



Compilation des résultats du sondage sur la gestion de la continuité des opérations des entreprises québécoises

Décembre 2011

Développement
économique, Innovation
et Exportation

Québec 

Auteurs : Christophe Marchal, évaluateur principal et chef d'équipe en évaluation
Chantale Poirier, évaluatrice de programmes

Direction de la coordination, de la planification et de l'évaluation
Direction générale des politiques et des sociétés d'État
Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation

Christophe Marchal a aussi effectué toutes les compilations des données du sondage.

Le mandat de compilation et d'analyse des résultats du sondage sur la gestion de la continuité des opérations dans les entreprises québécoises a été confié à la Direction de la coordination, de la planification et de l'évaluation par la Direction générale des services aux entreprises.

Le questionnaire de sondage (voir l'annexe 1) contient 20 questions. Au total, 602 entreprises déterminantes de toutes les régions du Québec ont répondu au sondage. La marge d'erreur des données de sondage est de $\pm 4,0\%$, 19 fois sur 20.

Dans les tableaux, le total des résultats peut comporter un écart de $\pm 1\%$ pour les pourcentages en raison de l'arrondissement des résultats présentés. Dans le cas des valeurs, on peut observer des écarts de ± 1 ou ± 2 dans les totaux compte tenu qu'il s'agit de données pondérées.

L'abréviation NSP/NRP signifie ne sait pas ou ne répond pas.

Note générale : Pour certaines questions du sondage, les répondants avaient la possibilité de fournir entre une et cinq réponses. Dans de tels cas, les données présentées dans ce document correspondent à la première réponse fournie. Ce choix s'explique par le fait que, dans tous les cas, la première réponse est représentative de l'ensemble des réponses fournies par l'échantillon des répondants, à l'exception du tableau 6.1 (voir la page 37).

Définition d'une entreprise déterminante :

Une entreprise est déterminante pour une région, une municipalité régionale de comté (MRC) ou une municipalité si elle possède un nombre d'employés relativement important et significatif et qu'elle a un impact sur sa communauté.

D'autres facteurs peuvent aussi être considérés pour qualifier une entreprise de déterminante :

- elle œuvre dans un créneau d'excellence de la région;
- elle est établie dans une ville mono-industrielle;
- elle est un grand donneur d'ordres;
- elle est considérée comme un intégrateur;
- elle est un sous-traitant stratégique;
- ou selon d'autres facteurs pertinents propres à la région.

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	
Table des matières	iii
Liste des tableaux	iv
Liste des figures	vi
1. L'ÉCHANTILLON SÉLECTIONNÉ ET LES CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS	
1.1 L'ÉCHANTILLON D'ENTREPRISES	1
1.2 LES CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS	2
2. LA CONNAISSANCE ET L'UTILISATION DU GUIDE EN GESTION DE LA CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS	
2.1 LA CONNAISSANCE DU GUIDE DANS LES RÉGIONS	5
2.2 L'UTILISATION DU GUIDE ET L'INTÉRÊT À LE CONNAÎTRE	6
3. LA GESTION DES OPÉRATIONS LORS DE SINISTRES SUBIS OU ANTICIPÉS	
3.1 LES SINISTRES SUBIS OU ANTICIPÉS	7
3.2 LES CONSÉQUENCES ET LES MESURES EN CAS DE SINISTRES SUBIS OU ANTICIPÉS	9
3.3 LES RESPONSABLES, LES ACTIVITÉS ET LES RESSOURCES ESSENTIELLES EN CAS DE SINISTRES SUBIS OU ANTICIPÉS	11
4. LE PLAN DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS	
4.1 LA PRÉSENCE, LES AVANTAGES ET LES RAISONS D'UN PLAN DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS	15
4.2 LA FRÉQUENCE DE MISE À JOUR, D'INFORMATION, DE FORMATION ET D'EXERCICE CONCERNANT LE PLAN	18
4.3 LA PRÉSENCE D'UN PLAN DE CONTINUITÉ CHEZ LES PRINCIPAUX FOURNISSEURS OU SOUS-TRAITANTS	24
5. L'INCIDENCE DE SINISTRES SUBIS OU ANTICIPÉS SUR LA GESTION DES OPÉRATIONS	
5.1 L'INCIDENCE DES SINISTRES SUR L'INTÉRÊT À CONNAÎTRE LE GUIDE	26
5.2 L'ANNÉE DE FONDATION DES ENTREPRISES SINISTRÉES	27
5.3 LES TYPES ET LES CONSÉQUENCES DES SINISTRES	27
5.4 L'INCIDENCE DES SINISTRES SUR LA CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS	30
5.5 L'INCIDENCE DES SINISTRES SUR LA PLANIFICATION DES MESURES D'URGENCE	34
6. D'AUTRES INCIDENCES	
6.1 L'INCIDENCE D'AVOIR OU NON UN PLAN DE CONTINUITÉ SUR LES RAISONS DE PRÉPARER UN TEL PLAN	37
6.2 L'INCIDENCE DE L'ANNÉE DE FONDATION SUR L'EXISTENCE D'UN PLAN DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS	38
7. LES CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS SELON CERTAINES QUESTIONS	
7.1 LES ENTREPRISES INTÉRESSÉES À CONNAÎTRE LE GUIDE	39
7.2 LES ENTREPRISES ESTIMANT POUVOIR SUBIR UN SINISTRE UN JOUR	40
7.3 LES ENTREPRISES AYANT DÉTERMINÉ LEURS ACTIVITÉS ESSENTIELLES	41
7.4 LES ENTREPRISES AYANT DÉTERMINÉ LEURS RESSOURCES ESSENTIELLES	42
7.5 LES ENTREPRISES AYANT PRIS DES MESURES POUR REMPLACER LEURS RESSOURCES ESSENTIELLES	43
7.6 LES ENTREPRISES AYANT UN PLAN DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS	44
7.7 LES ENTREPRISES N'AYANT PAS DE PLAN DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS	45
ANNEXE 1 : LE QUESTIONNAIRE	46

Liste des tableaux

Tableau 1.1	Répartition des entreprises répondantes selon les régions	2
Tableau 2.1	Répartition des régions selon la proportion d'entreprises intéressées à connaître le guide .	6
Tableau 3.1	Conséquences des sinistres subis ou anticipés par les entreprises.....	9
Tableau 3.2	Mesures prises ou prévues par les entreprises pour continuer leurs activités lors d'un sinistre subi ou anticipé	11
Tableau 3.3	Documents précisant les responsables et les procédures en cas de sinistre	12
Tableau 4.1	Raisons évoquées par les entreprises quant à l'absence d'un plan de continuité des opérations.....	16
Tableau 4.2	Avantages procurés par un plan de continuité des opérations	17
Tableau 4.3	Raisons les plus importantes pour préparer un plan de continuité des opérations, selon les régions	18
Tableau 4.4	Fréquence de mise à jour du plan de continuité des opérations, selon les régions (en pourcentage)	19
Tableau 4.5	Fréquence de l'information fournie au personnel sur le plan de continuité des opérations, selon les régions (en pourcentage).....	20
Tableau 4.6	Fréquence de la formation fournie au personnel sur le plan de continuité des opérations, selon les régions (en pourcentage).....	22
Tableau 4.7	Fréquence de la réalisation d'un exercice du plan, selon les régions (en pourcentage).....	24
Tableau 5.1	Intérêt de l'entreprise à connaître le <i>Guide en gestion de la continuité des opérations</i> en fonction du fait d'avoir subi ou non un sinistre (en pourcentage)	26
Tableau 5.2	Intérêt de l'entreprise à connaître le <i>Guide en gestion de la continuité des opérations</i> en fonction du fait de pouvoir subir un jour un sinistre (en pourcentage).....	26
Tableau 5.3	Comparaison des types de sinistres selon que l'entreprise en a subi un ou estime qu'elle pourrait un jour en subir un (en nombre et en pourcentage)	28
Tableau 5.4	Comparaison des types de conséquences de sinistres selon que l'entreprise en a subi un ou estime qu'elle pourrait un jour en subir un (en nombre et en pourcentage)	29
Tableau 5.5	Comparaison des mesures prises à la suite d'un sinistre selon que l'entreprise a subi un sinistre ou estime qu'elle pourrait un jour en subir un (en nombre et en pourcentage).....	30

Tableau 5.6	La désignation d'un responsable des mesures d'urgence selon que l'entreprise a subi ou non un sinistre (en pourcentage)	31
Tableau 5.7	La détermination des activités essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise selon que celle-ci a subi ou non un sinistre (en pourcentage)	31
Tableau 5.8	La détermination des ressources essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise selon que l'entreprise a subi ou non un sinistre (en pourcentage)	32
Tableau 5.9	L'existence de mesures pour le remplacement des ressources essentielles si elles venaient à manquer, selon que l'entreprise a subi ou non un sinistre (en pourcentage) ...	33
Tableau 5.10	La prévision de mesures d'urgence regroupées dans un plan de continuité des opérations, selon que l'entreprise a subi ou non un sinistre (en pourcentage)	33
Tableau 5.11	Inventaire des documents prévoyant les mesures d'urgence, selon que l'entreprise a subi ou non un sinistre (en pourcentage)	35
Tableau 5.12	Liste des raisons évoquées pour expliquer l'absence de plan de continuité des opérations, selon que l'entreprise a subi ou non un sinistre (en pourcentage)	36
Tableau 6.1	Comparaison des raisons de préparer un plan de continuité, selon que l'entreprise en a un ou non (en nombre et en pourcentage).....	37
Tableau 6.2	La présence d'un plan de continuité des opérations, selon l'ancienneté de l'entreprise.....	38
Tableau 7.1	Caractéristiques des entreprises intéressées à connaître le guide (en nombre et en pourcentage)	39
Tableau 7.2	Caractéristiques des entreprises estimant pouvoir subir un sinistre un jour (en nombre et en pourcentage)	40
Tableau 7.3	Caractéristiques des entreprises ayant déterminé leurs activités essentielles (en nombre et en pourcentage)	41
Tableau 7.4	Caractéristiques des entreprises ayant déterminé leurs ressources essentielles (en nombre et en pourcentage).....	42
Tableau 7.5	Caractéristiques des entreprises ayant pris des mesures pour remplacer leurs ressources essentielles si elles venaient à manquer (en nombre et en pourcentage).....	43
Tableau 7.6	Caractéristiques des entreprises ayant un plan de continuité des opérations (en nombre et en pourcentage)	44
Tableau 7.7	Caractéristiques des entreprises n'ayant pas de plan de continuité des opérations (en nombre et en pourcentage).....	45

