

Documentation PCA : comment passer d'un corpus bien pensé à un corpus bien géré



[William Revah](#) | Consultant senior

Documentation PCA : comment passer d'un corpus bien pensé à un corpus bien géré



[Article rédigé en collaboration avec Raphaël Brun, consultant senior]

Une précédente tribune a rappelé l'importance de [formaliser sa documentation PCA](#) en fonction de ses finalités, afin de la rendre réellement opérationnelle.

Reste alors à assurer l'accessibilité de ces documents – au quotidien mais aussi et surtout en cas de crise : processus de mise à jour, multiplicité des acteurs, périodicités et responsabilités variables,...

En un mot, se pose la question de la gestion documentaire du corpus PCA, avec en creux celle du recours à un outillage spécifique.

La gestion documentaire : socle historique mais perfectible de l'outillage PCA

Le PCA a toujours été un grand producteur de documents : en faciliter la gestion a donc naturellement été un des premiers objectifs des progiciels PCA, parmi lesquels on trouve LDRPS, PARAD et frontGRC en France, Shadow Planner, INONI BCP Pro, MyCoop, ResilienceOne, Business Protector, Revo-

verPlanner sur les marchés anglo-saxons. Ces outils ont, dans les grandes lignes, des fonctionnalités similaires : décrire l'organisation (acteurs, processus, ressources, etc.), y associer un certain nombre de propriétés (notamment les DIMA et PDMA) et les plans à déclencher lorsqu'une ressource ou un processus est touché. Des mécanismes de workflow plus ou moins élaborés sont également disponibles : possibilité de définir des responsables pour chaque document, des dates de revues régulières, voire de lancer automatiquement des campagnes BIA (Bilan d'Impact sur l'Activité).

Si une telle approche et de telles fonctionnalités peuvent paraître séduisantes, elles doivent être considérées avec prudence. En effet, chaque progiciel est construit selon un schéma de pensée (modèle de données, typologie et approche des traitements, hiérarchie des habilitations) qui ne sont pas toujours transposables dans le contexte des organisations. En conséquence, l'usage d'un outil demande soit d'en contourner le fonctionnement optimal, soit de revoir son organisation voire son processus de continuité d'activité. In fine, le recours à un outil doit être envisagé en connaissance de cause, conscient de son potentiel facilitateur sur certains aspects (revue des risques, mesure des impacts, recensement des processus, annuaires), mais aussi des lourdeurs et contraintes qu'il va imposer, notamment dans son usage de référentiel documentaire.

Viser un mode de gestion documentaire simple, déjà ancré

Documentation PCA : comment passer d'un corpus bien pensé à un corpus bien géré

dans le fonctionnement de l'organisation

A défaut d'outil PCA, on pourra dans un premier temps s'appuyer sur une gestion documentaire traditionnelle : dépôt des documents sur un répertoire partagé et sécurisé, triés selon leurs finalités et accessibles quelques soient les conditions rencontrées. Charge alors à l'équipe PCA de piloter la maintenance et la révision des documents en mobilisant les différents contributeurs.

Les organisations plus complexes pourront envisager le recours à un outil de Gestion Électronique de Documents (GED). Ce type d'outil facilite la gestion documentaire en délivrant une meilleure gestion du contenu (méta-informations), de ses révisions et de son indexation. Il fournit également des fonctionnalités plus fines de partage et de modification des documents. Il propose enfin des possibilités de workflow contribuant aux cycles de validation et de révision des documents.

Attention toutefois à éviter l'écueil de bâtir une GED (Livelink, Sharepoint,...) spécifiquement pour le PCA : on s'appuiera plutôt sur un outil existant, déjà adopté par les utilisateurs. Un tel outil étant consulté régulièrement pour d'autres besoins, il facilitera la mise à jour des documents PCA.

Comment s'assurer de disposer des procédures en cas de crise ?

Au-delà de la mise à jour des documents, l'outillage doit être pensé pour la mise à disposition des documents le jour J. Il faut dès lors s'assurer, quel que soit le mode de gestion choisi, de sa disponibilité en cas de sinistre.

De prime abord, on pourrait penser faire de la solution de gestion documentaire la première application à remonter, à l'aider d'une procédure qu'elle ne doit pas héberger... Tentation à repousser tant

cette solution crée un important point de blocage potentiel dans le déroulement du plan de continuité !

Mieux vaut faire bénéficier la solution de gestion documentaire (outil PCA ou GED) des mêmes garanties de disponibilités que les applications les plus critiques, soit en recourant à une solution hébergée (ce qui nécessite de traiter les problématiques de la confidentialité des données et de la dépendance à l'éditeur), soit en tirant partie d'un hébergement sécurisé (bi-site ou datacenters éloignés).

Il y a toutefois fort à parier que l'émergence des offres SaaS par les éditeurs de GED (ex : Sharepoint Online pour Office 365) va certainement modifier en profondeur le mode d'hébergement des bases documentaire PCA (hors outils spécifiques).

Quel que soit l'hébergement, une garantie complémentaire pourra enfin être offerte par la copie régulière sur support amovible, voire l'impression, de l'ensemble des plans (du moins pour les documents qui ne sont pas souvent modifiés).

Un outil pour accompagner un processus rodé

En synthèse, qui dit gestion de documentation PCA et mise à disposition le jour J ne dit pas nécessairement outil PCA : comme d'habitude, il convient de prendre garde à ne pas se laisser guider par l'outil !

Avant d'envisager un outillage plus évolué que le répertoire partagé, il est nécessaire de roder le cycle de vie du PCA et notamment la mise à jour de sa documentation, qu'il sera toujours temps d'industrialiser à l'aide d'un outil. A contrario, le choix précoce d'un outil pourra contraindre toute la mise en œuvre du PCA et obérer les chances de déployer un processus véritablement en ligne avec son organisation.