



OFFRE DE CONSEIL

Système de Management de la Continuité des Activités (SMCA)

Version 2.0 – Juillet 2017





Table des matières

1. Résumé.....	2
2. De quoi s'agit-il ?.....	3
3. Pourquoi doit-on implémenter un SMCA?.....	3
4. La méthode de Resilient Shield Consulting.....	4
Références.....	4
La méthode SMCA selon Resilient Shield Consulting.....	4
Les livrables de la méthode.....	6
5. Les bénéfices de notre offre.....	6
6. Contactez-nous.....	6

1. RÉSUMÉ

L'étude « Horizon Scan Report 2017 » du Business Continuity Institute a établi le dernier classement des **menaces** importantes contre les intérêts des Entreprises (<http://www.thebci.org>).

Les **cyber-attaques** viennent largement en tête de la liste et ceci est une évidence au regard de l'actualité : prolifération de ransomwares et de virus, attaques de déni de service distribué (DDOS) fréquentes, etc...

La liste ne s'arrête pas là. Les **pannes majeures** de réseau (Internet / télécom, électricité, eau), les actes de **terrorisme**, le **sabotage** interne ou externe, les événements **climatiques** et les **catastrophes naturelles** viennent compléter un tableau déjà très menaçant.



Aucune organisation n'est à l'abri de tels fléaux.

Les assurances, même les plus complètes sur la perte d'exploitation, n'apportent pas une réponse suffisante à ce problème.

La mise en œuvre d'un **Plan de Continuité d'Activité (PCA)** est la solution la plus efficace pour aider votre organisation à faire face au danger et à se sortir des situations extrêmes. Encore faut-il que ce PCA soit mis à jour régulièrement et qu'il soit totalement opérationnel au moment de l'incident. Ceci est la raison d'être du **Système de Management de la Continuité des Activités (SMCA)**.



« Horizon Scan Report 2017 » du Business Continuity Institute : 20 principales menaces



2. DE QUOI S'AGIT- IL ?

La finalité de notre méthode est de rendre l'Organisation apte à répondre à des scénarios de catastrophes pertinents. Pour cela elle doit apporter une réponse appropriée à la situation de crise assurer la continuité de ses processus vitaux, éventuellement en mode dégradé, et se préparer à revenir à une situation normale.

Les moyens, l'organisation et les procédures nécessaires pour gérer la situation et revenir à la normale sont formalisés et présentés dans le **Plan de Continuité des Activités (PCA)**. Autrefois, le PCA était aussi appelé « Plan de secours », « Plan d'urgence », « Plan de reprise»,etc...Il concernait exclusivement la Direction Informatique et les Systèmes d'Information.

Maintenant, le PCA concerne l'Organisation dans sa **globalité** et chaque Direction joue un rôle dans la continuité des activités et dans la conception des plans. C'est pourquoi il est impératif d'utiliser des définitions, des modèles et des outils **cohérents** pour tous les acteurs de la continuité d'activités.

Le **Système de Management de la Continuité des Activités (SMCA)** est le dispositif qui permet à l'organisation d'assurer la cohérence d'ensemble et le maintien en conditions opérationnelles des PCAs. Il agit comme une usine qui fabrique des plans standardisés et opérationnels puis assure l'évolution de ces plans en conformité avec les mutations de l'organisation. Tous les plans sont bâtis sur le même modèle comme les automobiles qui sortent d'une chaîne de fabrication.

D'autres systèmes de management ont précédé le SMCA dans les entreprises et sont tout à fait semblables : Système de Management de la Qualité, Système de Management de la Sécurité, etc..



3. POURQUOI DOIT- ON IMPLÉMENTER UN SMCA ?

La raison principale est bien évidemment due à la **prolifération des risques** d'interruption des activités clés de l'Organisation. Cette situation demande une réponse appropriée et en constante évolution pour s'adapter à un environnement changeant. Le SMCA apporte les meilleures chances de rendre le dispositif opérationnel et de maintenir cette situation sur le long terme.

Beaucoup d'Entreprises ont des **obligations réglementaires** ou **contractuelles** de déployer un PCA efficace. Les Banques et les assurances sont ainsi obligées formellement par leurs autorités de tutelle de maintenir un PCA en bon état de fonctionnement. Les organismes publics ont également des obligations semblables selon leur importance pour la bonne marche du pays. Les clients de certains groupes privés insèrent des **clauses contractuelles** obligeant le prestataire à mettre en œuvre un PCA pour éviter toute rupture de service ou de produit.

L'**avantage compétitif** apporté par le PCA est devenu un outil stratégique pour le développement des entreprises et pour leur positionnement sur le marché. Une entreprise qui occupe une place clé dans la chaîne logistique de ses clients ne peut pas se permettre de négliger sa capacité de résilience et son PCA. La question ne porte désormais plus sur la nécessité de concevoir un PCA mais sur la façon la plus appropriée de l'organiser et de le dimensionner.





