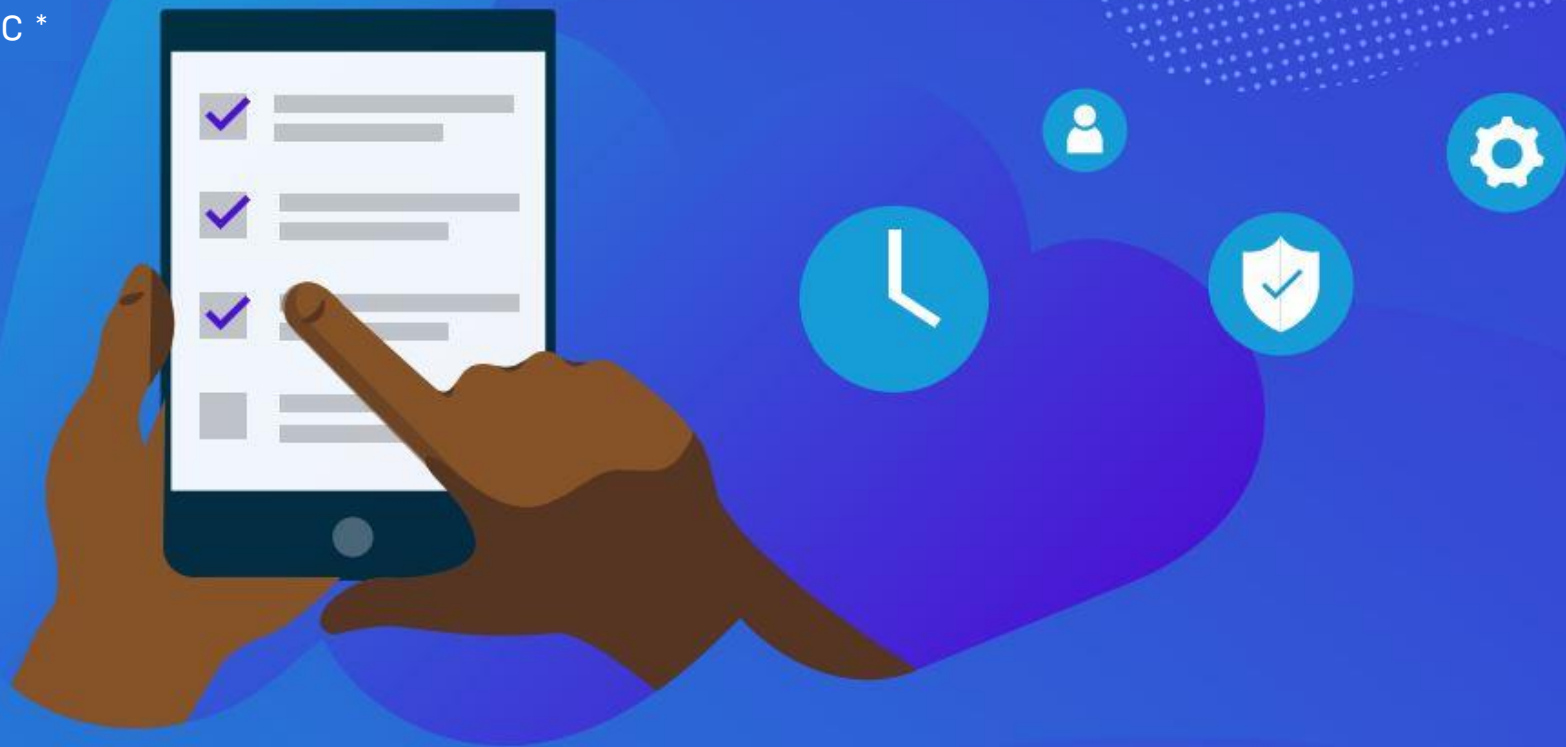


Livre Blanc \*



# 4 Recommandations Essentielles pour la Continuité d'Activité

Voyez grand pour disposer d'un plan de  
continuité efficace

Il est essentiel de concevoir un plan de sécurité et de communication qui fonctionne à destination des collaborateurs.



