

# Protégez votre entreprise

## Plan de Continuité des Affaires et de Reprise Après Sinistre



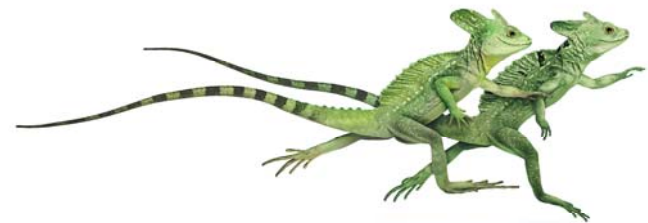
INVESTMENT DEALERS  
ASSOCIATION OF CANADA

ASSOCIATION CANADIENNE DES  
COURTIERS EN VALEURS MOBILIÈRES

Alain Laprise


Membre de l'équipe TELUS

17 mai 2005



le futur est simple™

## ■ **Ordre du jour :**

- Article 19 du Statut 17 
- Plans de Continuité des Affaires et de Reprise Après Sinistre – La structure
- Bâtir ou acheter ?
- En quoi un fournisseur tiers peut-il vous venir en aide ?
- Résumé et conclusion

## ACCOVAM – Article 19 du Statut 17



**Vous avez l'obligation de protéger votre industrie...**

**« Chaque membre doit établir et maintenir un plan de continuité d'activité indiquant les procédures à appliquer en cas d'urgence ou de perturbation importante de l'activité. Ces procédures seront raisonnablement conçues en vue de permettre au membre de poursuivre ses activités en cas de perturbation importante de celle-ci de manière à satisfaire à ses obligations à l'endroit de ses clients et de ses contreparties sur les marchés financiers... »**

## Ce que cela signifie pour vous...

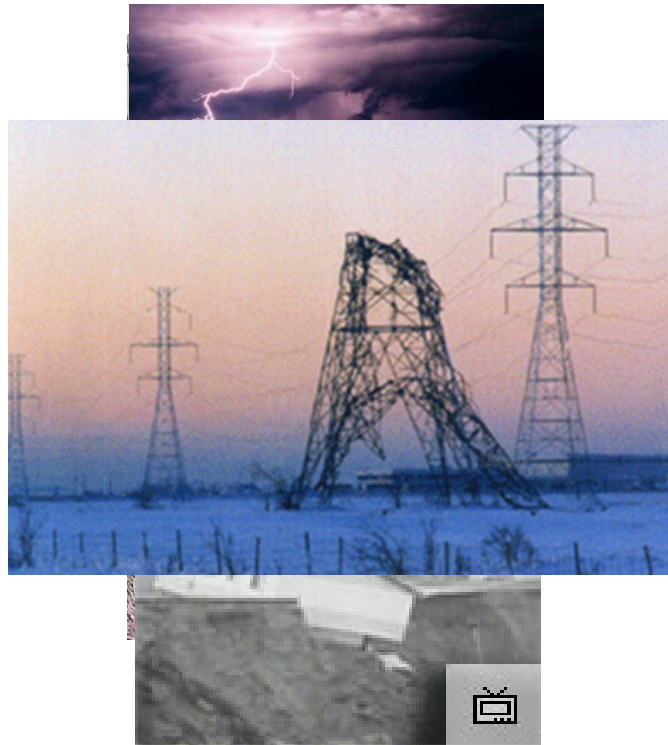
- L'article 19 du Statut 17 veillera à ce que les sociétés membres puissent continuer de fonctionner en cas d'urgence, et ce, à un niveau tel qu'elles pourront :
  - respecter leurs obligations légales, réglementaires et fiduciaires
  - respecter leurs obligations à l'égard des clients
- Pour atteindre cet objectif, toutes les sociétés membres devront établir et maintenir un plan de continuité des affaires qui :
  1. répond à des normes minimales
  2. assure un rétablissement approprié et efficace après une « *perturbation importante des activités* »
  3. respecte les lois, règlements et circonstances propres à un ressort ou à un territoire.

- Une « *perturbation importante des activités* » est définie comme un événement qui :
  - empêche l'accès aux lieux d'activité habituels et/ou
  - empêche l'accès aux systèmes et aux services primaires.
- Avez-vous des exemples?

Votre PCA devra tenir compte des pires éventualités

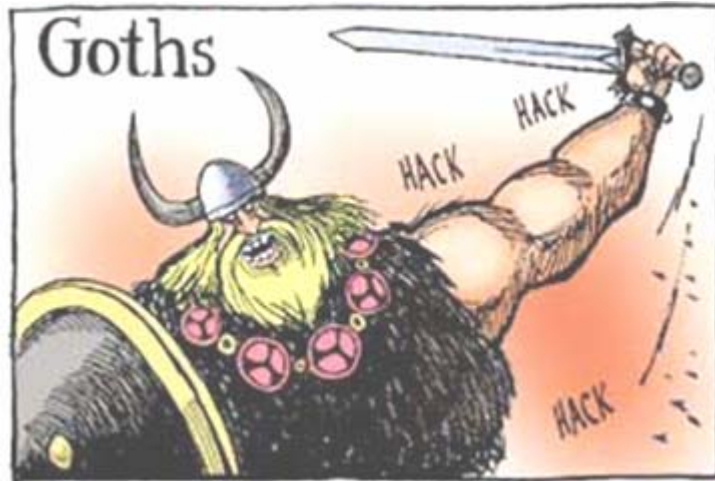
Il s'agit d'un "Scénario Cauchemar"