Liste des figures

Figure 1.1	Répartition des entreprises selon leur secteur d'activité.....	3
Figure 1.2	Répartition des entreprises selon leur nombre d'employés à temps plein	3
Figure 1.3	Répartition des entreprises selon leur année de fondation.....	4
Figure 1.4	Répartition des entreprises selon leur chiffre d'affaires	4
Figure 2.1	Connaissance du guide par les entreprises selon les régions.....	5
Figure 3.1	Proportion d'entreprises ayant déjà subi des sinistres, selon les régions	7
Figure 3.2	Proportion d'entreprises n'ayant pas subi de sinistre et estimant qu'il est possible un jour d'en subir un, selon les régions.....	8
Figure 3.3	Proportion des entreprises qui ont pris ou qui prendraient des mesures pour continuer leurs activités en cas de sinistre subi ou anticipé, selon les régions	10
Figure 3.4	Proportion des entreprises ayant mis par écrit la façon de procéder et les noms des responsables en cas de sinistre subi ou anticipé, selon les régions	12
Figure 3.5	Proportion des entreprises ayant déterminé les activités essentielles en cas de sinistre subi ou anticipé, selon les régions	13
Figure 3.6	Proportion des entreprises ayant déterminé les ressources essentielles à leur bon fonctionnement en cas de sinistre subi ou anticipé, selon les régions	14
Figure 3.7	Proportion des entreprises ayant déterminé les ressources essentielles et ayant pris des mesures pour les remplacer en cas de sinistre subi ou anticipé, selon les régions	14
Figure 4.1	Proportion des entreprises ayant prévu des mesures d'urgence regroupées dans un document (plan de continuité des opérations), selon les régions	15
Figure 4.2	Proportion des entreprises informant leur personnel de production sur le plan de continuité des opérations, selon les régions.....	21
Figure 4.3	Proportion des entreprises formant leur personnel de production sur le plan de continuité des opérations, selon les régions.....	23
Figure 4.4	Présence d'un plan de continuité des opérations chez les principaux fournisseurs ou sous-traitants selon les entreprises (en pourcentage et par région).....	25
Figure 5.1	Distribution des entreprises ayant subi un sinistre selon l'année de leur fondation (en nombre)	27

1. L'échantillon sélectionné et les caractéristiques des répondants

Le sondage a été réalisé auprès d'entreprises qualifiées de déterminantes de toutes les régions du Québec pour connaître leur état d'avancement dans la démarche de gestion de la continuité des opérations. La définition d'une entreprise déterminante figure dans l'avant-propos de ce document.

1.1 L'échantillon d'entreprises

La population étudiée comprend les 2 913 entreprises québécoises qualifiées de déterminantes. La base de sondage et le questionnaire d'enquête ont été élaborés par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, puis transmis à une firme privée spécialisée dans la réalisation de sondages téléphoniques. L'enquête a été effectuée par téléphone et s'est déroulée du 26 mai au 27 juin 2011. Un prétest du questionnaire a été réalisé auprès de 30 entreprises déterminantes.

Au total, 602 entrevues ont été complétées sur un échantillon de départ de 1 221 entreprises. Le taux de réponse au sondage est de 49,3 %, calculé selon les normes de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM). Les répondants ont été, selon le cas, le président-directeur général de l'entreprise ou une personne représentant la direction de l'entreprise. La marge d'erreur pour un échantillon de 602 entreprises répondantes s'établit à $\pm 4,0\%$ ¹. Cette marge d'erreur tient compte de l'incidence de la pondération de l'échantillon (effet de plan) et du fait que la population est restreinte aux entreprises déterminantes (facteur de population finie). Le tableau 1.1 présente la répartition des entreprises répondantes selon les régions.

¹. La marge d'erreur est calculée selon la formule suivante : $1,018 \times 0,98 / \sqrt{602}$.

Tableau 1.1 Répartition des entreprises répondantes selon les régions

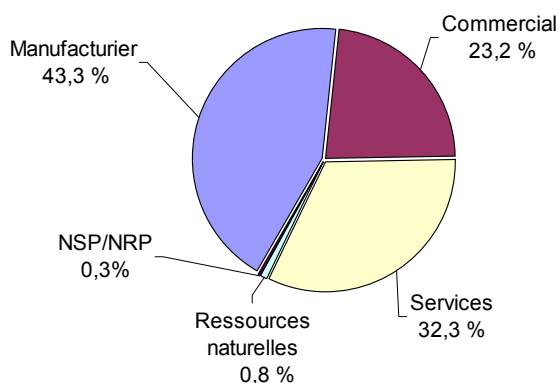
Région	Échantillon brut		Échantillon pondéré	
	Nombre de répondants	Nombre de répondants (%)	Nombre de répondants	Nombre de répondants (%)
Bas-Saint-Laurent	33	5,5	35	5,7
Saguenay–Lac-Saint-Jean	29	4,8	16	2,6
Capitale-Nationale	25	4,2	12	2,0
Mauricie	25	4,2	10	1,6
Estrie	28	4,7	19	3,2
Montréal	200	33,2	309	51,3
Outaouais	21	3,5	8	1,3
Abitibi-Témiscamingue	29	4,8	23	3,7
Côte-Nord	23	3,8	10	1,6
Nord-du-Québec	8	1,3	2	0,4
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	22	3,7	9	1,4
Chaudière-Appalaches	33	5,5	44	7,3
Laval	27	4,5	16	2,7
Lanaudière	6	1,0	2	0,4
Laurentides	28	4,7	13	2,1
Montérégie	35	5,8	55	9,1
Centre-du-Québec	30	5,0	20	3,0
Total	602	100,0	602	100,0

Par ailleurs, les résultats du sondage ont été pondérés en fonction du poids de chacune des régions dans la population de référence. Cette pondération a pour conséquence d'améliorer la représentativité de l'échantillon par rapport à la population. Par conséquent, les données présentées dans ce rapport sont des données pondérées. Si la marge d'erreur n'est pas précisée pour un tableau ou une figure, c'est celle de l'échantillon qui s'applique.

1.2 Les caractéristiques des répondants

Les caractéristiques des 602 entreprises déterminantes de toutes les régions du Québec ayant répondu au sondage sont ventilées en fonction de 4 variables : le secteur d'activité, le nombre d'employés à temps plein, l'année de fondation de l'entreprise ainsi que le chiffre d'affaires. Les résultats présentés aux figures 1.1 à 1.4 font référence aux questions 17 à 20 (Q17 à Q20) du sondage (voir l'annexe 1).

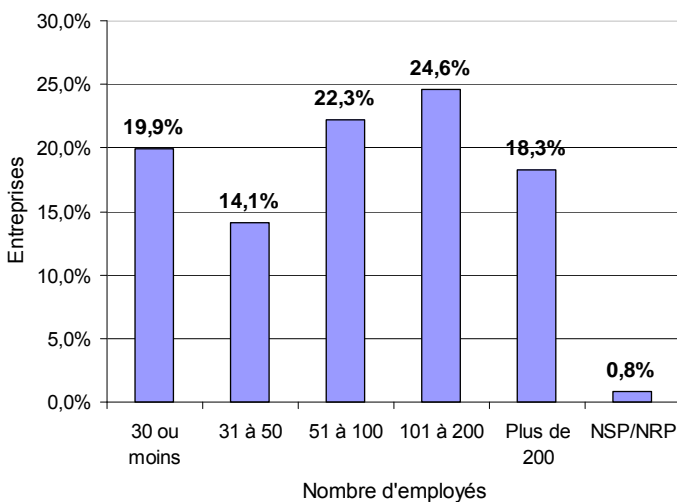
Figure 1.1 Répartition des entreprises selon leur secteur d'activité



Source : Sondage, Q17.

- 261 entreprises du secteur manufacturier ont répondu au sondage, soit 43,3 % de l'ensemble des répondants.
- Le secteur des services occupe le 2^e rang, avec 195 entreprises (32,3 %), alors que le secteur commercial (vente, gros et détail) vient au 3^e rang, avec 140 entreprises (23,2 %).
- 0,8 % des répondants sont des producteurs et des exploitants de ressources naturelles (5 entreprises); 0,3 % des répondants ne savaient pas ou n'ont pas répondu à cette question (NSP/NRP).

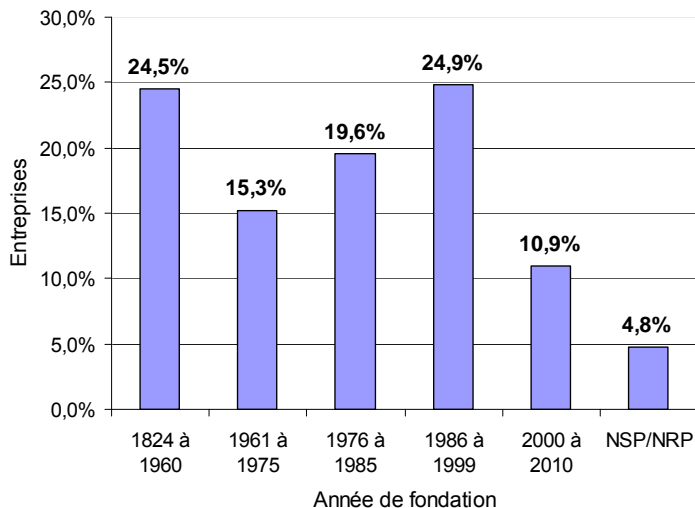
Figure 1.2 Répartition des entreprises selon leur nombre d'employés à temps plein



Source : Sondage, Q18.

- 46,9 % des entreprises ayant répondu au sondage ont de 51 à 200 employés à temps plein (282 répondants).
- Environ le tiers des entreprises (34 %) sont dans la catégorie des 50 employés ou moins.
- Les entreprises de plus de 200 employés à temps plein représentent 18,3 % des répondants (110 entreprises).
- 0,8 % des répondants ne savaient pas ou n'ont pas répondu à cette question (NSP/NRP).

