

Le Plan de continuité d'activité, dit PCA, n'a qu'une raison d'être : tout prévoir pour faire redémarrer l'activité de l'entreprise en cas de sinistre majeur. Pour construire et mettre en place le PCA, un correspondant est responsable du plan métier de sa direction. En cas de crise, les CPCA sont en première ligne. Interlocuteurs incontournables, leur rôle est essentiel. C'est ce que nous vous proposons de découvrir.

CPCA, un équipage en veille

À perpétuité

Un projet sans date de fin, c'est incongru, cela n'existe pas à i-BP. Et bien si ! Il en est un : le PCA. Jamais fini, car une fois le plan rédigé et finalisé, les mises à jour périodiques s'enchaînent sans relâche. Le PCA doit être opérationnel à tout moment. Il renferme un nombre impressionnant de documents, stockés dans un répertoire appelé la mallette de crise (*cf. encart p.6*). Recenser les besoins métiers, rédiger les plans, les mettre à jour, préparer les exercices, coordonner, informer leurs équipes, telles sont les missions des CPCA.

Appropriation obligatoire

Principale difficulté : "entrer" dans le PCA. S'y couler, appréhender l'organisation, comprendre ce que l'on attend de vous, se familiariser avec le jargon, s'y retrouver dans la jungle des sigles : PCSI, PCFS, PCRH, PCLS, PCC, MCO, REB etc. Cela demande un peu de pratique et de concentration. Il faut parfois plusieurs mois pour comprendre ce qu'il convient de faire. Autre difficulté de taille : dégager du temps. Le PCA est une charge supplémentaire à absorber.

De g. à dr. : Victoria Martinez (Orsyp consulting), Nicolas Vegas, Patrick Vanwynsberghe, Philippe Bertelle, Christine Barber, Christine Villeneuve, Sébastien Bachelard, Annick Bellaigue, Eric Chamoley, Chantal Brousse et Martine Sancerni.



Maintien en condition

Finalisés en 2006 par chaque correspondant, les plans contiennent toutes les informations nécessaires au redémarrage des activités essentielles. Ils sont de trois types : les plans de gestion de crise pour coordonner les actions, les plans transverses (Ressources humaines, Logistique, Communication) pour gérer l'humain et l'intendance, les plans techniques (Infogérance, Services & Architecture, Edition logicielle) pour faire repartir l'activité. Ce n'est pas tout de les rédiger, encore faut-il les maintenir ! Les plans doivent être opérationnels à tout moment. Une revue des plans a lieu 2 fois par an : les CPCA se réunissent dans le cadre du Comité de Maintien en Condition Opérationnel pour exposer les modifications à prendre en compte, échanger sur l'organisation globale et proposer des améliorations.

Informier et coordonner

Autre mission des correspondants : présenter le PCA aux responsables de service de leur direction. En collaboration avec ces derniers, déterminer les métiers essentiels, puis les personnes à solliciter ou à replier en cas de sinistre. Certaines interviendront sur site, d'autres seront repliées sur un autre site ou rejoindront leur domicile si elles doivent rendre leur poste disponible. Chaque collaborateur impacté reçoit une explication sur la nécessité de céder son poste et de regagner son domicile. Le PCA fait désormais partie des usages de l'entreprise qu'il convient d'entretenir périodiquement comme pour le secourisme par exemple. ■

Responsable PCA

Philippe Bertelle

Correspondants PCA

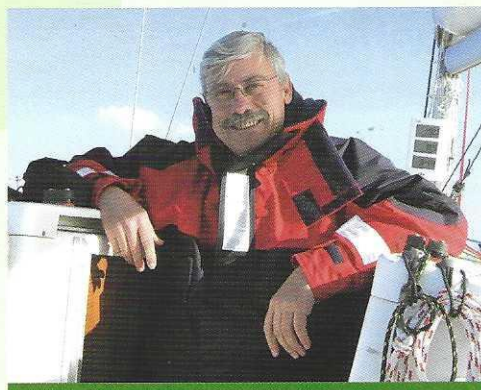
COM	Annick Bellaigue
DCP	Emmanuelle Jarousseau
DDI	Sébastien Bachelard
DDI	Martine Sancerne
DEL	Chantal Brousse
DFI	Gérard Grotus
DFI / LOG	Eric Chamoley
DOI	Christine Barber
DRH	Stéphane Bonin
DSA	Patrick Vanwynsberghe

"Fixer le cap"

Philippe Bertelle,
Responsable
continuité
d'activité (RPCA)

En charge de cette mission depuis janvier 2007, la route a été longue pour arriver à la maturité où nous sommes aujourd'hui en terme de continuité d'activité.

