

# Retour d'expérience sur la mise en place d'un Plan de Continuité des Activités PCA

James Linder

25.05.2008



- Pourquoi un plan de secours?
  - Pour ne pas être bloqué dans son travail
- En quoi consiste un plan de secours?
  - Identifier ce qu'il faut avoir à disposition pour continuer (machines et programmes, fichiers vitaux, documents papier etc.)
  - S'organiser pour les récupérer et pour travailler dans un contexte de crise, de moindre « confort » ...
- Solutions de secours < solutions normales / idéales
  - Coûts des solutions de secours = primes d'assurance <<< sinistres!
  - Grande sélectivité des activités critiques, définition des niveaux de « dégradation » acceptables
- S'approprier le plan et le faire progresser avec réalisme

- L'état de lieux a démontré la nécessité de disposer de plans de continuité pour l'ensemble de la banque.
- Le manque de couverture de ce risque pour la salle des marchés a été relevé et la résolution de ce point a été une priorité de la banque.
- Les premiers plans de continuité se sont focalisés sur la salle des marchés (SAMA), le Back Office Payment (BOP), le Back Office Négociation (BON)

## Définition du PCA

- Plan de continuité des activités.

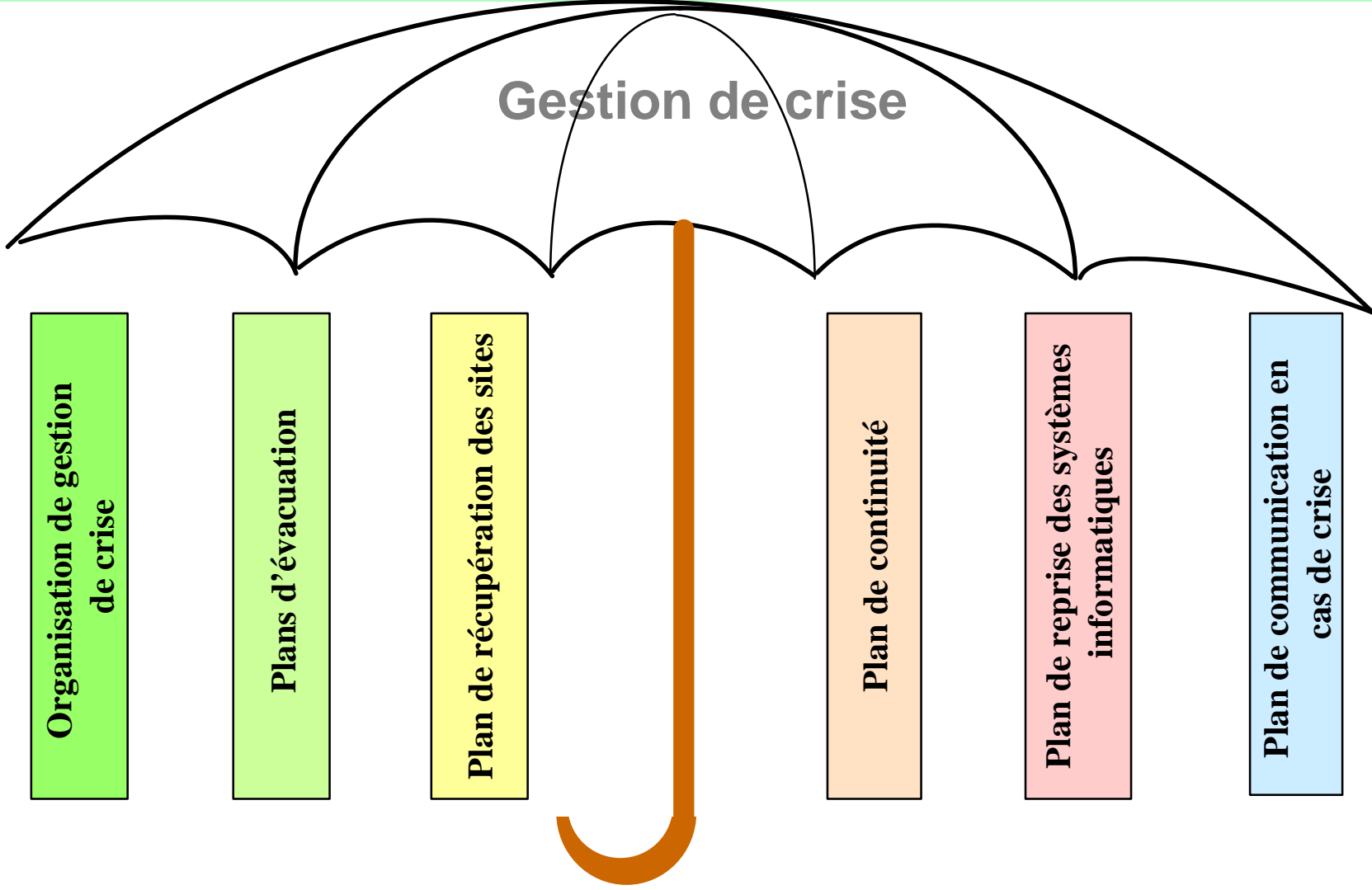
## Gestion des risques business

- Un sinistre étant souvent non prévisible, le but du PCA est de minimiser son exposition aux risques en réduisant la probabilité d'occurrence d'un sinistre et/ou son impact sur la bonne marche des affaires.