## 1. Assurer le bien-être de ses collaborateurs

La communication pendant et après une urgence présente une variété de défis. Donc, élaborer un plan de sécurité et de communication à destination des collaborateurs qui fonctionne est absolument essentiel. Les spécificités varieront considérablement d'une société à l'autre, mais votre plan de sécurité et de communication en cas d'urgence doit traiter des points suivants :

- Comment l'entreprise assurera-t-elle la sécurité de ses employés lors d'une catastrophe ?
- Comment les informations essentielles seront-elles communiquées aux employés suite à l'événement ?

La première partie dépendra beaucoup de la nature et de l'emplacement de votre entreprise.

Par exemple, la planification de la sécurité pour une industrie sera évidemment très différente que pour une petite agence immobilière. Pour cette raison, il est très difficile de fournir des meilleures pratiques spécifiques pour cette partie du plan de CA/RS (Continuité d'Activité/Reprise après Sinistre). La clé consiste donc à adapter votre plan de sécurité aux besoins spécifiques de votre organisation.

Pour la deuxième partie, vous devrez d'abord rassembler les diverses informations et vous assurez qu'elles soient bien documentées, facilement accessibles et stockées dans un certain nombre d'emplacements sécurisés. Cela devrait inclure notamment les informations de contact des collaborateurs à jour (e-mail, numéros de téléphone mobile et personnel, coordonnées d'urgence, etc.). Il devrait également inclure la méthodologie pour contacter les employés.

### Communication efficace

De toute évidence, l'email est le moyen le plus simple pour joindre un grand nombre de collaborateurs, mais si le serveur de messagerie de la société est en panne, ce n'est pas jouable. Certaines entreprises emploient des Serveurs Exchange en local ou dans le cloud redondants pour garantir l'accès au courrier électronique. Bien sûr, si vous n'avez pas accès à Internet, vous aurez besoin d'une alternative, par exemple le téléphone.



La gestion de la relation client est aussi essentielle au bon maintien de votre activité.

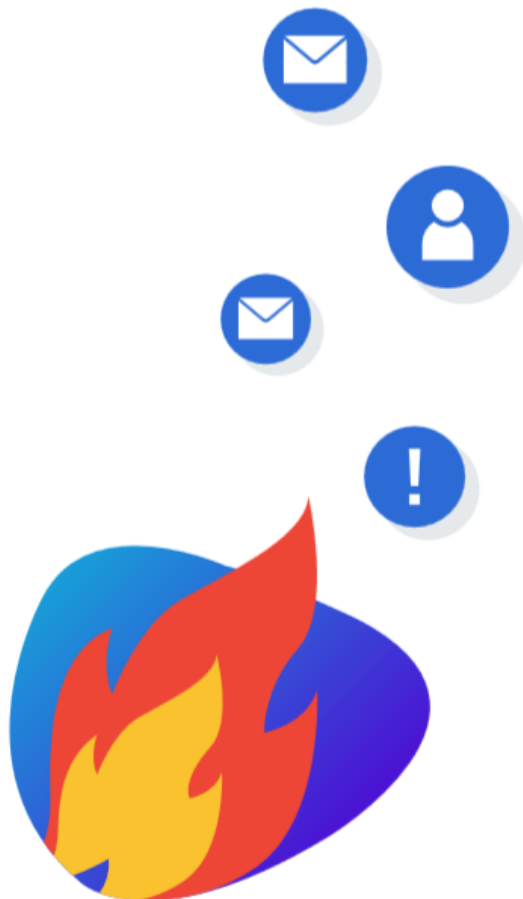
Une arborescence d'appels, parfois appelée arborescence téléphonique, liste d'appels, ou chaîne de téléphone, est une autre méthode répandue pour distribuer des informations importantes aux employés pendant et après un événement. Voici comment cela fonctionne: un employé prédéterminé lance la chaîne d'appels en appelant la 1ère personne sur la chaîne qui contacte la personne suivante sur la liste et la chaîne continue jusqu'à ce que tous les participants de l'arbre des appels aient été atteints.

D'autres entreprises peuvent automatiser les appels d'urgence avec des logiciels / services de communication spécialement conçus à cet effet.

