



Jeudi de l'AMRAE #6

PCA-PRA face à la crise COVID-19 :
futiles ou utiles ?

06 mai 2021



PCA-PRA face à la crise COVID-19 : futiles ou utiles ?

Modérateur : **Fabrice Morgaut**

Président de la Commission Intelligence Economique, crises et PCA de l'AMRAE.

Directeur Risques, Assurances et Gestion de Crise,
Compagnie des Alpes.



Intervenants :

- Cécile Weber, Responsable PCA, Groupe MAIF.
Vice-Présidente Club Continuité Activité.
- Olivier Boutin, Manager Risk Transformation, EY Advisory.
- Jenny Aspar, Business Continuity Lead, Capgemini.

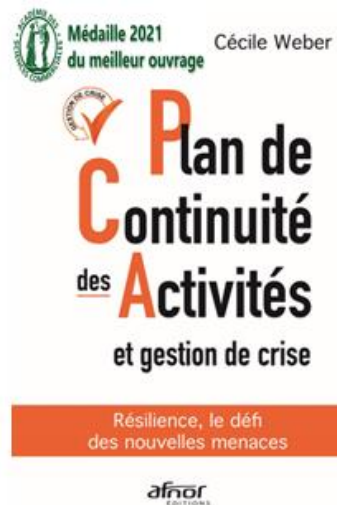
Le PCA face à la crise COVID : futile ou utile ?

Cécile Weber

Responsable PCA/ Gestion de crise Groupe MAIF
Vice Présidente du Club de la Continuité d'Activité (CCA)

Auteur « PCA et Gestion de crise – Résilience, le défi des nouvelles menaces »

Editions AFNOR - Médaille 2021 Académie des Sciences Commerciales





6ème assureur automobile et 1er assureur du secteur associatif



3,134 millions
Sociétaires MAIF +
A&C

Plus de 3 millions de sociétaires (assurances de biens, prévoyance, santé, assistance, épargne, crédit...)

Un chiffre d'affaires de 3,7 milliards d'euros en 2020.



11 550 923
Contrats en cours



3 612 028
Véhicules assurés



3 264 574
Lieux de risques
assurés

Régulièrement **plébiscitée en matière de relation clients**, MAIF est devenue en 2020 **société à mission**, avec pour **raison d'être de porter une attention sincère à l'autre et au monde** et de la placer au cœur de chacun de ses engagements et de ses actions.

Sommaire

1 - PCA, un atout majeur construit par temps calme

2 - PCA COVID: une adaptation permanente

3 - Perspectives d'avenir



1 - PCA, un atout majeur construit par temps calme

- Des défis identiques pour toutes les organisations
 - Un risque de perte de contrôle
- Le PCA, un outil stratégique de maîtrise
 - Outil de maîtrise du temps
 - Outil de maîtrise du stress



2 – PCA COVID : une adaptation permanente

- Des PCA pas complètement aux contours de la crise
 - Une situation de rupture non modélisée
 - Des contraintes exogènes et endogènes inédites
- Un besoin d'agilité et d'adaptation permanent
- PCA, une approche « boîte à outils » posée comme principe

3 – Perspectives d'avenir

- **Une opportunité d'amélioration opérationnelle du PCA**
 - Adaptation des scénarios
 - Adaptation des solutions de continuité
 - Adaptation des Hommes
- **Une approche stratégique nécessairement renouvelée**



Des perspectives d'avenir

Le PCA face à la crise COVID : futile ou utile ?

Olivier Boutin,

Manager Risk Transformation, EY Advisory.



Que retenir de cette pandémie en matière de Continuité d'activité ?

Retex de nos clients
liés à la pandémie

- Gestion globale de la crise et de la continuité d'activité variable selon les secteurs d'activité (et transition de l'une à l'autre)
- Thématiques communes à tous les secteurs d'activité (SI, RH, ...)
- Impacts sur la relation aux partenaires (clients, fournisseurs, assureurs,)
- Opportunités de développement commercial, d'innovation voire de remise en cause du business model

Des conséquences d'interruption d'activité au-delà de
l'humain



Le groupe Safran a été contraint de fermer ses sites de productions chinois pendant plusieurs semaines (2500 employés) provoquant une rupture de sa chaîne logistique

82 %

Une grande majorité de nos clients interrogés en ont profité pour adapter ou créer de nouvelles offres lors de la mise en place des mesures de continuité d'activité

55 %

Plus de la moitié de nos clients interrogés souhaitent faire évoluer (ou ont fait évoluer) leur organisation à la suite de la crise COVID-19

Des perspectives d'avenir

Continuité d'activité, un tournant à ne pas manquer...