## Projet global avec implantation Locale

- Basé sur des scénarii
  - Crise imprévue
  - Indisponibilité d'un bâtiment
  - Durée

- Inventaire et analyse des activités de chaque entité business de la banque afin d'en faire ressortir celles qui sont critiques.
- Pour les activités critiques, mise en place d'un plan de continuité des activités de manière à permettre une reprise de celles-ci en mode dégradé dans un délai de 4 heures pour les plus critiques à 2 jours pour les autres.
- La mise en place du plan est prévue pour une durée maximum de 7 jours, ce qui laissera à la banque le temps de s'organiser en cas de problème persistant.



- Quelles sont les menaces?
  - Incendie, Inondation, panne générale, indisponibilité géographique etc..
  
- Quels sont les coûts et revenus de chacune des B.U.?
  
- Définition des priorités
  - Proposition
    - Site principal
    - Site regroupant l'essentiel des activités à couvrir
    - Sites ayant des Infrastructures importantes
    - Le reste suivant par ordre de priorité.
  - Validation des priorités par le C.D.

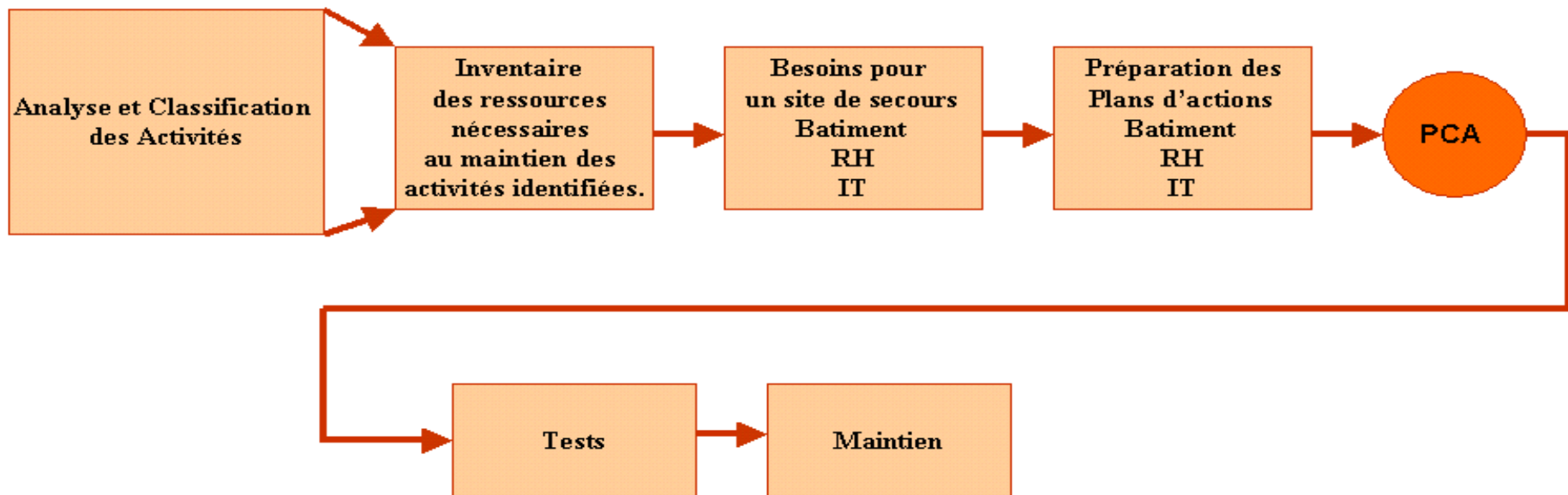


# Analyse d'impact business BIA

RISQUES						
Catégorie d'événement	Causes / Origines	Impacts potentiels sur les Infrastructures ou sur la continuité (Critique/Moyen/Faible)	Probabilité d'occurrence	Mesures de protection	Infrastructure de secours	Engagement du PCA
Naturel	Incendie	Perte d'un site ou d'un bâtiment	Peu probable	Alarme, plan d'évacuation, système d'extinction etc..	2 ème bâtiment	OUI si gros sinistre
	Inondation	Perte d'un site ou d'un bâtiment	Peu probable	Alarme, plan d'évacuation,	2 ème bâtiment	OUI si gros sinistre
	Risques Géologiques	Perte d'une zone complète	Très peu probable	Alarme, plan d'évacuation,	Pas réellement de solution si très gros sinistre régional	Difficilement applicable
	Risques météorologiques	Destruction partielle d'un site ou d'un bâtiment	Probable	Alarme, plan d'évacuation,	2 ème bâtiment	OUI si gros sinistre
Accidentel	Panne sur les moyens énergétiques	Perte à moyen terme des systèmes vitaux ayant besoin d'énergie (S.I. etc..)	Probable	Système de secours	2 ème bâtiment selon la zone touchée	Oui si long sinistre
	Rupture de fluide	Évacuation du personnel et blocage des accès aux locaux durant une période indéterminée	Peu probable	Alarme, plan d'évacuation,	2 ème bâtiment	OUI si gros sinistre
	Accident grave dans la périphérie	Évacuation du personnel et blocage des accès aux locaux durant une période indéterminée	Peu probable	Alarme, plan d'évacuation,	2 ème bâtiment selon la zone touchée	OUI si gros sinistre
	Chute d'aéronef	Perte d'un site ou d'un bâtiment	Très peu probable	Alarme, plan d'évacuation,	2 ème bâtiment selon la zone touchée	OUI si gros sinistre
	Accident industriel	Évacuation du personnel et blocage des accès aux locaux durant une période indéterminée	Peu probable	Alarme, plan d'évacuation,	2 ème bâtiment selon la zone touchée	OUI si gros sinistre
Géopolitique	Malveillance grave	Sabotage des installations, perte du S.I.	Probable	Système de secours	2 ème bâtiment selon la zone touchée	OUI si gros sinistre
	Manifestation	Blocage des accès aux locaux durant une période indéterminée	Peu probable	Pas de scénario prévu	2 ème bâtiment	OUI si long évènement
	Grève	Blocage des accès aux locaux durant une période indéterminée	Peu probable	Pas de scénario prévu	Solution s'il s'agit de blocage d'accès	OUI si long évènement
	Alerte à la bombe	Inaccessibilité des locaux durant une courte période	Probable	Alarme, plan d'évacuation,	2 ème bâtiment	OUI si long évènement
	Terrorisme	Sabotage des installations, perte complète d'un bâtiment	Peu probable	Alarme, plan d'évacuation,	2 ème bâtiment	OUI si long évènement
Contractuel	Plus de service d'un fournisseur, par exemple (Télécom, flux financier, trafic de paiements)	Perte des connexions inter sites, vers l'extérieur ou vers des applications critiques.	Très probable	Système de secours via un autre fournisseur	Redondance technique	OUI si long évènement

