



Disaster recovery plan Plan antisinistre

Frank Richardson

Imagine this scenario for a moment. You leave the office one evening after working a 12-hour day, go home, have some supper, read the paper, go to bed, and immediately fall asleep. Sound familiar? Then, at 5:00 am, the phone rings..... it is the company who monitors your alarm system at the hospital. She tells you that the smoke and motion detectors have gone off and that she has already called the fire department. She asks you how long it will take you to get to the hospital. Your immediate thought is, "the darn alarm system is getting old and has already had a number of false alarms this year. I guess it is time to spend the money and put in a new alarm system." Although you are convinced it is a false alarm, you still have to get out of bed, drive to the hospital, and deal with the situation. So you say "bye" to your spouse, hastily get dressed, and drive into work. Still sound familiar?

What happens next may not sound so familiar to you. As you approach the hospital, you can detect a faint smoky smell in the air and you might even be able to convince yourself that you can see haziness in the air that might be smoke. When you reach the hospital, your worst fears turn to reality. The parking lot is filled with fire trucks and police cars. Firemen are all over the lot, dragging hoses and axes. You clear your head and look closely at the building, clearly seeing flames shooting out of the roof, smoke billowing from the windows and doors, and firemen attempting to enter the building. At this point, you realize your building is on fire, your business is vanishing, and your future is crumbling to the ground!

As a business owner, do you have a Disaster Recovery Plan in place to assist you in the event that you should find yourself in this catastrophic situation? This is not considered a priority by most business owners, because they feel that such an event will

Imaginez ce scénario : un soir, vous quittez le bureau après douze heures de travail, vous rentrez à la maison, mangez le dîner, lisez le journal, allez au lit et vous endormez immédiatement. La routine habituelle... Puis, à cinq heures du matin, le téléphone sonne... c'est la compagnie de surveillance du système de sécurité de la clinique. La téléphoniste vous apprend que les détecteurs de fumée et de mouvement se sont déclenchés et qu'elle a déjà averti le service des incendies. Elle vous demande combien de temps il vous faudra pour vous rendre à la clinique. Votre première pensée est que le stupide système d'alarme se fait vieux, que ça fait déjà plusieurs fois cette année qu'il provoque de fausses alarmes et que vous devriez probablement dépenser l'argent nécessaire pour installer un nouveau système. Bien que vous soyez convaincu qu'il s'agisse d'une fausse alerte, vous devez toujours sortir du lit, vous rendre à la clinique et gérer la situation. Vous dites donc «au revoir» à votre conjoint, vous habillez à la hâte et vous rendez au travail. Toujours la routine habituelle...

Il n'y a toutefois rien de routinier à ce qui arrivera ensuite. Tandis que vous vous approchez de la clinique, vous pouvez déceler une légère odeur de fumée dans l'air et vous pouvez même réussir à vous convaincre que vous apercevez de la brume qui pourrait être de la fumée. Lorsque vous arrivez à la clinique, vos pires craintes se matérialisent. Le terrain de stationnement est encombré de camions d'incendie et de voitures de police. Les pompiers se promènent partout sur le terrain, en traînant des boyaux et des haches. Vous reprenez vos esprits, observez attentivement l'édifice et apercevez clairement des flammes s'élançant du toit, des tourbillons de fumée s'échappant par les fenêtres et les portes et des pompiers tentant de pénétrer à l'intérieur. À ce moment, vous réalisez que votre clinique brûle, que votre entreprise s'envole en fumée et que votre avenir est en train de s'écrouler!

En tant que propriétaire d'entreprise, disposez-vous d'un plan antisinistre qui vous aidera si vous deviez faire face à une telle catastrophe? Cet aspect n'est pas considéré comme

Practice One Consulting, 15 Cobequid Road, Lower Sackville, Nova Scotia B4C 2M9, e-mail: fdrrahosp@hfx.eastlink.ca

This article is provided as part of the CVMA Business Management Program, which is co-sponsored by Hill's Pet Nutrition Canada Inc., Petplan Insurance, Schering-Plough Animal Health, and Scotiabank.

Address all correspondence to the CVMA Business Management Committee; e-mail: admin@cvma-acmv.org

Practice One Consulting, 15 Cobequid Road, Lower Sackville (Nouvelle-Écosse) B4C 2M9; courriel : fdrrahosp@hfx.eastlink.ca

Le présent article est rédigé dans le cadre du Programme de gestion commerciale de l'ACMV, qui est co-commandité par Les aliments pour animaux domestiques Hill's Canada Inc., Petplan Insurance, Schering-Plough Santé animale et la Banque Scotia.