# Perturbation importante des activités



# Sans compter le piratage...

## BRINGING CIVILIZATION TO ITS KNEES...




## Calendrier :

- **Lorsque le règlement sera approuvé, un avis sera envoyé aux membres.**
- **À partir de ce moment, les membres auront 12 mois pour :**
  1. Élaborer le PCA et de RAS
  2. En faire l'essai
  3. Revoir le PCA
- **Les membres peuvent s'attendre à recevoir l'avis au cours des trois à six prochains mois.**

Il est important de commencer la planification et les préparatifs dès maintenant !

## ■ **Ordre du jour :**

- Article 19 du Statut 17
- Plans de Continuité des Affaires et de Reprise Après Sinistre – La structure 
- Bâtir ou acheter ?
- En quoi un fournisseur tiers peut-il vous venir en aide ?
- Résumé et conclusion

## Un PCA ne s'improvise pas... Trois règles de base à respecter

- Va du haut vers le bas... Ce n'est pas une option
- Il s'agit d'un processus et d'un document vivant
- Il s'agit d'un scénario « Cauchemar »

# Structure du plan de continuité des affaires



Le plan de continuité des affaires va du haut vers le bas.

- **Responsable du PCA :**
  - Le responsable du PCA est un cadre supérieur qui a la garde du plan de continuité des affaires
  - Il voit à la disponibilité des ressources et des fonds
  - Responsable des communications
  
- **Équipe de la haute direction :**
  - Responsable d'approuver les plans de continuité des affaires initiaux et révisés.

# Structure du plan de continuité des affaires



Pour être conforme au 17.19, le PCA doit comporter les principaux éléments suivants :

## 1. Plans et procédures

- Plan de gestion de crise de la haute direction
  - Documente les procédures et les installations de soutien requises par les hauts dirigeants
- Plan de gestion des incidents
  - Documente les responsabilités du personnel
  - Comprend les procédures de communications internes et externes et les procédures nécessaires pour la continuité et la reprise

## 2. Plan d'information du personnel

- Conçu pour que tous les membres du personnel soient au courant de leurs rôles et de leurs responsabilités en temps de crise

# Structure du plan de continuité des affaires

## 3. Installations et infrastructure

- Systèmes
- Technologies
- Données
- Sites de reprise après sinistre

## 4. Examen du plan de continuité des affaires et procédures d'essai

- Les plans doivent être examinés et approuvés par la haute direction pour s'assurer qu'ils respectent les normes de l'ACCOVAM.
- Une fois terminé, le PCA doit faire l'objet d'essais pour prouver qu'il est parfaitement opérationnel.
- Les plans de continuité des affaires doivent être examinés par une tierce partie indépendante.
- La haute direction examinera et approuvera le PCA tous les ans.

Le PCA est un document évolutif qui doit être à jour en tout temps.

# Normes à respecter pour le PCA

Pour atteindre ces objectifs stratégiques, les normes suivantes doivent être respectées :

## 1. Communications

- Listes de personnes à joindre / procédures pour communiquer avec tous les employés, la gestion de l'immeuble, les *clients* et les contreparties.
- Des moyens de communication alternatifs doivent également être précisés.

## 2. Site de reprise après sinistre

- Le site de reprise après sinistre et l'infrastructure nécessaire doivent (au besoin) se trouver loin géographiquement du premier site.

## 3. Sauvegarde des systèmes

- Processus complets de sauvegarde pour protéger les données et les codes sources des applications et les récupérer facilement.

## Normes à respecter pour le PCA

### 4. Dépendances externes

- Toutes les entreprises tierces clés doivent avoir un plan de continuité des affaires efficace et éprouvé.

### 5. Dossiers importants

- Tous les dossiers importants (peu importe le média) doivent être :
  - reproduits et entreposés dans un endroit géographiquement distinct;
  - à jour;
  - accessibles pour être utilisés en temps voulu.

### 6. Information du personnel

- Le personnel sera formé et tout à fait en mesure d'exécuter les tâches requises sur le site de reprise.

## Normes à respecter pour le PCA

### 7. Maintien du PCA

- La continuité des affaires doit être incluse dans la conception et l'introduction de nouveaux produits et services et dans l'infrastructure.

### 8. Plan relatif aux ressources humaines

- La fourniture de services de ressources humaines (y compris la paie, l'aide financière et l'aide aux personnes en deuil) doit être incluse dans le PCA.

### 9. Rapports à la direction

- Le responsable du PCA doit présenter un rapport à la haute direction tous les trimestres.

