



http://www

Editorial

Panne d'Internet en Inde : coup d'arrêt aux délocalisations informatiques ?

Janvier 2008

Altaïr Conseil, 33, rue Vivienne, 75002 Paris
www.altairconseil.fr - contact@altairconseil.fr - 01 47 33 03 12

Trois continents en partie privés d'Internet

LES ENJEUX EN RÉSUMÉ

- 1** Une nouvelle panne massive du réseau Internet et des télécommunications frappe deux continents.
- 2** Des entreprises exposées à la fragilité des technologies et des systèmes du fait de sinistres intentionnels ou accidentels.
- 3** La menace polymorphe conduit à anticiper pour rebondir en identifiant les risques majeurs, en construisant les dispositifs de prévention et de protection et en préparant les hommes et les systèmes à la gestion de crise.

Un phénomène d'une ampleur inédite

La rupture de deux câbles sous-marins de télécommunications en Méditerranée semble à l'origine d'une panne qui affecte fortement les services Internet au Moyen-Orient, en Asie du Sud et dans le nord de l'Afrique. L'Égypte, les Émirats Arabes Unis, le Koweït, l'Arabie Saoudite, le Qatar, l'Inde, le Bangladesh et le Sri Lanka ont d'ores et déjà annoncé d'importantes perturbations de leurs réseaux de télécommunications. Le président de l'association indienne des fournisseurs d'accès à internet, évoque la possibilité d'une interruption des liaisons haut débit pendant une durée de deux semaines.

Un goût de déjà vu

Ce nouvel incident qui affecte le fonctionnement d'Internet n'est pas sans rappeler le séisme qui s'était produit le 26 décembre 2006 au large de Taïwan et qui avait eu pour effet d'endommager six câbles sous-marins posés en pleine mer et pour résultat de couper pratiquement toute l'activité Internet de l'Asie de l'Est du reste du monde. Au total, l'addition de cette catastrophe a été extrêmement lourde. A en croire le portail Sina.com, plus de cent millions de personnes ont été concernées et plusieurs semaines ont été nécessaires pour réparer les câbles endommagés. Parmi les victimes qui avaient vu toutes leurs liaisons téléphoniques et leurs connexions large bande interrompues, le lendemain de Noël, on recensait les nombreuses filiales de banques étrangères et les intervenants sur les places boursières asiatiques.

La vulnérabilité d'un modèle de développement ?

Avec 40% du marché mondial de la sous-traitance informatique, des centres d'appels aux services de gestion des cartes de crédit, de comptabilité, ou d'assurance, en passant par la fabrication de logiciels, on imagine les conséquences induites en Inde par cette nouvelle catastrophe sur le plan commercial, financier et humain. 700000 personnes travaillent dans le domaine de la sous-traitance informatique et dépendent directement d'Internet pour vivre et travailler.

© Altair Conseil - Reproduction totale ou partielle strictement interdite

En 2007, les salaires en Inde vont augmenter de 7%, selon une étude du cabinet ECA International*. Ce chiffre place l'Inde en tête du classement des augmentations salariales mondiales, talonnée de près par la Chine.

Le secteur de l'informatique et de la sous-traitance (service clientèle par téléphone, gestion à distance de réseaux informatiques, réalisation de logiciels pour entreprises...) est le plus touché avec une augmentation moyenne des salaires de 13%. En Inde, ces activités ont créé environ 1,5 millions d'emplois en moins de dix ans et représentent plus de 5,2% du PIB. Mais aujourd'hui, le personnel qualifié manque alors que la demande en services informatiques est en constante augmentation. Faute de main d'œuvre qualifiée et bon marché, les sociétés indiennes vont devoir redoubler d'effort pour maintenir leurs parts de marché. Elles réalisent 70% des contrats offshore internationaux.

Selon l'association nationale de l'outsourcing (NOA), certaines entreprises britanniques lorgnent déjà vers la Chine, le Vietnam, la Malaisie ou l'Europe de l'Est pour confier leur sous-traitance. D'autres pourraient choisir de rapatrier leurs services en Grande-Bretagne. L'assistance téléphonique de l'assureur en ligne Esure vient par exemple de quitter l'Inde pour se réinstaller à Manchester.

D'autres entreprises ont fait le choix de rester. La banque HSBC renforce sa présence offshore en Inde avec un nouveau centre de plus de 2000 employés à Calcutta et un complexe de développement de logiciels à Hyderabad. Capgemini, le géant de l'informatique et du conseil, a lui décidé de faire de l'Inde son plus grand bassin de travail. Pour 2008, les secteurs de l'informatique et de la sous-traitance offshore en Inde prévoient donc encore de gagner 40 milliard de dollars.

Extraits de Aujourd'hui l'Inde, 5/7/2007

L'effet papillon à l'autre bout de la planète

Les dommages collatéraux pour les clients occidentaux sont considérables. Et pèse sur de nombreuses activités du tertiaire commercial et financier un risque d'interruption totale ou partielle du service. Conséquence immédiate de l'effondrement de la vitesse des connexions à haut débit, les prestations fournies aux clients situés en Europe et sur la côte Est des Etats-Unis, sont en effet fortement dégradées compte tenu de l'embouteillage ou du coût excessif des autres voies d'acheminement des appels téléphoniques et des données numériques : satellite ou liaisons filaires avec le continent américain notamment.

La fragilité technologique

Le manque de contrôle et de résilience des technologies et systèmes

Les mésaventures de l'Internet asiatique viennent compléter, à leur manière, l'épisode récent de la Société Générale et soulignent la haute vulnérabilité technologique des entreprises du troisième millénaire.