Veillez adresser toute correspondance au Comité de la gestion commerciale de l'ACMV; courriel : admin@cvma-acmv.org

never happen to them. Well colleagues, it can and does happen to “us” every year. I speak from experience; my physical practice was lost to a fire in July, 2001. The remainder of this article discusses the multitude of issues that a practice owner is confronted with in the face of a catastrophic disaster.

Fundamental issue

The fundamental issue to address is whether to attempt to maintain your client base and rebuild the business, or walk away with the insurance money and find employment in a neighboring practice as an associate veterinarian. This fundamental decision may seem very obvious to you, but faced with such a devastating catastrophe, it can easily be overlooked. Most veterinarians immediately think about their clients, their staff, and the comfort that their practice afforded them, and decide to rebuild without considering this alternative. Taking the insurance money and moving with your clients to a neighboring practice may not be your first choice, but stand back, take a breath, and do the mathematics before making such a critical decision during an emotional time.

Client issues

Your client base is the lifeline to maintaining your business. Your clients are undoubtedly aware that their Animal Hospital is in serious trouble and they have valid concerns about the provision of health care for their pets during your downtime. Clients must be reassured from the outset that they need not be concerned about their pets' health care. Once your clients are aware that, for example, you have made short-term arrangements to see their pets at a neighboring practice, they will find comfort and not seek alternative veterinary care. Remember, maintaining the client data base in such a difficult time is paramount to your survival. Clients that are left to fend for themselves in the aftermath of a catastrophe will often scatter to neighboring practices, fragmenting your valuable client base, possibly never to return. It is your charge to inform your clients, through every means at your disposal, that your practice is still there and is able to attend to the needs of their pets.

Staff issues

Staff members will have one overriding concern on their minds; do they still have a job? This basic concern must be addressed as soon as possible in order to prevent valuable and knowledgeable staff from seeking employment elsewhere. The last thing you want to happen is for the veterinarians, technicians, or receptionists to leave you at this time. Each of the staff must fully understand your short-term and long-term plans for the continuation of the practice, so as to alleviate any concerns that they might have about their future employment. Most staff will stick by you during this time, if you give them the reassurance that their jobs are safe. Regular daily or weekly meetings with the entire team will ensure that they are updated on the plans and that progress is being made. Where

une priorité par la plupart des propriétaires d'entreprise, parce qu'ils croient qu'un tel événement ne leur arrivera jamais. Eh bien, chers collègues, cela peut arriver et «nous» arrive chaque année. Je parle d'expérience, car j'ai moi-même perdu ma clinique «physique» lors d'un incendie en juillet 2001. Le reste du présent article discutera des multiples enjeux auxquels est confronté le propriétaire d'une clinique lorsqu'il se produit une catastrophe.

La question fondamentale

La question fondamentale consiste à savoir si vous allez tenter de conserver votre clientèle et de reconstruire votre entreprise ou si vous allez empocher l'argent de l'assurance et vous trouver un emploi de vétérinaire salarié dans une clinique avoisinante. Cette décision fondamentale peut vous sembler très évidente, mais, face à une catastrophe si dévastatrice, elle peut facilement être oubliée. La plupart des vétérinaires pensent immédiatement à leurs clients, à leur personnel et au confort que leur offre leur pratique et ils décident de reconstruire sans considérer cette option. Ce n'est peut-être pas votre premier choix que d'empocher la prime d'assurance et d'accepter un poste de vétérinaire salarié dans une clinique voisine où vous pourrez conserver votre clientèle, mais, prenez du recul, respirez profondément et faites des calculs avant de prendre une décision cruciale durant des moments émotionnels.

La clientèle

Votre clientèle représente le lien vital qui vous permettra de conserver votre entreprise. Vos clients savent sûrement que leur clinique vétérinaire éprouve de graves difficultés et ils ont de bonnes raisons de s'inquiéter concernant la prestation de soins de santé à leurs animaux de compagnie pendant la fermeture de votre clinique. Il faut rassurer les clients dès le départ qu'ils n'ont pas de raison de s'inquiéter à propos des soins de santé de leurs animaux. Par exemple, une fois que vos clients savent que vous avez pris des arrangements temporaires pour examiner leurs animaux de compagnie dans une clinique voisine, ils se sentiront rassurés et ne chercheront pas à trouver d'autres soins vétérinaires. Rappelez-vous que le maintien d'une base de données sur la clientèle en ces moments difficiles est essentiel à votre survie. Les clients qui sont laissés à eux-mêmes dans la foulée d'une catastrophe s'éparpilleront dans les cliniques avoisinantes, morcelant ainsi votre précieuse clientèle, que vous ne reverrez peut-être jamais. Il vous incombe d'informer vos clients, en ayant recours aux moyens à votre disposition, pour les rassurer que votre pratique est toujours là et que vous êtes capable de répondre aux besoins de leurs animaux de compagnie.