# Élaboration d'un PCA - Le travail à accomplir...

## Élaboration d'un PCA / RAS

- L'élaboration d'un plan de continuité des affaires conforme au règlement 17.19 nécessite un processus clair, structuré et bien défini.
- La première étape critique de ce processus est l'analyse des répercussions sur les activités.
- Cette analyse considère tous les aspects des activités de courtage et pose la question
  - « Que se passerait-il si ..... ? » Scénario cauchemar...

L'analyse des répercussions sur les activités est un processus explicite et bien structuré.

## 1- Analyse des répercussions sur les activités

### Temps de reprise

- Identifier les applications indispensables et déterminer le temps nécessaire la reprise.
  - Objectifs quant au point de reprise
  - Objectifs quant au temps de reprise

### L'infrastructure TI

- Revoir la stratégie de sauvegarde du système et identifier les lacunes; présenter des recommandations s'il y a lieu.
- Identifier les composantes de réseaux nécessaires afin d'assurer la connexion au site de reprise après sinistre.

### Facteurs externes

- Identifier les connexions externes essentielles.
- Repenser l'environnement du centre de données et la protection en termes de sécurité de puissance, d'alimentation sans coupure, de chauffage, ventilation et climatisation et de protection contre les incendies.

## 1- Analyse des répercussions sur les activités

L'analyse des répercussions sur les activités est un processus conçu pour :

- Déterminer les lieux de travail alternatifs.
- Établir des politiques et des procédures de communication d'urgence pour les employés et les clients.
- Identifier les fournisseurs essentiels avec qui l'on doit communiquer en cas de sinistre.
- Examiner les politiques et procédures en matière de ressources humaines.
- Fournir des recommandations et des options de coût pour élaborer un plan approprié de continuité des affaires et de reprise après sinistre.

Un processus rigoureux hautement détaillé qui tient compte de vos processus d'affaires.

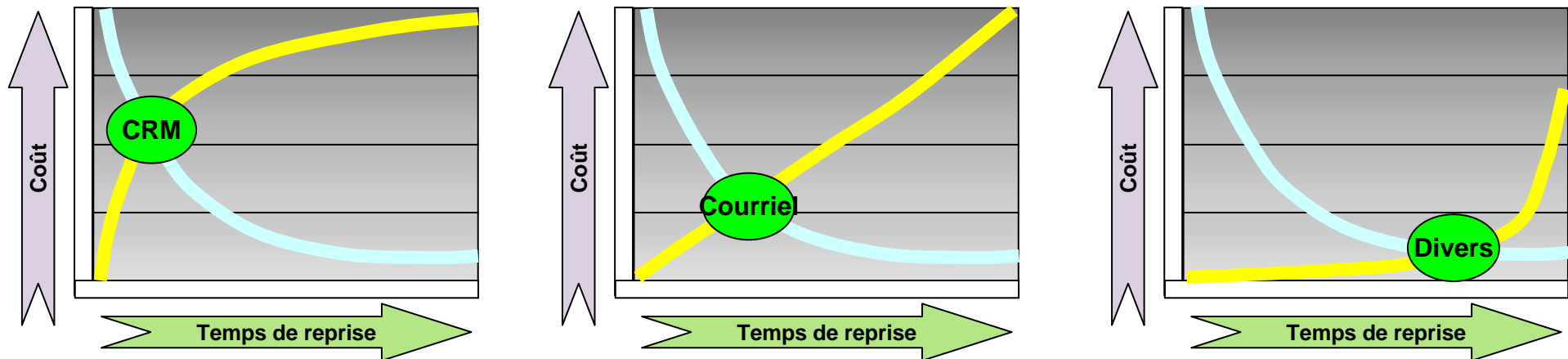
## 1- Analyse des répercussions sur les activités

*Dans les plans de continuité des affaires et de reprise après sinistre, les applications et les données n'ont pas toutes la même valeur.*

La solution réside dans un compromis entre le coût d'assurance de la continuité des affaires et le coût d'une interruption.