Quelles que soient les méthodes que vous utilisez pour transmettre des informations à vos employés, votre plan de communication d'urgence doit fournir suffisamment de détails pour qu'il puisse être appliqué si son créateur n'est pas disponible pendant ou après l'événement (en raison par exemple d'une blessure ou de routes impraticables). Votre plan doit également être suffisamment souple pour pouvoir faire face à diverses situations d'urgence potentielles. La réaction face à un incendie dans votre installation pendant les heures de travail sera très différente des communications consécutives à la distribution généralisée d'un produit défectueux. Les communications d'urgence doivent être brèves et aussi précises que possible. En fonction de la structure de votre organisation, vous pouvez tenir les responsables informés pour leur permettre de transmettre des informations afin de générer des rapports directs en fonction des situations. Encore une fois, les spécificités de votre activité dicteront la bonne approche.

Enfin, il est essentiel de tester et de mettre à jour périodiquement le plan de communication. Les tests permettront d'identifier les lacunes du plan, telles que des listes d'employés ou des données de contacts obsolètes.

La capacité de votre organisation à répondre aux besoins des clients à la suite d'un événement aura un impact direct sur votre réputation.



## 2. Bien informer vos clients

La gestion des relations avec la clientèle est évidemment essentielle au bon fonctionnement continu de votre entreprise. En tant que tel, il est important de concevoir un plan de communication des informations à vos clients pendant et après un sinistre. La portée de votre plan de communication client variera considérablement en fonction de la nature de votre activité.

Évidemment, tous les problèmes liés à vos divers activités ne mériteront pas d'informer systématiquement vos clients. Toutefois, si un événement susceptible de les affecter survient, il est essentiel de communiquer les détails du problème et d'expliquer les mesures que vous prenez pour l'atténuer. Cela peut signifier une communication directe avec vos clients, mais également une communication par messagerie via les médias traditionnels et réseaux sociaux. Ne pas le faire peut avoir un impact négatif sur la réputation de votre entreprise.

Prenons l'exemple de la réaction d'un constructeur automobile suite au constat d'auto accélération anormal d'un de ses modèles de véhicule. Au lieu de reconnaître le problème et d'assurer aux clients que la société enquêtait sur le problème, la société a préféré mentionner une erreur de l'utilisateur en accusant la victime. Le problème a finalement été reconnu comme venant des tapis de sol, de la conception de la pédale d'accélérateur et d'une électronique défectueuse; et bien que ce constructeur ait dépensé des milliards de dollars pour remplacer les composants défectueux, leur réponse initiale a créé la méfiance chez les clients.

Vous devrez également prévoir de gérer un large éventail de de types d'appels entrants après un sinistre. Selon la nature de votre activité, cela pourrait générer: demandes d'assistance, grands volumes d'emails, trafic téléphonique, activité de clients frustrés sur les réseaux sociaux, réaction de la presse, la liste peut s'allonger encore et encore. La capacité de votre entreprise à répondre aux besoins des clients à la suite d'un événement aura un impact direct et majeur sur votre réputation.

## Protégez votre réputation

Alors, comment garder intacte sa bonne réputation ? Cela se résume en une préparation minutieuse. Premièrement, vous devez préparer votre personnel. Une planification minutieuse des communications avec les clients est essentielle. Vous devez être en mesure de réagir rapidement et d'expliquer clairement les étapes à suivre pour résoudre les problèmes.

Tous les membres du personnel en contact avec les clients doivent être informés et prêts à transmettre un message clair et cohérent. Vous pouvez envisager d'utiliser des modèles de script, qui peuvent être adaptés pour traiter divers événements. Les messages pré-scriptés peuvent être conçus, approuvés par la direction et transmis rapidement aux clients après un sinistre.

Vous devez également assurer l'accès à l'infrastructure de communication (téléphone, email, accès Internet). Cela peut signifier la mise en place de lignes / services téléphoniques redondants, des systèmes PABX hébergés, des e-mails basés sur le cloud ou des serveurs Exchange redondants, etc. Les grandes entreprises peuvent avoir besoin d'investir dans un centre d'appels secondaire pour gérer les communications entrantes et sortantes. Un certain nombre de fournisseurs proposent des services de centre d'appels, des espaces de travail temporaires et même des centres de données mobiles.

Tester ou répéter tout ou partie de votre plan de communication client est également essentiel. Les tests constituent le meilleur moyen d'identifier et de résoudre les faiblesses du support client et les problèmes d'infrastructure de communication.