- Indisponibilité ou perte complète d'un des trois bâtiments principaux.
- Le personnel est apte à reprendre le travail.
- Le PCA ne couvre pas les sinistres touchant plus de un des trois sites principaux en même temps.
- Ces hypothèses ont été retenues pour l'élaboration des plans ainsi que pour leurs tests.

- Analyse des activités
- Inventaire des ressources nécessaires au maintien des activités critiques
- Établissement du PCA
- Tests et maintenance



## BCV Inventaire et analyse des activités critiques

- Inventaire des activités
- Analyse des Activité Critiques (ACA)
  - Quelles activités ne peuvent être interrompues sans mettre en danger l'entreprise ?
    - Différents niveaux
      - Temps réel** (T : reprise dans la demi-journée) → DRS
      - Reprise** (R : reprise entre 4 heures et 2 jours)
      - Suspendue** (S : activité que l'on peut suspendre >2j.)

- Quelles sont les ressources nécessaires pour maintenir les activités critiques ?
  - De quoi aura-t'on besoin pour travailler depuis d'autres sites?
  - Trois axes
    - Bâtiments
    - HR
    - IT
  - Procédures business

### Site de secours, Disaster Recovery Site « DRS »

- Identification d'autres locaux et synergies possibles entre les différentes entités.
  - Local
  - Régional
- Besoins de partenaires externes (salle blanche)
- Définition des infrastructures à rajouter.
- Validation du DRS.

- Description du fonctionnement des entités en cas de crise.

- Procédures

- Informations utiles et personnes de contact.

- Organisation de gestion de crise - Crisis management Organisation (CMO)

- Tests

- Simulation de crise et tests en conditions réelles des DRS

- Analyse de la situation

- Annonce de l'état de crise

- Déplacement de personnes

- Communication etc..

## Paper work

- Quoi : Test de cohérence théorique
- Qui : Intervenants principaux du PCA (Comité de crise, Business, Sécurité, RH, IT, Immobilier, IBM)

## Technique

- Quoi : Identification en amont des problèmes techniques
- Qui : Entité de support (Comité de crise, IT, Immobilier)

## Complet, simulation de crise et tests réel des PCA

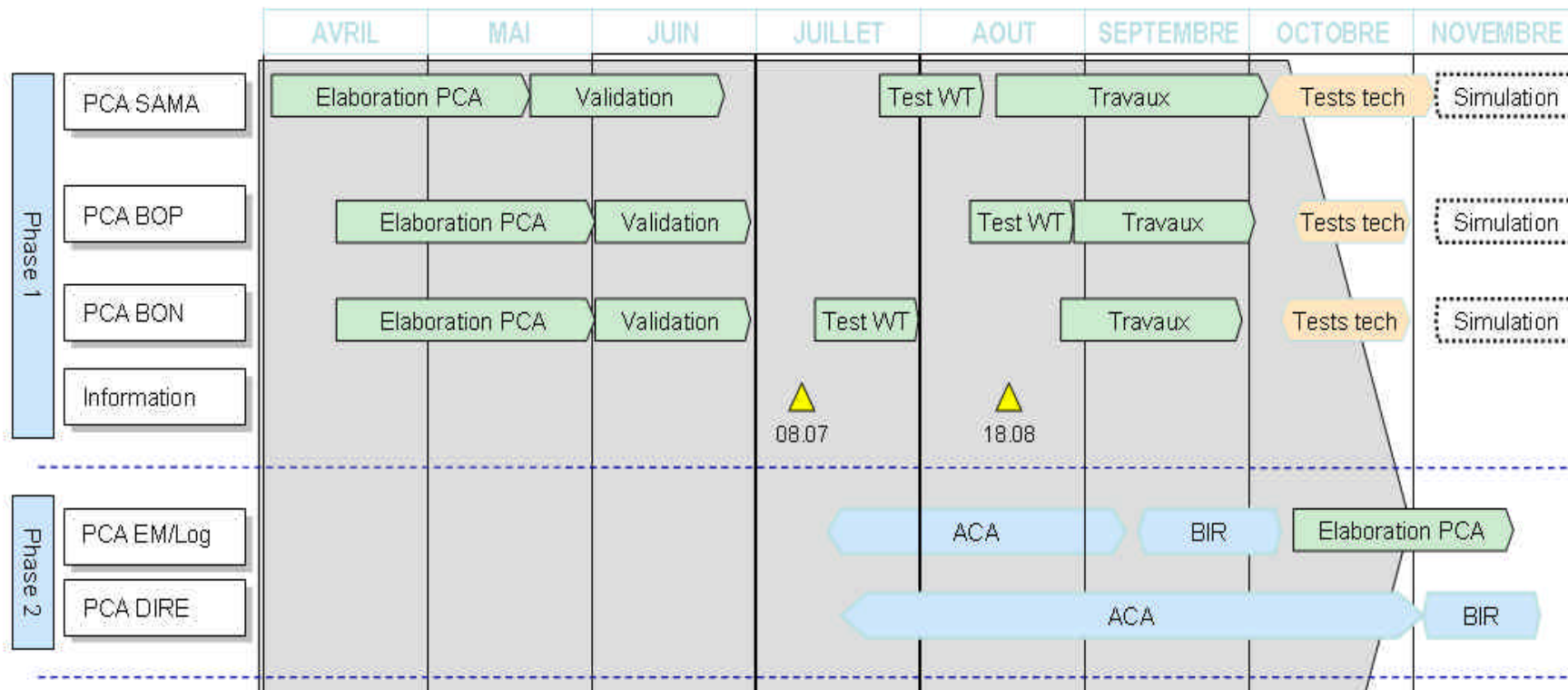
- Quoi : Validation en production du fonctionnement du PCA
- Qui : Tous les intervenant du PCA (Comité de crise, Business, Sécurité, RH, IT, Immobilier, IBM)