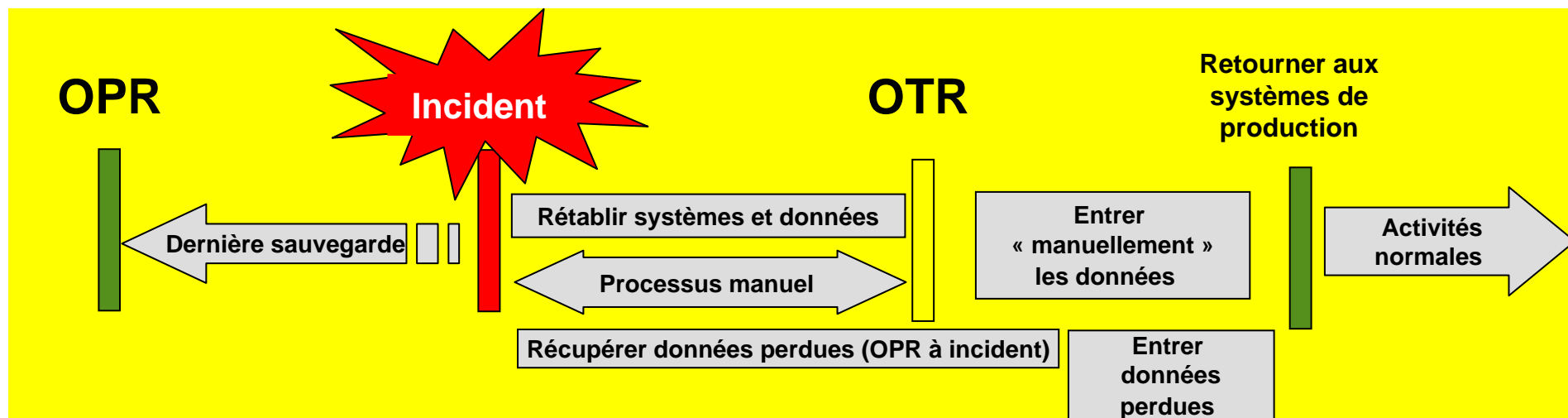
Niveau et complexité de la redondance

Répercussions d'une panne



## 1- Analyse des répercussions sur les activités

- **Objectif quant au point de reprise (OPR)**
  - Depuis la dernière sauvegarde jusqu'à l'incident (données perdues)
- **Objectif quant au temps de reprise (OTR)**
  - De l'incident jusqu'à la récupération des systèmes et des données



- **Mettre en œuvre l'infrastructure de reprise après sinistre**
  - Sites préoccupants (critiques)
  - Sauvegarde des données, chambre forte hors site (hébergement?)
  - Duplication des données et du serveur (image miroir?)
  - Connectivité au réseau (Diversité et/ou redondance requise?)
  - Rétablissement du lieu de travail
  - Continuité des communications voix (Accès direct + centre d'appels)
  
- **Guide de reprise après sinistre**
  - Documenter les procédures de reprise
  - Plan de communication pour les intervenants
    - direction, équipes d'urgence, fournisseurs,
    - médias, employés, actionnaires
  - Procédures de réclamations
  - Etc.

## 3- Essai du PCA / RAS

- **Le PCA/RAS doit régulièrement faire l'objet d'essais**
  - Cela assure qu'il est à jour,
  - que les systèmes nécessaires sont fonctionnels et qu'ils répondent aux exigences établies,
  - que le personnel clé a été formé.
- **Structure des essais du plan**
  - Liste de vérification préalable
    - Objectifs des essais
    - Affectation du personnel
  - Essais
  - Vérifier les résultats
  - Examen post-essais
  - Mettre en œuvre les points prioritaires

L'essai du plan PROUVE que celui-ci fonctionne et que vous êtes préparé.

# Composantes techniques du PCA / RAS

## 1) Entreposage

- **Services prêts à utiliser**
  - Entreposage hors site chez un tiers.
  - Duplication de centre de données à centre de données.
    - Pour conserver en sécurité des copies de vos données à différents endroits.
- **Duplication du réseau de stockage du client au centre données**
- **Solutions de réseau de stockage (SRS) expressément conçues pour l'emplacement du client :**
  - Les Services professionnels assureront l'évaluation, la conception et la construction.
  - Équipement de réseau de stockage et de service d'accès au réseau situé chez le client.
- **Les sauvegardes de données peuvent être configurées pour respecter des objectifs OPR ou budgétaires particuliers**

## Composantes techniques du PCA / RAS

### 2) Rétablissement du lieu de travail

- **Emplacement sûr, hors site**
- **Considéré comme étant un « refuge » sûr pour le personnel clé**
- **Comprend :**
  - l'équipement de bureau standard
    - bureaux, chaises, téléphones, etc.
  - ordinateurs, imprimantes, télécopieurs
- **Connectivité au réseau**
  - réseau local et réseau étendu selon les besoins
- **Sécurité physique accrue**

Permet aux membres clés du personnel de reprendre leur rôle rapidement et efficacement.

## Composantes techniques du PCA / RAS

### 3) Hébergement hors site

- **Afin de conserver les applications et les serveurs indispensables en sécurité dans un centre de données tiers**
  - Sites Web internes et externes
  - Applications de soutien
  - Bases de données de clients
- **Un centre de données offre au client un éventail de services :**
  - *De* : la simple colocation
    - Surface utile aménagée, dans un périmètre sécurisé, avec accès 24 heures sur 24, sept jours sur sept.
    - Le client fournit le matériel, les applications et le soutien.
  - *À* : Un forfait complet
    - Matériel, logiciel et services de gestion dans le centre de données

Veille à ce que les applications et processus commerciaux essentiels soient opérationnels peu importe l'événement.