Le personnel

Les membres du personnel auront une préoccupation primordiale à l'esprit, c'est-à-dire, ont-ils toujours un emploi? Cette préoccupation de base doit être abordée le plus tôt possible afin d'empêcher le personnel compétent et inestimable de chercher du travail ailleurs. Le départ de vos vétérinaires, de vos techniciens ou de vos réceptionnistes est bien la dernière chose dont vous avez besoin en ce moment. Chacun des membres de votre personnel doit bien comprendre vos projets à court et à long terme pour la

possible, delegate responsibilities and tasks to staff members. Veterinarians can, for example, carry cell phones to communicate with clients. There are many tasks that will need to be addressed that can be delegated to staff at this time. Utilize your team, make them feel wanted and needed, keep them in the loop with regular meetings, and you will retain them.

Loss of animal life issues

Any loss of animal life is critical, and how you respond to it is even more critical. The owners of lost pets will be devastated by what has happened and the way you deal with this issue is paramount. The media will focus on this aspect of the disaster because of the sensationalism that it invokes. Select a staff member and charge her with the responsibility of bereavement counseling to the owners of lost pets. She will spend many hours talking to them and helping them to get through this ordeal. The more resources you allocate to this issue, the better. The pet owners will be comforted in realizing that you understand their loss and feel their pain. The media will not only focus on the loss of the animals but also on the way you assisted the bereaved owners in coping with their losses.

Clean-up and salvage issues

In the immediate aftermath of a catastrophic event, you will have to devote some time to salvaging anything usable out of the rubble. In a fire, stainless steel usually survives without too much damage. Whatever you can retrieve that will be usable in the future, get it out. Remember that you will have to find a location to store everything until such time as you are back in business. Be careful to take only articles that will be usable and not damaged items that will merely take up valuable storage space.

Communications issues

Communication is paramount. Communication with your clients on a regular basis will maintain solidarity and a commitment to your practice. If you are fortunate enough to have salvaged your computer hard drive and client information, sending out a letter to all of your clients indicating what has happened and giving them reassurance that you have established a temporary location to attend to the needs of their pets is important. Some portable signage at the site will also serve to keep clients updated and informed. Establishing a cell phone network, such that clients can communicate with the doctors and staff on issues relating to their pets is also fundamental in maintaining your client base.

Media issues

Depending upon the magnitude of the catastrophe, the media will invariably be involved. Any disaster involving the loss of animal life will receive a lot of media attention. The media can be your best friend in such times. They can assist you in getting your

reprise des activités de la clinique afin d'atténuer les inquiétudes au sujet de leur emploi. La plupart de vos employés seront solidaires avec vous pendant ces moments si vous les rassurez qu'ils n'ont pas à craindre pour leur emploi. Des réunions quotidiennes ou hebdomadaires avec toute l'équipe permettront de les mettre à jour sur les projets ainsi que sur les progrès accomplis. Dans la mesure du possible, déléguez des responsabilités et des tâches aux membres du personnel. Par exemple, les vétérinaires peuvent transporter des téléphones cellulaires qui leur permettent de communiquer avec leurs clients. De nombreuses tâches à effectuer peuvent être déléguées au personnel. Demandez l'aide des membres de votre équipe pour qu'ils se sentent utiles, gardez-les au courant en tenant des réunions régulières et ils vous seront fidèles.

La mort d'animaux

Toute perte de vie animale est critique et la façon dont vous réagirez l'est encore plus. Les propriétaires des animaux de compagnie morts seront profondément attristés par ce qui s'est produit et votre réaction sera d'une importance cruciale. Les médias s'intéresseront à cet aspect de la catastrophe en raison de son sensationnalisme. Choisissez une employée et donnez-lui la responsabilité de conseiller les personnes endeuillées suite à la mort de leur animal de compagnie. Elle passera de nombreuses heures à leur parler et à les aider à vivre cette épreuve. Plus vous allouerez de ressources à cette tâche, mieux cela vaudra. Les propriétaires d'animaux seront réconfortés en sachant que vous comprenez leur deuil et que vous sympathisez avec eux. Les médias ne présenteront pas seulement la mort des animaux mais aussi la façon dont vous aidez les propriétaires endeuillés à vivre cette épreuve.

