Gestion de Crise et BA, même combat?

Passé	Aujourd'hui
Consommation	Solidarité
Egocentrisme	Conscience collective
Accumulation	Empathie
Compétition	Collaboration
Croissance	Quête de sens

SORTIR DE NOTRE ZONE DE CONFORT

Des quick wins… si les crises nous le permettent

Stratégie et
Centres de Gravité
(CdG)

OBJECTIFS

- Sortir de la vision négative de la crise
- Etat d'esprit face aux crises:
  - ➔ Anticiper et maîtriser (analyser) la potentialité de la crise
- La crise comme une opportunité, saisir des opportunités.
- Comprendre les mécanismes d'anticipation de la crise pour saisir des opportunités.

CRISE: Etymologie

- La crise …

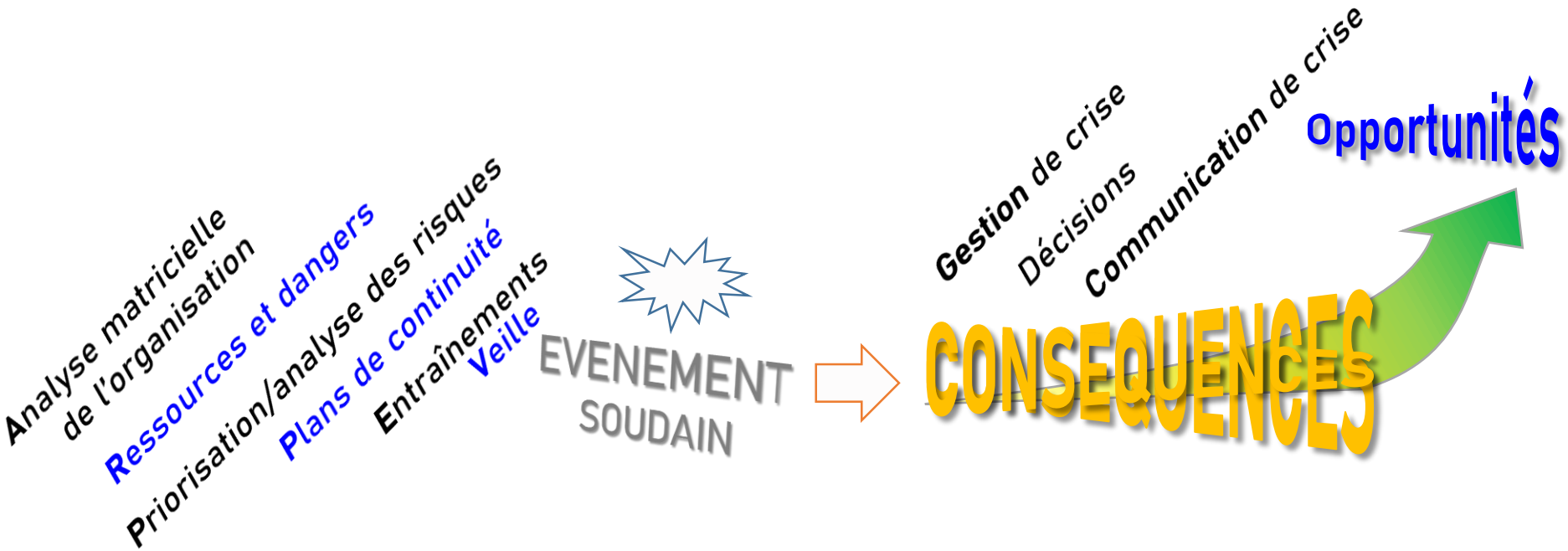
PÉRIODE DE DIFFICULTÉS, PERTURBATION, ANGOISSE, RÉCESSION OU CATACLYSME
SITUATION OÙ LES PRINCIPES SUR LESQUELS REPOSE UNE ACTIVITÉ SONT REMIS EN CAUSE

