



BUSINESS CONTINUITY MANAGEMENT

Notre plan C pour situations d'urgence et de crise

La sécurité n'est pas une valeur absolue. Une gestion de risque peut éventuellement réduire les dangers à un minimum, mais elle ne peut les éliminer à 100%. Avec un Business Continuity Management (BCM) judicieux, nous sommes armés contre les événements menaçant notre existence. Cette procédure systématique nous aide à maîtriser les situations d'urgence et de crise, et à garantir la continuité de nos activités commerciales. La stabilité de nos activités économiques en cas de perturbations massives assure un succès durable pour tous – et pour vous également.

Menaces pour les entreprises

Appel à plus de sécurité

Planzer BCM

Sous le signe de la continuité

Avec la complexité croissante de nos sociétés et systèmes économiques, les menaces à l'encontre des entreprises ont fortement augmentées ces dernières années. Les suites dévastatrices des catastrophes naturelles, pandémies, attentats terroristes et crises financières ont montré à quel point nous sommes devenus vulnérables. L'appel à plus de sécurité et de transparence en cas sérieux est toujours plus fort. Les dispositions légales et les standards internes au secteur se multiplient et les Stakeholder exigent qu'une entreprise se prépare systématiquement pour les cas d'urgence et puisse y réagir de manière appropriée. Le Planzer BCM a été créé dans ce contexte.

Gestion de risque: empêcher des dommages

La gestion de risque et le BCM sont considérés comme des disciplines complémentaires. La frontière est souvent difficile à fixer et variable. Dans la gestion de risque, les événements qui conduisent à des dommages sont en avant-plan. Le but est de repérer des dommages potentiels et si possible de les empêcher de se produire. Un exemple peut être le sabotage: dans le cadre de notre gestion de risque, nous nous protégeons contre le sabotage par nos collaborateurs en évaluant des parcours de vie uniquement sans failles et vérifiables, en demandant des références pour chaque nouvel engagement, en exigeant des extraits du casier judiciaire pour les postes critiques en potentiel de sabotage et en licenciant immédiatement les collaborateurs problématiques dans les secteurs critiques.

APPEL À PLUS DE SÉCURITÉ ET DE TRANSPARENCE



Maîtrise d'un évènement

Études de risque et de qualité régulières

BCM: réagir correctement en cas d'urgence

Allant plus loin que la gestion de risque, le BCM s'occupe de ce qui se passe après un dommage. Il règle donc la maîtrise d'un évènement – pas sa prévention. Il s'agit d'incidents, qui dans certaines circonstances pourraient menacer l'existence non seulement d'un mais de plusieurs acteurs sur le marché et même de régions économiques entières et provoquer des perturbations graves. Tant que le dommage est circonscrit dans une exploitation normale, il est couvert par les études de risque et de qualité régulières.

Existence en danger

Pour nous, les évènements sont menaçants pour l'existence lorsque nos ressources (personnel, infrastructures, technologies etc.) sont tellement détériorées, que nous ne pouvons les remplacer pendant un temps d'arrêt normal ou les reconstruire à nouveau dans un délai raisonnable. Bref: lorsqu'ils nuisent fortement nous et nos clients et menacent notre existence.

LE BCM RÈGLE LA MAÎTRISE D'UN ÉVÈNEMENT



Plan C

Évènement inattendu

Capacité de fonctionnement
en cas d'urgence

Processus de planification systématique

Le Planzer BCM fournit un plan de procédure clairement structuré pour le cas où un évènement dévastateur surgit de manière inattendue et malgré les mesures de préventions complètes. Ce plan C nous aide à maintenir notre capacité de fonctionnement en cas d'urgence – à l'avantage de nos clients, partenaires commerciaux et collaborateurs. Nous sommes ainsi en mesure de garantir également notre disponibilité de livraison, notre capacité de stockage, les ressources en personnel ou le savoir-faire, même si des parties de notre activité commerciale sont fortement perturbées ou même détruites par des évènements extérieurs.

Notre BCM s'oriente sur L'après, mais a lieu principalement avant. Il s'agit d'un processus de planification systématique et répété, qui doit nous permettre de minimiser le risque d'arrêt dans les situations de crise et d'urgence, aussi bien de nos activités commerciales critiques comme les prestations de transport, la logistique de stockage, la logistique des appareils et pièces de rechange etc. que nos fonctions commerciales comme les véhicules, les infrastructures de stockage, l'informatique et les ressources en personnel.

