



Et si votre plan de continuité des activités était mis à l'épreuve?

Juillet 2015

COMMANDITÉ PAR



Ce webinaire portant sur la reprise après sinistre, qui a eu lieu le 22 juillet 2015, a été organisé par Jim Love, DPI et directeur de la stratégie numérique, ITWC. Le contenu suivant comprend deux articles écrits en lien avec le webinaire, ainsi que les questions de sondage posées aux participants et leurs réponses.

Préparez dès maintenant votre plan de reprise après sinistre et minimisez les risques

Il n'y a rien de tel qu'une panne électrique majeure ou une catastrophe naturelle pour forcer les DPI et les autres cadres à vérifier si leurs plans de reprise après sinistre et de continuité des activités sont à jour et efficaces. Malheureusement, les incidents qui « sonnent l'alarme » ont beau être utiles, d'autres problèmes plus pressants surgissent souvent au fil du temps et la reprise après sinistre est reléguée au second plan, généralement accompagnée du raisonnement imparfait : « ça devra suffire pour l'instant, je l'améliorerai plus tard. »

Mais « plus tard », ça pourrait être « aujourd'hui ». Et c'est le type de raisonnement qui reviendra vous hanter. Des catastrophes naturelles aux cyberattaques, vos systèmes sont toujours à risque, tout comme le reste de votre entreprise. Retarder la mise en application d'un solide plan de reprise après sinistre peut avoir d'immenses conséquences. Dans un monde où les concurrents ne sont qu'à quelques clics de souris, même la plus brève période d'indisponibilité peut entraîner des conséquences terribles, allant de la perte de clients à d'importantes obligations légales ou pertes financières. Ces risques ne doivent pas être pris à la légère ni mis de côté en attendant le temps de pouvoir s'en occuper. La bonne nouvelle est que la reprise après sinistre, qui était anciennement associée à des efforts gargantuesques et à un prix exorbitant, est désormais techniquement plus simple, plus abordable et peut être mise en application ou mise à jour plus facilement que jamais grâce aux nouveaux services et à l'infonuagique de reprise après sinistre.

Alors, par où commencer? Des procédures et des processus correctement documentés sont essentiels à une reprise efficace et saine. Tout comme un

plan détaillé qui couvre tous les aspects technologiques et sociaux, et qui détermine clairement qui est responsable de quoi. La reprise après sinistre, à titre de service, peut vous aider à retomber sur vos pieds en un rien de temps. Cependant, vous devez faire le travail initial nécessaire, soit vous assurer que vous avez prévu toutes les éventualités. Il y a aussi beaucoup de choses à dire du besoin de « pratiquer » et de familiariser vos employés avec les étapes à suivre en cas de désastre.

Reconnaissant la nécessité de minimiser les risques, de plus en plus d'entreprises se penchent sur la reprise après sinistre. Ces entreprises découvrent qu'il y a un certain nombre d'éléments clés à connaître pour que le processus se déroule sans anicroche. Pour apprendre de ces expériences et pour découvrir comment élaborer un plan solide et abordable, nous vous suggérons de participer à ce webinaire d'une heure présenté par ITWC et commandité par Rogers, dans le cadre duquel vous obtiendrez un aperçu des notions fondamentales et découvrirez les avantages d'une reprise après sinistre à base d'infonuagique. N'attendez pas. Demain, il sera peut-être trop tard.

Dans le cas des perturbations d'affaires, l'adage « seuls les paranoïaques survivent » s'applique à la lettre. Bien sûr, cela nous pousse à nous demander : en matière de reprise après sinistre, sommes-nous couverts?

Seuls les paranoïaques survivent : l'importance de la reprise après sinistre

Voilà la question abordée par le DPI de ITWC, Jim Love. Le webinaire offrait une vue d'ensemble détaillée de la reprise après sinistre et présentait des conseils pour aider les professionnels des TI à élaborer un solide plan en collaboration avec les dirigeants des secteurs d'activités.