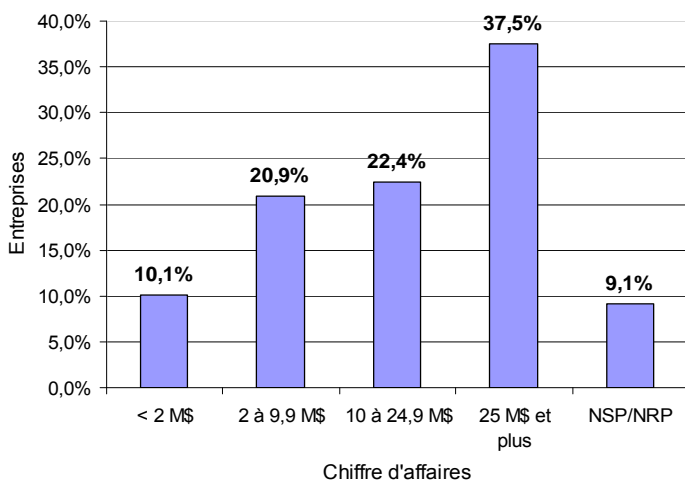
Figure 1.3 Répartition des entreprises selon leur année de fondation



Source : Sondage, Q19.

- Près de 60 % des entreprises ayant répondu au sondage sont en activité depuis plus de 25 ans (avant 1986). Bon nombre d'entre elles ont même été fondées voilà plus de 50 ans (24,5 % des répondants, avant 1961).
- Le quart des entreprises existent depuis 12 à 25 ans (1986 à 1999).
- Environ 11 % des entreprises sont en activité depuis moins de 12 ans (2000 à 2010).
- 4,8 % des répondants ne savaient pas ou n'ont pas répondu à la question (NSP/NRP).

Figure 1.4 Répartition des entreprises selon leur chiffre d'affaires



Source : Sondage, Q20.

- 37,5 % des répondants sont des entreprises ayant un chiffre d'affaires de 25 millions de dollars et plus (226 entreprises).
- 31 % des entreprises ayant répondu au sondage ont moins de 10 millions de dollars de chiffre d'affaires.
- 22,4 % des entreprises ont un chiffre d'affaires se situant entre 10 et 24,9 millions de dollars.
- Une proportion de 9,1 % des entreprises ne savaient pas ou n'ont pas répondu à cette question (NSP/NRP), soit 55 entreprises.

Les principaux constats sur les entreprises répondantes

Une majorité d'entreprises (près de 60 %) sont en activité depuis plus de 25 ans. Le secteur manufacturier occupe le premier rang avec une proportion de 43,3 % des entreprises ayant répondu au sondage, suivi des secteurs des services (32,3 %) et commercial (23,2 %). En matière de taille, 46,9 % des entreprises ont de 51 à 200 employés à temps plein et 18,3 % ont plus de 200 employés. Le chiffre d'affaires atteint 25 millions de dollars et plus pour 37,5 % des entreprises.

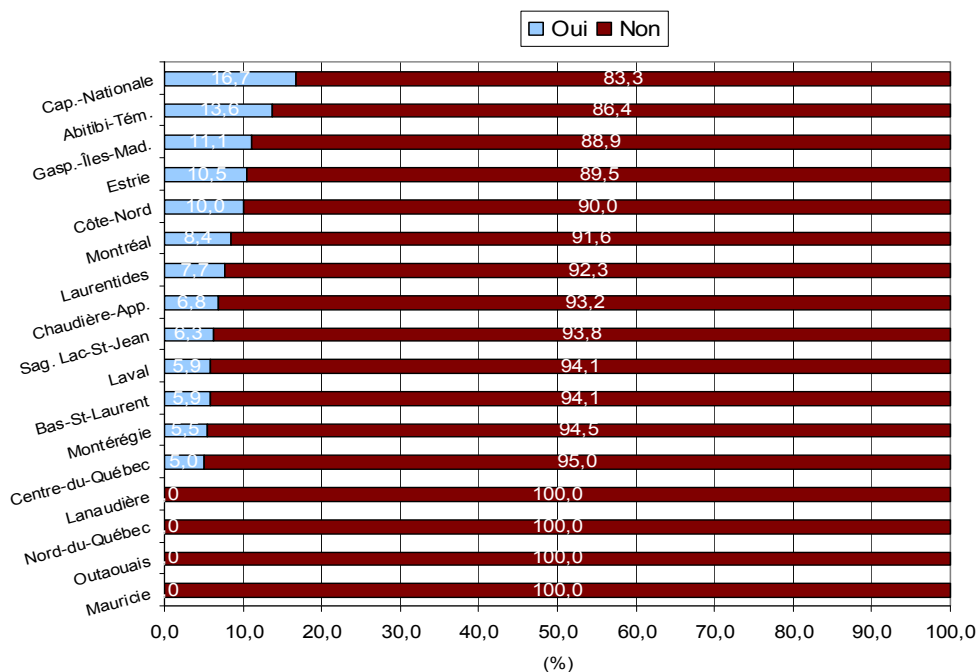
2. La connaissance et l'utilisation du guide en gestion de la continuité des opérations

La section sur la connaissance et l'utilisation du Guide en gestion de la continuité des opérations fait référence à la question 1 du sondage (voir l'annexe 1).

2.1 La connaissance du guide dans les régions

- Une faible proportion des entreprises ayant répondu au sondage connaissent le guide, soit 7,8 % d'entre elles (47 entreprises sur 602).
- Les taux de connaissance du guide varient de 0 % à 16,7 % selon la région (figure 2.1). C'est la région de la Capitale-Nationale qui affiche le taux le plus élevé (16,7 %), suivie de deux régions ressources, soit l'Abitibi-Témiscamingue (13,6 %) et la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11,1 %).
- Sur le plan statistique, on constate toutefois qu'il n'y a pas de corrélation entre le lieu d'affaires de l'entreprise (la région) et sa connaissance du guide.

Figure 2.1 Connaissance du guide par les entreprises selon les régions



Source : Sondage, Q1.

2.2 L'utilisation du guide et l'intérêt à le connaître

Pour les **entreprises connaissant le guide**, on constate que :

- **31,8 % l'utilisent** (14 des 44 entreprises ayant répondu à cette question, Q1a);
- les taux d'utilisation se situent à 42,3 % pour Montréal et à 50 % pour trois régions (Bas-Saint-Laurent, Estrie et Chaudière-Appalaches), alors qu'il est de 0 % pour les autres. Toutefois, à l'exception de Montréal (26 répondants), il faut noter qu'il y a très peu de répondants par région (entre 0 et 3), ce qui rend difficile l'analyse régionale.

Pour les **entreprises qui ne connaissent pas le guide**, on constate que :

- la très grande majorité (**81,7 % est intéressée à le connaître** (445 entreprises));
- cette proportion varie de 67,5 % à 100 % selon la région. Dans le tableau 2.1, on constate que ce taux est de 90 % et plus pour 8 régions, de 80 % à 89 % pour 4 régions et de 67,5 % à 79 % pour 5 régions.

Tableau 2.1 Répartition des régions selon la proportion d'entreprises intéressées à connaître le guide

Proportion intéressée à connaître le guide	Nombre de régions	Liste des régions
90 % et plus	8	Capitale-Nationale (100 %), Côte-Nord (100 %), Nord-du-Québec (100 %), Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (100 %), Lanaudière (100 %), Saguenay-Lac-Saint-Jean (93,3 %), Laurentides (91,7 %), Mauricie (90,0 %)
80 % à 89 %	4	Estrie (88,2 %), Bas-Saint-Laurent (87,5 %), Outaouais (85,7 %), Montréal (81,9 %)
70 % à 79 %	4	Centre-du-Québec (77,8 %), Montérégie (74,5 %), Abitibi-Témiscamingue (73,7 %), Laval (73,3 %)
60 % à 69 %	1	Chaudière-Appalaches (67,5 %)

Source : Sondage, Q1b; n = 545, m. e. = ± 4,2 %.

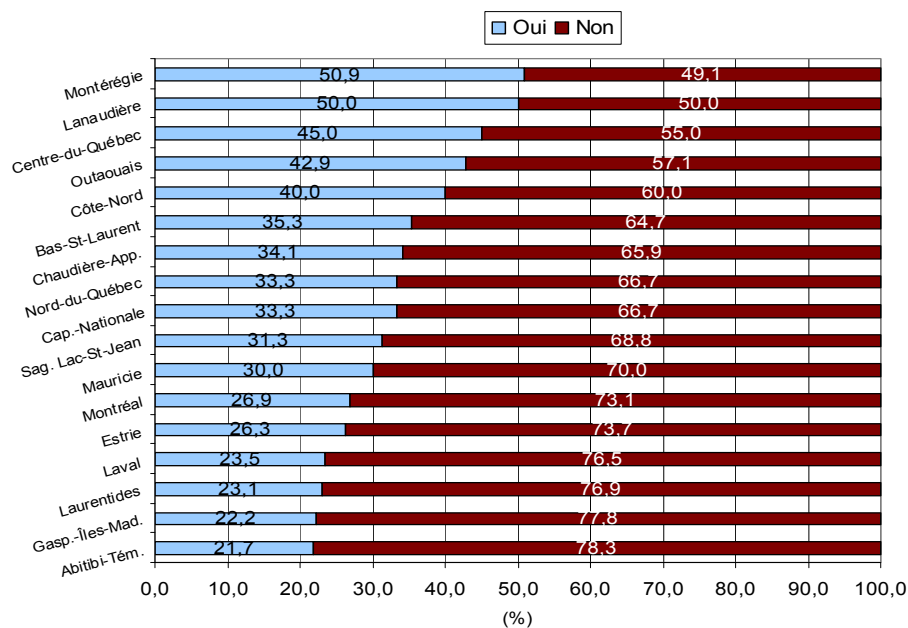
3. La gestion des opérations lors de sinistres subis ou anticipés

La section sur la gestion des opérations lors de sinistres subis ou anticipés par les entreprises porte sur les questions 2 à 6 (Q2 à Q6) du sondage (voir l'annexe 1). Il s'agit des sinistres subis ou anticipés par les entreprises, de leurs conséquences, des mesures pour continuer les opérations dans ces cas ainsi que des moyens pour s'y préparer (responsabilités, procédures, documents, activités et ressources essentielles).

