

Viser l'efficacité de sa documentation PCA !



[Raphaël Brun](#) | Consultant senior

Viser l'efficacité de sa documentation PCA !



Tribune rédigée en collaboration avec William Revah, consultant senior.

Pour faire face aux sinistres majeurs, de nombreuses organisations se sont dotées de Plans de Continuité d'Activité. Ils sont aujourd'hui opérationnels et répondent aux besoins métiers. L'enjeu actuel consiste à l'inscrire dans un processus d'amélioration continue tel que prôné par l'ISO 22301, afin d'en conforter le caractère opérationnel.

La documentation PCA, pierre angulaire de tous ces dispositifs, est la première concernée par ce processus d'actualisation.

Il est fréquent de constater que la documentation PCA est particulièrement chronophage dans sa mise à jour et souvent peu opérationnelle. L'écueil le plus fréquent est de ne pas différencier l'information utile en temps de crise de celle « pédagogique », et en conséquence de ne pas organiser les documents en fonction de leur finalité.

Savoir différencier l'information utile en temps de crise de l'information « pédagogique »

Le réflexe premier est de viser l'exhaustivité pour sa base documentaire PCA afin de retrouver l'ensemble des informations relatives au sujet : stratégie, périmètre couvert, solutions mises en œuvre, outils de gestion de crise, responsabilités, etc. On assiste alors souvent au regroupement au sein d'un même document des informations utiles en temps de crise avec d'autres informations.

Ce premier écueil s'accompagne souvent d'un second : la répétition d'une même d'information dans plusieurs documents (n° de téléphone, effectifs de reprise, coordonnées du site de repli, ...). Si cette façon de faire permet de disposer de documents PCA autoporteurs et répondant à plusieurs problématiques (auditabilité, valorisation des travaux, etc.), elle conduit souvent à une documentation PCA complexe à maintenir à jour et en conséquence peu viable.

Ne faut-il pas alors en revenir aux fondamentaux : pourquoi produit-on ce document, pour qui et pour quelle situation d'usage (conduite de projet, gestion de crise, sensibilisation,...) ? Le numéro de téléphone du manager d'astreinte pourra ainsi disparaître de la politique générale PCA ou des plaquettes de sensibilisation...

Se focaliser sur la finalité pour réorganiser sa documentation

En premier lieu, le RPCA doit référencer l'ensemble de sa documentation et s'interroger sur ses usages. Classiquement, il rencontrera pour le PCI et le PCO

Viser l'efficacité de sa documentation PCA !

les typologies suivantes : politique et stratégie PCA, documentation de gestion de crise, documentation de maintien en condition opérationnelle, procédure d'activation globale et procédures opérationnelles.

restera alors à adresser la question de leur évolution et de l'outillage associé.

À suivre...

Pour chacune des typologies, le RPCA pourra chercher à identifier la cible du document (management, équipe opérationnelle, auditeur, ...) et déterminer l'usage qui en sera fait (piloter le PCA, sensibiliser, réaliser un reporting, accompagner la mise en œuvre d'une action de secours, ...).

Pour chacun des documents, deux finalités d'usages principales vont se dégager :

- La consultation en situation « hors crise » : documentation de management du PCA ou documents de sensibilisation / pédagogie autour du PCA
- L'utilisation en situation de crise : procédures d'activation globale et opérationnelles, modalités d'activation du processus, ...

Une fois les finalités identifiées, le RPCA pourra alors réorganiser sa documentation en fonction. Finies les 20 pages de définition du PCA en introduction d'un document de gestion de crise ou les 80 pages avant de trouver un numéro de téléphone : place à une documentation resserrée sur son objectif !

La base documentaire PCA doit viser l'opérationnalité avant tout

« Du jour où nous oublions que nous fabriquons des objets qui ont une finalité de service, nous faisons une erreur qui peut être mortelle. » Cette maxime de François Michelin semble aujourd'hui des plus appropriées aux projets de revue documentaire.

Faire évoluer les corpus documentaires PCA consistera ainsi à concevoir des documents opérationnels et utiles à la gestion des risques de continuité. Il