

Testons-nous les bonnes choses et les testons-nous correctement ?

**2e conférence RÉCO-Québec sur la
continuité des opérations**

Montréal, 23 janvier 2008

Table des matières

- ContinuityLink
- Programme d'exercices sur plusieurs années
- Processus d'organisation d'un exercice
- Conclusion

ContinuityLink est...

- Une firme de services conseils spécialisée dans le domaine de la Gestion de la Continuité, Le partenaire de grandes organisations en Amérique du Nord et en Europe.
- Conseil
 - Expertise
 - Approche reconnue
 - Services adaptés aux besoins de nos clients
- Formation
 - Adaptée au niveau d'expérience
 - Pour une variété de public-cibles
- Audit
 - Validation et optimisation de votre programme de Gestion de la Continuité
 - Évaluation basée sur des Pratiques professionnelles reconnues
 - Constats et recommandations pratiques

Janvier 2008



3

Programme d'exercices sur plusieurs années

Janvier 2008



4

Objectifs

- Déceler les faiblesses et lacunes
- Valider l'efficacité globale
- Vérifier la faisabilité des objectifs et procédures de reprise
- Identifier les besoins en formation
- Améliorer la capacité de réponse et l'efficacité de cette réponse

Janvier 2008



5

Tests ou exercices

- Test = vérifier le bon fonctionnement d'un équipement ou d'une technologie (génératrice, configuration de système, etc.)
- Exercice = développer l'habileté, la capacité ou la performance à exécuter une procédure

Janvier 2008



6

Budget

- Les coûts associés aux exercices peuvent être plus ou moins importants; il est essentiel de considérer tous les éléments de coûts dans le développement du programme d'exercices

Types d'exercices

- Revue de plan
- Exercice papier
- Simulation par fonction ou par module
- Simulation intégrée (fonctions métier et de soutien, fonctions métier interdépendantes, etc.)
- Exercice spécialisé (communication avec les médias, coordination avec les autorités locales, évacuation d'un édifice)

Fréquence des exercices

- Minimum annuellement
- Lors de changements importants
- Fréquence accrue en fonction de la complexité des procédures à exécuter

Janvier 2008



9

Objectifs par type d'exercices

Type d'exercices	Participants	Objectifs
Revue de plan	• Responsables d'équipe (ou substituts) ayant des interrelations fonctionnelles	• Amélioration des plans respectifs par le partage d'idées ou la comparaison
Exercice papier	• Équipes de continuité (primaires ou substituts)	• Identification des faiblesses • Validation de la compréhension des intervenants sur les rôles et responsabilités et sur les activités à réaliser • Validation de la compréhension des procédures
Simulation par fonction	• Équipes de continuité (primaires ou substituts) ayant des interrelations fonctionnelles	• Identification des faiblesses et des changements. • Compréhension du rôle de chacune des équipes (internes et externes)
Simulation intégrée	• Équipes de continuité (primaires ou substituts) ayant des interrelations fonctionnelles incluant les équipes de soutien	• Identification des faiblesses et lacunes en terme de ressources matérielles. • Améliorer de la coordination entre les équipes
Exercice spécialisé	Porte-parole et équipe de communication Comité de gestion de crise Groupes de soutien	• Amélioration des habiletés et compétences nécessaires en situation de crise

Janvier 2008



10

Faire évoluer les exercices vers la réalité

- Exercices planifiés / surprises
 - Une nécessité
 - La prudence est de mise !
- Niveau de difficulté et de complexité
 - Suivant l'évolution du programme d'exercice et le niveau de maturité du PGC

Janvier 2008



11

Processus d'organisation d'un exercice

Janvier 2008



12

Planifier un exercice

- ✱ Définir les objectifs
- ✱ Déterminer un scénario
- ✱ Identifier les participants et leurs rôles respectifs (acteurs, observateurs, etc.)
- ✱ Préparer un plan d'exercice avec horaire détaillé

Janvier 2008



13

Planifier un exercice

- ✱ Allouer un budget suffisant
- ✱ Assurer une organisation logistique appropriée
- ✱ Définir les critères d'évaluation
- ✱ Définir les résultats attendus
- ✱ Préparer les outils de collecte d'information

Janvier 2008



14

Exécuter un exercice

- Respect des rôles
 - Participants vs observateurs
- Coordination continue durant l'exercice
- Utilisation des procédures documentées et des équipements prévus au plan
 - Outils et/ou techniques

Janvier 2008



15

Exécuter un exercice

- Consignation de toutes les faiblesses et améliorations
- Identification des forces et des réussites
- Collecte des résultats
- « Debriefing » immédiat

Janvier 2008



16

Évaluer un exercice

* Évaluation

- * Résultats quantitatifs (vérifiables)
- * Résultats qualitatifs (basés sur des observations)
- * Utiliser les critères définis

Janvier 2008



17

Évaluer un exercice

* Rapport

- * Résumé du plan de l'exercice
- * Description du déroulement
- * Résultats
- * Conclusions
- * Plan d'actions (action, responsable, échéance)

Le rapport d'exercice doit être transmis à la Direction, aux gestionnaires, aux auditeurs (ou au groupe responsable du programme d'audit)

Janvier 2008



18

Conclusion

Janvier 2008



19

Questions, commentaires...

Irene More, MBCP

(514) 572-4508

irene.more@continuitylink.com

Denis Goulet, CBCP

(514) 572-4517

denis.goulet@continuitylink.com

www.continuitylink.com

Merci!

Janvier 2008



20