- Latin ➔ “crisis” : assaut
- Grec ➔ "κρισις" (krisis) : séparer, distinguer, juger, choisir
- Chinois ➔ 危 机 (wēi et jī) : le danger puis la saisie d’opportunité

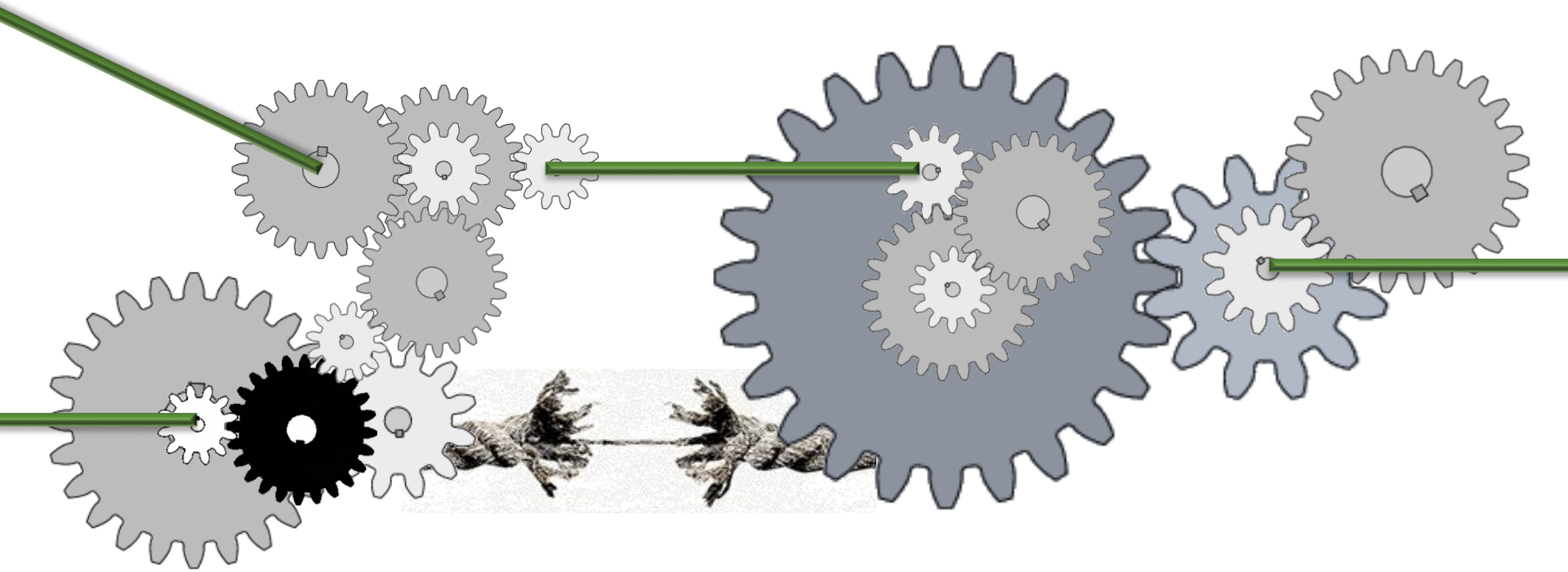
SITUATION DE DANGER GRAVE DONT IL FAUT DISTINGUER LES ÉLÉMENTS POUR DÉCIDER ET TRANSFORMER L’ORGANISATION/LES PROCESSUS AFIN DE SAISIR DES OPPORTUNITÉS

CRISE: Mécanisme du plongeon

CRISE: Mécanisme d'une maitrise



CRISE: Mécanisme / Facteurs aggravants



CRISE: Mécanisme / Facteurs aggravants

CRISE

CARACTÉRISTIQUES

- Surprise
- Gravité (menace sur les objectifs)
- Incertitude (brouillard informationnel)
- Dynamique (temps de reaction court).
  .
- Effondrement de sens (perte de résilience organisationnelle)
- Répliques de la crise