L'affaire de la Société Générale illustre, en effet, à quel point les failles dans les pratiques de gouvernance, de sécurité des systèmes d'information et de contrôle interne peuvent faire dévaler rapidement une entreprise réputée solide et qui faisait figure de modèle en matière de bonne gestion financière vers les abîmes vertigineux du discrédit et de la méfiance.

La panne de l'internet en Inde apporte une nuance au mythe de la puissance technologique inébranlable de pays émergents. En coupant du monde 20% du secteur informatique en Inde, la panne de l'internet consacre la vulnérabilité technologique et la dépendance stratégique des entreprises qui ont fait choix d'un modèle d'organisation fondé sur une délocalisation poussée à l'extrême des processus et fonctions de production, de support et parfois même de pilotage (analyse des dossiers de crédit par exemple).

Une remise en cause des modèles d'externalisation délocalisée ?

A l'ère de l'économie numérique, pour des entreprises dont le commerce n'existe qu'en ligne ou dont l'informatique est l'outil de production essentiel, la pérennité ne tient plus qu'à un câble. Les expériences récentes démontrent mieux que n'importe quel discours que la fragilité des infrastructures de télécommunications intercontinentales et du réseau Internet menace à tout moment le bon fonctionnement de processus exigeant une continuité de bout en bout du service. Le sacro-saint principe de la globalisation trouverait-il ses propres limites dans la prise en considération de paramètres nouveaux liés à la vulnérabilité des infrastructures technologiques ? Juste retour des choses face à une logique ramenant trop souvent à l'arrière-plan les paramètres sociaux et environnementaux au bénéfice de préoccupations financières excessives. Nulle entreprise ne pourra à l'avenir se départir d'un doute sur le niveau de robustesse d'alléchantes solutions de délocalisation d'activités informatiques ou de services offertes au coût le plus bas.

© Altair Conseil - Reproduction totale ou partielle strictement interdite

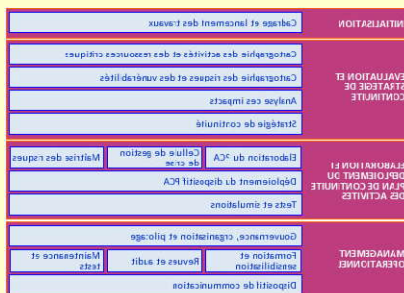
Anticiper pour rebondir

Qu'est ce que le Plan de Continuité des Activités ?

Outre l'identification des vulnérabilités de l'entreprise, le PCA (Plan de Continuité des Activités) définit l'ensemble des dispositifs, des ressources et des moyens nécessaires à une entreprise sinistrée pour redémarrer et reprendre ses activités et lui permettre ainsi de servir ses clients.

Démarche méthodologique du Plan de Continuité des Activités

Notre démarche d'élaboration du Plan de Continuité des Activités répond aux standards du marché, en particulier à la norme BSI 25 999-1 et à la nouvelle norme BS 25 999-2.



Contenu du Plan de Continuité des Activités

Le Plan de Continuité type permet de définir et de décrire les thématiques suivantes :

- La cartographie des risques encourus et des vulnérabilités
- Les différents impacts pour l'entreprise
- La stratégie de continuité retenue
- L'organisation et les systèmes d'information de secours
- Le dispositif de gestion de crise

- processus

L'omniprésence des risques

Comme l'actualité le démontre quotidiennement, les entreprises peuvent être brutalement confrontées à un arrêt partiel ou total de leurs activités : pannes d'Internet ou des réseaux de télécommunications mais aussi attentats, fraudes et autres attaques internes, incendie, inondations, conflits sociaux, retournement des marchés, dépendance stratégique, crises sanitaires & épidémies, troubles à l'ordre public, rupture de la chaîne d'approvisionnement énergétique, black-out, etc. Aujourd'hui, constatons-le, la menace est davantage polymorphe, mais aussi plus intense et plus présente que jamais : raison de plus pour s'y préparer. Certes, et les événements de ces dernières années l'ont démontré, on ne peut en aucun cas tout prévoir. Cependant, il existe désormais des mesures d'anticipation qui permettent de limiter l'ampleur ou les conséquences des dégâts, d'éviter qu'ils ne soient irrémédiables et d'accélérer le retour à la normale.

Cartographier les risques et construire les plans de maîtrise

Il devient avant tout urgent de procéder à une cartographie globale des risques, menaces et vulnérabilités et d'y adosser une stratégie de gestion des risques. En appui sur les normes internationales qui tendent aujourd'hui à s'imposer, Altair Conseil propose aux dirigeants une assistance à la construction et à la mise en place de Plans de Maîtrise des Risques, de Plans de Continuité des activités et de dispositifs de gestion de crise.

Evaluer l'efficacité des dispositifs de gestion des risques existants

Pour les entreprises qui ont, ces dernières années, déjà investi dans leurs dispositifs de gestion des risques, Altair Conseil a développé toute une offre pour aider leurs dirigeants à évaluer la performance de la gouvernance, de l'organisation et des dispositifs de gestion des risques et de contrôle interne existants à commencer par une revue globale des plans de maîtrise des risques, un audit flash des plans de continuité d'activités et des dispositifs de gestion de crise qui ont été préparés ainsi qu'une évaluation de leur robustesse face aux chocs extrêmes.

Il n'est jamais trop tôt pour tenter de parer au pire.

Altair Conseil

33, Rue Vivienne
75002, Paris

Phone:
=33 1.47.33.03.12

Fax:
=33.1.47.33.03.12

E-mail:
contact@altairconseil.fr