le plan se concentre sur la santé et la sécurité des employés tout en maintenant les activités opérationnelles essentielles pour réduire l'impact économique d'une pandémie.

Nous avons également un groupe interfonctionnel de planification de l'entreprise en cas de pandémie, qui définit les rôles et responsabilités, les priorités de continuité des activités et les lignes directrices pour la planification en cas de pandémie et les communications avec les parties prenantes.

### Gestion de crise/Réponse aux situations d'urgence

Travelers possède une équipe d'intervention intégrée qui se réunit pour gérer les événements, planifiés et non planifiés, offrant une réponse coordonnée et pertinente aux situations allant de « cours normal des opérations » à « crise ». Les rôles et responsabilités des membres de l'équipe sont clairement définis, permettant une réponse efficace à un événement lié à la technologie, au site de travail, à la main-d'œuvre et aux fournisseurs. Les procédures d'intervention d'urgence sont bien documentées et renforcées par des formations régulières, des planifications de scénarios et des exercices.

Le modèle opérationnel de gestion de crise comprend deux équipes, décrites ci-dessous, qui interagissent avec l'équipe de gestion de crise lorsqu'un passage au palier supérieur est nécessaire.

- L'Équipe d'intervention opérationnelle, qui gère la sécurité de l'entreprise, l'immobilier, la technologie, la cybersécurité, la continuité des activités et les événements de santé et de sécurité environnementales.
- L'Équipe d'intervention pour les événements d'entreprise, qui gère les catastrophes, la souscription et l'exposition, les réponses aux réclamations et les événements d'ordre réglementaire.

## Objectifs : Gestion des risques des fournisseurs d'entreprise

Travelers dispose d'un cadre dédié conçu pour identifier et atténuer les risques liés aux fournisseurs et permettre à l'entreprise de prendre des décisions éclairées tout au long du cycle de vie d'une relation avec un fournisseur. Dans le cadre du programme de gestion des risques des fournisseurs d'entreprise, nous évaluons les risques liés à la continuité des activités et de reprise après sinistre de nos fournisseurs afin de déterminer la résilience globale de leur entreprise, leurs capacités et leurs limitations de récupération, ainsi que la stratégie d'urgence des processus opérationnels de Travelers.

Tous les secteurs d'activité de Travelers doivent déterminer les dépendances aux fournisseurs pour chaque processus opérationnel dans leur domaine respectif, y compris le niveau d'urgence, et documenter les stratégies d'urgence des fournisseurs en cas de perturbation.

Nous pensons que nos plans et notre niveau de préparation en cas de circonstances imprévues et d'interruptions potentielles d'activité sont conformes aux meilleures pratiques opérationnelles et devraient protéger l'entreprise de la plupart des interruptions d'activité. Néanmoins, nos clients, agents, courtiers et partenaires d'affaires peuvent être assurés que les employés de Travelers s'engagent à fournir un excellent service et travailleront sans relâche pour reprendre toutes les opérations le plus rapidement possible.



Travelers.com

The Travelers Indemnity Company et ses sociétés affiliées en assurance de dommages. One Tower Square, Hartford, CT 06183

Le contenu du présent document est fourni à des fins d'information seulement. Tous les énoncés aux présentes sont assujettis aux dispositions, exclusions et conditions de la police d'assurance applicable. Pour obtenir une description réelle de toutes les couvertures, modalités et conditions, veuillez vous référer à la police d'assurance. Les couvertures sont offertes à condition que les assurés répondent à nos critères de qualification en matière de souscription et sont sous réserve de leur disponibilité.

© 2020 The Travelers Indemnity Company. Tous droits réservés. La marque Travelers et le logo de Travelers représentant un parapluie sont des marques de commerce déposées de la société The Travelers Indemnity Company aux États-Unis et dans d'autres pays. M-17124 Rév. 3-20