



Les fournisseurs critiques

Le rôle des fournisseurs, prestataires ou partenaires dans un Plan de Continuité d'Activité est souvent sous-estimé, voire ignoré. Vous trouverez dans cette fiche des conseils et un questionnaire pour vous aider à traiter ce volet important de votre PCA.

Dans la suite du document, nous parlerons de fournisseur, mais il s'applique de la même manière aux prestataires et aux partenaires.

Identifier les fournisseurs clés

Le point de départ est l'identification des fournisseurs clés. On désignera comme fournisseur clé, ou fournisseur critique, tout fournisseur jouant un rôle majeur dans la réalisation d'un processus de l'entreprise, c'est-à-dire tout fournisseur dont la carence ou les dysfonctionnements pourraient conduire à une interruption totale ou partielle d'activités de l'entreprise.

Le fournisseur doit donc être considéré comme une ressource du processus, au même titre que le personnel interne, les applications informatiques, ou encore les équipements techniques.

Les fournisseurs clés doivent être identifiés dès les premières phases du projet PCA, lors de l'analyse des besoins métier (Business Impact Analysis – BIA). A l'issue de cette analyse, les fournisseurs clés pourront faire l'objet d'une classification, par exemple via une échelle de 1 à 4, en fonction du niveau d'impact que pourrait avoir leur défaillance pour l'entreprise.

Les fournisseurs correspondant aux niveaux d'impact les plus élevés doivent impérativement être intégrés dans les analyses de risque et dans l'étude des solutions de contournement.

Evaluer leur capacité de réaction à une crise

Une fois identifiés et hiérarchisés, les fournisseurs critiques doivent faire l'objet d'investigations afin d'évaluer leur capacité à faire face à une situation de crise. Il est en particulier nécessaire d'aborder les points suivants :

- Le fournisseur est-il prêt à affronter une crise (existence d'un PCA du fournisseur) ?
- Le fournisseur peut-il être sinistré en même temps que votre entreprise ?
- Le fournisseur peut-il vous aider si vous êtes sinistré ?
- Le fournisseur peut-il être remplacé aisément (en interne ou par un autre fournisseur) ?
- Peut-on envisager un mode dégradé de fonctionnement avec le fournisseur (moyens d'échange alternatifs, produits ou services allégés, etc.) ?

Vous trouverez à la fin de ce document un exemple de questionnaire pouvant être envoyé à vos fournisseurs.

Définir une stratégie

Selon l'existence ou non de Plan de Continuité d'Activité chez votre fournisseur, et en fonction du degré de confiance que vous pouvez accorder à ce PCA, plusieurs solutions seront envisagées.

- Le fournisseur est un acteur incontournable de votre écosystème
C'est par exemple le cas d'une banque centrale vis-à-vis des autres banques. Dans ce cas, il est indispensable de coordonner votre PCA avec celui de votre fournisseur, c'est-à-dire :
 - Apporter une réponse concertée aux risques communs (risques systémiques)
 - Définir des solutions de contournement en cas de défaillance de l'une ou l'autre des parties
 - Définir les instances communes de coordination en cas de crise
 - Impliquer votre fournisseur dans les tests de votre PCA (et réciproquement)
 - Entretenir des relations régulières avec les responsables PCA du fournisseur afin d'anticiper les changements de part et d'autre.
- Le fournisseur pourrait être remplacé par une ou plusieurs entreprises concurrentes
Ce cas est le plus courant (établissement bancaire, imprimeur, société de transport de fonds, etc.). Selon les délais possibles et acceptables pour réaliser ce remplacement, plusieurs solutions sont possibles :
 - S'il n'est pas possible d'opérer un changement de fournisseur dans des délais acceptables, répartissez si possible votre activité courante sur plusieurs fournisseurs ayant chacun une surcapacité suffisante.
 - Si le délai est court mais acceptable, anticipez et contractualisez le recours à un autre fournisseur en cas de nécessité. Cette formule vous permettra de réaliser des tests périodiques pour vous assurer de l'efficacité et de l'adéquation de la solution de contournement.
 - Si le délai acceptable de mise en œuvre de la solution de contournement est suffisamment long et si le nombre de fournisseurs alternatifs est important, une solution minimale consiste à maintenir à jour une liste de ces fournisseurs alternatifs, en mentionnant les contacts utiles, et après vous être assuré de leur capacités.
- Le service offert par le fournisseur pourrait être réalisé en interne
Cette solution peut s'avérer suffisante pour certains services habituellement externalisés (navettes de livraison de document à un nombre restreint de destinataires, mise sous pli manuelle par des agents non réquisitionnés pour la reprise des activités essentielles, etc.).

Ces solutions de contournement, comme les autres dispositifs du PCA, doivent être formalisées et régulièrement testées.

