



---

**Système de Management de la  
Sécurité de l'Information**

---

**Enregistrement - Communication Continuité Activité COVID-  
19 - 20200318**

---

**Version du document :** 01

**Date de publication :** 19/03/2020

Rédacteur : Yann RAMBOURG

Relecture Obligatoire : Jean-Pierre BLANC

Validation Administrative Obligatoire : Philippe GOUBERT

**Critère de diffusion :** Restreint

Liste de diffusion :



## Sommaire

---

1.	INTRODUCTION .....	3
2.	MESURES INTERNES PREVENTIVES .....	3
3.	DISPOSITIONS DE CONTINUITE DES ACTIVITES.....	3
3.1.	DISPOSITIONS GENERALES .....	3
3.2.	CLOUD ET SERVICES MANAGES .....	4
3.3.	SERVICES DE PROXIMITE .....	5
4.	SUIVI DE LA CRISE.....	5

## 1. INTRODUCTION

---

En cette situation de pandémie liée au virus COVID-19 nos clients ont besoin de savoir qu'ils peuvent compter sur leur système d'information et sur leurs prestataires informatiques.

C'est pourquoi toutes les équipes de Quadria sont plus que jamais mobilisées et impliquées pour faire bénéficier nos clients de notre savoir-faire, de notre réactivité et de notre proximité, et leur apporter ainsi le maximum de garanties quant au fonctionnement de leurs moyens informatiques.

La direction de Quadria a ainsi mis en œuvre un certain nombre de mesures et de dispositions afin d'assurer :

- La sécurité de ses salariés ;
- La continuité de ses activités essentielles au bon fonctionnement des SI de nos clients

## 2. MESURES INTERNES PREVENTIVES

---

Les femmes et les hommes qui composent les équipes de Quadria sont la composante majeure de la qualité de nos services, et Quadria se doit de leur assurer qu'ils ne mettent pas leur santé ou celle de leurs proches en danger en exerçant leur mission.

Ainsi, afin de maintenir l'ensemble des activités de Quadria, tout en respectant strictement les consignes des autorités, et en assurant la sécurité de nos salariés, Quadria a mis en place, pour l'ensemble de ses salariés les mesures suivantes :

- Mise en œuvre du télétravail pour tous les postes le permettant
- Communication et rappels réguliers des gestes « barrières » de prévention contre la propagation du virus
- Limitation des déplacements des collaborateurs à l'impérieuse nécessité
- Pour les personnes dont la mission ne peut s'exercer que sur nos agences : isolation et éloignement au maximum dans les locaux via la répartition dans des bureaux individuels sur l'ensemble du bâtiment

## 3. DISPOSITIONS DE CONTINUITE DES ACTIVITES

---

### 3.1. DISPOSITIONS GENERALES

De manière à conserver, dans cette situation de télétravail massif, la qualité et l'efficacité des services de Quadria auprès de ses clients, un certain nombre de dispositions supplémentaires ont été prises :

- Mise à disposition des collaborateurs non équipés, d'écrans, de PC portables supplémentaires ou de PC fixes destinés à être installés à leur domicile
- Extension des mécanismes de VPN pour les collaborateurs disposant de postes de travail de l'entreprise

- Déploiement de ressources supplémentaires pour la publication d'application permettant aux collaborateurs utilisant des postes de travail personnels d'utiliser les outils Quadria de façon sécurisée
- Renforcement des outils de communication, de visioconférence et de travail collaboratif

Ces dispositions sont mises en œuvre à l'échelle de l'entreprise, sur l'ensemble des agences et des métiers.

La sécurité des systèmes d'information étant également fortement mise à l'épreuve durant cette période, toutes ces mesures sont mises en œuvre avec le contrôle du RSSI de Quadria.

### **3.2. CLOUD ET SERVICES MANAGES**

L'ensemble de nos clients étant assujéti aujourd'hui aux mêmes contraintes de mise en place du télétravail, leur système d'information est soumis à d'importantes charges et modifications. Les activités Cloud et Services Managés sont donc fortement sollicitées pour répondre aux besoins exceptionnels de nos clients et de leurs utilisateurs.