Le nettoyage et la récupération

Immédiatement après une catastrophe, vous devrez consacrer du temps à récupérer les objets toujours utiles des décombres. Lors d'un incendie, l'acier inoxydable ne subit pas habituellement trop de dommages. Retirez des décombres tout ce qui pourra vous être utile ultérieurement. Rappelez-vous que vous devrez trouver un endroit pour entreposer ces objets jusqu'à la réouverture de la clinique. Prenez soin de récupérer seulement les articles qui vous seront utiles et non des objets endommagés qui ne feront qu'occuper de l'espace d'entreposage précieux.

La communication

La communication est essentielle et les échanges réguliers avec votre clientèle préserveront la solidarité avec votre clinique et l'engagement envers celle-ci. Si vous avez été assez fortuné pour récupérer votre disque dur d'ordinateur et les renseignements relatifs à la clientèle, il est important d'envoyer une lettre à tous vos clients pour les informer de ce qui s'est passé et les rassurer que vous travaillez dans un emplacement temporaire pour vous occuper de leurs animaux de compagnie. Des enseignes portatives installées sur les lieux peuvent aussi servir à informer les clients. L'établissement d'un réseau cellulaire pour permettre aux clients de communiquer avec les médecins et le personnel sur des questions se rapportant à leurs animaux représente aussi un élément crucial pour conserver votre clientèle.

message out to the community and to your clients. Be prepared to work with them but minimize the sensationalism surrounding pet loss. They will want to focus on it as much as possible, so be prepared to divert their attention into other more productive areas.

Supplier issues

Orders that you had placed in the days prior to the disaster will arrive at your workplace as per usual, unless you do something to stop them. If your facility is inoperable, there is absolutely no point in vaccine or drug orders arriving at the door. Remember to call and stop any orders from arriving before it is too late.

Suppliers can be a tremendous asset to you during the initial setup of a temporary location. They will often supply medical and surgical equipment on a loaner basis, so that you can get up and running in a timely manner. Items like examination tables, lights, laboratory equipment, and surgical and medical supplies may be offered to you on a short-term basis.

Temporary location issues

Once the shock of what has happened has passed, one of your primary focuses will be on establishing a temporary location at which you can provide veterinary service to your clients. Oftentimes, local area veterinarians will offer the use of their facilities on a short-term basis. Although these offers are made with the very best of intentions, you need to consider such offers very carefully before accepting. Your clients are your clients and to expose them to a competitor's practice might not be in your best interests. The temporary use of the local emergency clinic might be less of a conflict, but, in the absence of any alternative premises, an offer by a local practice might work on the very short-term basis.

Ideally, you should look for a space to lease or rent in close proximity to your practice site. This will cause the least disruption for your clients and will result in the least possible loss of clientele. If the temporary location is too far away from the old practice site, there is a danger is that a portion of your clientele will choose a closer veterinary clinic. In some situations, you may be forced to provide outpatient services through the temporary location and transport patients to another existing clinic or the local emergency clinic for radiology, anesthesia, and surgery. The temporary setup may not be the most convenient situation for you, your staff, or your clients, but under the circumstances, it is the best that you can offer. Your clients and staff will deal with the minor inconveniences, knowing that you are doing your very best to accommodate them during these difficult times.

If your practice was completely destroyed, the temporary location will become your practice center until you have rebuilt the hospital. This can take upwards of a year to complete. The point here is that when setting up the "temporary" location, be aware

Les médias

Selon l'ampleur de la catastrophe, les médias seront probablement sur place. Tout sinistre causant la mort d'animaux attirera beaucoup d'attention médiatique. Les médias peuvent être vos meilleurs amis dans ces situations. Ils peuvent vous aider à diffuser votre message à la communauté et à vos clients. Soyez prêts à travailler avec eux, mais minimisez le sensationnalisme entourant la mort des animaux. Ils voudront y consacrer beaucoup d'attention, mais redirigez la conversation vers des sujets plus productifs.

Les fournisseurs

Les commandes que vous aviez placées avant le sinistre seront livrées comme prévu, à moins que vous n'interveniez pour les annuler. Si vous ne pouvez pas travailler sur les lieux, il est complètement inutile de recevoir des vaccins ou des médicaments à la clinique. N'oubliez pas d'appeler et d'annuler les commandes avant qu'il ne soit trop tard.

