

PLAN DE REPRISE D'ACTIVITÉ (PRA)

Microfinance Balcana – Version – Mai 2025

1. OBJECTIFS DU PRA

- **Garantir la continuité** des opérations critiques (crédit, épargne, transferts, support client).
- **Minimiser les pertes** financières, juridiques et d'image après un incident.
- **Restaurer rapidement les systèmes** informatiques, bases de données et accès utilisateurs.
- **Assurer la conformité réglementaire** (BCEAO, RGPD, normes ISO 22301, PCI-DSS pour les paiements).
- **Encourager une culture de résilience**, en formant les équipes et en réduisant les dépendances critiques.

2. CHAMP D'APPLICATION

- **Périmètre géographique** : siège central, toutes agences et points de services digitaux.
- **Activités couvertes** :
 - Traitement des transactions (agences, mobile banking, USSD)
 - Services de crédit (analyse, décaissement, suivi)
 - Services digitaux (appli, mobile money, e-wallet)
 - Gestion des risques et conformité (KYC, LBC-FT)
 - Reporting aux régulateurs (BCEAO, CENTIF)
 - Support client multicanal
 - Systèmes de gestion internes (RH, comptabilité)

3. ANALYSE D'IMPACT MÉTIER (BIA)

Processus critique	RTO	RPO	Impact financier	Impact réputationnel
Dépôts / retraits clients	2 h	30 min	Très fort	Très élevé
Paiements mobile/digital	4 h	1 h	Fort	Élevé
Décaissements de crédit	12 h	2 h	Élevé	Moyen
Reporting BCEAO	24 h	8 h	Moyen	Faible
Portail client (web/mobile)	6 h	1 h	Élevé	Très élevé
Centre d'appel	6 h	1 h	Moyen	Élevé

4. CARTOGRAPHIE DES RISQUES (actualisée)

Risque	Probabilité	Gravité	Mesures préventives
Cyberattaque (phishing, ransom)	Élevée	Élevée	MFA, antivirus à jour, audits mensuels, simulation d'hameçonnage, firewall WAF
Incendie (siège ou agence)	Moyenne	Élevée	Plans d'évacuation, détecteurs de fumée, assurance immobilière, PRA papier
Panne d'alimentation secteur	Élevée	Moyenne	Groupe électrogènes testés mensuellement, onduleurs (UPS), procédures de secours
Coupure Internet longue durée	Moyenne	Élevée	FAI principal + 2nd fournisseur 4G/VSAT, modem 4G de secours
Erreur humaine (paramétrage CBS)	Élevée	Moyenne	Double validation, traçabilité, sandbox pour tests, formation continue
Défaillance prestataire externe	Moyenne	Élevée	Contrats SLA, audits prestataires, solutions de remplacement temporaire

5. GOUVERNANCE DU PRA (renforcée)

Comité de crise élargi : réuni sous 30 min après tout incident majeur.

Poste	Nom	Contact	Rôle
Directeur général	M. Diallo	77 123 45 67	Activation PRA, validation des décisions clés
Responsable IT	Mme Ndiaye	78 987 65 43	Diagnostic, bascule technique, restauration
Responsable conformité	M. Diop	76 456 78 90	Relation BCEAO / RGPD / CENTIF
Responsable RH	Mme Sarr	77 345 67 89	Gestion du personnel, rotation équipes
Resp. Communication	M. Ba	70 112 34 56	Communication clients / média / partenaires
Coordinateur agence backup	M. Sy	70 456 22 12	Supervision site de repli

6. RESSOURCES TECHNIQUES ET LOGISTIQUES

- Core Banking System (CBS) hébergé en cloud hybride (on-premise + AWS)
- Bases de données SQL/PostgreSQL répliquées en temps réel
- Sauvegardes quotidiennes locales + cloud (Wasabi + Azure)
- Application mobile Android/iOS + portails web client
- Outils de communication : messagerie sécurisée, WhatsApp Business API, intranet PRA
- Groupe électrogène + UPS + réservoir carburant 5 jours
- Site de repli à 15 km, capacité minimale : 10 postes, connectivité 4G + VSAT
- VPN chiffré pour accès sécurisé des employés en télétravail

7. STRATÉGIES DE CONTINUITÉ & REPRISE

Scénario	Réponse immédiate	Plan de continuité à 48 h
Perte serveur CBS (panne matérielle)	Bascule vers serveur miroir (infra redondante)	Remplacement serveur principal
Cyberattaque (ransomware)	Isolement réseau, audit forensics, restauration	Communication clients, analyse cause racine
Incendie agence principale	Repli dans agence secondaire à proximité	Répartition temporaire du personnel
Grève ou indisponibilité RH	Activation équipe PRA, télétravail sécurisé	Planification RH/astreinte, médiation
Coupure réseau généralisée	Passage en 4G ou satellite, réduction services	Reprise progressive après retour réseau

8. TESTS & SIMULATIONS

- **Tests trimestriels** de restauration système (base SQL, CBS, messagerie)
- **Simulations de crise** annuelles (cyber, incendie, réseau)
- **Audit de conformité PRA** tous les 18 mois (interne + externe)
- **Indicateurs de suivi** :

Indicateur	Cible	Résultat actuel
Temps de bascule CBS	< 2 h	1h45
Disponibilité infrastructure	> 99,5 %	99,7 %
Taux de sauvegarde réussie	100 %	100 %
Taux de formation PRA personnel	90 %/an	82 %
Taux d'incidents détectés tôt	> 90 %	87 %

9. COMMUNICATION EN CAS DE CRISE

Public cible	Message clé	Canal	Responsable
Clients	Services perturbés, vos fonds sont protégés	SMS, App, Réseaux sociaux	Resp. communication
Partenaires	Incident géré, actions en cours	Email, appels directs	Resp. Partenariat
Personnel	Consignes internes activées	Intranet, WhatsApp Pro	Resp. RH
Régulateur (BCEAO)	Rapport incident, plan activé	Email, portail BCEAO	Resp. conformité
Médias locaux	Communication de confiance (si besoin)	Communiqué officiel	DG + Resp. communication

10. DOCUMENTATION & MISE À JOUR

- Version actuelle : v1.2 – Mai 2025
- Prochaine révision : Novembre 2025
- Support : papier au siège + intranet PRA sécurisé
- Mise à jour coordonnée par : Responsable IT + comité de crise

11. ANNEXES (ajoutées et complétées)

■ Annexe A : Procédure d'activation PRA (checklist)

■ Annexe B : Arbre de décision selon gravité de crise

■ Annexe C : Cartographie des dépendances critiques (humaines, tech, prestataires)

■ Annexe D : Procédures de restauration système (base, CBS, appli mobile)

■ Annexe E : Fiches contact urgence (personnel clé, prestataires IT, régulateurs)

■ Annexe F : Matrice des rôles PRA (qui fait quoi à quelle étape)

■ Annexe G : Journal des incidents (à remplir à chaque activation du PRA)