4. LA MÉTHODE DE RESILIENT SHIELD CONSULTING

RÉFÉRENCES

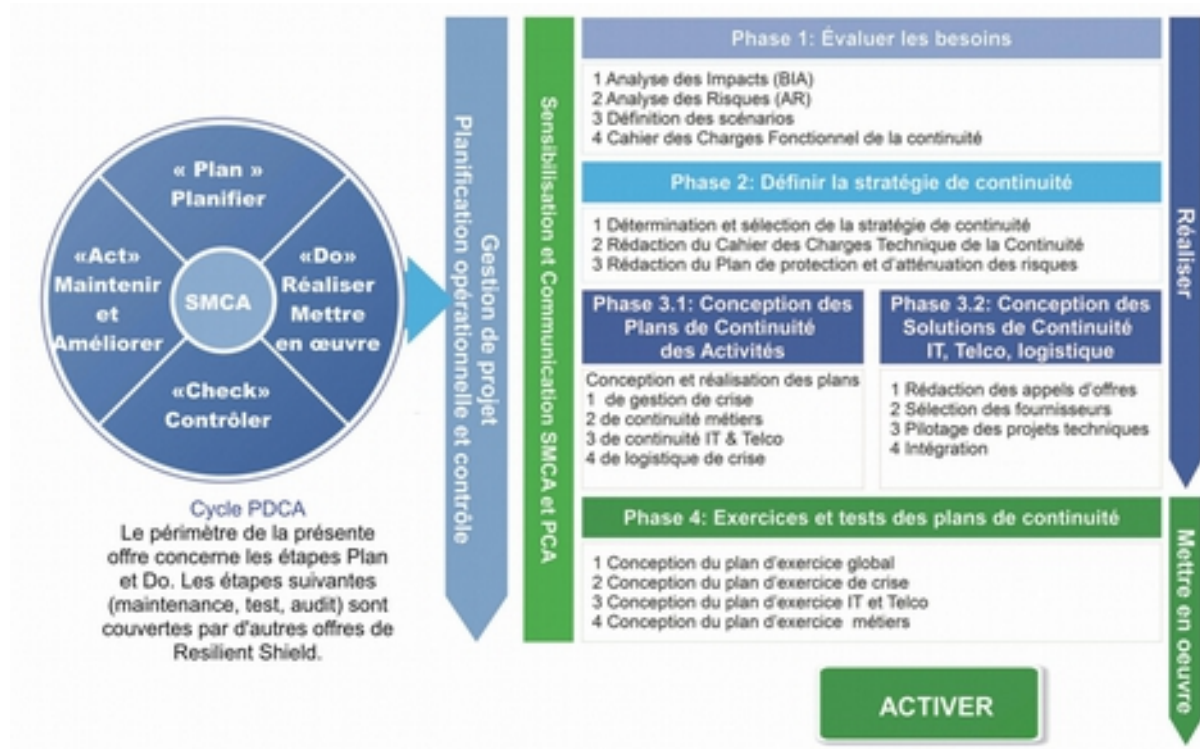
La méthode développée par Resilient Shield Consulting est structurée grâce à la norme **ISO 22301:2012** dont elle s'inspire en grande partie. Cette norme est devenue la meilleure référence concernant le système de management de la continuité des activités. Les autres normes existantes ont également été intégrées aux bonnes pratiques selon leur pertinence (BS 25999, ISO 27001, ISO 22313,...).

Les méthodologies du **Business Continuity Institute (BCI)** et du **Disaster Recovery Institute International (DRII)** ont également contribué à la conception des processus du SMCA et à ses outils. La structure du PCA telle que préconisée par Resilient Shield Consulting, par exemple, est fortement inspirée de celle du BCI.

Le cadre de travail de Resilient Shield est également un ensemble **pragmatique** de solutions basé sur plus de 22 ans d'expérience en Continuité des Activités. Ces solutions sont gérées dans un datawarehouse dédié aux missions de conseil qui augmente significativement la productivité des projets.



LA MÉTHODE SMCA SELON RESILIENT SHIELD CONSULTING



Methodologie SMCA - © Resilient Shield Consulting 2016



Une **étude préliminaire** sur l'état des lieux est souvent proposée pour cadrer plus efficacement l'apport de la méthodologie lorsque le client a de l'expérience dans la conception de PCA. Cet état des lieux fait l'objet d'une autre offre de Resilient Shield Consulting.

A la fois **complète** et **modulaire**, notre approche s'adapte parfaitement à votre degré d'avancement en continuité des activités, à vos besoins en conseil et à votre budget.

Elle vous aide à définir un **SMCA complet et simple**.

Ce système associe une structure de gouvernance, une politique de continuité et des procédures de gestion efficaces dans une dynamique d'amélioration continue de type PDCA : Plan, Do, Check, Act. Ce dispositif agit en harmonie avec votre organisation. Il tient compte de votre culture, de vos contraintes et de vos enjeux spécifiques afin d'assurer la continuité des activités de manière optimale.