Les fournisseurs peuvent s'avérer de précieux alliés durant la mise sur pied d'une clinique temporaire. Ils pourront souvent vous prêter de l'équipement médical et chirurgical afin que vous puissiez reprendre rapidement du service. Des objets comme des tables d'examen, des lampes, de l'équipement de laboratoire et des fournitures chirurgicales et médicales peuvent vous être offerts à court terme.

L'emplacement temporaire

Une fois le choc initial passé, l'un de vos principaux objectifs consistera à aménager un emplacement temporaire où vous pourrez offrir des services vétérinaires à vos clients. Souvent, des vétérinaires de la région vous offriront d'utiliser temporairement leurs installations. Même si ces offres sont motivées par d'excellentes intentions, il faut les considérer avec prudence avant d'accepter. Vos clients sont vos clients et le fait de les introduire dans la clinique de votre concurrent n'est peut-être pas dans votre meilleur intérêt. L'utilisation temporaire de la clinique d'urgence locale pourrait être moins conflictuelle, mais en l'absence d'autres locaux, l'offre d'une clinique locale pourrait convenir à court terme.

Idealement, vous devriez louer des locaux près de votre clinique. Cela dérangera moins votre clientèle et en minimisera l'exode. Si l'endroit temporaire est trop loin de l'ancien emplacement de la clinique, il existe un danger qu'un certain nombre de vos clients choisiront une clinique vétérinaire plus près de leur domicile. Dans certaines situations, vous pourriez être forcé d'offrir des services externes à l'emplacement temporaire et de transporter les patients à une autre clinique existante ou à la clinique d'urgence locale pour la radiologie, l'anesthésie et la chirurgie. Ces arrangements temporaires peuvent ne pas être ce qu'il y a de plus pratique pour vous, votre personnel ou vos clients, mais, compte tenu des circonstances, c'est le mieux que vous puissiez faire. Vos clients et votre personnel composeront avec ces inconvénients mineurs s'ils savent que vous faites de votre mieux pour les accommoder durant ces moments difficiles.

Si votre clinique est entièrement détruite, l'endroit temporaire deviendra votre clinique jusqu'à la reconstruction complète de l'hôpital. Ces travaux peuvent s'échelonner sur une année complète. Pendant l'aménagement de la clinique

that you may be working under these conditions for up to a year.

Insurance issues

Insurance is something that most of us see as a necessary evil each year. Insurance companies accept our payments without question but, in the event of a loss, getting these insurers to pay what is owed to you is a different story. Experience has taught me to keep records of the practice assets, inventory, floor plan, etc. These records should be kept off-site, since fire does not discriminate. A video recording or still pictures of the interior of the practice and its assets is also an excellent idea, if you are ever put in a position to verify that a particular piece of equipment or asset was actually in the practice. With today's digital technology, maintaining a photo record should be a snap for any practice. Keeping a copy of all of your equipment purchase records in one file will be a tremendous time and work saver. Insurance loss claim forms demand a great deal of information on lost equipment, including the original purchase price and purchase date. As you read this, can you remember the dates that you purchased your autoclave and microscope?

Be very well informed and knowledgeable about your particular insurance policy. Your insurance company will attempt to minimize their exposure with regards to your loss and will interpret the policy to their greatest advantage. You must understand the policy well enough to state your position and negotiate particular points and clauses of the policy. Seeking outside help with this might very well prove to be money well spent. To match the insurers in a game they play everyday, you would also have to be an accountant and a lawyer.

Rebuilding issues

The decision to rebuild your practice is a major commitment. Be prepared for up to a year of hard work before you are in the new practice.

Seek the expertise of an architect/designer to assist you with the construction plans. Someone with experience designing veterinary facilities has a major advantage, in that issues such as noise and odor control are already familiar to them. There are many books written on planning and constructing a veterinary hospital, make use of them. There is no point in reinventing that wheel.

Permits, plans, inspections, setbacks, cost overruns, material shortages, financing, and union concerns are but a few of the possible issues that you will deal with during the rebuilding phase. Be patient, and you will enjoy the experience; be impatient, and the experience will frustrate you. Also, remember that anyone involved in the construction process tends to tell the owner exactly what he thinks the owner wants to hear!

Conclusion

Let this brief overview serve as a template for you to develop a disaster recovery plan. It is not

«temporaire», il vous faudra garder à l'esprit que vous pourriez travailler dans ces conditions pendant une année.