Les
conséquences
à anticiper

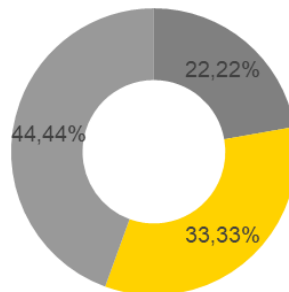
- Nécessité d'effectuer un Retex Covid, même lorsque cela a bien fonctionné
- Dépendance accrue aux Systèmes d'Information concomitante à une augmentation des menaces Cyber
- Dépendance à certains fournisseurs clés ou Supply Chain qui se complexifie (risques de pénuries de certaines MP)
- Conséquences sur l'organisation du travail et les problématiques de gestion RH

Sans oublier les autres menaces engendrées par la Pandémie



... d'attaques cyber dans le secteur industriel médical depuis le début de la pandémie.

La mise en place de certaines mesures de continuité ont-elles ou vont-elles vous amener à repenser votre organisation du travail ?



- Non, pas de changement majeur prévu à ce jour
- Oui, nous allons faire évoluer notre organisation
- Oui, nous avons déjà fait évoluer notre organisation (nombre de personnes sur site, taille des locaux, etc.)

Des perspectives d'avenir

De quoi sera fait le Plan de Continuité d'Activité de demain ?

Ce qui va
changer

- Approche moins rigide et théorique mais plus opérationnelle des PCA
- Mise en place d'une culture de la gestion de risque et de la continuité d'activité
- Questionnements sur quelle fonction est légitime pour porter le sujet
- Intégration des tiers dans la démarche
- Attentes croissantes des clients, assureurs, investisseurs et administrateurs, etc.

Impliquer l'ensemble des fonctions



56 %

Plus de la moitié de nos clients interrogés n'avaient pas formé l'ensemble de leur personnel à la gestion de crise avant la crise de la COVID-19.

13%

Seulement 13% de nos clients interrogés testent régulièrement leur PCA

44 %

Près de la moitié de nos client interrogés n'ont pas défini de gouvernance liée à la continuité d'activité



Des perspectives d'avenir

Le PCA face à la crise COVID : futile ou utile ?

Jenny Aspar

Capgemini, Group Delivery,

Business continuity lead





Plan de Continuité d'Activité : connaissance des activités critiques

- ✓ La connaissance des activités critiques, et leur résilience : critiques !
 - Choisir ce que l'on protège, dans tous les cas de disruption
- ✓ La capacité de lecture du risque, sa qualification et la réaction immédiate / l'ajustement :
 - Une réactivité fondamentale, au delà du plan
- ✓ Le cas particulier de la pandémie:
 - La perte temporaire / “abolition” quasi totale des conditions d'exploitation dans certaines activités : impuissance des PRA classiques
 - Les cycles

Le plan de continuité est nécessaire pour connaître ses activités critiques, et leur exposition. Cependant c'est un outil aveugle sans un monitoring des risques fins et une gestion d'incident efficace.



Des perspectives d'avenir Les leçons de nos supply chains : résilience & réponse

- ✓ Hyperdépendance à la Chine / Taiwan (composants électroniques, EPI, ...).
- ✓ Perte de savoir faire & capacités localisés : la leçon des vaccins.
- ✓ La digitalisation exacerbe l'hyperdépendance aux réseaux et la fracture (individus, métiers).

La supply chain : un élément de fragilité et de résilience



Des perspectives d'avenir

Et pour demain ?

- ✓ Renforcer la gestion du risque cyber
 - Risque croissant sur les infrastructures réseaux et électriques
 - Contexte modifié : télétravail / bureau
 - Explosion des activités de cybercriminalité

- ✓ Renforcer le “multi” : diversité des lieux de production, diversité des accès, modularité, diversité des activités : facteurs de résilience

Cyber, toujours.

Et une révision des modes de production, pour introduire une plus grande résilience.