

# Audit du Service Continuity Management

## Direction des ressources

### L'essentiel en bref

---

La Direction des ressources (DR) assure la disponibilité et le pilotage des ressources au Département fédéral des affaires étrangères (DFAE). Les services nécessaires sont fournis au département et aux représentations suisses à l'étranger, notamment par la division Informatique du DFAE (IT DFAE), qui compte une centaine de collaborateurs. Les coûts de la division IT DFAE sont constants depuis des années et se montent à quelque 50 millions de francs par an. En 2019, le montant s'élevait à 49 millions, dont 37 millions pour l'exploitation et 12 millions pour des projets. La gestion porte sur environ 70 applications spécialisées pour environ 5050 utilisateurs, dont 1850 en Suisse et 3200 à l'étranger sur 165 sites.

L'audit devait permettre de déterminer si, dans toutes les situations de panne, la division IT DFAE est en mesure d'assurer les activités de base conformément aux dispositions contractuelles conclues avec ses clients. La division IT DFAE obtient de bonnes notes de la part des bénéficiaires de ses prestations. Par rapport aux normes applicables, elle n'a toutefois pas encore atteint le niveau de maturité attendu d'une gestion de la continuité des services informatiques (IT Service Continuity Management – IT SCM).

#### **La division IT DFAE remplit son mandat à la satisfaction des utilisateurs**

La division IT DFAE a régulièrement montré par le passé qu'elle a la capacité de maîtriser les pannes dans des délais raisonnables. Grâce aux ressources centralisées et à la forte intégration avec les bénéficiaires de prestations, les canaux de communication sont rapides et directes. Au sein du DFAE, la communication et la collaboration revêtent une grande importance. Les enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement auprès des bénéficiaires de prestations montrent que le travail de la division IT DFAE est apprécié et bien noté.

#### **Les éléments importants d'un IT SCM sont là, mais des lacunes subsistent**

La division IT DFAE dépend des travaux préparatoires de base effectués du côté opérationnel en matière de gestion de la continuité des activités (Business Continuity Management – BCM). Depuis mi-2017, le DFAE a mis en place une directive à cet effet. Celle-ci n'a pas encore été mise en œuvre de manière à ce que la division IT DFAE puisse identifier toutes les conditions préalables nécessaires avec la précision requise. Dès lors, le CDF recommande au secrétariat général du DFAE de préciser le mandat lié à l'établissement du BCM.

Les éléments opérationnels essentiels du IT SCM sont présents. Il manque toutefois des composantes importantes. Ainsi, par exemple, il n'existe aucune vue d'ensemble des scénarios de panne effectifs et possibles avec une analyse d'impact systématique (Business Impact Analysis). En outre, il manque une documentation cohérente qui présente les éléments existants du IT SCM et ceux qu'il reste à réaliser. Seuls des travaux d'initialisation préliminaires ont été menés pour un projet correspondant.

Le CDF recommande à la DR / IT EDA de développer le IT SCM de manière ciblée et pragmatique sur la base d'exigences et de valeurs de référence à convenir avec les instances supérieures et les clients.

**Texte original en allemand**