LA SÉCURITÉ PAR UN PLAN DE PROCÉDURE CLAIREMENT STRUCTURÉ



Stabilité structurelle fiable

Préparation systématique
pour le cas sérieux

La stabilité à votre avantage

Une stabilité structurelle fiable grâce au BCM, vous offre en tant que client des avantages vitaux:

- Nos prestations de service, comme la disponibilité de livraison, la capacité de stockage, l'allocation de ressources etc. demeurent garanties.
- Le temps d'arrêt tolérable est réduit autant que possible.
- La continuité de notre collaboration est assurée avec des restrictions supportables des deux côtés.
- Les dommages consécutifs ou latéraux peuvent être réduits à un minimum.

Il a été démontré, que les entreprises qui se préparent systématiquement à un cas grave, s'en remettent plus rapidement, présente une plus haute valeur sur le marché et profitent à long terme d'une confiance renforcée et d'une fidélité de leurs clients créatrice de valeur.

Ressources reflétées

Sécurité multiple

Le principe de base de notre BCM repose sur la parallélité des ressources. Nous avons structuré notre activité économique de manière à refléter plusieurs fois nos ressources et de les sécuriser.

Réseaux de transport parallèles: nos transports sont effectués à 40% par le réseaux routier et à 60% par le réseaux ferroviaire. En cas de perturbation locale ou régionale, un réseau de transport peut reprendre la majeure partie des fonctions des autres.

Sites décentralisés: nous sommes présents dans toute la Suisse, avec plus de 50 sites. Le risque d'un arrêt local ou régional est ainsi dispersé. Si nos possibilités de stockage ou de distribution sont perturbées de façon inattendue à un endroit, nous pouvons immédiatement faire appel à plusieurs sites partenaires.

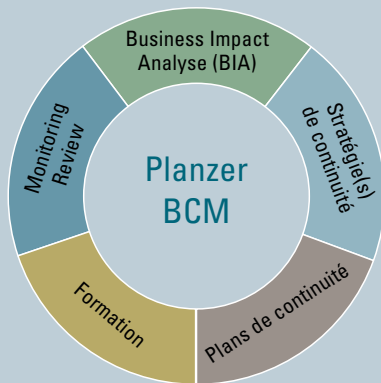
Structures alternatives: nos entrepôts sont équipés aussi bien pour une gestion entièrement automatique que manuelle. Si l'infrastructure technique ou électronique tombe en panne, nous pouvons malgré tout continuer de gérer nos stocks.

Marques commerciales en système satellite: nos filiales sont gérées comme des centres de profit financièrement autonomes. Elles bénéficient de leur propre présence sur le marché, de leurs propres structures, ressources et supports de savoir-faire. En cas de défaillance d'un pilier, il est possible de faire appel à plus de 10 autres, avec les mêmes procédures, structures et exigences de qualité.

Répartition du savoir-faire: le savoir-faire de notre entreprise est réparti dans tout notre réseau, dans toute la Suisse. Ainsi, aucun domaine ne dispose que d'un seul spécialiste, et nous pouvons rapidement faire appel à des réserves d'expérience et de connaissances actuelles.

CONFIANCE RENFORCÉE PAR LE BCM

Phases de concept robustes,
fiables et récurrentes



Flexibilité maximale

Il existe toujours des événements, qui dépassent notre imagination. C'est pourquoi le Planzer BCM crée des processus robustes et fiables, tellement flexibles qu'ils peuvent s'adapter aux genres d'événements et aux conditions nouvelles et variables, internes et externes. Notre BCM prévoit cinq phases de concept prioritaires et récurrentes:

Business Impact Analysis (BIA)

- Cet élément de processus comprend une analyse globale et spécifique au client, permettant de reconnaître des processus critiques pour la continuité et des risques de défaillance.
- Il permet d'analyser en détail les conditions constructives, les protections incendie, les infrastructures techniques et électroniques, les potentiels de dommage, les exigences de conformité, les standard du secteur, la distribution du savoir-faire, l'origine de la création de valeurs etc.
- Les événements possibles sont quantifiés et classés en différents groupes à l'aide d'un bilan des pertes: pertes financières, pertes de parts de marché, pertes immatérielles etc.
- Sur la base du bilan des pertes, une évaluation des événements est réalisée en fonction de la capacité de redémarrage après un incident. Les événements sont alors priorisés à l'aide d'un Case-Rating (voir sismographe à scénarios).
- Le BIA comprend bien entendu aussi l'élaboration de tous les documents décisionnels pour l'étape II.

