GUIDE MÉTHODOLOGIQUE !

DIGITAL FlashUP

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE

CONSTRUISEZ LE PCA ESSENTIEL DE VOTRE ENTREPRISE EN 30 MINUTES

Un concentré d'idées claires et utiles

Gouvernement Princier
PRINCIPAUTÉ DE MONACO
Extended Monaco Entreprise
MONACO BUSINESS OFFICE

Une cyberattaque, une panne informatique, une coupure réseau, l'indisponibilité de vos locaux ou d'un prestataire critique peut interrompre votre activité. Êtes-vous prêt à continuer à fonctionner ?

Un Plan de Continuité d'Activité (PCA) permet d'anticiper ces situations et de définir comment maintenir les activités essentielles de l'entreprise, même temporairement en mode dégradé.

Ce guide vous aide à poser les bases de votre PCA autour de **6 décisions essentielles**.

DIGITAL FlashUP

1. Identifiez les activités qui doivent absolument continuer

Ne cherchez pas à tout maintenir. Commencez par identifier 3 à 5 activités dont l'interruption aurait rapidement des conséquences importantes pour vos clients, vos collaborateurs, vos finances ou vos obligations.

> « Si mon entreprise était fortement perturbée demain, quelles activités devraient continuer en priorité ? »

Exemple concret

Azur Services est une PME fictive de 15 salariés spécialisée dans les services aux entreprises. Son activité repose notamment sur sa messagerie, un CRM, un logiciel de gestion et de facturation et des fichiers partagés.

Elle identifie trois activités prioritaires :

Activité	Conséquence d'une interruption
Relation clients	Les clients ne peuvent plus joindre l'entreprise
Traitement des dossiers	Les prestations en cours sont interrompues
Facturation	La facturation et les encaissements sont retardés

Le réflexe → Ne partez pas de vos outils informatiques. Partez de ce que votre entreprise doit continuer à faire.

2. Déterminez combien de temps chaque activité peut être interrompue

Toutes vos activités n'ont pas la même urgence.

Pour chacune, déterminez la durée maximale d'interruption que votre entreprise peut réellement supporter :

Quelques heures ?

Une journée ?

Trois jours ?

Une semaine ?

Exemple

Azur Services estime pouvoir différer certaines tâches administratives pendant plusieurs jours.

En revanche, elle considère que sa relation clients ne peut pas être interrompue plus de 4 heures.

Elle sait donc où concentrer ses efforts en premier.

Le réflexe → Plus une activité supporte mal une interruption, plus sa continuité doit être préparée en priorité.

3. Identifiez vos dépendances critiques

Une fois vos activités prioritaires identifiées, demandez-vous :

> « De quoi avons-nous absolument besoin pour réaliser cette activité ? »

Regardez au-delà de l'informatique :

Personnes

collaborateurs ou compétences indispensables

Informatique

logiciels, serveurs, ordinateurs...

Locaux

bureaux, atelier, magasin...

Données

fichiers, contrats, bases clients...

Télécoms

Internet, téléphonie, messagerie...

Prestataires

informatique, cloud, paiement, logistique...

Exemple

Pour assurer sa relation clients, Azur Services dépend de sa messagerie, son CRM, sa connexion Internet, ses téléphones, sa base de contacts et son équipe commerciale.

Elle découvre surtout que ses coordonnées clients ne sont accessibles que depuis son CRM.

Si le CRM devient indisponible, comment contacter les clients ?

Cette question révèle une dépendance critique.

DIGITAL FlashUP

4. Préparez un plan B pour chaque dépendance critique

Pour chacune, posez maintenant la question :

> « Si cette ressource devient indisponible demain, comment pouvons-nous continuer autrement ? »

L'objectif n'est pas nécessairement de fonctionner normalement. Il s'agit de prévoir un mode dégradé suffisamment efficace pour maintenir l'essentiel.

Exemple — les plans B d'Azur Services

Si l'entreprise perd…	Elle prévoit de…
Messagerie	Utiliser les téléphones et un canal alternatif défini
CRM	Utiliser une liste des contacts prioritaires conservée hors ligne
Bureaux	Basculer temporairement en télétravail
Logiciel de facturation	Reporter la facturation tout en conservant une trace des opérations
Prestataire IT principal	Contacter un interlocuteur de secours identifié à l'avance

⚠ **Attention →** votre solution de secours doit être accessible pendant la crise. Une liste de contacts d'urgence enregistrée uniquement sur le serveur devenu inaccessible ne constitue pas une solution de secours.

5. Définissez qui décide et qui agit

Lorsqu'un incident survient, les premières minutes ne doivent pas être consacrées à déterminer qui doit faire quoi.

Définissez au minimum :

- [ ] **Qui décide d'activer le PCA ?**
- [ ] **Qui coordonne les actions ?**
- [ ] **Qui contacte les prestataires ?**
- [ ] **Qui informe les collaborateurs ?**
- [ ] **Qui communique avec les clients si nécessaire ?**

Les coordonnées essentielles doivent également être disponibles sans dépendre de votre système informatique habituel.

Exemple

Chez Azur Services, la direction décide de l'activation du PCA. Le responsable administratif coordonne les actions, tandis que le prestataire informatique gère la réponse technique.

Les coordonnées indispensables sont conservées à la fois numériquement et hors ligne.

DIGITAL FlashUP

6. Définissez l'ordre de reprise… et testez-le

Lorsque la situation revient progressivement à la normale, tout ne pourra pas nécessairement être remis en service simultanément.

Définissez donc l'ordre dans lequel vos activités et ressources doivent être rétablies.

Pour Azur Services :

01

moyens de communication

02

données et outils nécessaires à la relation clients

03

dossiers opérationnels

04

gestion et facturation

05

activités non prioritaires

Mais un PCA qui n'a jamais été testé repose sur des hypothèses.

Faites un test simple

Réunissez les personnes concernées et annoncez :

> « Demain matin, nous n'avons plus accès à notre messagerie, nos fichiers partagés ni notre logiciel métier pendant 24 heures. Que faisons-nous ? »

En 30 minutes, vérifiez si chacun sait qui contacter, quelles activités maintenir, quelles solutions de secours utiliser et dans quel ordre reprendre l'activité.

Les difficultés rencontrées pendant l'exercice deviennent directement votre liste d'améliorations.

DIGITAL FlashUP

RESTEZ CONNECTÉS

& Boostez vos compétences numériques sur MONENTREPRISE.GOUV.MC/EME

Gouvernement Princier
PRINCIPAUTÉ DE MONACO
Extended Monaco Entreprise
MONACO BUSINESS OFFICE