Plan de Continuité des Affaires													
Nom du département:		Analyse de activités	Inventaire des Ressources	Organisation de gestion de crise	Documentation métier	Documentation IT	Documentation Ressources Humaines	Documentation Bâtiment	Test et maintenance	Plan de secours	Site principal	Choix du site de secours	Commentaires:
Fonctions d'état major et logistique	Secrétariat général												
	Compliance												
	Juridique												
	Service clientèle												
	Communication												
	Révision Interne												
	Immobilier, Infrastructure, Intendance												
	Ressources Humaines												
	Systèmes d'information												
	Back Office Paiements												
Back Office négociation													
Finance et risques	Gestion des risques												
	Plannification stratégique												
	Contrôle de gestion												
	Comptabilité												
	ALM												
Affaires spéciales crédits													
Entreprises	PME												
	Grandes entreprises												
	Financement et négoce												
	Gestion crédit												
	Relation bancaires												
Marketing													

# Exemple – Suivi de projet

## Projet Plan de Continuité des Affaires – Planning prévisionnel

Légende : **ACA** Analyse des activités critiques    **BIR** Inventaire des ressources nécessaires    **Test WT** tests « walk through »



Nom de la Business Unit : 08 - Actions Dérivés

Address :

N°	Description des activités	Venant de	Allant vers	Responsable	Localisation		N° Col. UT	N° deals	Volume Financier	Conséquences de l'arrêt			Max. out (hrs)	Pr. Cl.	Cl.
					étage	Bureau				Financ.	IM.	Commentaires			
8.A	Market Making options standards	Clientèle interne + externe	BO Négociation	L. Dupont	60	SM	7	800	80 mios	—	2		16	R	
8.B	Market Making warrants & autres émetteurs	Clientèle interne + externe	BO Négociation	L. Dupont	60	SM	4	200	1 mios	—	3		4	T	
8.C	Gestion des positions résultants du Market Making (hedge dynamique)	--	BO Négociation	L. Dupont	60	SM	4	1500	150 mios	300KF	0		4	T	
8.D	Emissions de warrants	--	Clientèle interne + externe	L. Dupont	60	SM	3	200	20 mios	—	1		40	S	

## 8. Actions Dérivés

### 8.1 Activités à maintenir

No	Activité	T/R	Effectif Min.	Qui	Suppléance
8.A	Market Making options standards	R	2	Louise Dupont Alain Ducrot	Philippe Roux Roland Colombe
<u>8.B</u>	Market Making warrants BCV & autres émetteurs	T	1	Olivier Duc	Yose Yamamoto Yan Bonduel
<u>8.C</u>	Gestion des positions résultant du Market Making (hedge dynamique)	T	1	Carlos Mendes	Barbara Zend

### 8.2 Exigences spécifiques en matière d'EDP

Places de travail standard avec applications SWX, Virt-X, Xetra, Eurex, Telekurs

8.B : station bloomberg

8.C : station Dealing 3000

Besoin des Back-Office Négociation & Paiements pour la comptabilisation des opérations.