Questionnaire fournisseur

Vous trouverez dans les pages suivantes un questionnaire type à envoyer à vos fournisseurs dès la phase d'analyse des besoins métier. Ce questionnaire peut être adapté selon l'importance du fournisseur ou son type d'activité, et notamment selon qu'il y a ou non interconnexion entre les systèmes informatiques.

Le questionnaire est organisé en 5 parties :

1. La stratégie de continuité
2. Les moyens mis en œuvre
3. La gestion de la continuité
4. La gestion de crise
5. Les contacts utiles

QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DES GARANTIES DE CONTINUITÉ DE SERVICE D'UN FOURNISSEUR OU D'UN PRESTATAIRE

L'objectif de ce questionnaire est de connaître les dispositions de continuité d'activité (Plan de Continuité d'Activité PCA et secours informatique PSI) prises par les fournisseurs clés de notre entreprise pour assurer leurs engagements de service en cas de sinistre.

NOM DE LA SOCIÉTÉ :

NOM ET COORDONNÉES DU RESPONSABLE :

1	LA STRATÉGIE DE CONTINUITÉ	
1.1	Votre organisation a-t-elle défini une stratégie de continuité d'activité ? <i>En cas de réponse NON, passer directement à la partie 2 du questionnaire.</i>	
1.2	Quels scénarios de sinistre avez-vous prévu de traiter ?	
1.3	Quels objectifs de reprise d'activité avez-vous fixés ? <i>Préciser par produit, service ou type de clientèle les délais de reprise d'activité maximum prévus.</i>	
1.4	Ces délais tiennent-ils compte des exigences de vos clients ?	
1.5	Prévoyez-vous une dégradation du niveau de service ? <i>Si oui, merci d'en préciser la nature et la durée.</i>	
1.6	Avez-vous vous-mêmes pris en compte les risques de carence de vos fournisseurs ou prestataires ?	

2	LES MOYENS MIS EN ŒUVRE	
2.1	Disposez-vous d'un site de secours informatique distant du site principal ? <i>Si OUI, merci de préciser la distance entre les sites.</i>	
2.2	Votre secours informatique prévoit-il la continuité des échanges électroniques avec vos clients ?	
2.3	La mise en œuvre de votre secours informatique doit-elle être accompagnée d'adaptations techniques chez vos clients ? <i>Si OUI, précisez lesquels</i>	
2.4	Pouvez-vous décrire ici la manière dont vos différents centres de traitement sont organisés pour fournir des solutions garantissant une continuité de services à vos clients ? <i>(Reprise à froid, réplique des données, sites miroirs, ...)</i>	
2.5	Utilisez-vous un prestataire externe pour votre secours informatique ? <i>(Hébergement et/ou mise en œuvre)</i>	
2.6	Vos installations de secours vous sont-elles dédiées ou sont-elles mutualisées ?	
2.7	Vos services peuvent-ils être réalisés à partir de plusieurs sites distants ? <i>Merci de préciser</i>	
2.8	Disposez-vous d'un ou de plusieurs sites de repli pour vos collaborateurs, distants du ou des sites principaux ? <i>Précisez la distance entre les sites</i>	
2.5	Utilisez-vous un prestataire externe pour le repli de vos collaborateurs ?	

2.6	Vos locaux de repli vous sont-ils dédiés ou sont-ils mutualisés ?	
2.7	Disposez-vous d'autres moyens de secours ou proposez-vous des solutions de substitution à vos services ?	
3	LA GESTION DE LA CONTINUITE	
3.1	Disposez-vous d'une équipe permanente dédiée à la gestion de la continuité d'activité ?	
3.2	Votre Plan de Continuité d'Activité est-il entièrement opérationnel ? <i>En cas de réponse NON, merci de préciser les principales échéances</i>	
3.3	Votre Plan de Continuité d'Activité fait-il l'objet de tests périodiques ? <i>Merci de préciser les types de test, leur fréquence et les dates des tests réalisés depuis 2 ans.</i>	
3.4	Les services utilisateurs sont-ils associés aux tests du PCA ?	
3.5	Faites-vous participer certains fournisseurs ou prestataires clés aux tests de votre PCA ?	
3.4	Votre PCA est-il audité en interne et/ou par un organisme indépendant ? <i>Préciser le type d'audit et la fréquence</i>	

4	LA GESTION DE CRISE	
4.1	Avez-vous un dispositif de gestion de crise documenté s'appuyant sur une organisation spécifique ?	
4.2	Disposez-vous de moyens spécifiques pour communiquer avec vos clients en cas de sinistre ? <i>Si OUI, précisez lesquels</i>	
4.3	Vos clients sont-ils alertés en cas d'interruption de vos activités ? <i>Précisez comment et dans quels délais</i>	
5	LES CONTACTS UTILES	
5.1	Veillez fournir les coordonnées des personnes à contacter pour toute question complémentaire concernant cette enquête.	
5.2	Veillez fournir les coordonnées des personnes (principaux et suppléants) de votre organisation à contacter en cas d'urgence	