



REX exercices PCA au GIE CB

Thierry Autret

RSSI / RPCA

Retour d'expérience

- Des exercices PCA
- Jamais d'activation réelle du PCA
 - ❖ Pas de crise de disponibilité en 30 ans d'existence

Le GIE CB et le système carte

- Créé en 1984 pour assurer l'interopérabilité du système de paiement et de retrait par carte
- 134 membres français et étrangers
- 1,2 millions de commerçants
- 60 millions de cartes
- Plus de 10 milliards d'opérations par an
- Environ 10 millions d'autorisations par jour
- Moyenne de 115 autorisations par seconde

La société GIE CB

- Le GIE CB et ses filiales
 - ❖ Le GIE CB une centaine de personnes
 - ❖ SER2S (e-rsb) le réseau d'autorisation
 - ❖ Elitt laboratoire d'évaluation
 - ❖ PayCert organisme de certification

Des PCA(s)

- Le réseau d'autorisation
 - ❖ Système critique classifié
- Les filiales gèrent leur PCA
- Le GIE CB gère ses PCA(s)
 - ❖ PCA de l'établissement (SI interne et métiers)
 - ❖ PCA de 3 services critiques
 - LCLF/Enquêtes PSI chez notre filiale SER2S
 - Gestion des clés : accord bilatéral avec notre filiale SER2S
 - SICB : contrat avec notre prestataire Worldline

Le PCA de l'établissement

- PCA modulaire selon la cause
 - ❖ Destruction des locaux et/ou de l'informatique
 - ❖ Crue centennale
 - ❖ Épidémie
- Site de repli dédié chez notre filiale (contrat)
 - ❖ 21 postes de travail pour environ 50 personnes
 - ❖ Baie hébergée pour notre PSI

Historique PCA

- Commencé en 2006
 - ❖ Étude BIA, stratégie de repli, DMIA, PDMA, etc.
- Mis en sommeil pour cause de restructuration (filialisation + nouvelle architecture informatique)
- Réactivé en 2011
 - ❖ Exercices PSI et PCA avec les métiers critiques en 2012 et 2013
 - ❖ Exercice pour la CCD en 2013

Encadrement

- Maintenance du PCA, préparation et participation aux exercices impliquant les métiers sur le site de repli
 - ❖ Le RPCA, son back-up, le contrôleur interne
 - ❖ Un correspondant par Direction (4)
 - ❖ Le service informatique
 - ❖ Un consultant spécialisé
 - ❖ Un correspondant dans la filiale du repli

La sensibilisation

- Information régulière aux Comités Sécurité
 - ❖ Messages passés par l'Administrateur lors de réunions de tout le personnel
- Pour les exercices
 - ❖ Information aux chefs de services du personnel impliqué sur le site repli
 - motivation des troupes et justification du temps passé
 - ❖ Information aux personnes concernées
 - Pour le premier exercice : formation un mois avant
 - Implication des correspondants PCA dans leurs Directions pour le recueil des changements
 - Briefing la veille, débriefing le lendemain
 - ❖ Information aux personnes non impliquées dans les exercices

Le premier exercice 2012

- La première fois c'est un choc psychologique
 - ❖ Trouver le lieu : changement des habitudes
 - ❖ Trouver sa place : désorientation, on n'a plus son bureau sur l'écran, etc.
 - ❖ La feuille de route : chacun a dû préparer préalablement sa feuille de route pour la journée
 - Les tâches à tester : certaines en simulation d'autres réelles
 - Tests des fonctions support : téléphone, fax, messagerie, etc.

Le bilan du premier exercice

- Forte implication du personnel
 - ❖ Une concrétisation des « messages virtuels »
 - Les non-dits (applications ou utilitaires non déclarés comme critiques pour assurer son travail)
 - Le travail en environnement contraint (manque de place, confidentialité du travail)
 - Solidarité spontanée : on aide le collègue qui est perdu
 - ❖ Une concrétisation également pour le service informatique
 - Trop confiant : tout ne marchait pas
 - La configuration n'est jamais à 100% identique

Retour positif

- Le personnel est satisfait malgré les difficultés rencontrées
 - ❖ Forte appréciation du débriefing à chaud le lendemain : possibilité d'extérioriser son ressenti et de partager à chaud le retour d'expérience
 - ❖ Prise de conscience de la réalité du travail en mode PCA
 - ❖ Compréhension du besoin de formalisation des procédures métier

Second exercice 2013

- Information préalable tout aussi importante
 - ❖ Annonce de l'exercice devant l'ensemble du personnel
 - ❖ Distribution d'une carte d'information à l'ensemble du personnel
 - ❖ Implication de nouvelles personnes : nouveaux embauchés ou personnes n'ayant pas pu participer l'an passé
 - ❖ Nouveaux outils/applications testés

Les difficultés

- La motivation
 - ❖ Ce n'est plus une découverte
 - ❖ Ça a marché l'an passé, il n'y a pas de raison de le refaire
 - ❖ Pour les chefs de service : « *ça prend du temps ton exercice* »
- Et pourtant
 - ❖ Le personnel veut aller plus loin que l'an passé
 - ❖ Aller plus vite et passer moins de temps
 - ❖ Tester de nouvelles applications

Un bilan positif à confirmer

- Toujours plus d'applications à intégrer
- Formalisation des processus mieux comprise par le personnel
- Éviter la routine
- Sensibiliser en permanence la DSI pour maintenir l'environnement de secours opérationnel