Stratégie de continuité

- Dans cette étape de processus, les procédures stratégiques, tactiques et opérationnelles sont définies pour la substitution resp. le rétablissement d'activités ou fonctions commerciales détruites.
- Notre stratégie de continuité est toujours étroitement alignée sur vos propres stratégies d'urgence.

Plans de continuité

- Lorsque la stratégie est définie, des plans de mesure sont réalisés au niveau tactique et de l'organisation de l'exploitation qui règlent la substitution ou l'établissement d'alternatives.
- Nos plans de continuité comprennent des solutions organisationnelles et techniques, avec des modèles de processus et de rôles variables.
- La conception de la communication et la documentation des cas d'urgence font également partie de cette phase de processus.

Formation

- Une stratégie n'est jamais aussi bonne que son implémentation. Dans cette étape de processus, nos collaborateurs de notre organisation PQM sont régulièrement formés afin d'assurer un comportement correct et l'application efficiente des plans d'urgence.
- Toutes les filiales Planzer ont réglé la question des responsabilités.

**LE COMPORTEMENT CORRECT
DOIT ÊTRE APPRIS**

Analyse de risque et
Business Impact Analysis

Sismographe à scénarios

Dans le cadre de nos analyses de risque et Business Impact Analysis, les événements possibles sont identifiés et classés dans notre échelle sismographique des événements. Les critères clés pour la classe de sévérité sont entre autres l'intensité et la portée d'une défaillance. Notre sismographe à scénarios est la base pour l'élaboration de stratégies de continuité appropriées et de mesures efficaces.

Le Planzer BCM se concentre champ sismographique central. Les événements dans le tiers supérieur font partie des risques résiduels qui ne peuvent être éliminés, et ceux dans le tiers inférieur sont couverts par la gestion de risque et donc par l'exploitation normale.

Sévérité de l'évènement	Scénario des dommages	Plan de continuité
1	La voie ferroviaire ou routière est inutilisable	Mesures de la gestion de risque, les dommages sont couverts par l'exploitation normale:
2	Le système IT tombe en panne	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contourner ou changer pour d'autres modes de transport
3	Certaines personnes sont indisponibles	<ul style="list-style-type: none"> ■ Système IT-Backup: centre de calcul redondant avec synchronisation en temps réel des données ■ règlement pour remplaçants
4	Le bâtiment est indisponible (les personnes ne sont pas touchées)	BCM plus mesures de cas d'urgence: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ahangement pour un autre bâtiment
5	Le mode de transport est indisponible	<ul style="list-style-type: none"> ■ changement pour un autre mode de transport
6	Des personnes clés ou des groupes importants sont indisponibles	<ul style="list-style-type: none"> ■ recours au savoir-faire de fournisseurs ou clients
7	Un bâtiment essentiel pour l'exploitation, y compris les personnes, est indisponible	BCM en complément à d'autres mesures d'urgences: <ul style="list-style-type: none"> ■ recours à une structure parallèle
8	Tous les modes de transport sur un axe sont indisponibles	<ul style="list-style-type: none"> ■ limitation de la profondeur des prestations de service
9	La zone/région est gravement perturbée	<ul style="list-style-type: none"> ■ mesures en accord avec les services d'intervention
10	Catastrophe nationale	Risque résiduel

UN DÉROULEMENT SYSTÉMATIQUE EST DÉCISIF

Nos travaux de continuité sont réalisés en étroite collaboration avec vous et en fonction de vos propres scénarios de cas d'urgence. Pour des raisons de confidentialité, nous renonçons à la publication de stratégies et plans de continuité spécifiques à nos clients. Mais nous sommes volontiers prêts à vous présenter des exemples de référence lors d'un entretien personnel ou à étudier une assistance d'urgence en fonction de vos besoins.

Nous nous réjouissons de votre appel.

Planzer Support AG
Lerzenstrasse 14
8953 Dietikon
Tel. 044 744 64 05

continuity@planzer.ch

NOUS SOMMES VOLONTIERS À VOTRE DISPOSITION

