



Business Continuity Management : sécurisez et optimisez vos processus clés

La globalisation des opérations et leur interdépendance vous exposent à un effet de concentration : un seul et unique événement est susceptible de paralyser l'ensemble de vos activités.

Simultanément, de multiples facteurs de risques internes (systèmes d'information, supply chain, ressources humaines, ...) et externes (risque pays, risque fournisseur, grève, pandémie, ...) menacent en permanence le déroulement normal de vos opérations.

Intégrer la gestion des risques dans le pilotage de vos activités par la mise en place systématique d'une démarche Business Continuity Management (BCM) permet de garantir la continuité et la performance de vos opérations, en adéquation avec vos objectifs et ceux de vos clients.

Les équipes d'Aon Global Risk Consulting vous accompagnent tout au long de cette démarche, de l'identification des vulnérabilités jusqu'à la mise en place et au test de dispositifs de réponse, adaptés à vos besoins.

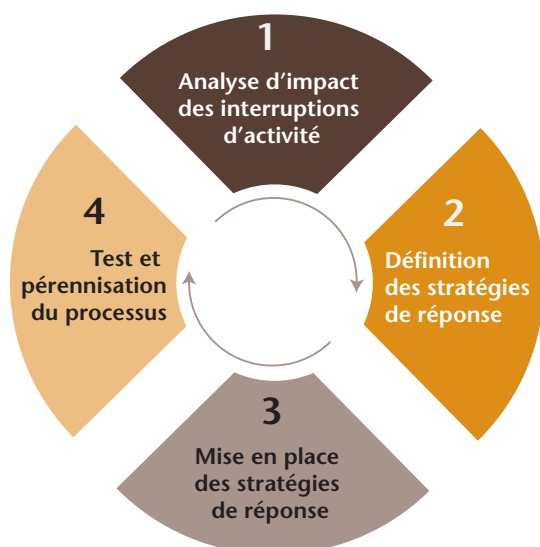
Nos partis pris

Traditionnellement, les dispositifs de continuité d'activité se focalisent sur des composantes techniques (plans de reprise des systèmes informatiques, gestion d'incident technique, ...). AGRC prend le parti d'adopter une démarche BCM qui intègre une perception des risques à 360° et englobe ainsi l'ensemble des enjeux humains, opérationnels et stratégiques, liés à la continuité d'activité.

Notre démarche s'attache notamment à :

- favoriser l'anticipation et la prévention des risques pour s'affranchir d'une logique exclusivement réactive,
- impliquer les équipes de direction dans le choix et le dimensionnement des solutions de continuité,
- positionner le dispositif BCM en cohérence avec l'organisation de crise en place.

Notre approche



A l'issue du déploiement de la démarche, vous disposez d'un système de management efficace permettant de :

- faire face à tout événement majeur susceptible d'entraîner une interruption de vos activités,
- renforcer la réactivité de vos équipes, les sensibiliser et les préparer à la gestion de crise,
- s'adapter en continu aux évolutions internes et externes de votre entreprise.

Notre approche pragmatique, opérationnelle et adaptée aux spécificités de votre entreprise répond aux exigences de la norme BS 25 999.

1. Analyse d'impact des interruptions d'activité

L'analyse d'impact vise à recenser et évaluer systématiquement la criticité de vos processus au regard de votre stratégie d'entreprise, de vos objectifs ou valeurs.

L'estimation des impacts prend en compte les conséquences financières sur la réputation et opérationnelles (qualité de services, satisfaction clients, ...), résultant de l'indisponibilité des processus clés.

Cette analyse de criticité des processus, croisée avec l'identification des vulnérabilités de vos opérations, permet de définir vos objectifs de continuité d'activité.

2. Définition des stratégies de réponse

Sur la base des objectifs de continuité des activités définis précédemment, des solutions adaptées à vos contraintes organisationnelles et opérationnelles sont proposées aux équipes de direction pour arbitrage et validation.

3. Mise en place des stratégies de réponse

L'objectif est de traduire les stratégies de réponse en un outil opérationnel de gestion de la continuité des activités, connu et maîtrisé par ses acteurs.

4. Test et pérennisation du processus

La démarche doit être revue, mise à jour et testée régulièrement pour suivre les évolutions internes et externes de votre entreprise et garantir la capacité de vos équipes à gérer efficacement une interruption d'activité.

Quels sont vos activités, processus ou services critiques et quelles sont les ressources matérielles, humaines, et technologiques associées ?

Quels sont les impacts (financier, réputation, ...) résultant de leur indisponibilité ?

Quels sont les événements internes et / ou externes susceptibles de perturber, voire d'interrompre ces activités, processus ou services critiques ?

Quels sont les objectifs de continuité d'activité (délai maximum d'interruption supportable, niveau de service minimum, ...)?