## Composantes techniques du PCA / RAS

### 4) Connectivité au réseau étendu

- Un réseau étendu haute vitesse sécurisé permet aux entreprises d'accéder à leurs applications à partir de n'importe où.
- Tous les sites de reprise offrent un accès haute vitesse au réseau.
- Les membres du personnel peuvent également accéder au réseau de l'entreprise à partir d'autres lieux de travail ou de bureaux à domicile.
- Permet aux membres du personnel d'accéder aux données et aux applications essentielles, peu importe la situation.

Le réseau est le noyau !

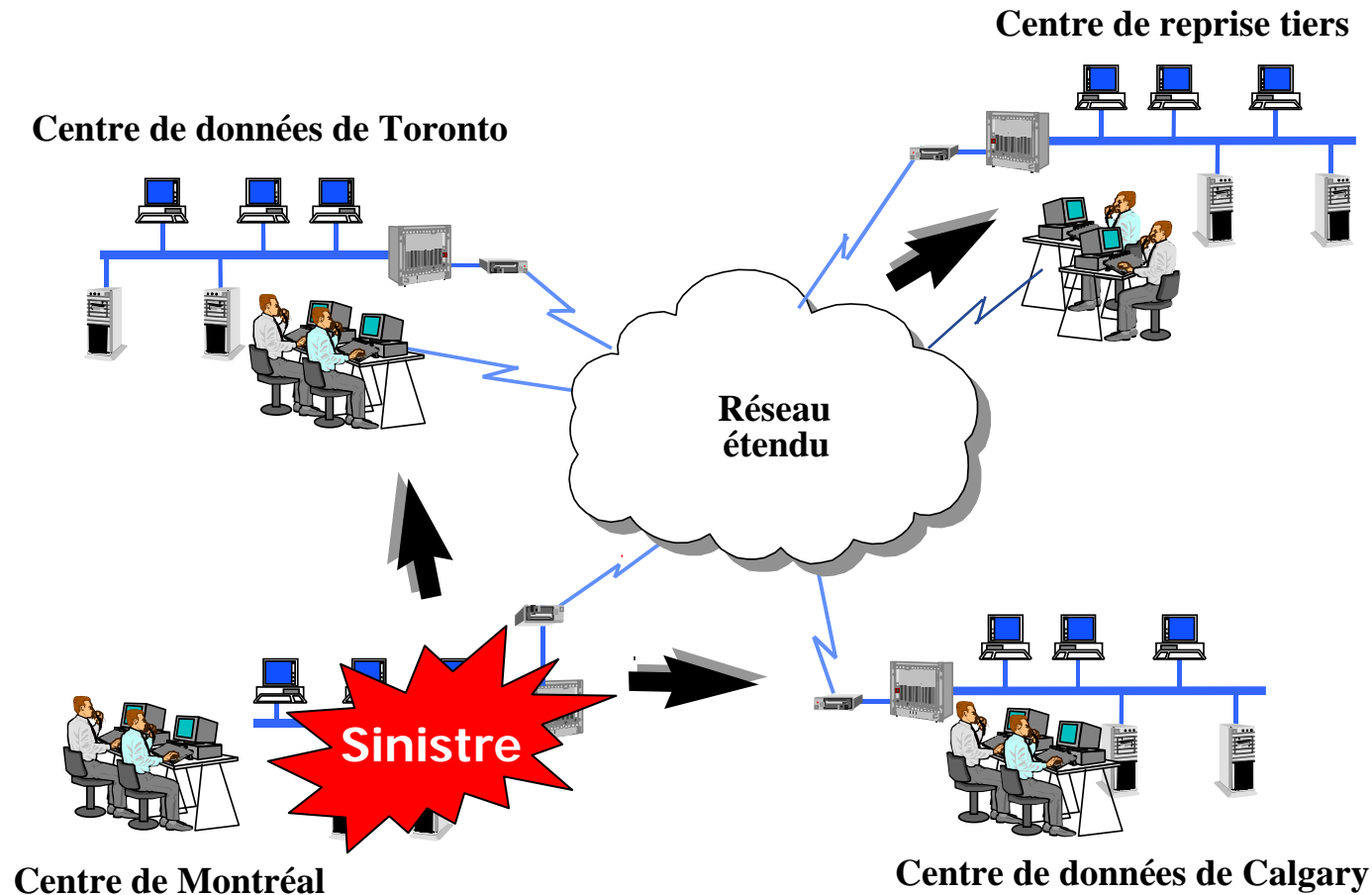
## Composantes techniques du PCA / RAS

### 5) Continuité de la transmission de la voix

- Les technologies sont sur place pour réacheminer rapidement les appels à d'autres numéros de téléphone :
  - Centres d'appel d'urgence
  - Boîte vocale d'urgence
  - Téléphones mobiles
  - Voix sur IP

Dans le domaine du courtage, la « touche personnelle » rassure le client.

Comment cela fonctionne...