### 8.3 Exigences spécifiques en matière de Personnel

ras

### 8.4 Exigences spécifiques pour Immobilier & Administration

8.A : 4 téléphones

8.B : 2 téléphones

8.C : 2 téléphones, 1 fax

Enregistreur téléphonique pour toutes les conversations

### 8.5 Procédure(s) spécifique(s) afin de reprendre les activités

Téléphoner à la Deutsche Bank pour annuler tous les ordres en cours sur E-Forex



## Exemple - PCA

Ressources IT	Qte	Commentaires		OK ?
<b>Poste de travail en réseau :</b>				
Station standard multi-écran avec	2	STA1354 & STA1355	ADMSYS	
Kondor+	2	2x2 écrans		
PLC	2			
Reuters 3000 Xtra	2			
Swisskey	2	Accès web		
E-Forex	2	Accès web avec <b>token SecurId</b>		
Payplus CLS	2	Accès web avec <b>token Wasco</b>		
<b>Matériel spécifique :</b>				
Station Eurex Eurex Repo	1	1 écran, stand alone ADSL		
<b>Software spécifique :</b>				
<b>Fichiers :</b>				
<b>Imprimantes :</b>				
Imprimante standard	1	Se connecter sur les imprimantes PRT35 et PRT46		
<b>Autre matériel spécifique IT :</b>				
<b>Ressources Immobilier</b>				
<b>Poste de travail :</b>				
Bureau standard, chaise	2	Bureau C4 -235	EXPLSF	
Téléphone	3	6783		
Fax	1	2345		
<b>Matériel spécifique :</b>				
Photocopieuse		Espace document		
<b>Ressources Administration</b>				
<b>Formulaires :</b>				
<b>Documents de référence :</b>				
<b>Documents vitaux utilisés au moment de la catastrophe</b>		<b>Se trouvent normalement à <u>xxxx</u>(*)</b>		

(\*) Documents seront uniquement récupérés si la sécurité du personnel n'est pas menacée.



## La Méthode

- Utiliser une méthode! La plus adaptée à l'entreprise et aux buts à atteindre

## Le sponsoring

- La Direction Générale doit être impliquée dans le processus de décision

## La gestion de projet

- Visibilité et reporting
- Information aux employés
- Centraliser la documentation dans un référentiel
- Rigueur mais pas procédurier

## Le support

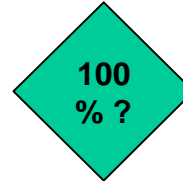
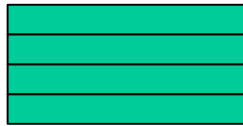
- Ne pas sous estimer l'effort nécessaire

Analyse et Classification des Activités

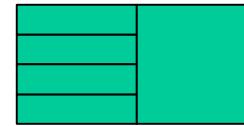
	S
	R
	R
	S
	T

T &  
R

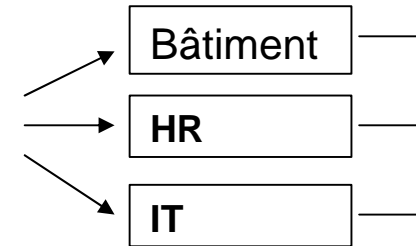
Inventaire des ressources nécessaires au maintien des activités identifiées.



Besoins pour un site de secours



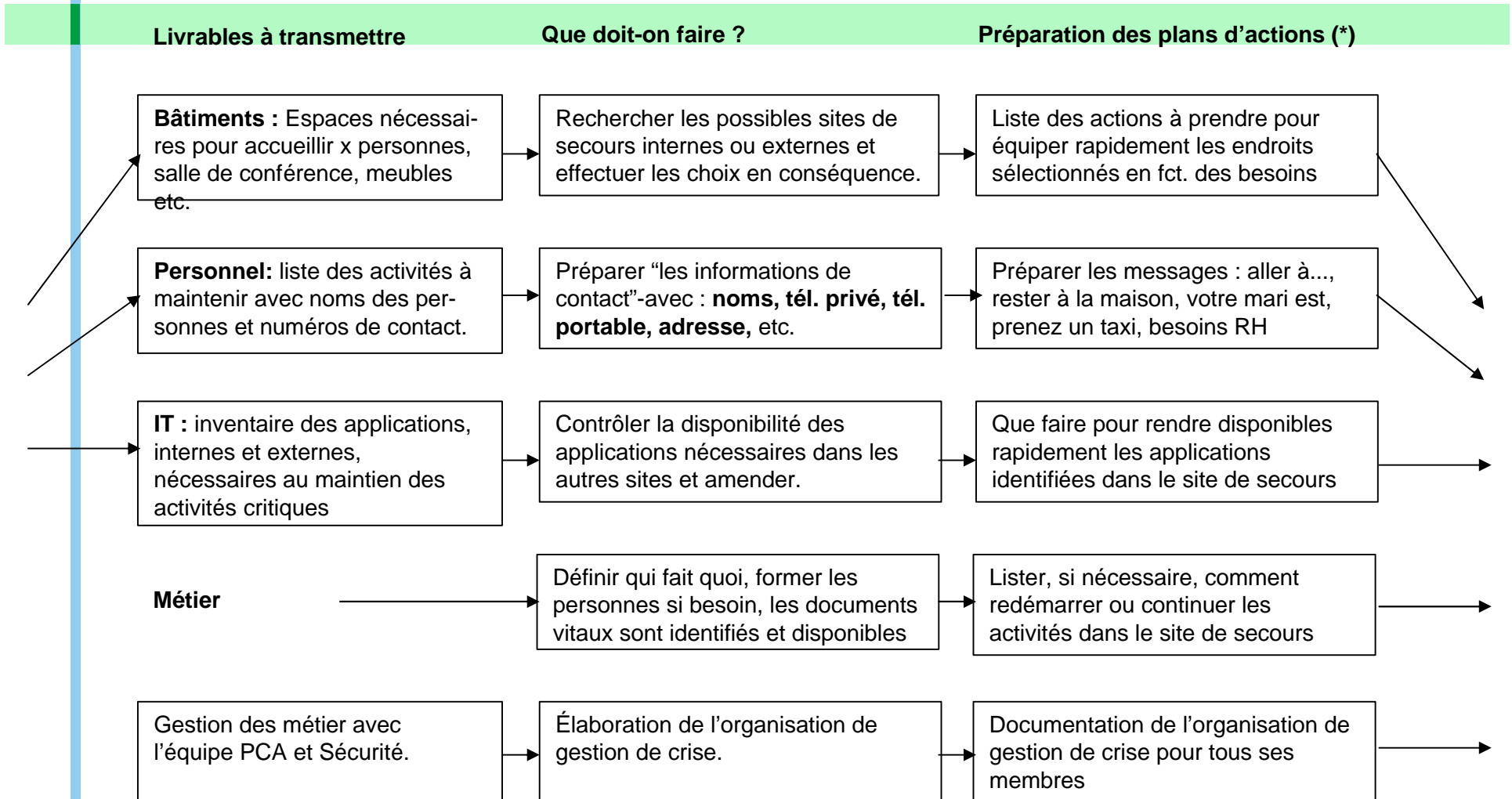
Besoins répertoriés par entité de support