L'assurance

La plupart d'entre nous considèrent l'assurance comme un mal nécessaire qui revient tous les ans. Les compagnies d'assurance acceptent nos paiements sans discuter mais, dans l'éventualité d'un sinistre, c'est une chose différente que de se faire payer les sommes dues. Mon expérience m'a appris à conserver des dossiers des biens de la clinique, de l'inventaire, un plan d'étage, etc. Ces dossiers doivent être conservés à l'extérieur des lieux, car le feu n'épargne rien. Un enregistrement vidéo ou des photos de l'intérieur de la clinique et des biens représentent aussi une excellente idée si on vous demande de prouver qu'un appareil ou un bien particulier se trouvait réellement dans la clinique. Grâce à la technologie numérique d'aujourd'hui, n'importe quelle clinique peut aisément conserver un dossier photographique. Vous pouvez aussi vous épargner des efforts et du temps en conservant tous vos reçus d'achat dans un dossier. Les formulaires de réclamations d'assurance exigent une grande quantité de renseignements sur l'équipement à remplacer, y compris le prix original et la date d'achat. En lisant ceci, pouvez-vous vous rappeler la date à laquelle vous avez acheté votre autoclave et microscope?

Renseignez-vous à fond sur votre police d'assurance particulière. Votre compagnie d'assurance tentera de limiter sa responsabilité pour votre sinistre et interprétera la police à son avantage. Vous devez bien comprendre la police d'assurance pour faire valoir votre position et négocier des clauses et des restrictions particulières de la police. Il pourrait valoir la peine d'obtenir des conseils d'un professionnel dans ce domaine. Il faudrait aussi être comptable et avocat pour vous faire le poids aux assureurs qui jouent à ce jeu tous les jours.

La reconstruction

La décision de reconstruire votre clinique est un engagement majeur. Préparez-vous à une année de travail ardu avant de pouvoir emménager dans la nouvelle clinique.

Retenez les services d'un architecte et d'un concepteur pour vous aider avec les devis. Une personne qui possède de l'expérience dans la conception d'installations vétérinaires représente un atout, car elle connaît déjà les problèmes liés au contrôle du bruit et des odeurs. Il existe un grand nombre d'ouvrages sur la planification et la construction d'une clinique vétérinaire et n'hésitez pas à les consulter. Il ne sert à rien de réinventer la roue.

Les permis, les devis, les inspections, les retards, le dépassement des coûts, la pénurie de matériaux, le financement et les syndicats représentent quelques-uns des enjeux que vous devrez aborder durant la reconstruction. Si vous êtes patient, vous profiterez de l'expérience et, si vous êtes impatient, vous serez constamment frustré. N'oubliez pas qu'un travailleur de la construction a tendance à dire au propriétaire exactement ce qu'il croit que le propriétaire désire entendre!

Conclusion

Veillez envisager ce bref survol comme un guide pour vous aider à élaborer un plan antisinistre. Le but visé n'est pas

intended to document every possible scenario of every disaster, but rather, it is an outline of issues that you may encounter. Think about the issues addressed, develop a plan to suit your particular situation, and have advanced work done where possible. It is probably not feasible to select a temporary location for a future event that may never occur, but having insurance and equipment files prepared and stored in a safe location, and regularly updated, will save countless hours of time and effort. This step alone will better prepare you to deal with the insurance company from a position of strength.

It is always better to be prepared for the unexpected and to have a plan in place that, at least, will give you some direction and guidance. Being proactive and developing a disaster recovery plan will be time well spent.

de considérer tous les scénarios de sinistres possibles, mais plutôt de brosser un tableau des situations que vous pourriez rencontrer. Réfléchissez aux enjeux discutés, élaborer un plan qui répond à vos besoins particuliers et effectuez du travail préparatoire dans la mesure du possible. Il n'est probablement pas possible de choisir un emplacement temporaire pour un événement qui pourra ne jamais se produire, mais le fait de conserver des dossiers sur l'assurance et l'équipement et de les entreposer dans un endroit sûr pourra vous épargner d'innombrables heures de travail. Cette mesure à elle seule vous préparera mieux à négocier avec la compagnie d'assurance à partir d'une position de force.

Il est toujours préférable de se préparer aux imprévus et d'avoir mis en place un plan qui servira au moins à vous guider en cas de sinistre. Une attitude proactive et l'élaboration d'un plan antisinistre représenteront à coup sûr un excellent investissement de votre temps.