## ■ **Ordre du jour :**

- Article 19 du Statut 17
- Plans de Continuité des Affaires et de Reprise Après Sinistre – La structure
- **Bâtir ou acheter ? ←**
- En quoi un fournisseur tiers peut-il vous venir en aide ?
- Résumé et conclusion

## Bâtir ou acheter ?

- **Élaborer et mettre en œuvre un plan conforme de continuité des affaires et de reprise après sinistre est une tâche ardue.**
  - Analyse des répercussions sur les activités
  - Élaboration et mise en œuvre du plan de continuité des affaires et de reprise après sinistre
  - Essais périodiques
- **Les planificateurs d'entreprise doivent :**
  - comprendre parfaitement les systèmes essentiels et non essentiels
  - connaître les répercussions d'une crise sur les systèmes essentiels
  - disposer de ressources techniques
  - avoir le soutien de la haute direction
  - avoir du temps

**Les maisons de courtage cherchent généralement à se concentrer sur le coeur de leurs activités soit; le courtage...**

# Bâtir ou acheter ?

- Beaucoup de maisons de courtage seraient heureuses de faire appel à un fournisseur de services de reprise après sinistre.
- mais exigeraient :
  - Le service de bout en bout
  - Un haut niveau de sécurité et de performance
  - D'en avoir pour leur argent
  - **D'avoir affaire à une seule personne**



# Bâtir ou acheter ?

- **Le fournisseur idéal de PCA et de RAS :**
  - Comprend TOUS les aspects de l'entreprise
  - A une portée nationale
  - Offre un éventail de services de bout en bout
  - A « **PROUVÉ** » sa fiabilité technique
  - Possède un dossier solide incontestable.



C'est beaucoup demander d'un  
seul fournisseur !

## ■ **Ordre du jour :**

- Article 19 du Statut 17
- Plans de Continuité des Affaires et de Reprise Après Sinistre – La structure
- Bâtir ou acheter ?
- En quoi un fournisseur tiers peut-il vous venir en aide ?
- Résumé et conclusion



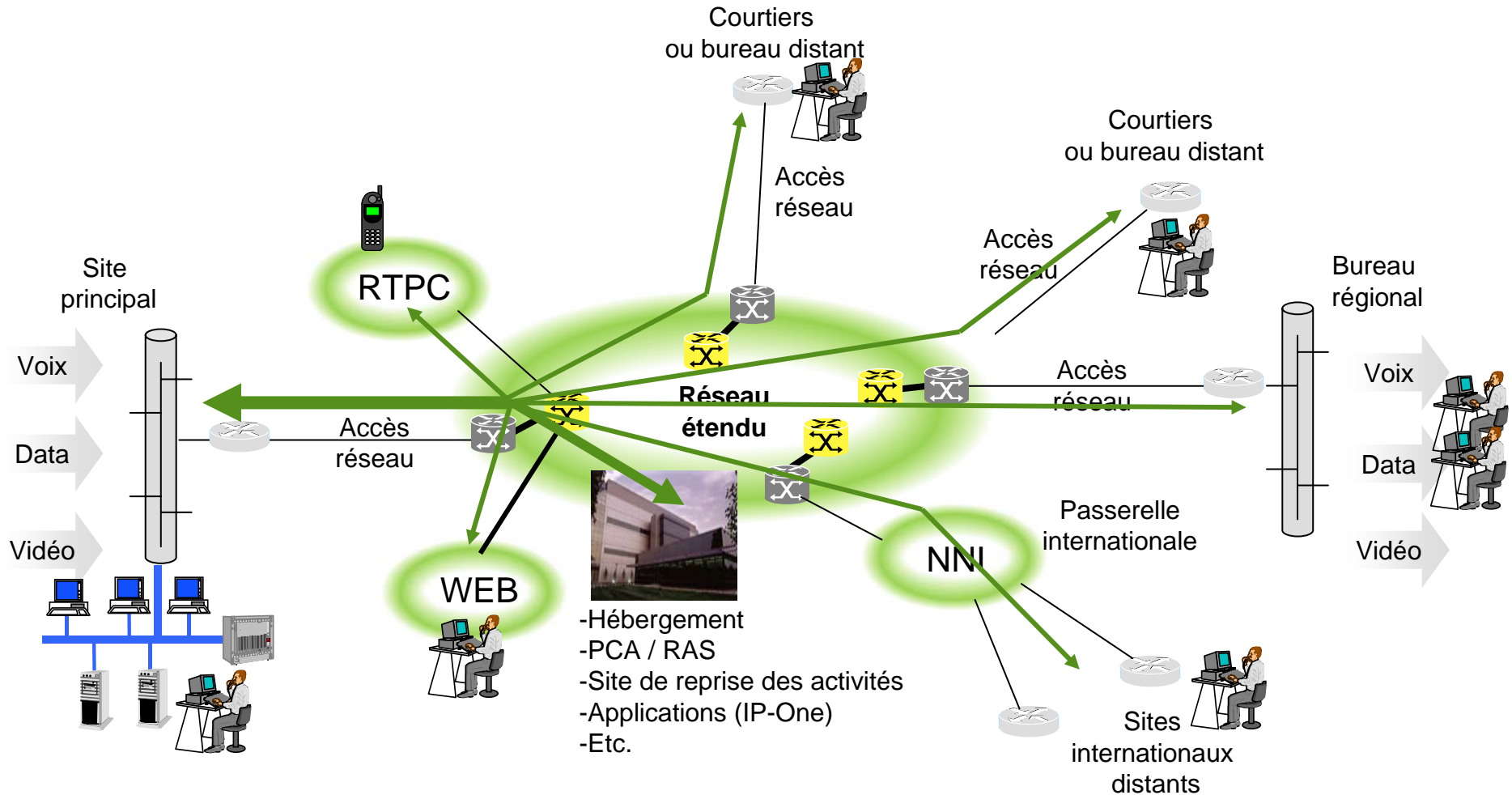
## En quoi un tiers peut-il vous venir en aide ?



