



Audit de la gestion de la continuité des affaires au sein de la division Exploitation Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication

L'essentiel en bref

Le Contrôle fédéral des finances (CDF) a examiné si la division Exploitation de l'Office fédéral de l'informatique et de la télécommunication (OFIT) est en mesure d'assurer l'essentiel des activités de ses clients lors de situations de crise majeures, selon les dispositions contractuelles. Dans l'ensemble, les mesures en cas de crise prévues par la division et l'OFIT ont fait bonne impression. Les divers outils, processus et documents garantissent le retour systématique et contrôlé à la normale après un incident.

Après deux incidents graves en 2011 et en 2013, la direction a réglé la gestion de la continuité des affaires (*Business Continuity Management*) au niveau de l'office en adoptant une politique et une stratégie. Les scénarios de panne envisageables ont été classés par catégories et l'organisation de crise a été définie. Ces données fixent le cadre dans lequel la division Exploitation doit appliquer les mesures préventives. La division axe en principe son travail sur les prestations fournies selon l'ITIL¹. La réaction face à une panne ou la relance du système est par conséquent régie par la gestion de la continuité des services informatiques (*IT Service Continuity Management*). Cette dernière fait partie intégrante du plan de continuité des affaires (*Business Continuity Planning*) de l'OFIT. Dès qu'une panne (*Incident*) ne peut plus être gérée par une seule unité, elle devient un incident majeur (*Major Incident*). Un gestionnaire d'incident majeur assume alors la coordination et la surveillance des activités afin de remédier à la panne jusqu'à ce que l'incident soit clos. Si d'autres difficultés surviennent, une task force est en outre mise en place. Elle est habilitée à faire appel à des spécialistes de différents domaines pour qu'ils contribuent à résoudre les problèmes. Dans les deux cas, l'OFIT continue de fonctionner normalement. Ce n'est que si la task force ne parvient pas à résoudre le problème à temps que le directeur de l'office ou son suppléant activera le mode «crise» de la gestion de la continuité des affaires.

Certaines listes de contrôle ou procédures ne sont pas encore tout à fait prêtes, mais des délais ont été fixés pour l'achèvement des travaux. Le CDF estime qu'il serait possible d'améliorer les scénarios tests en les complétant. Un vaste exercice a certes été mené en mai 2016 à l'occasion d'un atelier de travail pour les cadres. Cependant, une planification sur plusieurs années fait encore défaut pour assurer, à moyen terme, que tous les domaines soient testés à tour de rôle. Le CDF a formulé une recommandation allant dans ce sens.

Texte original en allemand

¹ IT Infrastructure Library est un ensemble de processus, de fonctions et de rôles prédéfinis et standardisés, dont est typiquement dotée toute infrastructure informatique d'une entreprise moyenne à grande.