



Présentation du lexique structuré de la Continuité d'Activité

Alain DEQUIER
Nicolas de THORE
François TÊTE



Le groupe de travail

- Une bonne compréhension des termes spécialisés, partagée par ses membres, est un préalable nécessaire au travail d'une association de professionnels.
- Un groupe de travail (de 12 à 6 personnes de secteurs d'activité différents) sur près de deux ans :
 - récupération des vocabulaires existants,
 - discussion des définitions pour porter des commentaires ou donner une alternative.
- En 2012, parallèlement à la traduction de la norme ISO 22301 pour l'AFNOR, nous avons pris en compte le vocabulaire du système de management de la continuité d'activité.



Les principes :

La présentation du lexique structuré

- Qu'apporte aujourd'hui la présentation alphabétique dans un fichier électronique ?
- La macro-structuration du document donne la vision des rédacteurs, ce sont les premiers niveaux du sommaire :
 - Cohérence avec la gestion des risques,
 - Stratégie de la continuité d'activité,
 - Solutions pour la continuité d'activité,
 - Planification (dont la gestion de crise),
 - Gouvernance de la continuité d'activité.
- Les proximités de sens d'un terme sont regroupés et donnent :
 - une cohérence dans la progression de la lecture,
 - une possibilité d'appréhender aisément les nuances.



Les principes :

Le contenu du lexique structuré

- Suivre ce qui se publie dans le domaine, et situer le nouveau vocabulaire dans le lexique :
 - Initialement les productions de l'AFNOR, BCI, Joint Forum
 - Récemment ceux des normes ISO 27031, ISO 22301 (avec beaucoup de termes généraux)
- Assurer une cohérence avec les autres publications du CCA :
 - Usage des termes du lexique dans les autres publications des autres groupes de travail
 - Capture des nouveaux termes
- Ne pas déborder du domaine :
 - Pas d'intégration dans la gestion des risques
 - Mise à part des généralités du management (intégration ISO 22301)



Quelques beaux débats :