3.1 Les sinistres subis ou anticipés

- 31 % des entreprises ayant répondu au sondage ont déjà subi un sinistre, soit 187 entreprises (Q2).
- Cette proportion varie de 21,7 % à 50,9 %, selon la région (figure 3.1). La Montérégie et Lanaudière sont les régions où ces proportions sont les plus élevées (de l'ordre de 50 %). À l'inverse, l'Abitibi-Témiscamingue et la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine sont les régions avec les taux les plus faibles (autour de 22 %).

Figure 3.1 Proportion d'entreprises ayant déjà subi des sinistres, selon les régions



Source : Sondage, Q2.

Parmi les 187 entreprises ayant déjà subi un sinistre, 151 ont précisé le type de sinistres (Q2a). On trouve principalement les suivants : incendie ou feu de forêt (43,0 % des sinistres mentionnés), tempête de verglas (16,6 %), inondation (12,6 %), panne électrique prolongée (5,3 %) et vandalisme, vol ou terrorisme (4,0 %).

Pour les dix autres sinistres mentionnés, on trouve de un à cinq cas chacun, soit : défaillance technologique ou bris informatique ou de machinerie, effondrement du toit ou bris majeur du bâtiment, orage violent ou foudre, fuite de gaz, tornade, écrasement d'avion ou accident de train, de la route ou de navigation, explosion, tempête hivernale extrême, pandémie de grippe et déversement de produits toxiques ou chimiques.

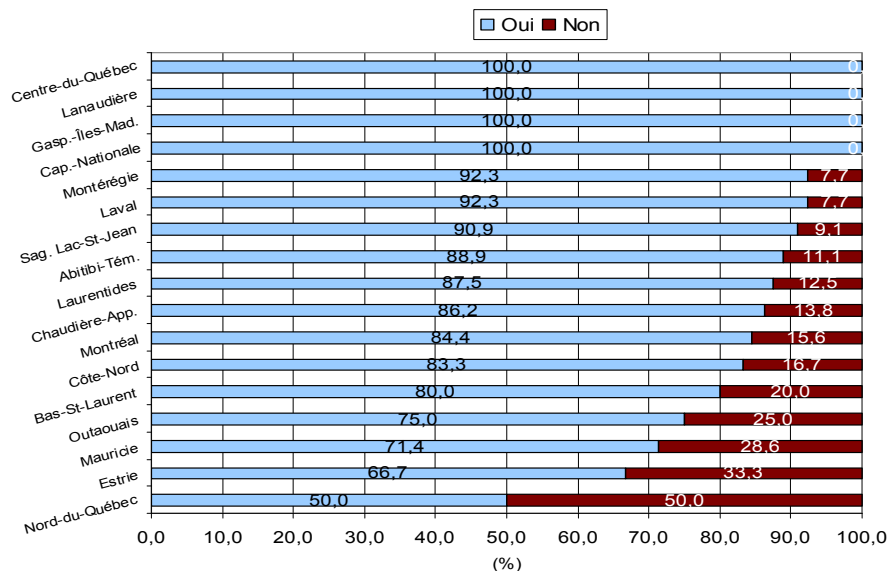
Parmi les 151 entreprises ayant nommé le type de sinistres, 34 (22,5 %) ont subi plusieurs sinistres, par exemple :

- une tempête de verglas, une inondation et un incendie ou un feu de forêt;
- un incendie ou un feu de forêt et une explosion;
- un effondrement de toit ou un bris majeur du bâtiment et une inondation, etc.

En ce qui concerne les entreprises n'ayant pas subi de sinistre, on constate que :

- **85,5 %** des 400 entreprises ayant répondu à cette question (Q2b) **pensent qu'il est possible qu'elles puissent subir un sinistre un jour**, soit 342 entreprises;
- ces proportions se situent à 70 % et plus pour la grande majorité des régions (15 sur 17), à l'exception de l'Estrie (66,7 %) et du Nord-du-Québec (50 %, mais seulement 2 répondants à la question) (figure 3.2);
- les principaux sinistres mentionnés comme possibles par les entreprises (329 entreprises répondantes sur les 342) sont un incendie ou un feu de forêt (62,6 %), une inondation (7,6 %), un tremblement de terre (5,8 %), une tempête de verglas (3,3 %) et un orage violent ou la foudre (3,0 %). Une douzaine d'autres sinistres ont aussi été mentionnés (panne électrique prolongée, tornade, pandémie de grippe, etc.);
- une majorité d'entreprises (62 % des 329 répondants) estiment qu'elles pourraient même subir plusieurs sinistres, par exemple un incendie ou un feu de forêt et une inondation.

Figure 3.2 Proportion d'entreprises n'ayant pas subi de sinistre et estimant qu'il est possible un jour d'en subir un, selon les régions



Source : Sondage, Q2b; n = 400, m. e. = ± 4,9 %.

3.2 Les conséquences et les mesures en cas de sinistres subis ou anticipés

À cette question (Q3a), chaque répondant avait la possibilité de fournir un maximum de cinq réponses. Le [tableau 3.1](#) de la page suivante présente uniquement leur première réponse. Dans ce contexte, les principales **conséquences des sinistres subis ou anticipés** par les entreprises sont la perte de production (34,6 %), la perte de revenus (15,9 %), les pertes matérielles sur le plan des bâtiments, des terrains, des machines et des équipements (15,1 %), la fermeture de l'entreprise (7,8 %), les pertes financières dues à la reconstruction ou à l'achat d'équipement (4,7 %) ainsi que les pertes humaines (4,5 %). Ces 6 conséquences regroupent 82,6 % des entreprises. Aucune conséquence n'a été observée ou anticipée pour 3,9 % des entreprises.

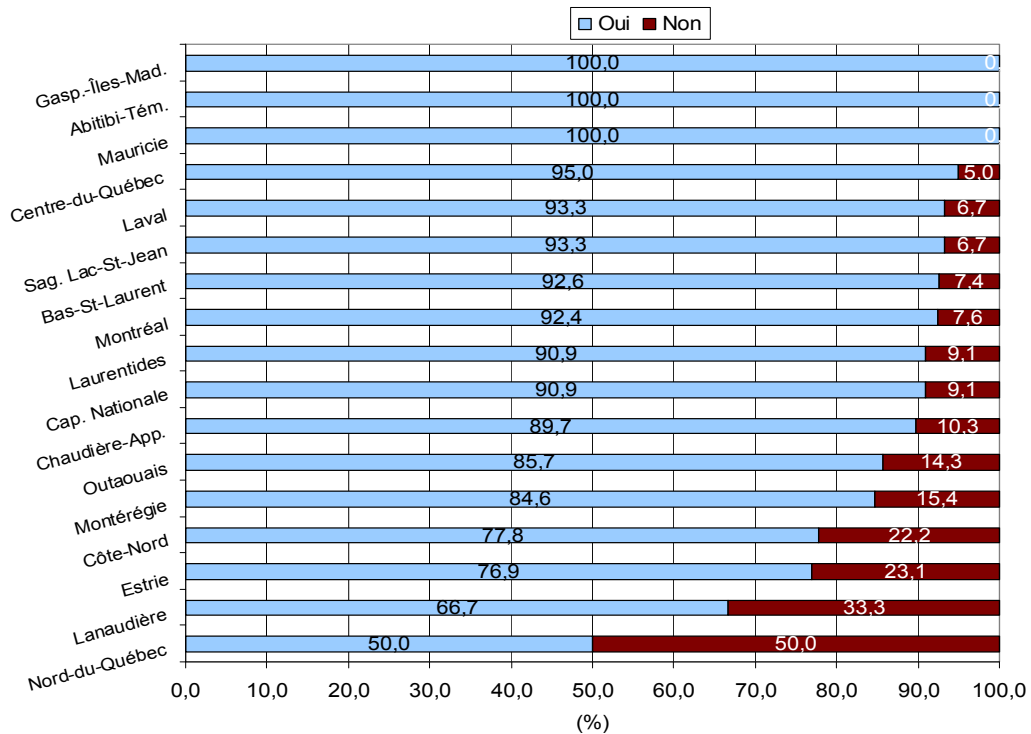
Tableau 3.1 Conséquences des sinistres subis ou anticipés par les entreprises

Conséquence	Nombre	Proportion (%)
Perte de production	178	34,6
Perte de revenus	82	15,9
Pertes matérielles (bâtiments, équipements, etc.)	78	15,1
Fermeture de l'entreprise	40	7,8
Pertes financières dues à la reconstruction ou à l'achat d'équipement	24	4,7
Pertes humaines	23	4,5
Obligation de relocaliser l'entreprise	11	2,1
Retard dans les délais de service	10	1,9
Perte d'emplois	8	1,6
Perte de clients	8	1,6
Manque de service envers la clientèle	6	1,2
Perturbations de la production ou des opérations	5	1,0
Perte de temps	5	1,0
Désagréments pour les employés	5	1,0
Perte d'information	5	1,0
Perte de crédibilité pour l'entreprise	4	0,8
Pénalités financières ou obligations financières non respectées	2	0,4
Obligation d'effectuer des travaux	1	0,2
Aucune conséquence	20	3,9
Total	515	100,0

Source : Sondage, Q3a; n = 515, m. e. = ± 4,4 %.

Une **grande majorité (91,0 %) des entreprises ont pris ou prendraient des mesures pour continuer leurs activités** en cas de sinistre subi ou anticipé. À la figure 3.3, on constate que cette proportion dépasse 90 % pour 10 des 17 régions, alors qu'elle est de l'ordre de 77 % à 90 % pour 5 autres régions. Dans le cas des régions de Lanaudière (66,7 %) et du Nord-du-Québec (50,0 %), ce taux est plus faible, mais il porte seulement sur 2 ou 3 répondants.

Figure 3.3 Proportion des entreprises qui ont pris ou qui prendraient des mesures pour continuer leurs activités en cas de sinistre subi ou anticipé, selon les régions



Source : Sondage, Q3b; n = 521, m. e. = ± 4,3 %.