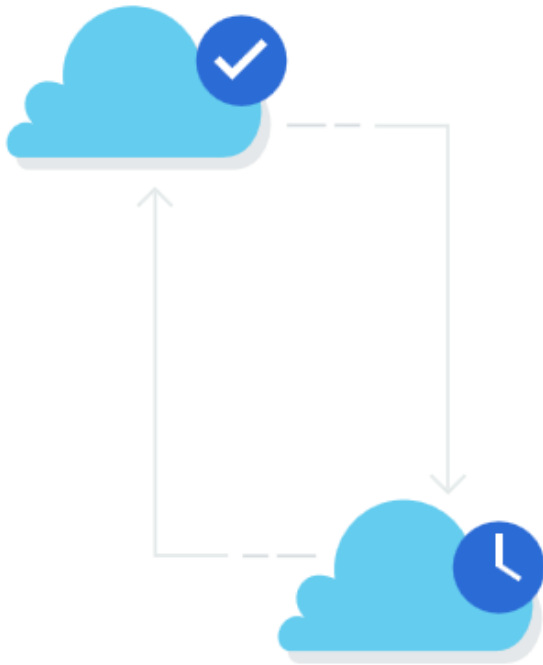
### 3. Activer la disponibilité informatique

Pour bien comprendre aujourd'hui l'informatique dans la reprise après sinistre et la continuité d'activité, il est utile de se pencher sur un passé pas si lointain. Il n'y a pas si longtemps, la sauvegarde signifiait sauvegarde intégrale quotidienne, hebdomadaire et incrémentielle sur un support dédiée. Des copies de bandes sont créées et expédiées hors site pour une récupération après sinistre, c'est généralement vers un site secondaire géré par l'entreprise ou vers un centre de sauvegarde sur bande. De nombreuses entreprises continuent à utiliser ce modèle aujourd'hui et il peut être parfaitement adapté en fonction de vos besoins en matière de reprise.

Toutefois, la récupération après sinistre à partir d'une bande hors site peut être extrêmement lente. Tout d'abord, vous devez récupérer les bandes à partir d'un emplacement hors site. Une fois sur place, vous devez ingérer des données sur votre serveur de sauvegarde. À ce stade, vous pouvez restaurer des données et des applications sur vos serveurs principaux. Ceci, bien sûr, signifie des temps d'arrêt considérables.

Lors de la création d'un plan de reprise après sinistre informatique, il est important de comprendre deux concepts: objectif de temps de récupération (RTO Return Time Objectif) et objectif de point de récupération (RPO Return Point Objectif). Le RTO est la durée nécessaire à la restauration d'un système à la suite d'une panne ou d'un sinistre. Dans cet exemple, votre RTO peut s'élever à 48 heures ou plus. Le RPO est le moment auquel les données peuvent être restaurées après l'événement. Ainsi, si vous effectuez une sauvegarde à 18 heures chaque nuit et qu'un serveur tombe en panne à 17 heures l'après-midi suivant, votre RPO aura 23 heures et toutes les données créées au cours de cette période seront perdues. C'était devenu inacceptable pour de nombreuses entreprises.

Ainsi, plutôt que de compter sur la bande pour la reprise après sinistre, certaines entreprises ont répliqué les données sur un site secondaire qui reflétait leur centre de données. Cependant, cette approche nécessitait historiquement un investissement très important en matériel ...



Une récupération sur place améliore considérablement le RTO, car les opérations peuvent continuer pendant que les serveurs principaux sont restaurés.



Le DRaaS offre la possibilité de sortir de la réplication à distance traditionnelle à un prix beaucoup plus abordable

... car elle nécessitait deux ensembles de serveurs identiques: stockage, commutateurs, logiciel, etc. Sans oublier une installation de centre de données secondaire. La réplication à distance permet aux utilisateurs de basculer les opérations sur un site secondaire en cas de sinistre, ce qui améliore le RTO, mais est hors de portée financière de la plupart des entreprises.

### Récupération sur place et DRaaS

Les avancées en matière de sauvegarde de serveur virtuel et de cloud ont tout changé. Aujourd'hui, les utilisateurs peuvent exécuter des applications à partir de sauvegardes de machines virtuelles. Cette fonctionnalité est communément appelée «récupération sur place» ou «récupération instantanée». La récupération sur place améliore considérablement le RTO, car les opérations peuvent se poursuivre pendant la restauration des serveurs principaux. Le RPO est également réduit, les sauvegardes incrémentielles basées sur des instantanés toutes les 15 minutes sont une pratique courante. Les images de machine virtuelle peuvent également être répliquées sur un autre site ou dans le cloud pour la récupération après sinistre.