Le Délai Maximal d'Interruption Admissible - DMIA

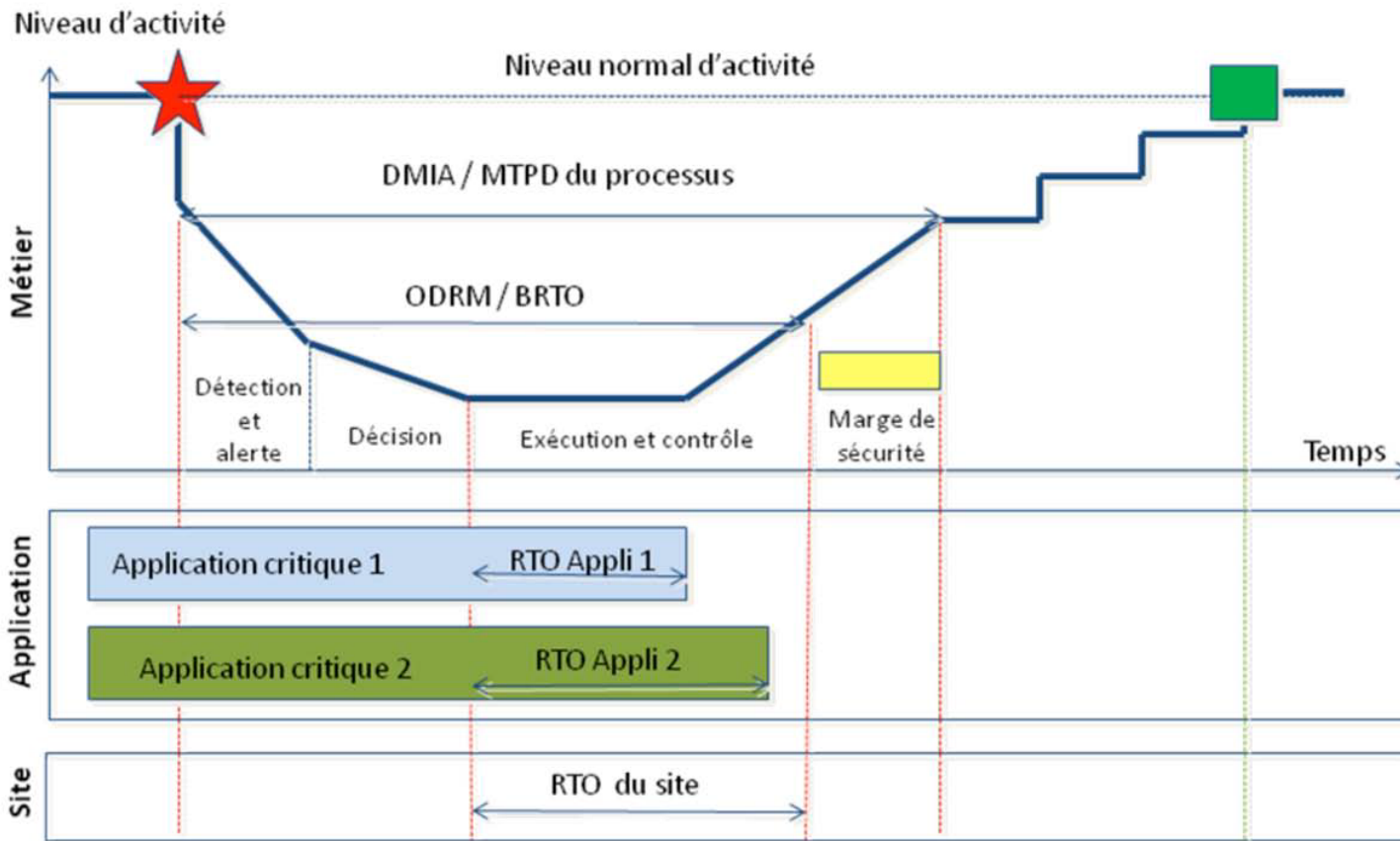


Figure 3 : Définition du DMIA (Délai Maximal d'Interruption Admissible) et ODRM (Objectif de Délai de Reprise Métier)

Quelques beaux débats, en plus du DMIA

- **Échéance impérative** - (*Due date*)
- **Source : CCA**

Date ou heure impérative pour fournir un résultat, une prestation (versements d'allocations, cut-off bancaire ...).

Dans ce cas la notion de DMIA est flexible selon le moment de l'interruption. L'objectif est d'être à nouveau opérationnel à l'approche de l'échéance impérative.

- **Commentaires CCA :**

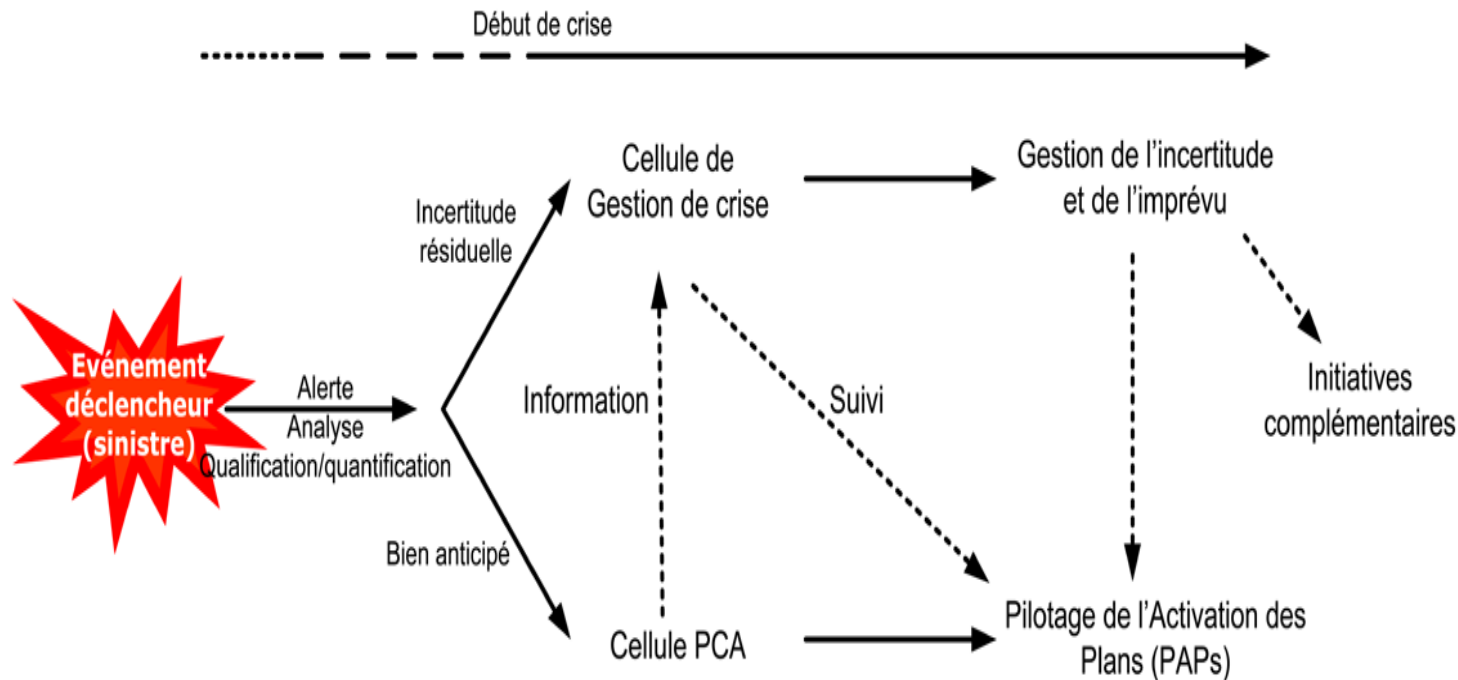
L'expérience acquise sur la continuité montre qu'il convient de prendre en compte la diversité des contraintes, l'existence d'échéance impérative implique naturellement des ordonnancements de reprise différents selon la période où se produit le sinistre.