Près d'une vingtaine de **mesures** sont mises en place ou prévues par les entreprises pour continuer leurs activités lors d'un sinistre subi ou anticipé (Q3b). La relocalisation ou la mise sur pied d'opérations temporaires constitue la mesure la plus utilisée ou prévue par les entreprises, dans une proportion de 46,1 % (voir le tableau 3.2).

Six autres actions regroupent 43,7 % des entreprises : une succursale qui prend la relève (10,3 %), la reconstruction d'installations ou la réparation d'équipements (10,1 %), la location d'équipements pour minimiser l'impact du sinistre (7,6 %), une entente avec un concurrent pour sous-traiter la production temporairement (5,8 %), le télétravail (5,6 %) ainsi que la mise en application d'un plan d'action prédéterminé (4,3 %; 19 entreprises).

Tableau 3.2 Mesures prises ou prévues par les entreprises pour continuer leurs activités lors d'un sinistre subi ou anticipé

Mesure prise	Nombre	Proportion (%)
Relocalisation ou mise sur pied d'opérations temporaires	206	46,1
Suppléance par une succursale	46	10,3
Reconstruction d'installations ou réparation d'équipements	45	10,1
Location d'équipements pour minimiser l'impact du sinistre	34	7,6
Entente avec un concurrent pour sous-traiter la production temporairement	26	5,8
Télétravail	25	5,6
Mise en application d'un plan d'action prédéterminé	19	4,3
Recrutement de personnel supplémentaire ou faire travailler plus de personnel	7	1,6
Commandes urgentes pour remplacer des équipements endommagés	5	1,1
Prise de contact avec les assurances pour remplacer les actifs perdus	5	1,1
Évaluation de la sécurité (inspection préventive)	5	1,1
Évaluations de relance	5	1,1
Mise en place d'un service téléphonique ou en ligne pour informer la clientèle	4	0,9
Utilisation des données sauvegardées ailleurs pour relancer les opérations	4	0,9
Réduction des opérations	3	0,7
Sous-traitance de la production dans une entreprise non concurrente	3	0,7
Entente avec une institution financière pour payer les salaires et les frais de production	2	0,4
Installation de nouveaux matériaux plus sécuritaires	1	0,2
Autres	2	0,4
Total	447	100,0

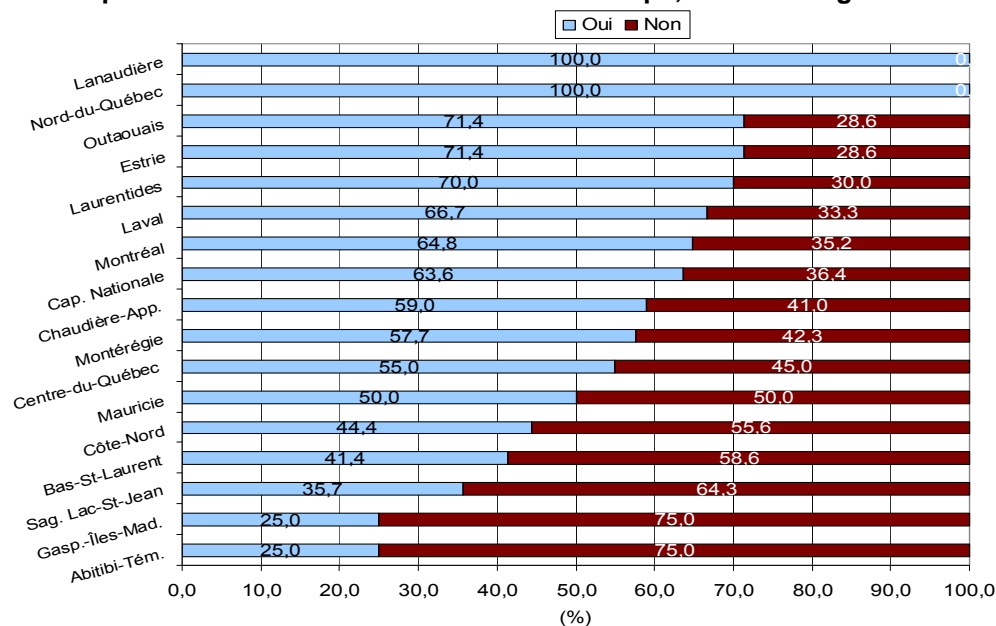
Source : Sondage, Q3b; n = 447, m. e. = ± 4,7 %.

3.3 Les responsables, les activités et les ressources essentielles en cas de sinistres subis ou anticipés

Parmi les entreprises ayant indiqué qu'elles avaient subi un sinistre ou qu'il était possible qu'elles en subissent un, **59 % (309 entreprises) ont mis par écrit qui serait responsable de quoi et comment il faudrait procéder (Q4)**. À la page suivante, la figure 3.4 présente un portrait régional des réponses.

- 11 régions ont une majorité d'entreprises ayant mis par écrit le nom des responsables et la façon de procéder (de 55 % pour le Centre-du-Québec à 100 % pour Lanaudière et le Nord-du-Québec).
- Les 6 autres régions ont des proportions variant de 25 % à 50 %, la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et l'Abitibi-Témiscamingue étant les régions où ce taux est le plus faible (25 %).

Figure 3.4 Proportion des entreprises ayant mis par écrit la façon de procéder et les noms des responsables en cas de sinistre subi ou anticipé, selon les régions



Source : Sondage, Q4; n = 523, m. e. = ± 4,3 %.

Au total, 17 types de documents précisant les responsables et les procédures en cas de sinistre (voir le tableau 3.3) ont été mentionnés par les entreprises (Q4a). Le plan d'urgence (31,4 %) est le document le plus répandu chez celles-ci. On trouve 8 autres documents utilisés par 4,6 % à 10,2 % des entreprises, en partant du plan d'évacuation (4,6 %) à la liste des personnes à joindre en cas de sinistre (10,2 %).

Tableau 3.3 Documents précisant les responsables et les procédures en cas de sinistre

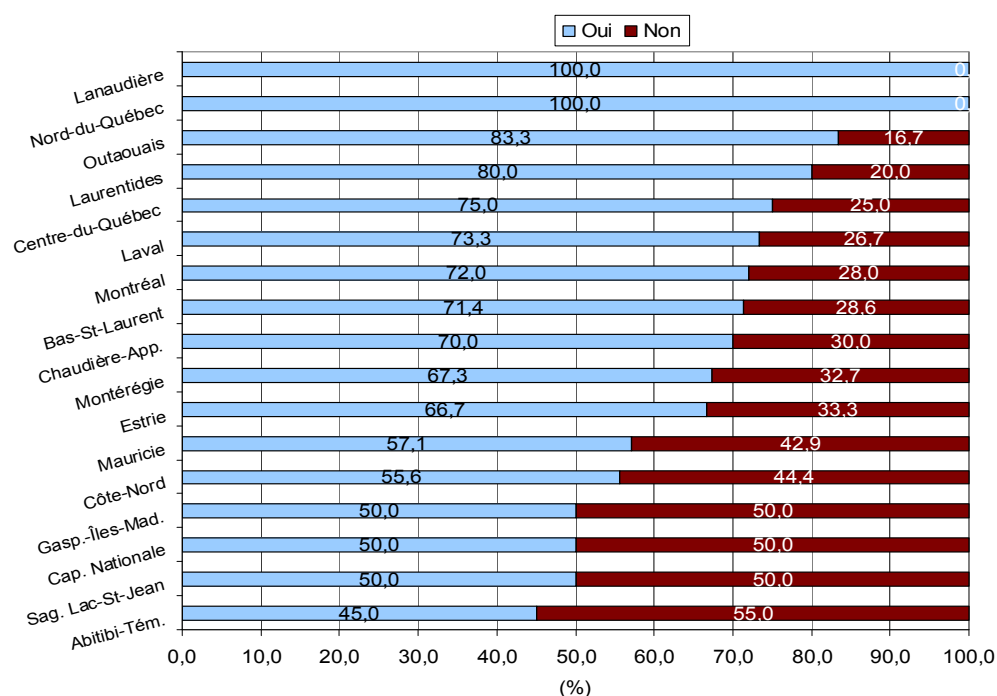
Type de document	Nombre	Proportion (%)
Plan d'urgence	95	31,4
Liste des personnes à joindre en cas de sinistre	31	10,2
Procédure d'alerte et de mobilisation	25	8,3
Rôle de chaque employé en cas de sinistre	25	8,3
Plan de remplacement (ressources humaines, matérielles, informatiques)	22	7,3
Plan de sécurité incendie	21	6,9
Plan de communication	20	6,6
Plan de contingence	19	6,3
Plan d'évacuation	14	4,6
Plan en cas de pandémie	9	3,0
Plan de sauvegarde des données informatiques	4	1,3
Plan des infrastructures (bâtiment, aqueduc, systèmes électriques)	4	1,3
Programme de prévention	4	1,3
Procédure de travail à distance	3	1,0
Plan d'urgence pour sinistre précis	3	1,0
Programme de gestion des risques	2	0,7
Résumé des opérations de l'entreprise	2	0,7
Total	303	100,0

Source : Sondage, Q4a; n = 303, m. e. = ± 5,6 %.

En ce qui concerne les **activités essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise** en cas de sinistre subi ou anticipé, ce sont **68,9 % des entreprises (355)** qui les ont déterminées (Q5a). Sur le plan régional (figure 3.5) :

- 5 régions ont des proportions de 75 % et plus, dont Lanaudière et le Nord-du-Québec avec 100 % (elles comptent seulement 1 ou 2 répondants chacune);
- 4 régions n'ont pas une majorité d'entreprises ayant déterminé ces activités : l'Abitibi-Témiscamingue (45 %), la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, la Capitale-Nationale et le Saguenay-Lac-Saint-Jean (50 % chacune);
- Les 8 autres régions ont des taux se situant entre 55,6 % et 73,3 %.