Il y a plusieurs façons de mettre en œuvre ce type de système. De nombreux logiciels de sauvegarde ont aujourd'hui la capacité d'effectuer ces tâches. Si votre logiciel de sauvegarde actuel le prend en charge, vous pouvez le configurer vous-même. Si vous utilisez un logiciel de sauvegarde plus ancien ou si vous partez de zéro, vous pouvez opter pour une externalisation de ces tâches. Dans ce modèle, un boîtier/appliance est généralement placée dans les locaux pour la sauvegarde et la récupération locales et les données sont répliquées sur le cloud pour la récupération après sinistre. La technologie de récupération sur place vous permet d'exécuter des applications à partir de l'appliance sur site ou à partir du cloud en cas de panne ou de sinistre. Ce processus est communément appelé «reprise après sinistre dans le cloud» ou «reprise après sinistre en tant que service» (DRaaS – Disaster Recovery as a Service).

Le DRaaS offre la capacité de sortir de la réplication à distance traditionnelle à un prix beaucoup plus bas. Les utilisateurs paient généralement un forfait mensuel en fonction de la quantité de données stockées dans le cloud.

Lors de la récupération après sinistre, certains prestataires facturent des frais supplémentaires pour la puissance de traitement nécessaire à l'exécution des applications dans le cloud. Comparez cela aux dépenses liées à l'installation, au personnel et à la technologie nécessaire à la mise en place d'un centre de données secondaire et au coût de la récupération sur place et du DRaaS. Tester les plans de reprise après sinistre informatique est essentiel. Historiquement, il fallait mettre en œuvre un processus difficile et potentiellement risqué. Les technologies et les services actuels facilitent grandement le processus de test. Les serveurs virtuels peuvent être créés, les utilisateurs peuvent configurer des environnements de test de reprise après sinistre sans risquer de nuire aux systèmes de production. Certains fournisseurs de DRaaS peuvent même effectuer des tests de reprise sur sinistre pour leurs clients.

## 2. Conservez votre activité et votre rentabilité

Comme indiqué ci-dessus, de nombreuses entreprises ont aujourd'hui une tolérance limitée face aux temps d'arrêt des applications. Si vos employés ou vos clients n'ont pas accès aux applications et aux données essentielles, cela aura un impact direct sur la productivité et les revenus. Bien que cela semble évident, de nombreuses entreprises ne considèrent pas les coûts réels des temps d'arrêt. Pour mieux comprendre le coût des temps d'arrêt, prenons l'exemple suivant, à l'aide de la calculatrice RTO de Datto.

Supposons que votre entreprise compte 100 employés et que le revenu horaire moyen est de 1 500 euros par jour. Pour effectuer leurs tâches quotidiennes, les employés doivent avoir accès à leur messagerie électronique, à une base de données volumineuse et à diverses données basées de fichiers. Supposons que la somme de ces données s'élève à 2 To et que vous effectuiez une sauvegarde incrémentielle locale sur site chaque jour à 18 heures, elle-même également copiée sur un service de sauvegarde dans le cloud.

Compte tenu de ces paramètres, une restauration complète à partir d'une sauvegarde locale prend 8 heures et demie et le temps d'indisponibilité coûterait 34 000 € à votre organisation.





Après un sinistre, lorsque vous envisagez de restaurer 2 To à partir d'une sauvegarde dans le cloud, la situation est bien plus compliquée. Pour restaurer les mêmes 2 To sur Internet à partir d'un service cloud, il faudrait 6 jours, 9 heures et 42 minutes et le coût en perte de revenus pour votre entreprise serait de 614 800 €. Bien entendu, ces chiffres varient considérablement d'une entreprise à l'autre, mais cet exemple illustre bien l'importance de pouvoir continuer son activité pendant la restauration des serveurs principaux et du stockage..