Quelques beaux débats : La gestion de crise et le PCA

Figure 2 : Le déclenchement d'un PCA suppose-t-il toujours une gestion de crise ?

Période de crise



Autres présentations de termes liés, version 3

- Et si ces plans étaient dépassés ?
- *Secours ultimes*
- **Proposition CCA :**

Certaines circonstances, en raison de leur gravité (sinistre régional) ou d'un enchainement de défaillance (par exemple contagion site primaire vers site secondaire) peuvent amener à ne plus disposer des sites de secours / replis envisagés et être démunis des ressources habituelles.

Pour une situation d'extrême gravité, des **solutions de survie** sont à anticiper (provisions, abri...).

Pour des situations d'extrême désorganisation, on pourra rechercher des **solutions de subsistance** (ressources vitales recherchées localement).

Sur le plan technique, on disposera d'une **solution de dernier ressort**

L'ensemble de ces solutions peuvent être désignées par **secours ultimes**.



Autres présentations de termes liés, version 3

- Aspect humain de la gestion de crise
- Proposition CCA :

Ils sont primordiaux car il s'agit de traiter une situation hostile non maîtrisée.

Les membres de la cellule peuvent en effet être sujets à un phénomène de **sidération** lorsque l'événement survient, phénomène qui les prive de la capacité à réagir.

L'ampleur de l'événement à affronter peut conduire à un **déni de la réalité**, on ne veut pas y croire et l'on réagit de manière sous-adaptée. Car on n'a pas une vision réelle des impacts de la situation.

Et cependant dans une ambiance de **stress**, surtout si la crise s'amplifie ou dure, il convient pour les membres de la cellule, au-delà de la mobilisation et de la vigilance déjà évoquées, d'être capable d'**anticipation**, afin de prendre les décisions les plus efficaces.



Ce qui est en attente pour la V4 de 2014

- Bien définir le sens de « **contingence** » (*contingency*) et les plans de contingence
- Comment qualifier les **périodes hors crise** , sans passer par guerre versus paix ce serait le « mode usuel , ou normal ou ordinaire ...» de travail (*business as usual*)
- Pour ceux qui partagent et optimisent l'analyse des risques de leur relation : des **corisquants** ?
- Intégrer la vision de la crise par MM. Lagadec puis Combalbert et Delbecque : **déferlement, dérèglement, rupture**
- Pour le **BYOD** nous avons pensé à « Apporter vos outils personnels » (**AVOP**) le choix de la Commission de terminologie et néologie « informatique et télécoms » a été « Apportez votre équipement personnel de communication (**AVEC**) (JO du 24 mars 2013). Les canadiens utilisent (**AVPA**). Que faire ?



Si vous souhaitez participer à la V4

Vous pouvez : signaler les termes que ne seraient pas déjà pris en compte dans le lexique et même ceux qui ne vous satisfont pas,

ou mieux,

Venir rejoindre le groupe de travail début 2014.



Un proverbe pour conclure

« Ce qui se conçoit bien s'énonce clairement
et les mots pour le dire arrivent aisément ».

Boileau (1638 – 1711)