Figure 3.5 Proportion des entreprises ayant déterminé les activités essentielles en cas de sinistre subi ou anticipé, selon les régions



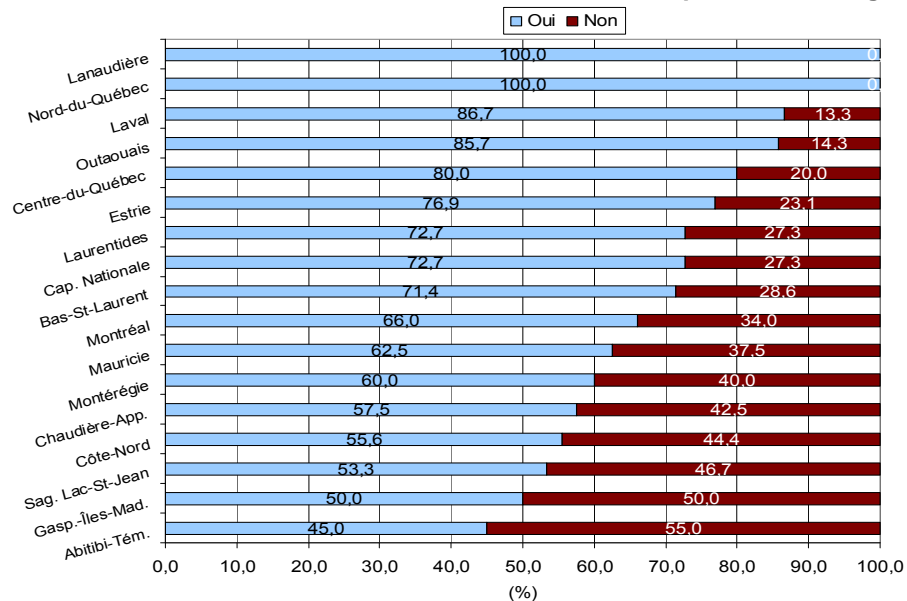
Source : Sondage, Q5a; n = 515, m. e. = ± 4,4 %.

Les résultats du sondage nous indiquent que **65,6 % des entreprises (343)** ont déterminé **les ressources essentielles (humaines, matérielles, financières et informationnelles)** en cas de sinistre subi ou anticipé (Q5b).

Sur le plan régional (figure 3.6 à la page suivante) :

- 6 régions ont des proportions de 75 % et plus, dont 4 parmi celles qui avaient de tels taux pour les activités essentielles (Lanaudière, Nord-du-Québec, Outaouais et Centre-du-Québec);
- 2 régions n'ont pas une majorité d'entreprises ayant déterminé ces ressources : l'Abitibi-Témiscamingue (45 %) et la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (50 %);
- les 9 autres régions ont des taux se situant entre 53,3 % et 72,7 %.

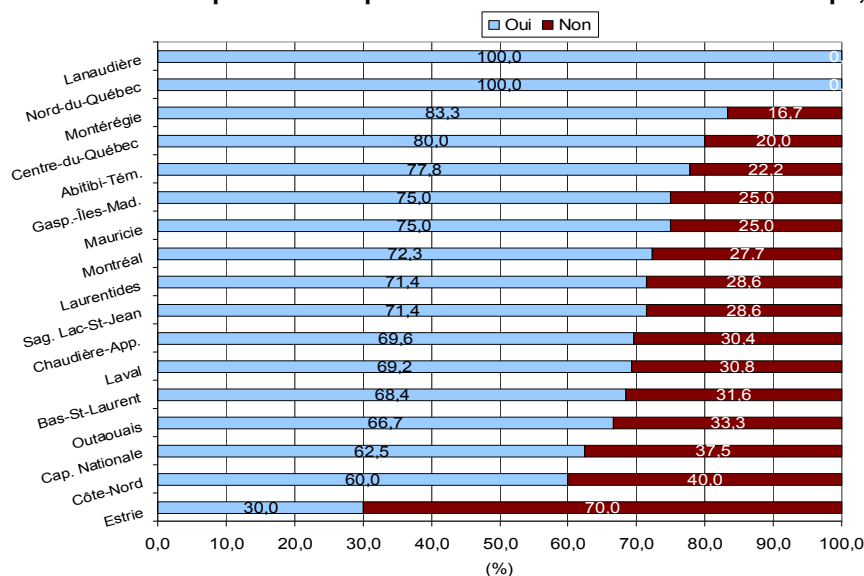
Figure 3.6 Proportion des entreprises ayant déterminé les ressources essentielles à leur bon fonctionnement en cas de sinistre subi ou anticipé, selon les régions



Source : Sondage, Q5b; n = 523, m. e. = ± 4,3 %.

Parmi les entreprises ayant déterminé **les ressources essentielles** à leur bon fonctionnement en cas de sinistre subi ou anticipé, **71,4 % (240) ont pris des mesures pour les remplacer si elles venaient à manquer (Q6)**. Toutes les régions ont une majorité d'entreprises ayant pris de telles mesures (60 % à 100 %), à l'exception de l'Estrie avec une proportion de 30 % (figure 3.7).

Figure 3.7 Proportion des entreprises ayant déterminé les ressources essentielles et ayant pris des mesures pour les remplacer en cas de sinistre subi ou anticipé, selon les régions



Source : Sondage, Q6; n = 336, m. e. = ± 5,3 %.

4. Le plan de continuité des opérations

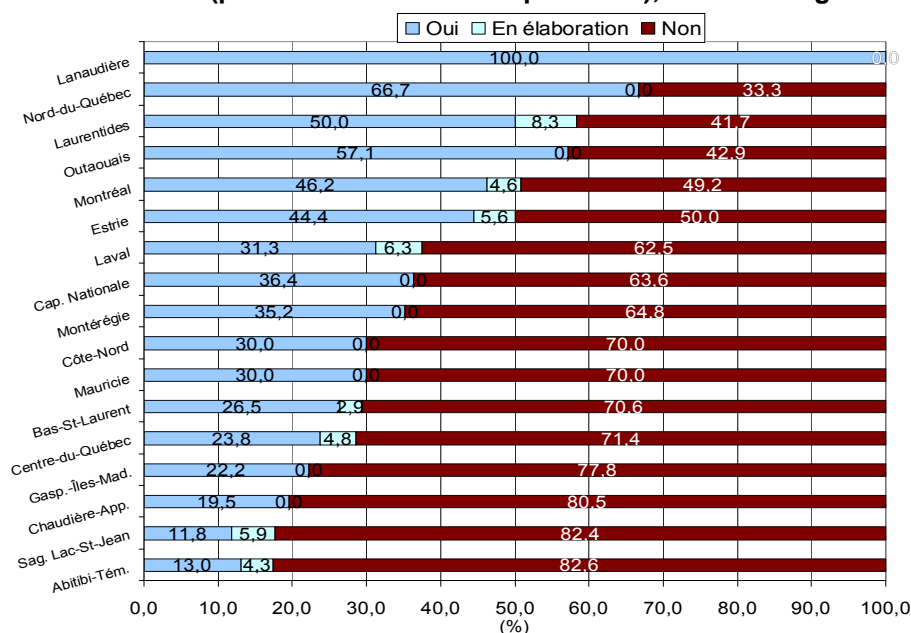
Une série de questions concerne la présence d'un document regroupant des mesures d'urgence que l'on pourrait appeler « plan de continuité des opérations », soit les questions 7 à 16 (Q7 à Q16) du sondage (voir l'annexe 1). Ces questions portent sur la présence, les avantages et les raisons de préparer un tel plan ainsi que sur la fréquence de mise à jour, de réalisation d'un exercice, d'information ou de formation du personnel. Également, les entreprises ont été interrogées sur la présence d'un plan de continuité chez leurs principaux fournisseurs ou sous-traitants.

4.1 La présence, les avantages et les raisons d'un plan de continuité des opérations

Au total, **41,6 % (247) des entreprises ont prévu des mesures d'urgence regroupées dans un document existant (38,1 %) ou en cours d'élaboration (3,5 %)**, du genre « plan de continuité des opérations » (Q7). À la figure 4.1, on constate ce qui suit sur le plan régional (en additionnant les proportions pour les documents existants et en cours d'élaboration) :

- 6 régions ont des taux de 50 % et plus, soit Lanaudière (2 répondants), le Nord-du-Québec (3 répondants), les Laurentides, l'Outaouais, Montréal et l'Estrie;
- les 11 autres régions ont des proportions variant de 17,3 % à 37,6 % des entreprises;
- les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de la Chaudière-Appalaches sont celles où les entreprises ont le moins de plans de continuité existants ou en préparation, avec des taux de l'ordre de 17 % à 19 %.

Figure 4.1 Proportion des entreprises ayant prévu des mesures d'urgence regroupées dans un document (plan de continuité des opérations), selon les régions



Source : Sondage, Q7; n = 593, m. e. = ± 4,0 %

Les entreprises **n'ayant pas de plan de continuité des opérations** ont mentionné les **raisons** qui motivent cette situation (Q7a, tableau 4.1). La raison la plus répandue est le fait qu'elles n'y ont pas encore pensé ou qu'elles ont d'autres priorités (27,3 %). On observe aussi 4 autres raisons principales : (1) n'en voit pas l'utilité (19,9 %), (2) la préparation prend trop de temps ou est trop coûteuse (16,3 %), (3) un plan est discuté, mais n'est pas sur papier (11,7 %) et (4) le risque de sinistre est faible (8,9 %). Soulignons que certains répondants ont indiqué qu'un plan est discuté (38 entreprises), mais ils n'ont pas considéré qu'il s'agissait formellement d'un plan en élaboration.

Tableau 4.1 Raisons évoquées par les entreprises quant à l'absence d'un plan de continuité des opérations

Raison	Nombre	Proportion (%)
N'y a pas encore pensé ou a d'autres priorités	89	27,3
N'en voit pas l'utilité	65	19,9
Pense que le plan demande trop de temps ou est trop coûteux à préparer	53	16,3
Discute d'un plan, mais rien n'est sur papier	38	11,7
Juge le risque de sinistre faible ou ne s'attend pas à vivre ça	29	8,9
Dit que le plan devrait être pensé par le siège social ou a d'autres bâtiments pour fonctionner	19	5,8
S'estime trop petite ou à gestion simple	9	2,8
Ne savait pas que ça existait	8	2,5
Ne sait pas comment faire ou n'a pas l'expertise ou de formation pour ça	7	2,1
Ne peut pas prévoir quel sinistre arrivera et quelles en seraient les conséquences	5	1,5
Affirme que le plan n'est pas obligatoire	2	0,6
Est en cours de changement de propriétaire	2	0,6
Total	326	100,0

Source : Sondage, Q7a; n = 326, m. e. = ± 5,4 %.