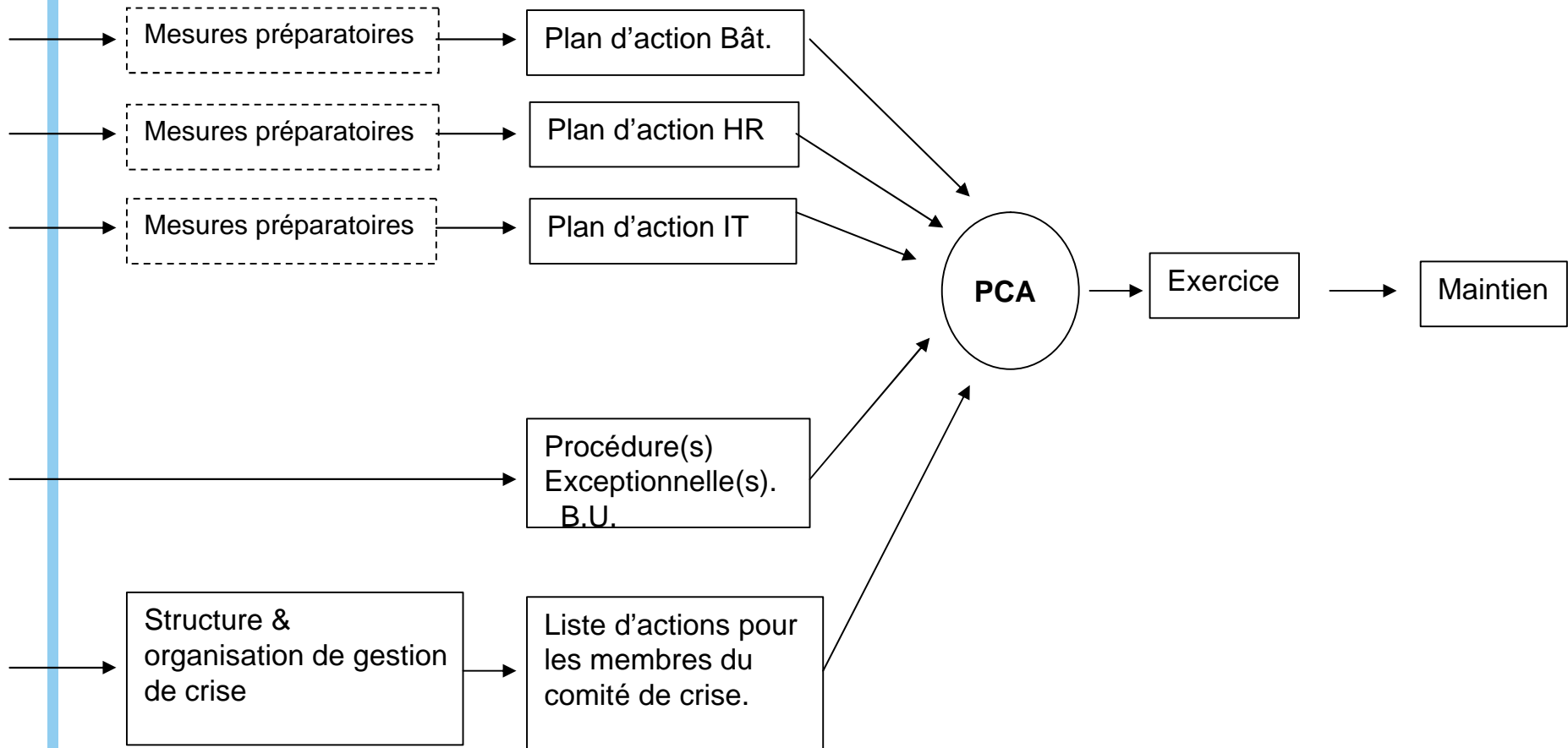
- T = Temps réel ( $\leq 4$  heures)  $\rightarrow$  Site de secours
- R = Récupérée ( $\leq 2$  jours)  $\rightarrow$  PCA = Plan papier
- S = Suspend ( $>2$  jours)  $\rightarrow$  Pas de préparation
- T & R = Activités à maintenir

**Conditions normales**

**Conditions en cas de désastre**



(\*) les plans d'action sont destinés et créés par et aux spécialistes, donc pas de détails dans ce document