Bien que « reprise après sinistre » soit un terme fréquemment utilisé dans le domaine, M. Love préfère plutôt parler de « continuité des activités ». Il ne suffit pas de remettre les serveurs et les ordinateurs en marche, les employés doivent également retourner au travail pour que les affaires continuent à

rouler. Ça va au-delà de la technologie et ça concerne plus que juste les services des TI.

« La différence entre la reprise après sinistre et la continuité des activités est dans les petits détails », dit M. Love. L'importance de la continuité des activités est mise en évidence lorsqu'on prend en compte combien de temps votre entreprise peut survivre et combien de temps vos clients accepteront de patienter si vos activités sont interrompues. Une étude de 2012 réalisée par le Business Continuity Institute indique que 74 pour cent des organisations voient les pannes informatiques ou les interruptions de télécommunications non planifiées comme la principale menace pour leur entreprise.

Lorsque interrogés sur combien de temps leur entreprise pourrait survivre à une période d'indisponibilité, la plupart des répondants (40 pour cent) ont répondu seulement un ou deux jours. Pour 22 pour cent d'entre eux, c'était une question d'heures. Les clients ne seront pas patients.

« Les clients n'attendront pas aussi longtemps. C'est aussi simple que ça. Même les clients canadiens polis de longue date n'accepteront pas les excuses comme ils le faisaient dans le passé, dit M. Love. Il y a quelqu'un à un clic de souris de subtiliser vos clients; déjà, des sommes d'argent considérables sont probablement dépensées pour attirer votre clientèle. Et un désastre est une occasion rêvée de le faire. »

Selon M. Love, les clients peuvent vous quitter pour aussi peu qu'une période d'indisponibilité de quelques minutes et, avec les médias sociaux, ils n'ont pas peur de le crier sur tous les toits. Donc, l'essentiel n'est pas le temps que vous pouvez survivre à une panne, mais bien le temps que les clients seront disposés à être patients. Ces questions devraient être à la base de la planification de continuité des activités de votre entreprise.

Une étude du Aberdeen Group évalue ce coût à 700 000 \$ par heure pour les grandes entreprises et révèle que même les petites entreprises peuvent perdre plus de 8 000 \$ par heure en cas d'interruption de service. Lorsque vous essayez d'obtenir l'appui de l'entreprise pour élaborer un plan de reprise après sinistre, la première étape est de les aider à comprendre le coût d'une période d'indisponibilité.

« Les gens sont optimistes par nature, nous sommes nuls pour évaluer les risques, dit M. Love. Nos cerveaux ne sont tout simplement pas efficaces pour évaluer les risques et les problèmes qui pourraient surgir en cours de route. » La liste de ce qui pourrait mal tourner est longue : conditions climatiques extrêmes, catastrophes géologiques, cyberattaques, vandalisme, erreur humaine, etc. Au Canada seulement, les feux de forêt de cette année dans l'ouest du Canada ont perturbé les affaires et la tempête de verglas de Toronto en 2013 est encore fraîche dans la mémoire de plusieurs.

Cependant, la reprise après sinistre semble être à l'ordre du jour des DPI. Lorsqu'on les a interrogés au sujet des principales dépenses prévues pour l'année prochaine, 49 pour cent des dirigeants de services technologiques ont placé la reprise après sinistre en tête de leur liste. La plus vaste catégorie du risque, de la conformité et de la sécurité a été citée par 59 pour cent des répondants.

« Si vous êtes un DPI et que ce n'est pas sur votre liste, vous devez vous poser des questions, dit M. Love. Si vous croyez que quelqu'un s'en est occupé, mais que vous n'avez pas de données solides pour le prouver, vous courez un grand risque. »

Quelle utilité peut avoir un plan?

Un plan de reprise après sinistre vise la protection et la restauration de l'infrastructure technologique. Il est basé sur trois éléments clés : l'objectif de temps de restauration (RTO), l'objectif de point de récupération (RPO) et l'analyse d'impact sur l'entreprise (BIA). Le RPO correspond à la quantité de données à risque, alors que le RTO est le point à partir duquel vous souhaitez récupérer vos données.

