



Compte rendu : Sécuriser l'entreprise, continuité opérationnelle et reprise d'activités après sinistre

Dans le cadre du Cycle 2014 de rencontres organisées par l'Association IHEDN Paris IDF, le 9 décembre 2014, Porte de Versailles, la société américaine AT&T - deuxième société mondiale de télécommunication avec 125 mds de CA annuel employant 125 000 personnes - avait organisé cette fois-ci en France son exercice trimestriel de gestion de crise destiné à instaurer une continuité opérationnelle des services qu'ils ont vendu à ses clients.

Nicolas LEMOINE, Président d'AT&T France et EMEA, a reçu quinze membres de notre association au cours de cet exercice qui réunissaient les responsables américains de cette cellule de crise, les opérationnels interdisciplinaires européens en charge de la mise en œuvre de la reprise d'activité après sinistre, ainsi que des cadres des différentes entités européennes d'AT&T.

Après une présentation des modes opératoires déployés par AT&T dans ce type de situation, suivi par un exposé d'un membre du GIGN qui a mis en parallèle la similarité des process mis en œuvre par le GIGN sur un terrain d'intervention et lors d'une négociation de crise, il nous a été proposé de visiter les matériels déployés où chaque responsable opérationnel d'AT&T nous a expliqué ses missions.

Il s'agissait pour l'équipe « Network Disaster Recovery (NDR) » d'AT&T composée d'une vingtaine de personnes détachées spécialement, de rétablir en temps réel le fonctionnement d'un centre de données téléphoniques et internet situé au centre de l'Angleterre, supposé avoir été détruit, et rétablir son fonctionnement dans les meilleures délais. Compte tenu du sinistre simulé, 72 h ont été nécessaires pour rétablir des connexions vitales à la fois pour le personnel d'urgence et de secours, les familles et les proches, les employeurs et les employés.

Le matériel, envoyé spécialement des Etats Unis, occupait une grande partie du Hall n°5 du centre des expositions Porte de Versailles à Paris, réservé pour l'occasion : une dizaine de conteneurs pour le matériel techniques – véritable 'data centre' mobile comprenant une infrastructure complète de réseau, ainsi que tous les autres services support nécessaires (matériel de réparation et de survie des équipes - tentes, nourriture, fuel pour les générateurs, ..)

Le programme NDR d'AT&T a été initié en 1991 dans le but de répondre rapidement à la perte d'un réseau complet après une catastrophe. Ces exercices sont ouverts au public seulement quatre fois par an sur plusieurs sites dans le monde pour tester un large éventail de conditions météorologiques et de scénarios d'urgence.

Un moment instructif et éclairant sur cet aspect méconnu de la gestion de crise en temps réel, qui nécessite un entraînement régulier pour atteindre un degré d'excellence opérationnelle face à des événements extrêmes et des exigences 'clients' fortes.

L'occasion aussi de mieux connaître AT&T, ses missions et actions en France et dans le monde.

Rencontre suivie d'un moment de partage autour d'un repas convivial.

Jean-Marc SCHAUB