Le RPCA est en quelque sorte le chef de bord qui donne le cap et assure la cohérence des actions de son équipage. Certains CPCA sont sur le pont depuis 2005 ! Lorsque nous avons pris la décision de faire un nouvel article dans Chorus sur le PCA, j'ai immédiatement souhaité que l'on mette en lumière le rôle essentiel des CPCA. Les CPCA, acteurs majeurs de la filière continuité telle que définie dans la charte Continuité groupe ont donc aujourd'hui la parole.



"En synergie avec les Ressources humaines"

Eric Chamoley,
Responsable Logistique
et correspondant PCA
pour la logistique

La logistique n'intervient qu'en cas de destruction partielle ou totale d'un site. Trois grandes tâches

lui incombent : la mise en sécurité du site sur lequel l'incident est survenu (transférer la téléphonie, le courrier, informer prestataires et fournisseurs pour mettre en suspens tous les contrats), le repli des collaborateurs du site sinistré sur les autres sites et l'accueil des collaborateurs sur le site de repli. Tout est prévu dans le plan de continuité logistique et sécurité (PCLS). *"Nous travaillons en relation constante avec le correspondant RH, car les thèmes communs sont nombreux, même si les actions sont bien distinctes"*. Par exemple, les questions sur la forme du repli sont du ressort de la logistique (quel moyen de transport utiliser : TGV, voiture, avion ? où sont logés les repliés ?) mais l'information individuelle des collaborateurs est effectuée par les RH.

suite //



"Le porteur de la mallette de crise"

Le PCA possède un "porteur de mallette". Cette mission est dévolue à Christine Villeneuve, administrateur des plans depuis septembre 2008. Responsable de la mallette de crise, Christine en assure la maintenance. Elle intervient quotidiennement sur les plans de continuité du SI pour les tenir à jour : rédaction ou modification de procédures, référencement des matériels, référentiel de l'existant et des besoins. Pour les PCSI concernant les banques, notamment les nouveaux besoins en matériels, elle travaille en relation avec le RPCA et le correspondant informatique de chaque banque.

Christine ne porte pas la mallette menottée au poignet, numérique oblige ! Stockée sur un serveur dans un répertoire ad hoc, la mallette de crise renferme toutes les informations nécessaires au redémarrage de l'activité de l'entreprise en cas de sinistre - destruction partielle ou totale d'un site, destruction du système d'information central. Ce n'est pas toute l'activité de l'entreprise qui redémarrera immédiatement, mais uniquement les activités essentielles, consignées dans chaque plan. Mise à jour deux fois par an et validée lors des rencontres des CPCA, la mallette est copiée sur des clés USB, détenues par une cinquantaine d'acteurs du PCA.



Au premier plan, Annick Bellaigue. À l'écran, Stéphane Bonin.

"Anticiper pour agir au mieux"

Stéphane Bonin, Responsable Ressources humaines et correspondant PCA pour la DRH

En cas de destruction d'un site, comment gérer les collaborateurs ? Faut-il prévoir une assistance psychologique ? Si le site est indisponible, les salariés peuvent-ils partir en congé ? Quel appui apporter aux directions opérationnelles, à la logistique ? C'est à toutes ces questions que doit répondre le plan de continuité ressources humaines (PCRH). Donc, il y a une multitude de réponses à anticiper. Pour y parvenir, 3 priorités, informer et former les équipes RH, construire les outils nécessaires, mettre à jour le plan.