« Évaluez la période maximale d'indisponibilité tolérable et demandez-vous à partir de quand les dommages deviennent sérieux, puis essayez de déterminer le temps de restauration optimal. Il devrait y avoir beaucoup de temps entre l'atteinte du RTO et la période maximale d'indisponibilité tolérable, dit M. Love. Vous devez prévoir une certaine marge de manœuvre

parce qu'il y a toujours des complications. Vous devez avoir plus qu'une simple sauvegarde. Vous devez récupérer vos données, possiblement votre infrastructure, et vos applications, puis tester le tout. »

La BIA reconnaît que cela n'englobe pas uniquement la reprise après sinistre : ce n'est que la première étape. Si vos systèmes sont fonctionnels, mais que personne ne travaille, vous devez mettre davantage de mesures en place. Pour commencer, vous avez besoin d'un plan à jour de communication en temps de crise contenant tous les renseignements nécessaires pour prendre contact avec tout le monde et les pousser à retourner au travail. Ces renseignements doivent exister ailleurs que dans le système qui vient de tomber en panne.

« Le véritable test est de savoir si vous êtes capable de poursuivre vos activités essentielles. Si vous ignorez quelles sont ces activités, vous devez chercher à les connaître, a dit Love. Vous avez besoin de l'appui de la direction, ainsi que de stratégies pour autoriser, permettre et favoriser la mise à jour et l'évaluation régulières de votre plan. Ce n'est pas un exercice de documentation; c'est un exercice de participation. »

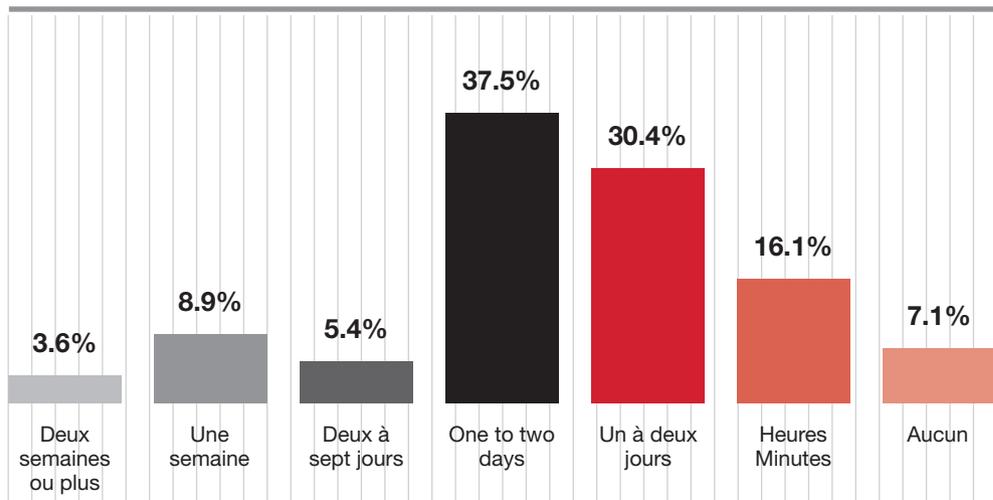
Vous devriez également peser le pour et le contre d'intégrer l'infonuagique ou l'infonuagique hybride pour entreprises à votre plan de continuité des activités. L'infonuagique a rendu la reprise des activités abordable et disponible, mais M. Love dit qu'il est préférable d'y penser, de tester cette technologie et de s'assurer qu'elle fonctionne. Passez soigneusement les ententes de services et gardez en tête que ce n'est pas avec des captures d'écran que vous pourrez restaurer vos dossiers.

Il est important de garder à l'esprit que la reprise après sinistre est un processus à répéter et à tester régulièrement. M. Love aime donner aux membres de son équipe des scénarios dans lesquels ils doivent prétendre qu'un système est en panne pour voir en combien de temps ils peuvent le restaurer. Il documente et chronomètre le processus.

