

TP PCA :

Compétence 1.1 :

Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique :

Mise en place d'un plan de continuité d'activité (PCA) pour l'entreprise ApiDélices, spécialisé dans l'apiculture (production et vente de miel, matériels apicoles, etc).

Analyse des processus critique de l'entreprise :

Les processus critiques

Catégorie	Processus Critiques
Production Apicole	Gestion des ruches et colonies, surveillance de la production de miel, récolte et extraction
Logistique et Distribution	Gestion des stocks, conditionnement et emballage, expédition et livraison
Ventes et Clients	Traitement des commandes, gestion de la relation client (CRM), marketing et vente
Informatique et Cybersécurité	Sécurité des données, maintenance des systèmes de production
Fournisseurs et Approvisionnements	Approvisionnement en emballages, contrôle qualité des matières premières

Analyse des impacts en cas de perturbation de ces processus :

Les impacts

Processus	Impact en cas de perturbation
Production Apicole	Baisse de la production, pertes financières, dégradation de la qualité, sanctions réglementaires.
Logistique et Distribution	Retards, pertes de clients, augmentation des coûts, mauvaise gestion des stocks.
Ventes et Clients	Perte de clients, baisse de la satisfaction, diminution des revenus et de la notoriété.
Informatique et Cybersécurité	Pertes de données critiques, arrêt des opérations, atteinte à la réputation et à la sécurité.
Fournisseurs et Approvisionnements	Pénurie de matériel ou produits, arrêts de production, baisse de la qualité des produits finaux.

Définition du RTO pour chaque processus :

Le RTO

Sous-processus	RTO	Justification
Gestion des ruches et colonies	24 heures	Les colonies doivent être surveillées rapidement pour éviter des pertes massives (maladies, parasites, météo).
Surveillance de la production de miel	48 heures	Un retard de quelques jours dans la surveillance peut affecter la planification de la récolte, mais reste gérable à court terme.
Récolte et extraction	12 heures	Un retard dans la récolte ou l'extraction peut entraîner une dégradation de la qualité du miel (ex. : contamination ou cristallisation prématurée).

Sous-processus	RTO	Justification
Gestion des stocks et des entrepôts	24 heures	Des interruptions prolongées peuvent entraîner des ruptures de stock, affectant les ventes et les livraisons.
Conditionnement et emballage	12 heures	Un arrêt du conditionnement entraîne des retards immédiats dans les livraisons.
Expédition et livraison	6 heures	Les retards dans les livraisons peuvent avoir un impact direct sur la satisfaction des clients, en particulier pour les commandes urgentes.

Sous-processus	RTO	Justification
Sécurité et sauvegarde des données	4 heures	La perte ou la corruption des données critiques doit être traitée immédiatement pour éviter des perturbations importantes.

Sous-processus	RTO	Justification
Approvisionnement en emballages et consommables	48 heures	Une rupture d'approvisionnement peut être tolérée à court terme, mais doit être rapidement corrigée pour éviter des interruptions prolongées.
Contrôle qualité des matières premières	24 heures	Les contrôles doivent être effectués rapidement pour garantir la conformité et éviter des retards dans la production ou des rappels de produits.

Identification des risques :

Informatique

Risque	Impact Possible	Probabilité	Mesures d'Atténuation
Cyberattaques (ex. : ransomware)	Perte ou vol de données interruption des opérations, atteinte à la réputation.	Élevée	Renforcement de la cybersécurité, sauvegardes régulières, formation du personnel sur les bonnes pratiques.
Panne du système de gestion	Interruption des commandes et des opérations, perte de données.	Moyenne	Plan de reprise informatique (DRP), contrats de maintenance avec des fournisseurs de logiciels.
Défaillance du site de vente en ligne	Perte de revenus, insatisfaction des clients, détérioration de l'image de marque.	Moyenne	Hébergement sur des serveurs fiables, redondance des serveurs, monitoring continu des performances du site.

Environnemental


Risque	Impact Possible	Probabilité	Mesures d'Atténuation
Conditions climatiques extrêmes	Réduction de la production de miel, mortalité des abeilles.	Élevée	Diversification des lieux de ruchers, installation de protections contre les intempéries.
Pollution environnementale	Impact sur la santé des abeilles et la qualité du miel.	Moyenne	Éloignement des ruches des zones industrielles, sensibilisation des communautés locales sur les pratiques durables.
Perte de biodiversité	Réduction des sources de nourriture pour les abeilles, baisse des rendements.	Moyenne	Plantation de fleurs mellifères autour des ruches, participation à des programmes de reforestation.

Stratégie de Continuité :

SI :

Mesures possibles :

- Sauvegardes automatiques et externalisées
- Serveurs de secours ou cloud
- Plan de reprise informatique (PRI)

Axe	Indicateur de Performance	Objectif
Continuité de la Production Apicole	Taux de production maintenu pendant la crise (%)	Assurer la production régulière et sécurisée de produits apicoles, même en situation de crise
Sécurité et Continuité des Services Numériques	Pourcentage de disponibilité des services numériques critiques	Garantir l'accès aux outils numériques et à la donnée même en cas de panne ou cyberattaque. 
Continuité de la Logistique et de la Gestion des Stocks	Taux de rupture de stock durant la crise	Maintenir la chaîne d'approvisionnement et l'accès aux produits en stock.
Gestion de la Relation Client (CRM) en Situation de Crise	Taux de satisfaction client pendant la crise	Maintenir une communication fluide et réactive avec les clients
Formation et Sensibilisation du Personnel	Taux de participation aux formations PCA	Préparer le personnel aux situations de crise pour assurer une continuité optimale.

- **Types de tests :**

- Exercices de simulation de crise (au moins 1 fois/an)
- Tests de restauration des données
- Tests de basculement des systèmes IT

- **Amélioration continue :**

- Retour d'expérience après chaque incident
- Mise à jour du PCA tous les 6 mois ou après un événement majeur
- Suivi des KPI et ajustement des plans d'action