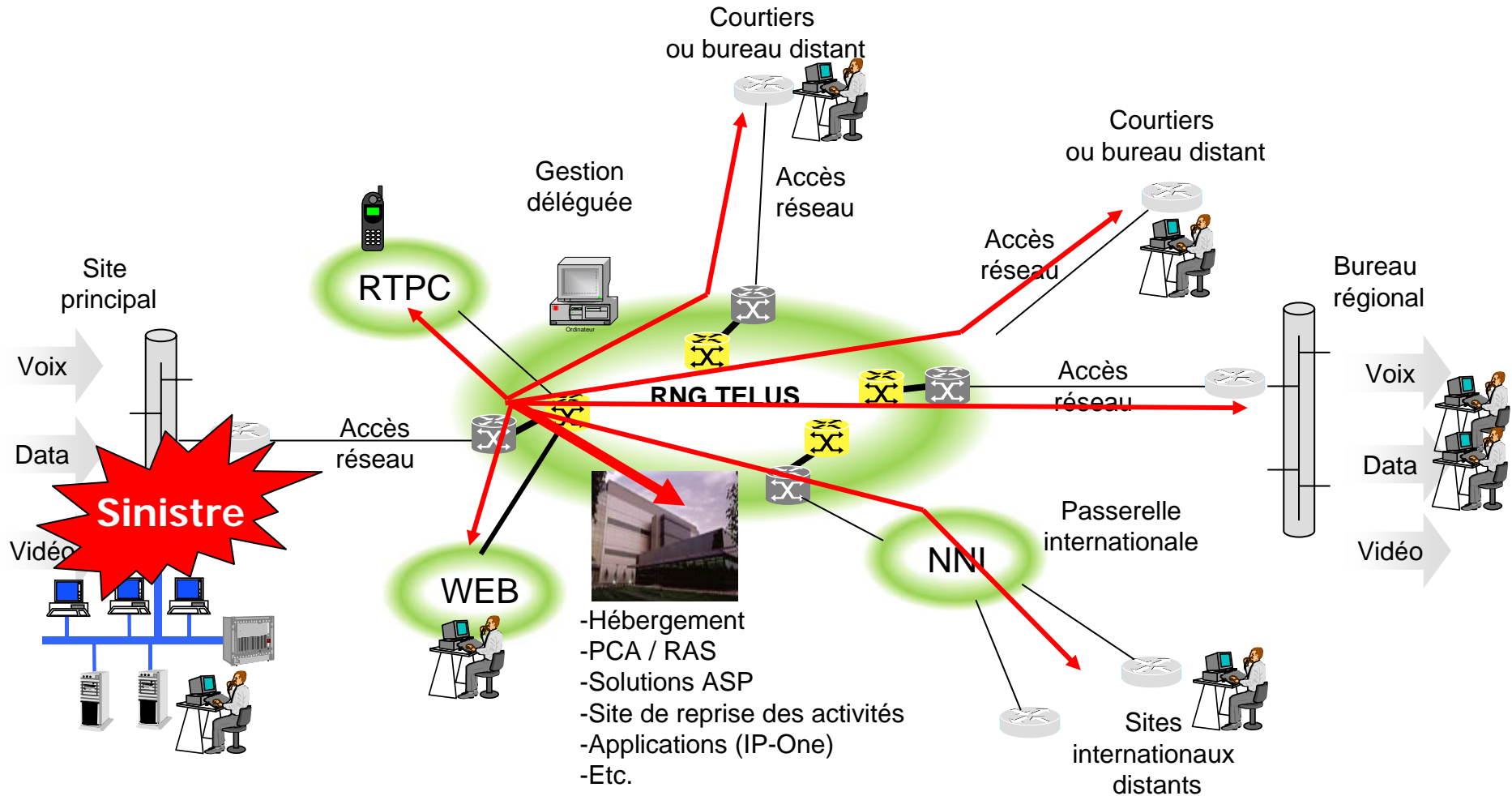
- **Le fournisseur idéal doit offrir un éventail complet de produits et de services pour que votre entreprise demeure fonctionnelle en toutes circonstances !**
  - Analyse des répercussions sur les activités
  - Consultation en PCA / RAS
  - Essai des plans
  - Sites de reprise des activités
  - Services de réseau national et international
  - Rétablissement des systèmes et des applications
  - Stockage
  - Matériel
    - Unix, Mainframe, AS/400, Intel,
- **La solution doit être unique, personnalisée pour répondre à vos besoins spécifiques.**