Le fait de **fournir des réponses plus efficaces au moment de l'incident (42,7 %) a été nommé comme étant le principal avantage d'un plan de continuité des opérations** (Q8, tableau 4.2) par les entreprises qui en ont un existant ou en voie d'élaboration. Par ailleurs, 3 autres avantages ont été énumérés par 31,2 % des entreprises répondantes, soit : une gestion de la crise et une prise en charge des opérations plus faciles (12,9 %), une poursuite des opérations critiques et une continuité de l'entreprise mieux assurées (10,4 %) et une meilleure préparation ou prévision de l'imprévisible (7,9 %).

Tableau 4.2 Avantages procurés par un plan de continuité des opérations

Avantage	Nombre	Proportion (%)
Réponses plus efficaces au moment d'un incident	103	42,7
Gestion de la crise et prise en charge des opérations plus faciles	31	12,9
Poursuite des opérations critiques et continuité de l'entreprise mieux assurées	25	10,4
Meilleure préparation ou prévision de l'imprévisible	19	7,9
Sécurité des employés et protection de la vie des employés améliorées	11	4,6
Démonstration de l'image d'une entreprise responsable	8	3,3
Confiance des clients et des partenaires financiers renforcée	8	3,3
Reprise plus rapide des activités	6	2,5
Regroupement de l'information à un endroit ou même information à la disposition de tout le monde	5	2,1
Gains immédiats pour la gestion courante	4	1,7
Protection des actifs de l'entreprise ou limitation des pertes matérielles	4	1,7
Respect des lois ou des normes d'organismes ou de clients	4	1,7
Meilleure gestion de la panique et du stress	4	1,7
Mise en commun et bonification d'initiatives déjà existantes	3	1,2
Correction des lacunes et prévision d'ensemble	3	1,2
Nomination du personnel toujours disponible, à appeler	3	1,2
Total	241	100,0

Source : Sondage, Q8; n = 241, m. e. = ± 6,3 %.

Pour 590 entreprises répondantes sur les 602 faisant partie de l'échantillon, qu'elles aient ou non un plan de continuité des opérations, **les 5 raisons les plus importantes pour préparer un tel plan sont, par ordre d'importance** (Q9, tableau 4.3) :

- 1) La demande de l'assureur (tarif préférentiel) – 339 réponses;
- 2) La demande des clients – 330 réponses;
- 3) Une obligation légale – 306 réponses;
- 4) Un incitatif financier – 237 réponses;
- 5) La demande du banquier (tarif préférentiel) ou des investisseurs – environ 215 réponses chacune.

Ces cinq raisons sont les plus importantes pour presque toutes les régions, bien que la demande de grands donneurs d'ordres fasse partie des cinq premières raisons pour certaines régions. La formation au sujet de la préparation d'un plan arrive en dernier pour toutes les régions.

Tableau 4.3 Raisons les plus importantes pour préparer un plan de continuité des opérations, selon les régions

Région	Demande de l'assureur	Demande des clients	Obligation légale	Incitatif financier	Demande du banquier	Demande des investisseurs	Demande de grands donneurs d'ordres	Formation à ce sujet	Autre
Bas-Saint-Laurent	16	16	15	8	14	7	7	4	2
Saguenay-Lac-Saint-Jean	9	8	8	7	7	5	3	2	1
Capitale-Nationale	6	6	4	2	4	3	1	1	0
Mauricie	5	5	5	4	5	3	3	2	2
Estrie	12	11	12	8	8	8	5	3	1
Montréal	175	184	170	122	94	128	87	80	53
Outaouais	6	4	5	3	4	3	2	2	1
Abitibi-Témiscamingue	13	11	9	12	12	5	5	3	2
Côte-Nord	6	5	5	6	5	5	4	3	2
Nord-du-Québec	1	1	1	2	1	1	2	1	1
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	6	4	6	6	6	2	2	1	1
Chaudière-Appalaches	24	21	15	16	16	8	12	1	4
Laval	7	9	9	4	3	5	5	1	2
Lanaudière	2	2	1	1	1	1	1	1	0
Laurentides	6	5	6	5	3	6	3	1	2
Montérégie	31	27	27	20	24	17	16	6	9
Centre-du-Québec	13	12	9	9	10	7	5	2	1
Total	339	330	306	237	216	215	163	114	84

Source : Sondage, Q9; n = 590, m. e. = ± 4,0 %.

4.2 La fréquence de mise à jour, d'information, de formation et d'exercice concernant le plan

Cette section porte sur les entreprises ayant déjà un plan de continuité des opérations. Les données présentées ci-dessous font référence au tableau 4.4 de la page suivante.

- Ces entreprises **mettent à jour leur plan, en majorité, chaque année (133 entreprises, soit 63 % de celles ayant répondu)** (Q10, tableau 4.4). Au total, 7,1 % des entreprises le font tous les 2 ans et 4,3 % ne le font jamais.
- Certaines entreprises ont répondu en fonction du nombre de mois, d'années ou de semaines. Nous présentons donc ces résultats sous forme de moyenne : 19,4 % des répondants mettent à jour leur plan tous les 4 mois, 5,2 % tous les 4 ans et 0,9 % toutes les 2 semaines.
- Dans 14 régions, une majorité d'entreprises mettent leur plan à jour chaque année (55,6 % à 100 %), dont 100 % des entreprises pour 7 régions. Dans les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, de Laval, de l'Estrie et de Montréal, 4,6 % à 33,3 % des répondants ne font jamais de mise à jour de leur plan.

Tableau 4.4 Fréquence de mise à jour du plan de continuité des opérations, selon les régions (en pourcentage)

Région	Jamais	Chaque année	Tous les deux ans	Réponse en mois	Réponse en années	Réponse en semaines	Total
Bas-Saint-Laurent	0,0	55,6	11,1	22,2	0,0	11,1	100
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0,0	33,3	33,3	33,3	0,0	0,0	100
Capitale-Nationale	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Mauricie	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Estrie	10,0	50,0	10,0	10,0	10,0	10,0	100
Montréal	4,6	63,1	3,8	22,3	6,2	0,0	100
Outaouais	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Abitibi-Témiscamingue	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Côte-Nord	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Nord-du-Québec	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Chaudière-Appalaches	0,0	57,1	0,0	42,9	0,0	0,0	100
Laval	16,7	33,3	16,7	16,7	16,7	0,0	100
Lanaudière	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Laurentides	0,0	60,0	20,0	20,0	0,0	0,0	100
Montérégie	0,0	57,9	26,3	15,8	0,0	0,0	100
Centre-du-Québec	0,0	75,0	0,0	0,0	25,0	0,0	100
Ensemble des répondants	4,3	63,0	7,1	19,4	5,2	0,9	100

Source : Sondage, Q10; n = 211, m. e. = ± 6,8 %.

Les données présentées ci-dessous font référence au tableau 4.5 de la page suivante.

- Les entreprises ayant un plan de continuité des opérations existant **fournissent à leur personnel de l'information relative à ce plan, en majorité, chaque année (102 entreprises, soit 50,2 % de celles ayant répondu) (Q11, tableau 4.5)**. Au total, 5,4 % des entreprises le font tous les deux ans et 14,3 % ne le font jamais.
- Certaines entreprises ont répondu en fonction du nombre de mois, d'années ou de semaines. Nous présentons donc ces résultats sous forme de moyenne : tous les 4 mois, 23,6 % des répondants fournissent à leur personnel de l'information concernant le plan de continuité des opérations, 4,4 % le font tous les 5 ans et 2,0 % toutes les 6 semaines.
- Dans 11 régions, une majorité d'entreprises fournissent à leur personnel de l'information relative au plan de continuité des opérations chaque année (de 60 % à 100 %), dont 100 % des entreprises pour 5 régions. Dans 8 régions, une certaine proportion de répondants (11,1 % à 40,0 %) ne fournissent jamais d'information relative au plan de continuité des opérations à leur personnel.

Tableau 4.5 Fréquence de l'information fournie au personnel sur le plan de continuité des opérations, selon les régions (en pourcentage)

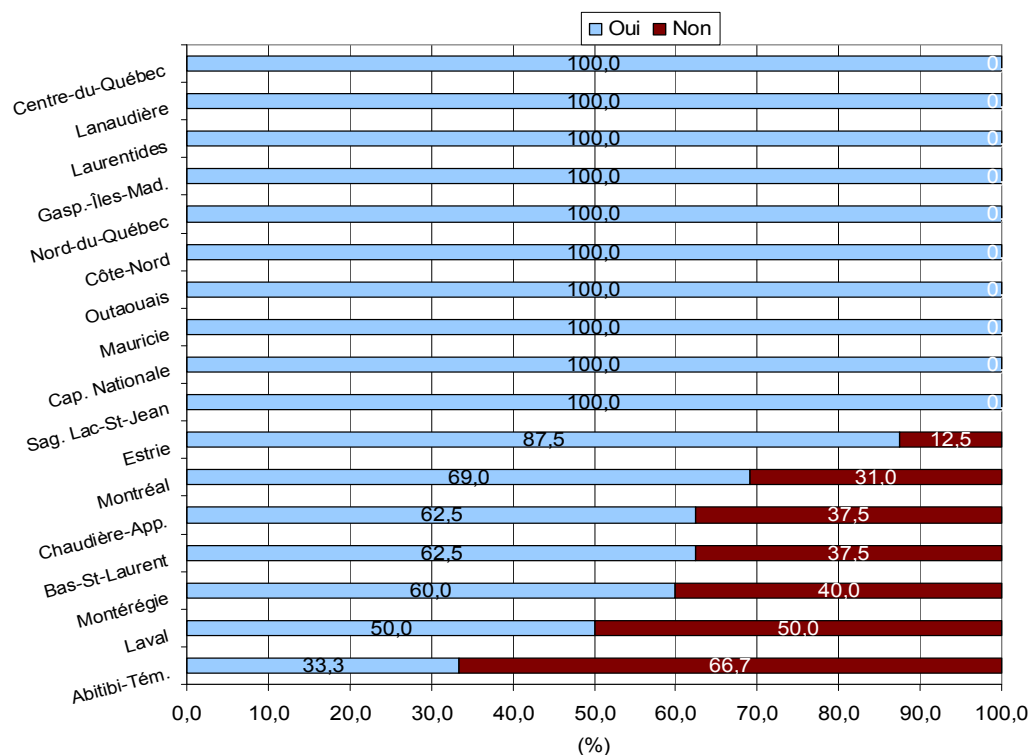
Région	Jamais	Chaque année	Tous les deux ans	Réponse en mois	Réponse en années	Réponse en semaines	Total
Bas-Saint-Laurent	11,1	33,3	0,0	33,3	11,1	11,1	100
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	100
Capitale-Nationale	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Mauricie	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Estrie	0,0	62,5	0,0	25,0	12,5	0,0	100
Montréal	14,8	49,2	4,7	24,2	4,7	2,3	100
Outaouais	0,0	66,7	0,0	33,3	0,0	0,0	100
Abitibi-Témiscamingue	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Côte-Nord	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Nord-du-Québec	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Chaudière-Appalaches	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	100
Laval	20,0	40,0	0,0	20,0	20,0	0,0	100
Lanaudière	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Laurentides	40,0	60,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Montérégie	15,8	31,6	26,3	26,3	0,0	0,0	100
Centre-du-Québec	20,0	60,0	0,0	20,0	0,0	0,0	100
Ensemble des répondants	14,3	50,2	5,4	23,6	4,4	2,0	100

Source : Sondage, Q11; n = 203, m. e. = ± 6,9 %.