CORPORATE CRISE

CRISE: Nouvelle Attitude

CARACTÉRISTIQUES VS	OPPORTUNITÉS
• Surprise	• Anticiper (se préparer)
• Gravité (menace sur les objectifs)	• Développer la résilience (stratégies)
• Incertitude (brouillard informationnel)	• Planifier, veiller, s'entraîner, décider
• Dynamique (temps de reaction court). .	• Checklists, équipes, processus (communication de crise, gestion de crise)
• Effondrement de sens (perte de résilience organisationnelle)	• Créer un sens partagé (résilience organisationnelle + capital humain)
• Répliques de la crise	• Préparer les répliques (media, réseaux, justice?)
	• Retour d'expérience

CRISE: Nouvelle Attitude – Prendre le temps

- En amont d'une crise:
  - L'entreprise, ses objectifs et ses obligations.
  - Ressources nécessaires
  - Menaces + Prioriser les risques
  - Procédures + Exercices

- Pendant la crise
  - Gérer, Décider
  - Communiquer

- Après la crise
  - Capitaliser ➔ opportunités

Les 30 tâches des BA

Planification et suivi de l'analyse commerciale
Planifier

améliorations

Elicitation et Collaboration

Communiquer

Gestion du cycle de vie des exigences

Prioriser

Analyse de la Stratégie
Analyser

Analyse des exigences et spéc. de la conception

options de conception

Evaluation de la solution

Elicitation= formalisation des connaissances d'un expert pour les sauvegarder ou les partager

La Gestion de la Continuité des Activités

1 Contexte et Périmètre
- Géo. et fonctionnel
- Processus
- Objectifs Obligations
- Parties prenantes

2 Besoins de continuité
- Activités et Ressources essentielles
- Niveaux de service minimum
- Cout d'un arrêt d'acti.

3 Identif. et priorisation des risques
- Dangers
- Risques
  - Analyser
  - Prioriser
- Scénarii de crise

4 Stratégie de continuité des activités
- Recommander solutions
- Niveaux de service retenus
- Durée d'interruption max.
- Ressources+procédures
- Procédures de reprise

5 Organisation et Rôles
- Gouvernance
- Processus
- Attribut° des rôles
- Analyse d'impact

6 Pilotage Gestion de Crise (GdC)

Dispositif GdC
- Détection incidents
- Qualification incidents
- Procédures d'Alerte
- Mobilisation CMT (Crisis Manag^{t} Team)

Conduite crise
- Activation CMT
- Suivi / Analyse situation
- Execution/ Adaptation PCA
- Analyse conséquences
- Processus/Cellule décision
- Coordinat°/suivi des actions
- Relat° Parties prenantes
- Communication de crise

7 Maintenance du Plan
- Indicateurs
- Axes de progrès
- Tests périodiques des plan
- Exercices
- Identification d'opportunités
- RETEX (RETour d'EXpérience)

So what ?

- Les BA : rôle essentiel dans la planification de crise
  - ➔ Portez ce message aux décideurs
- BA = Valorisat° des organisations / processus
  - ↳ Crises : leviers pour créer des opportunités
- Offrez un environnement d'amélioration continue
- Faites adopter l'agilité et la résilience dans la définition des solutions à votre organisation
- C'est dans une crise, qu'une entreprise résiliente réussira ses meilleures affaires

Faites valoir votre capital dans la Gestion de la continuité des activités

INCIDENT
OPPORTUNITES
VEILLE
RISQUES
PLAN
ANALYSE
OBJECTIFS
OBLIGATIONS
CRISE

Atelier

- Identifier parmi les 30 tâches du Business Analyste celles qui correspondent (ou sont transposables) aux activités nécessaires à la Gestion de la continuité des activités (BCM: Business Continuity Management)

- Tableau

	Taches BA
Activités BCM	A2

- Pdf/impression : listing des tâches

Analyse des exigences et spéc. de la conception