## La continuité d'activité

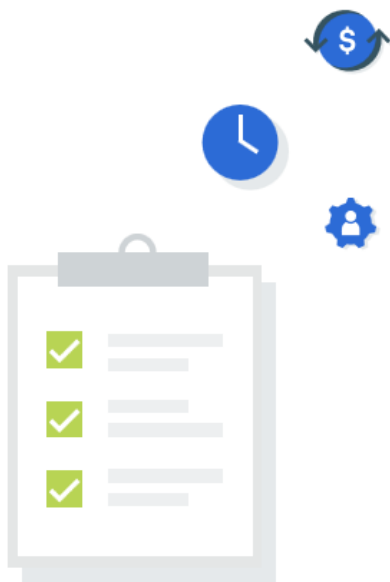
Bien entendu, les temps d'arrêt des applications ne sont qu'un facteur pouvant avoir une incidence sur vos résultats. Là encore, il existe un large éventail de cas possibles en fonction de la taille et du type de votre entreprise. Divers exemples s'appliquent à de nombreuses entreprises.

**L'Assurance** – L'assurance est aussi un élément important dans la sécurisation de votre activité. Supposons par exemple que votre entreprise dispose de nombreux entrepôts remplis de marchandises en attente de distribution. Le coût de remplacement des biens en cas d'incendie ou d'inondation peut être énorme et avoir de graves conséquences sur votre capacité à poursuivre vos activités. Il est donc évidemment essentiel de choisir une couverture d'assurance adaptée aux besoins spécifiques de votre entreprise. Au-delà, il est également essentiel de documenter toutes les informations relatives à l'assurance.

**La Formation** - Chaque entreprise devra identifier les employés clés dans le processus de récupération. Cela peut signifier des cadres, des chefs de département et du personnel informatique. Quelle que soit la structure de votre entreprise, vous devrez définir des rôles et des responsabilités en matière de continuité d'activité. Il est également important de former les membres du personnel aux tâches essentielles, au cas où un employé clé ne serait plus disponible à la suite de l'événement.



## Il est fondamental d'évaluer les installations dans lesquelles votre entreprise évolue



**Installations** - Il est essentiel d'évaluer les installations dans lesquelles votre entreprise exerce ses activités.

Celles-ci peuvent inclure, mais ne sont pas limitées à:

- Systèmes d'extinction d'incendie appropriés
- capables d'alimenter des équipements essentiels
- Systèmes d'alimentation sans coupure pour serveurs critiques
- Systèmes de protection contre les surtensions
- Systèmes d'alarme / interphone pour alerter les employés en cas d'urgence

**Dépendances** - Il est important de prendre en compte les dépendances à l'intérieur et surtout à l'extérieur de votre entreprise. Imaginons que vous travaillez dans le secteur de la fabrication d'équipements médicaux. Vous pouvez obtenir des pièces auprès de divers fournisseurs, éventuellement du monde entier. Imaginons qu'un de ces vendeurs subisse une inondation ou un incendie et que sa production s'arrête. Cela pourrait vous limiter l'accès aux matières premières dont vous avez besoin, ce qui aurait une incidence directe sur votre capacité à poursuivre votre activité. Votre plan de continuité d'activité doit disposer de solutions pour atténuer ces problèmes, par exemple identifier plusieurs fournisseurs ou stocker un grand nombre de pièces essentielles.

## Conclusion

La reprise après sinistre et la planification de la continuité d'activité doivent être considérées comme un élément essentiel de la gestion d'une entreprise.

Néanmoins, de nombreuses entreprises l'ignorent complètement. D'autres ont mis en place un plan, mais ne n'imaginent pas à quel point le processus de récupération peut prendre de temps et les coûts liés aux temps d'arrêt. La bonne nouvelle c'est que les technologies et les services de protection des données d'aujourd'hui se sont considérablement améliorés. Il existe aujourd'hui un large éventail d'options sur le marché à différents prix qui vous permettent de sélectionner un produit ou un service adapté à vos besoins spécifiques.

Comme vous l'avez certainement fait, vous avez jaugés vos plans tout au long de ce livre blanc. L'importance de tester un plan de continuité d'activité / reprise après sinistre ne peut être sous-estimé. Tester est le seul moyen de révéler les lacunes dans vos plans et de les résoudre de manière proactive - pas au moment où vous essayez désespérément de rassembler les éléments après les fortes pluies qui ont envahie dans votre hall !

**Pour plus d'information:**



HUB CREATIC, 6 rue Rose Dieng Nantes,, 44300

[www.quietic.fr](http://www.quietic.fr)

Téléphone: 02 85 52 88 00

Email: [contact@quietic.fr](mailto:contact@quietic.fr)

Contactez-nous pour bénéficier de  
L'AUDIT GRATUIT  
de votre système d'information.