En termes de formation, il s'agit notamment d'exposer les grands principes du PCA, décliner les missions de la DRH, dérouler les documents utiles, présenter les outils à manipuler en cas de sinistre (outils de gestion des effectifs sur les sites sinistrés, boîte vocale) *"En sus du plan ressources humaines, nous avons rédigé des fiches de tâches opérationnelles par acteur, très empiriques"*.

"Le CPCA émissaire du RPCA"

Annick Bellaigue, Responsable Communication et correspondant PCA pour la communication

Le CPCA est vis-à-vis des collaborateurs de sa direction le référent sur le plan de continuité des activités. Il a un rôle d'animateur et d'informateur des collaborateurs impliqués dans les plans de sa direction. À la communication, nous disposons d'un plan métier pour la poursuite de notre activité et nous avons bâti le plan de communication de l'entreprise propre à une situation de crise. Le CPCA doit rester en alerte sur les changements de l'entreprise ou de son environnement, qui auront un impact sur le maintien opérationnel. Enfin, le CPCA a en quelque sorte un rôle d'émissaire du RPCA, qui ne peut seul "porter la parole" sur un sujet autant vital qu'aléatoire dans une entreprise multisite de plus de 1 000 personnes.

“Être pragmatique”

Chantal Brousse, Responsable de service à DEL/maintenance et correspondant PCA pour l'Édition logicielle (DEL)



En cas de sinistre, on stoppe les développements en cours sur le site impacté. Les développeurs projets et les non experts restent à leur domicile, seuls les experts essentiels sont repliés. La DEL n'est pas en première ligne. Elle intervient au niveau 3, sur des incidents non résolus par les niveaux 1 (SCL) et 2 (DDI-GAP). Chacun des 4 plans de continuité filières et services (PCFS) de la DEL décrit précisément ce qu'il convient de faire. *“Très théoriques à leur parution, nous avons amendé les PCFS pour les rendre opérationnels en rentrant dans le vif du sujet. Il faut être pragmatique. En cas de crise, pas question de devoir lire plusieurs pages pour savoir ce qu'il convient de faire”.*

Notre préoccupation à la DEL : stocker le maximum d'informations dans la GED, la documentation sur les applications, le réglementaire, les fiches de résolution d'incidents, les documents utiles (les pense-bêtes personnels) à la résolution d'un incident. C'est un message que l'on martèle périodiquement.

Pour vous familiariser avec le jargon du PCA :
Rendez-vous sur Lyre/l'entreprise/ le jargon i-BP/PCA



Le mémo PCA à conserver sur soi - format CB - comporte les quelques consignes utiles en cas de sinistre.

“Des mises à jour permanentes”

Martine Sancerni, Responsable d'équipe technique à DDI et correspondant PCA pour l'Infogérance (DDI)

Martine porte deux casquettes : correspondant PCA (CPCA) et responsable des plans de continuité du système d'information (RPCSI). En qualité de RPCSI, elle coordonne la mise en œuvre des 30 plans de continuité du SI contenant les informations permettant de reconstruire le système d'information - un plan par siège de banque, un par établissement i-BP, un pour Altaïr, un pour SunGard. Si un sinistre survient, le plan sera différent selon le lieu impacté. À l'ouverture du data center Albiréo, tous les plans définis pour Altaïr-Sungard seront obsolètes. Lourde charge pour le correspondant.

En qualité de CPCA, elle s'assure du référencement de tous les matériels de la communauté : plates-formes associées, ordinateurs centraux, serveurs, y compris les privatifs installés dans les banques, matériels communautaires stockés chez un prestataire (SCC) en cas de sinistre. *“Maintenir cette liste à jour est une tâche toujours inachevée, car le matériel bouge tous les jours. C'est un travail de fourmi.”* Il en va de même pour plusieurs centaines de procédures techniques concernant les matériels. Ecrites et validées par les collaborateurs de l'Infogérance, leur mise à jour est permanente. Tous ces documents sont consignés dans la mallette de crise. Cela permet de savoir ce qui est à reconstruire en priorité et d'accéder rapidement aux procédures adéquates. *“En cas de*



sinistre, la cellule de crise opérationnelle (CCO) me contacte et je contacte les personnes devant intervenir. J'assure la coordination des équipes et sers d'interface avec le RPCA et la CCO”.