Recensement des solutions et moyens existants permettant de maintenir ou reprendre les opérations

Analyse des écarts avec les objectifs de continuité fixés

Identification des moyens à mettre en place et présentation aux équipes de direction pour validation

Mise en place des mesures de prévention

Formalisation du Business Continuity Management (cadre de référence)

Formation / sensibilisation des acteurs

Mise à jour du Business Continuity Management

Exercices de simulation

Vérification de l'adéquation du processus avec les objectifs de continuité définis par l'entreprise

Les bénéfices pour l'organisation

- Disposer d'une visibilité sur l'ensemble des vulnérabilités et sur la criticité des activités
- Déployer une démarche de fiabilisation et sécurisation des processus / activités clés
- Garantir, en cas de survenance d'un événement majeur, un rétablissement dans les meilleurs délais des fonctions critiques
- Préparer les équipes à la gestion de crise
- Répondre aux attentes des parties prenantes (clients, partenaires, actionnaires, ...)

Exemples de prestations en matière de Business Continuity Management

1. Analyse d'impact des interruptions d'activité

Notre client, un opérateur de téléphonie mobile, leader au Moyen-Orient et en Afrique, a souhaité qu'Aon Global Risk Consulting l'accompagne dans la réalisation d'analyses d'impact des interruptions de ses activités au sein de 19 pays cibles afin de définir au niveau du Groupe une politique BCM.

Le projet coordonné par AGRC France, a demandé l'implication de nos équipes AGRC en Europe (Angleterre, Pays-Bas et France). La démarche a permis au client de bénéficier d'une visibilité sur l'ensemble de ses expositions en matière d'interruption d'activité et ainsi d'élaborer une politique BCM cohérente et adaptée aux spécificités de chacun des pays cibles.

2. Définition des stratégies de réponse

Notre client, une entreprise internationale leader dans le domaine informatique, a souhaité qu'Aon Global Risk Consulting mette en place une démarche BCM pour la filiale française (pays "pilote").

A l'issue de l'analyse d'impact des interruptions d'activité, nos consultants ont présenté au Comité de Direction des solutions techniques et organisationnelles permettant de répondre aux objectifs de continuité qu'il s'était fixés. Le Comité de Direction a ainsi pu arbitrer et valider les solutions de continuité en prenant notamment en considération les aspects coûts vs bénéfices pour l'organisation et ainsi optimiser l'ensemble de ses opérations.

Pourquoi choisir Aon ?

- Une expertise reconnue dans la gestion de la continuité des opérations
- Une vision des risques à 360°
- La capacité à intégrer les démarches BCM dans l'ensemble des dispositifs de gestion des risques de l'entreprise (Enterprise Risk Management, contrôle interne, ...)
- La connaissance de l'ensemble des problématiques liées à la supply chain
- Une méthodologie adaptée et éprouvée
- L'appartenance au réseau mondial Aon Global Risk Consulting
- Une solution complète, intégrée et modulaire, de l'analyse des risques jusqu'à la mise en place de stratégies de réponse

3. Mise en place des stratégies de réponse

Une entreprise internationale dans le secteur automobile a demandé à Aon Global Risk Consulting de mettre en place des plans de continuité des activités pour l'ensemble de ses opérations en Europe (16 pays).

Le projet coordonné par Aon Global Risk Consulting France a mobilisé des ressources AGRC en Europe (Angleterre, Pays-Bas, Belgique et France). Pour chaque pays cible et en adéquation avec les objectifs de continuité préalablement définis par nos équipes, des moyens techniques et organisationnels ont été élaborés et mis en place. Notre approche, très pragmatique et opérationnelle, a permis à notre client de sécuriser l'ensemble de sa supply chain en Europe.

4. Exercice et pérennisation du processus

Pour chaque mission réalisée en matière de Plan de Continuité des Activités / Business Continuity Management, nos équipes favorisent le transfert méthodologique de leur savoir-faire pour permettre au client de s'appropriier les outils mis à sa disposition.

La pérennisation du processus nécessite une sensibilisation de l'ensemble des acteurs impliqués dans la démarche. AGRC organise des sessions de formation et de sensibilisation adaptées aux problématiques d'interruption des activités de ses clients et réalise des exercices de simulation des plans de continuité existants.

Pour plus d'infos : www.aon.fr • Contact : Fabien Javelot 01 58 75 72 17

Aon Risk Solutions | Aon Global Risk Consulting

Aon France : siège social | 420 rue d'Estienne d'Orves | 92705 Colombes Cedex
t +33(0)1 58 75 75 75 | f +33(0)1 58 75 77 77 | w aon.fr

Société de courtage en assurances et réassurances immatriculée au Registre Unique des Intermédiaires d'Assurances sous le N° 07 001 560

SA au capital de 46 027 140 euros | 414 572 248 RCS Nanterre | N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248

GARANTIE FINANCIÈRE ET ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE CONFORMES AUX ARTICLES L512-7 ET L512-6 DU CODE DES ASSURANCES

AON