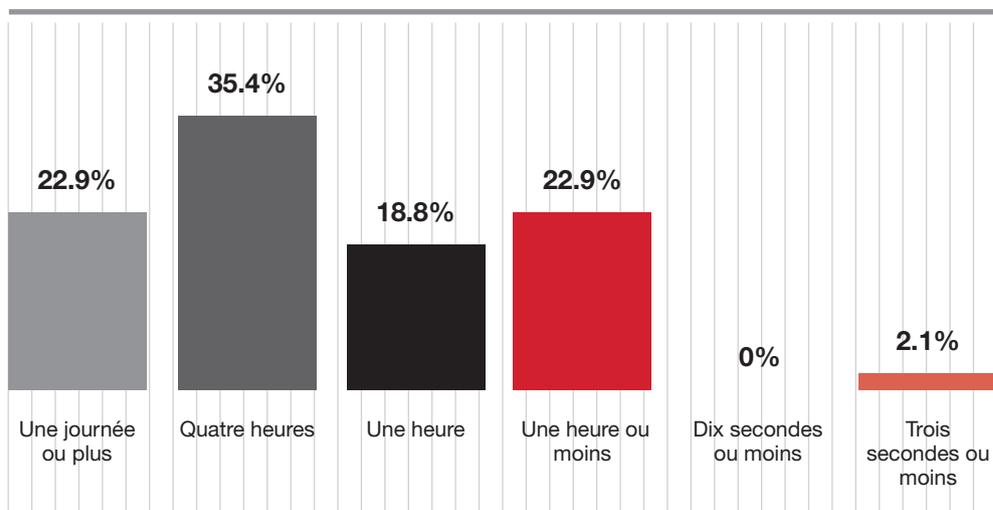
« Si les gens s'y attendent en tout temps, ils restent alertes, dit M. Love. Une évaluation peut être considérée comme une perte de temps si aucune leçon n'en est tirée. »

Réponses aux questions du sondage :

Quel temps d'arrêt votre entreprise peut-elle subir?



Combien de temps vos clients attendront-ils?



7 Et si votre plan de continuité des activités était mis à l'épreuve?

À propos de Rogers Communications

Rogers Communications est une société canadienne ouverte diversifiée et un chef de file œuvrant dans l'industrie des communications et des médias. Rogers est le plus important fournisseur de services de communications sans fil au Canada, et également l'un des plus importants fournisseurs de services de télévision par câble, d'Internet haute vitesse et de téléphonie au Canada. Par l'intermédiaire de Rogers Média, la société est active dans l'industrie de la radiodiffusion, de la télédiffusion, du téléachat, de l'édition (magazines grand public et revues spécialisées), du divertissement sportif et des médias numériques. Rogers est inscrite à la Bourse de Toronto (TSX) sous les symboles RCI.a et RCI.b et à la bourse de New York (NYSE) sous le symbole RCI. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le groupe d'entreprises Rogers, veuillez visiter le site **rogers.com**.

À propos de ITBusiness.ca et de ITWC

ITBusiness.ca est la principale source d'information au Canada pour les professionnels qui désirent miser sur la technologie pour atteindre leurs objectifs professionnels – depuis le Service des ressources humaines en passant par le marketing et par les postes commençant par un « D ». Le site ITBusiness.ca donne un aperçu des tendances actuelles et des technologies proposées. Il éclaire également le lecteur sur l'offre du produit, les possibilités de déploiement et les débouchés commerciaux dans le contexte canadien.

Le site ITBusiness.ca est publié par ITWC, une société privée de services en média et contenu numériques. Mettant à profit plus de trente ans de solides relations avec les décideurs en matière de technologies au Canada par l'entremise d'un journalisme récompensé pour son excellence, ITWC fournit de l'information percutante et pertinente à un public composé de membres de la haute direction. En outre, ITWC propose des stratégies intégrées en matière de marketing de contenu à ses clients, y compris plus de 200 sociétés Fortune 1000 à l'échelle mondiale. ITWC, anciennement IT World Canada, est l'unique société canadienne affiliée de l'International Data Group (IDG) qui diffuse plus de 300 publications partout dans le monde.

www.itwc.ca • www.itbusiness.ca