Pour concevoir votre PCA, il faut franchir, au minimum, les **4 étapes** suivantes:

1. L'évaluation des besoins
2. La définition des stratégies de continuité
3. La conception des plans et des solutions techniques de continuité (ex. Salle de secours IT, site de repli du personnel,..)
4. La conception et la mise en œuvre des plans d'exercices.

La première étape est **fondamentale** et permet de comprendre l'organisation, d'identifier ses **activités clés** et de recenser les **moyens** dont elle dispose pour accomplir ses tâches. C'est ici que le Bilan d'Impacts sur les Activités (**BIA**) est conduit afin de comprendre les conséquences d'un arrêt des activités et d'évaluer les délais de reprise adéquats pour chaque composante de l'organisation. Une **Analyse des Risques** est également nécessaire pour identifier les menaces et les scénarios de crise pertinents et envisager un plan de protection.

Les **stratégies** de continuité sont conçues sur mesure et de manière optimale. Nous avons l'habitude de réaliser une étude coût/bénéfice afin d'équilibrer la performance des solutions envisagées avec les coûts de mise en œuvre.

Tous les plans inclus dans le PCA font partie du domaine de compétence de Resilient Shield Consulting. L'accompagnement peut donc porter aussi bien sur la composante informatique (PCIT), sur la logistique ou sur les plans métiers de continuité. Le plan de gestion de crise fait l'objet d'une offre séparée qui est reprise ici de manière simplifiée.

Notre approche est dotée d'un module supplémentaire de **conception des solutions techniques** dont nous pouvons assurer la gestion en totale autonomie ou en mode collaboratif. Notre indépendance par rapport aux solutions envisageables nous permet de mener cette étape avec un gain maximum pour nos clients.

Le **plan d'exercice** proposé par Resilient Shield Consulting permet d'envisager une montée en puissance réaliste des exercices, de la revue de plan sur table à la **simulation** la plus complexe. Nous vous aidons à valider vos plans tout en tenant compte de vos contraintes budgétaires et de vos ressources disponibles.

Nous pouvons prendre en charge l'intégralité de ces sujets ou nous pouvons nous concentrer sur les activités pour lesquelles notre accompagnement est le plus nécessaire.

D'autres activités sur la **communication PCA**, l'incorporation d'**outils de gestion PCA** ou le **management de projet** font également partie de notre approche et peuvent faire l'objet d'une offre d'accompagnement particulière.

La conception de PCA fait appel à de nombreux outils et techniques : méthodes de management, animation d'ateliers de travail, analyse de fiabilité, brainstorming, analyse des risques, etc... Nous en maîtrisons la totalité et nous mettons ces moyens à votre disposition.





LES LIVRABLES DE LA MÉTHODE

Chaque phase de notre méthode génère un ou plusieurs livrables (rapports, dossiers, support de formation). Les documents sont produits en 1 ou plusieurs langues dans le format qui convient.

SMCA documenté Politique de Continuité	Plan de Gestion de Crise (3*) Plan de Continuité Corporate Plans de Continuité Métiers Plan de Continuité IT Plan de logistique de crise Dossier(s) d'appel d'offre Plan de projet solution Reporting de Projet	Plan d'exercice PCA Plan d'exercices de crise Plan d'exercices IT & Telco Plan d'exercices métiers
Analyse de risques Analyse d'impacts Dossier des scénarios de crise CDCF de la solution (*)		Plan de sensibilisation PCA Supports de sensibilisation
Dossier des stratégies PCA CDCT de la solution (**) Plan de Protection		

(*) CDCF= Cahier Des Charges Fonctionnel
(**) CDCT= Cahier Des Charges Technique
(3*): ce livrable inclue également le plan de communication de crise.

5. LES BÉNÉFICES DE NOTRE OFFRE

- Nos ressources sont très **expérimentées** et ont mené des missions pertinentes dans de nombreux secteurs d'activités, dont le votre probablement, au cours des 23 dernières années
- Nos méthodes de travail privilégient un haut niveau d'**innovation** et une **qualité** irréprochable de nos prestations. L'efficacité résultante de notre approche vous permet de maîtriser les coûts sur tout le cycle de vie de votre système de management de la continuité des activités
- Notre méthodologie est conforme aux normes et meilleures pratiques applicables. Sa modularité permet de s'adapter à votre périmètre d'action
- Notre politique de prix est **compétitive** et adaptée à votre budget.

6. CONTACTEZ-NOUS



Resilient Shield

Consulting SAS

75 Boulevard Haussmann - 75008 Paris

eMail : contact@resilient-shield.com

Web: <http://www.resilient-shield.com>

Votre contact :

Stéphane Hesschentier

Tél : 07 86 16 50 17

s.hesschentier@resilient-shield.com



Crédits photos : Resilient Shield Consulting SAS, Pixabay