# Pourquoi TELUS / SunGard ?



# Pourquoi TELUS / SunGard ?



**Aucun autre fournisseur de solutions au Canada n'en offre autant.**

- **Ordre du jour :**
  - Article 19 du Statut 17
  - Plans de Continuité des Affaires et de Reprise Après Sinistre – La structure
  - Bâtir ou acheter ?
  - En quoi un fournisseur tiers peut-il vous venir en aide ?
  - Résumé et conclusion 

## Une catastrophe est si vite arrivée...

- Les membres de l'ACCOVAM devront (obligation) élaborer les plans et processus de continuité des affaires nécessaires pour protéger leurs clients, leur entreprise et l'industrie.
- Avec une planification rigoureuse et les bons partenaires, un plan de continuité des affaires entièrement conforme peut être élaboré et mis en œuvre moyennant un minimum de dépenses et d'interruption pour votre entreprise.

**Vous voulez dormir sur vos deux oreilles !**

## Économies possibles avec la mise en place d'un Plan de Continuité des Affaires et de Relève Après Sinistre

- Réduction possible (à négocier) sur prime d'assurance
- Économies sur éléments non requis suite à l'audit
- « Emergency licence » sur équipements de relève

## PCA / RAS – RÉSUMÉ et CONCLUSION

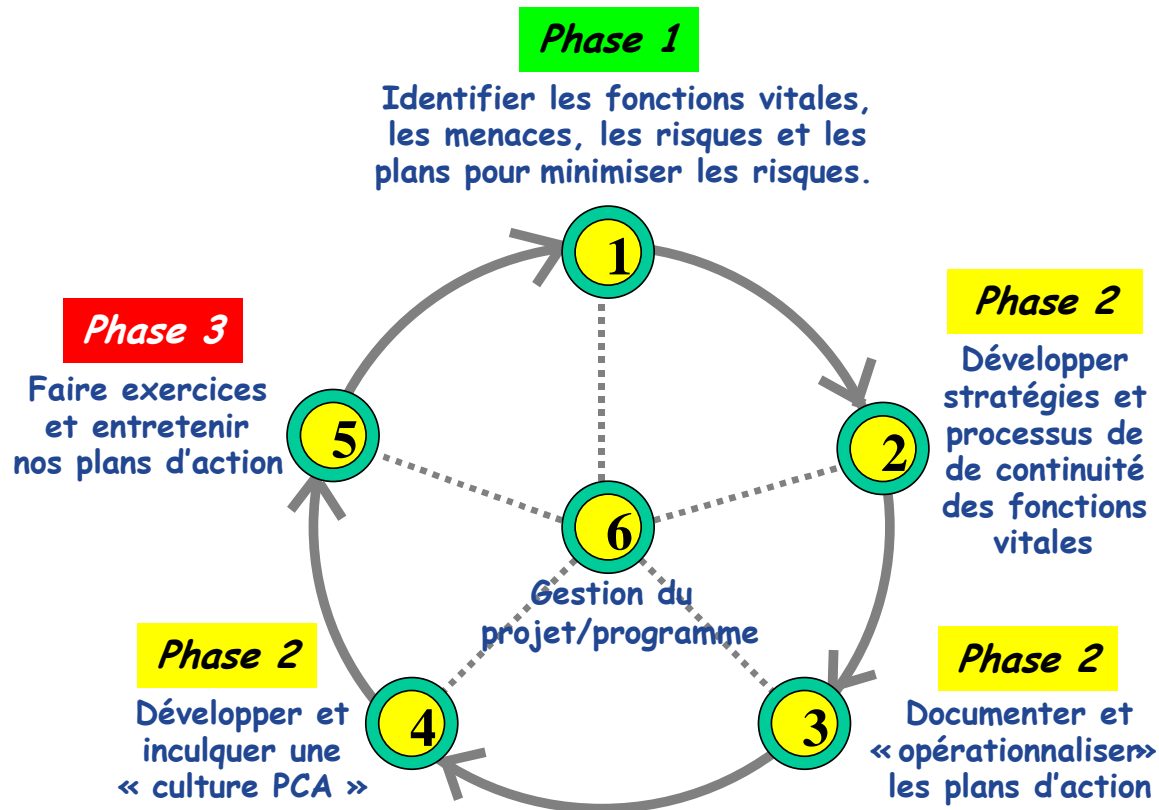


Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web de l'ACCOVAM à l'adresse Internet:

**[www.accovam.ca](http://www.accovam.ca)**

# Questions?





Les stratégies, processus et plans d'action doivent être ajustés aux changements dans les façons de faire de l'industrie, d'où nécessité d'un processus PCA continu.

# Les solutions TELUS

## Alignées sur les besoins du marché