La continuité de ces activités, formalisée au travers d'une politique dédiée, est nativement confrontée à un certain nombre de scénarios et de risques dans le cadre de notre certification ISO 27001. Ces services disposent donc de moyens de travail prêts à faire face à la situation que nous vivons :

L'ensemble des outils utilisés par les équipes du Centre de Service (CdS), et les technologies d'administration de la plateforme d'hébergement sont utilisés de façon permanente par les équipes via un bastion d'administration sécurisée.

Ce bastion est accessible aussi bien depuis les locaux de Quadria que depuis l'extérieur, avec un niveau de sécurité identique.

Ce bastion d'administration rend indépendant les outils d'administration et leur sécurité des postes de travail des collaborateurs. Ainsi il est possible pour les collaborateurs ne disposant pas de postes de travail portables Quadria, d'utiliser de façon exceptionnelle des moyens informatiques personnels, et ce sans impact sur la sécurité des services fournis.

Les ressources de Quadria qui étaient affectées à des projets déprogrammés par nos clients ou des tâches de fond non urgentes ont été mobilisées afin de renforcer les effectifs du CDS et augmenter notre capacité de traitement de tickets et demandes de service en cette période de crise.

Concernant la prise d'appels téléphoniques, afin de pouvoir continuer répondre de la façon la plus rapide possible aux sollicitations de nos clients, un roulement de collaborateur présents sur site est assuré pour l'ensemble de nos activités de support.

Des dispositions relatives à la bascule des systèmes téléphoniques sur les téléphones fixes ou portables des collaborateurs en télétravail ont été déterminées et sont prêtes à être activées si l'évolution de la situation venait à empêcher les présences des collaborateurs sur site pour l'accueil téléphonique.

Le recours massif au télétravail de l'ensemble de la population française a également soumis l'ensemble des moyens télécommunications et infrastructure Cloud à de fortes augmentations de charges. Quadria n'échappe pas à cette règle, et c'est pourquoi, notre équipe d'administration de la plateforme d'hébergement a renforcé sa surveillance des ressources et des capacités des infrastructure de virtualisation et de télécommunication. (Capacity Planning)

Bien que ces ressources ne soient actuellement pas proches de la saturation, nous nous sommes également assurés d'avoir à disposition les moyens humains, les technologies, et les équipements nécessaires, qui nous permettraient d'accroître de façon rapide nos capacités.

Enfin, Quadria s'est également assuré, et continue de s'assurer régulièrement, que ses sous-traitants les plus critiques aient également pris des dispositions spécifiques afin de maintenir les activités essentielles au fonctionnement des services de Quadria, en particulier :

- Les datacenters hébergeant le système d'information de Quadria, notre plateforme d'hébergement mutualisé, et les Clouds privés de nos clients
- Les opérateurs de télécommunication
- Les prestataires réalisant des fonctions externalisées du support
- Les prestataires nécessaires à la réalisation des gestes de proximité en datacenter

### **3.3. SERVICES DE PROXIMITE**

Certaines de nos missions ne sont pas réalisables à distance. C'est pourquoi Quadria s'est assuré de la présence, limitée au strict minimum, de personnels sur nos agences afin de pouvoir assurer nos activités critiques pour le maintien de l'activité des clients, incluant notamment :

- L'accueil téléphonique ;
- La logistique ;
- Les interventions sur les systèmes sur site client.

Concernant les interventions critiques de techniciens ou ingénieurs sur site client ne pouvant pas être réalisées à distance, ceux-ci continueront à se déplacer dans les locaux des clients, en respectant de la façon la plus stricte les gestes barrière et toute autre mesure sanitaires luttant contre la propagation du virus.

## **4. SUIVI DE LA CRISE**

---

Cette crise majeure est suivie de façon périodique par une cellule de crise réunie de façon biquotidienne.

Cette cellule de crise, composée de la direction générale, des directions des services et du RSSI assure ainsi le suivi :

- De la disponibilité et de l'efficacité des services de Quadria
- Des indicateurs de bon fonctionnement du centre de service
- De la disponibilité des fournisseurs Critiques
- Des recommandations des autorités
- De l'évolution de la situation sanitaire
- Des diffusions et du respect des consignes de travail aux équipes