# Méthodologie détaillée, Analyse d'impact

## 1. Analyse d'impact sur les affaires :

### 1.1. Objectifs :

1. Classifier les différents départements selon les risques et pertes possibles ou probables
2. Elaborer un planning global en fonction du niveau de perte (on traite les métiers où les pertes possibles en cas de désastres seraient les plus importantes)

### 1.2. Approche :

Analyse d'impact business	Pour tous les métiers, bâtiment par bâtiment
<b>Inventaire des risques</b> ↓	De quoi a-t-on peur ? Cela doit se résumer à une liste courte des risques pertinents.
<b>Evaluation des risques</b> ↓	Indiquer quels sont les risques qui ont la probabilité la plus élevée.
<b>Evaluation de l'impact</b> ↓	Quels seraient les conséquences pour le métier où la banque si le business était interrompu pour une longue période (Revenus, Profit, Image, Rating banque, Pertes, Coûts supplémentaires, ...)?
<b>Classification des métiers</b> ↓	Nous obtiendrons une matrice pour chaque Business Unit avec les facteurs de risques et coûts estimés en cas de sinistre. Cette matrice nous permettra de prioriser les actions à effectuer dans le cadre du plan de continuité des affaires, par exemple commencer par les bâtiments où sont concentrés les métiers ayant les plus gros impacts sur le cash flow de la banque.
<b>Rapport d'analyse d'impact Business à soumettre à la direction</b>	Obtenir un accord et une validation de la planification globale du PCA. Principes de planification : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Commencer avec les business unit ayant les plus gros impacts sur le cash flow de la banque (50 - 60 % de l'effort ex. Salle de Marché) pour ensuite continuer avec des B.U. nous amenant des quick win (30 - 40 % de l'effort ex. agences)</li><li>2. Finir par les B.U. ayant un impact important sur le cash flow de l'entreprise (10 - 20 % de l'efforts)</li></ol>

# BCV Méthodologie détaillée, Inventaire des activités

## 2. Approche pour l'élaboration d'un plan global de continuité des affaires pour une business unit :

### 2.1 Objectif :

Elaborer pour chaque Business Unit (ex. département, succursale) un plan de continuité pour reprendre dans un autre site les activités ne devant pas être interrompues pour une longue période de temps.

### 2.2 Approche :

- L'équipe de projet PCA met à disposition la méthodologie, les conseils, le suivi des objectifs, la connaissance des plans préparés dans les autres B.U.
  - Le personnel de chaque département amènera son expérience du métier, sa connaissance des procédures en vigueur où à créer, les impact et relations client, les volumes de transaction, les alternatives possibles pour certains outils, etc. dans les discussions.

Phase	Approche globale d'un PCA	Commentaires
Planning et initiation du projet	<b>Présentation de la méthodologie du PCA au management</b>	Une présentation « High level » doit être faite au management pour présenter les phases essentielles du plan.
	<b>Nomination d'un responsable pour la mise en œuvre du PCA</b>	Cette personne doit s'occuper de coordonner les efforts entre les différents services au sein de la banque dans l'élaboration du PCA. Elle doit avoir la légitimité nécessaire et l'appui du top management pour son projet. Un délégué doit être aussi nommé.
	<b>Validation du plan et dates</b>	Définition et validation du plan de projet et des milestones relatifs.
Analyse des Activités	<b>Inventaire de toutes les activités</b>	Quelles sont les activités de cette B.U. ? Dans cette phase nous devons être exhaustif tout en ne gardant que les activités d'une certaine importance. Idéalement et dans un souci de cohérence, les activités des différentes B.U. devraient être décrites avec le même niveau de détail.
	<b>Evaluation de l'impact</b>	Quelles seraient nos pertes si cette activité était interrompue? La perte financière, l'impact sur l'image où sur le rating sont des facteurs relevant dans cette analyse. L'interdépendance des différentes activités ou métiers doit être aussi vue dans cette phase (ex. salle des marché et B.O.).
	<b>Evaluation du temps maximum d'interruption de l'activité</b>	Combien de temps cette activité peut-elle être interrompue avant que la B.U. ne perde de l'argent ?



## BCV Méthodologie détaillée, Inventaire des ressources

Phase	Approche globale d'un PCA	Commentaires
Sélection des activités	<p><b>Sélection des activités à maintenir</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>La sélection des activités doit être entreprise sur la base de celles dont l'interruption impacteraient le plus la B.U. Le choix se basera sur l'importance de l'activité pour la B.U. et si celle-ci peut être ou non interrompue en tenant compte aussi de son impact sur les autres départements en cas d'interruption (interdépendance). Les sites de secours « à chaud » doivent être considérés pour les B.U. ayant beaucoup d'activités devant être maintenues sans interruption.</p> <p>Les choix offerts sont : maintenir les activités à travers le PCA, maintenir les activités dans deux sites distincts en parallèle, suspendre les activités ou ne rien faire et assurer le risque (coûts prohibitifs).</p>
	<p><b>Validation des activités sélectionnées</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Le responsable de la B.U. doit confirmer et valider les activités à maintenir à travers le PCA. La solution du site de secours doit être considérée dans une étape ultérieure du projet (ces phases étant indépendantes).</p>
Définir les Ressources	<p><b>Liste des besoins en ressources</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Cette liste contient toutes les ressources nécessaires pour exécuter l'activité à maintenir dans les <b>circonstances normales de travail</b>: N° collaborateurs, fournitures et espace de bureau, software, flux de données ext, équipement spécial, document, etc. Si un site de back-up existe, voir si les services peuvent y être fournis.</p>
	<p><b>Définition du niveau de service</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Il faut définir dans cette phase le niveau de service minimum devant être maintenu en cas de crise (SLA).</p>
	<p><b>Définition des besoins en ressources pour le site de secours</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Quelles sont les ressources nécessaires au maintien de l'activité en cas de crise au niveau de service et contrainte de temps défini (ex. N° collaborateurs, fournitures et espace de bureau, software, flux de données) ?</p>
Bâtiments	<p><b>Recherche de locaux pour le site de secours</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Rechercher dans quels autres sites (ex. Autres bâtiments) les ressources nécessaires au maintien des activités identifiées pourraient être disponible rapidement? Une B.U. pourrait dès lors être hébergée à la place d'autres activités non critiques qui lui laisserait la place selon le PCA.</p> <p>Les éléments dont on doit tenir compte sont essentiellement : télécommunications, distance de voyage pour les collaborateurs, la distribution du courrier, les infrastructure existantes (câblage), les interdépendance avec d'autres B.U. etc.</p>
HR	<p><b>Collecte des informations de contact</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Collecter les information de contact des collaborateurs : tél. privé, tél. portable, adresse etc. Le contact des collaborateurs en cas de crise peut être fait par le dpt HR ou par les responsables de B.U. concernés.</p>
IT	<p><b>Contrôle de la disponibilité des services IT nécessaires</b></p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>Contrôler que les services IT nécessaires au maintien des activités peuvent être fournies dans les sites de secours choisis, les délais impartis et au niveau de service requis.</p>

## BCV Méthodologie détaillée, Documentation et Tests

Phase	Approche globale d'un PCA	Commentaires
Préparer le site	<b>Implémentation des mesures préparatoires</b>	Quelques soit la solution choisie, une série de mesures préparatoires doivent être prise (ex. flux financiers, équipement de télécommunication pour connecter les sites, procédures de basculement ) en ligne avec les différents besoins opérationnels exprimés dans les phases précédentes.
Documenter le plan	<b>Elaboration des documents PCA pour les départements de support</b>	Documentation exhaustive des différentes étapes du plan de continuité des affaires exprimant les actions devant être exécutées, les ressources nécessaires, les délais nécessaires, qui fera quoi, etc. dans les domaines du Bâtiment, de l'IT et des HR ?
	<b>Elaboration des documents PCA pour différentes Business Unit-</b>	Documentation de quels seront les collaborateurs devant venir travailler dans le site de secours, des procédures métier extraordinaires et des activités à maintenir. Il faut tenir compte des possibilités d'erreurs dues aux circonstances spécifiques d'une situation de crise et prévoir des contrôles supplémentaires en fonctions des risques.
Gérer la crise	<b>Elaboration des documents de gestion de crise pour le comité de crise et de coordination du plan de continuité des affaires</b>	<p>Revue de la structure d'organisation et des procédures en réponse à un incident majeur.</p> <p>Revue et analyse des incidents pouvant ou ayant pu amener l'entreprise dans une situation de crise.</p> <p>Définition de qui va communiquer avec l'extérieur en cas de crise.</p> <p>Définition de qui prend part dans les différents comités et quels sont les back-up.</p> <p>Définition de qui informera les membres de ces comités en cas d'urgence.</p> <p>Documentation de comment seront dirigées et coordonnées les différentes équipes de support.</p> <p>Collecter, mettre à jour et distribuer les informations de contact des collaborateurs impliqués dans le PCA.</p>
Conserver le plan à jour	<b>Tester le plan</b>	<p>Prévoir un test du PCA sous forme d'un exercice avec les personnes impliquées de manière à les familiariser.</p> <p>Revue et contrôle de toute la documentation.</p> <p>Préparer un exercice de coordination avec les fournisseurs externes pour vérifier le fonctionnement du PCA.</p>
	<b>Maintenir le plan</b>	Revue régulière du contenu du plan pour vérifier si il est toujours en ligne avec les besoins opérationnels de chaque B.U. En d'autres termes, si la sélection des activités à maintenir et les ressources nécessaires restent correctes et d'actualité par rapport à l'évolution de la banque ?

## ACA

(Analysis of Critical Activities) Analyse des activités critiques.

## BCP/PCA

(Business Continuity Plan ou Plan de Continuité des Affaires) Plan regroupant les mesures techniques, organisationnelles et fonctionnelles nécessaires au maintien des activités critiques de l'entreprise en cas de crise

## BIA

(Business Impact Analysis) Analyse d'impact business, cette analyse permet de définir l'impact potentiel d'événement sur le business, que cela soit en terme d'éléments tangibles (perte directe de valeur, responsabilité engagée etc.) ou intangibles (réputation, image savoir faire)

## BIR

(Business Inventory Resources) Inventaire des ressources nécessaires à la reprise d'activité en cas de crise.

## CISO/ RSSI

(Chief Information Security Officer) Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information)

## DRP

(Disaster Recovery Plan) Plan prévoyant les mesures technique d'infrastructure à mettre en œuvre en cas de catastrophe.

## DRS

(Disaster Recovery Site) Site de secours, utilisé en cas de problème majeur ou de crise.

## IRM

(Information Risk Manager) Responsable de la gestion du risque sur les informations, souvent cette fonction est reprise par le RSSI.

## ISO 17799

Standard de sécurité unanimement reconnu, cette norme fournit à une organisation des directives lui permettant de protéger adéquatement son information et ses ressources IT.

## ORM

(Operational Risk Manager) Responsable de la gestion du risque opérationnel.