Parmi les catégories de personnel informé sur le plan de continuité des opérations, on trouve :

- les **gestionnaires, pour 99 % des entreprises** (Q12a, 198 répondants sur 200). Pour toutes les régions, cette proportion est de 100 %, à l'exception de Montréal où le taux est de 98,4 %;
- le **personnel de production, dans 71,7 % des cas** (Q12b, figure 4.2). La figure 4.2 nous informe des éléments suivants : pour 10 des 17 régions, le personnel de production est informé dans 100 % des cas; les régions de Laval (50 %) et de l'Abitibi-Témiscamingue (33,3 %) sont celles où le personnel de production est le moins informé sur le plan de continuité; et dans le cas des 5 autres régions, on constate des taux variant de 60,0 % à 87,5 %.

Figure 4.2 Proportion des entreprises informant leur personnel de production sur le plan de continuité des opérations, selon les régions



Source : Sondage, Q12b; n = 198, m. e. = ± 7,0 %.

Les données présentées ci-dessous font référence au tableau 4.6 de la page suivante.

- Les entreprises ayant un plan de continuité des opérations existant **fournissent à leur personnel de la formation relative à ce plan, pour plusieurs, chaque année (92 entreprises, soit 46,2 % de celles ayant répondu) (Q13, tableau 4.6)**. Au total, 6,0 % des entreprises le font tous les 2 ans et 19,1 % ne le font jamais.
- Certaines entreprises ont répondu en fonction du nombre de mois, d'années ou de semaines. Nous présentons donc ces résultats sous forme de moyenne : 22,6 % des répondants fournissent à leur personnel de la formation concernant le plan de continuité des opérations tous les 4 mois et 4,0 % tous les 4 ans.
- Dans 8 régions, une majorité d'entreprises fournissent à leur personnel de la formation relative au plan chaque année (62,5 % à 100 %), dont 100 % des entreprises pour 5 régions. Dans 9 régions, une certaine proportion de répondants (11,1 % à 66,7 %) ne fournissent jamais de formation à leur personnel à propos du plan, en particulier en Abitibi-Témiscamingue (66,7 %) et à Laval (40 %). Il n'y a eu aucun répondant à cette question pour la région de Lanaudière.

Tableau 4.6 Fréquence de la formation fournie au personnel sur le plan de continuité des opérations, selon les régions (en pourcentage)

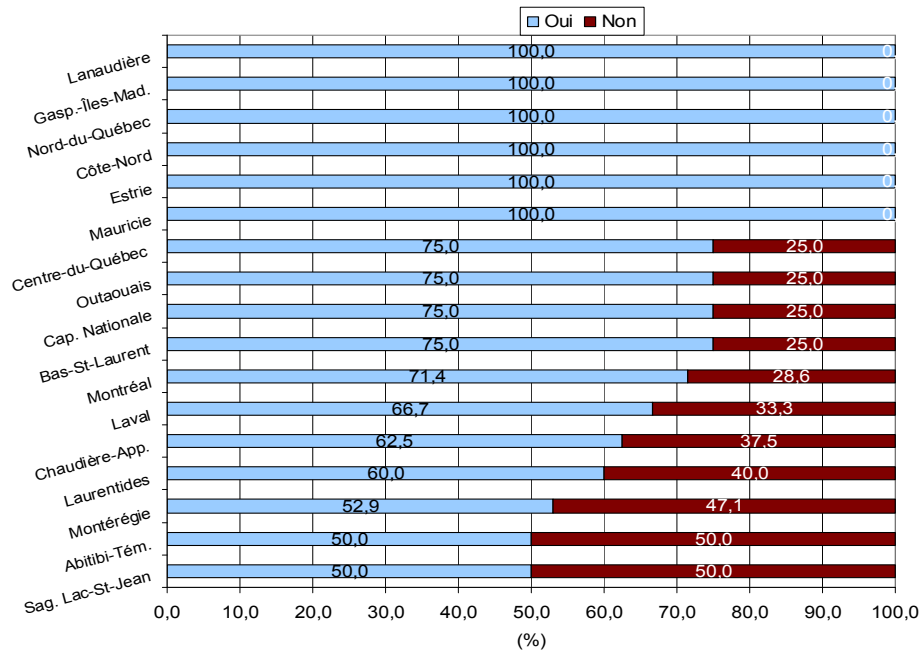
Région	Jamais	Chaque année	Tous les deux ans	Réponse en mois	Réponse en années	Réponse en semaines	Total
Bas-Saint-Laurent	12,5	12,5	12,5	25,0	25,0	12,5	100
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Capitale-Nationale	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Mauricie	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Estrie	25,0	62,5	0,0	12,5	0,0	0,0	100
Montréal	20,6	44,4	4,0	25,4	4,0	1,6	100
Outaouais	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Abitibi-Témiscamingue	66,7	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	100
Côte-Nord	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Nord-du-Québec	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	100
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Chaudière-Appalaches	0,0	42,9	0,0	57,1	0,0	0,0	100
Laval	40,0	20,0	0,0	20,0	0,0	20,0	100
Lanaudière	-	-	-	-	-	-	-
Laurentides	25,0	75,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Montérégie	11,1	44,4	27,8	16,7	0,0	0,0	100
Centre-du-Québec	16,7	50,0	0,0	16,7	16,7	0,0	100
Ensemble des répondants	19,1	46,2	6,0	22,6	4,0	2,0	100

Source : Sondage, Q13; n = 199, m. e. = ± 7,0 %.

Parmi les catégories de personnel **formé** sur le plan de continuité des opérations, on trouve :

- les **gestionnaires, pour 94,7 % des entreprises** (Q14a, 180 répondants sur 190). Pour la grande majorité des régions, cette proportion est de 100 %, à l'exception de Montréal (93,3 %), de la Capitale-Nationale (75 %) et du Centre-du-Québec (75 %);
- **le personnel de production, dans 71,2 % des cas** (Q14b, figure 4.3). La figure 4.3 nous informe des éléments suivants : pour 6 des 17 régions, le personnel de production est formé dans 100 % des cas; les régions de l'Abitibi-Témiscamingue, du Saguenay–Lac-Saint-Jean et de la Montérégie sont celles où le personnel de production est le moins formé sur le plan de continuité, avec des taux de l'ordre de 50 %; et dans le cas des 8 autres régions, on constate des proportions variant de 60,0 % à 75,0 %.

Figure 4.3 Proportion des entreprises formant leur personnel de production sur le plan de continuité des opérations, selon les régions



Source : Sondage, Q14b; n = 191, m. e. = ± 7,2 %.

Les données présentées ci-dessous font référence au tableau 4.7.

- Les entreprises ayant un plan de continuité des opérations existant **effectuent un exercice du plan, pour plusieurs, chaque année (100 entreprises, soit 49,3 % de celles ayant répondu)** (Q15, tableau 4.7). Au total, 6,9 % des entreprises le font tous les deux ans, alors que 29,6 % ne le font jamais.
- Certaines entreprises ont répondu en fonction du nombre de mois ou d'années. Nous présentons donc ces résultats sous forme de moyenne : 11,3 % des répondants effectuent un exercice relatif à la mise en œuvre du plan tous les six mois et 3,0 % tous les 11 ans.
- Dans 11 régions, une majorité d'entreprises effectuent un exercice relatif à la mise en œuvre du plan chaque année (de 60 % à 100 %), dont 100 % des entreprises pour 6 régions. Dans 9 régions, une partie des répondants (de 12,5 % à 66,7 %) n'effectuent jamais d'exercice relatif à la mise en œuvre du plan, en particulier en Abitibi-Témiscamingue (66,7 %) et à Laval (40 %). Il n'y a eu aucun répondant à cette question pour la région de Lanaudière.

Tableau 4.7 Fréquence de la réalisation d'un exercice du plan, selon les régions (en pourcentage)

Région	Jamais	Chaque année	Tous les deux ans	Réponse en mois	Réponse en années	Total
Bas-Saint-Laurent	33,3	22,2	22,2	22,2	0,0	100
Saguenay–Lac-Saint-Jean	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100
Capitale-Nationale	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100
Mauricie	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100
Estrie	12,5	62,5	12,5	12,5	0,0	100
Montréal	32,3	45,1	6,0	12,8	3,8	100
Outaouais	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100
Abitibi-Témiscamingue	66,7	0,0	0,0	0,0	33,3	100
Côte-Nord	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100
Nord-du-Québec	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	100
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100
Chaudière-Appalaches	20,0	60,0	0,0	20,0	0,0	100
Laval	40,0	60,0	0,0	0,0	0,0	100
Lanaudière	-	-	-	-	-	-
Laurentides	25,0	75,0	0,0	0,0	0,0	100
Montérégie	33,3	50,0	16,7	0,0	0,0	100
Centre-du-Québec	20,0	60,0	0,0	20,0	0,0	100
Total	29,6	49,3	6,9	11,3	3,0	100

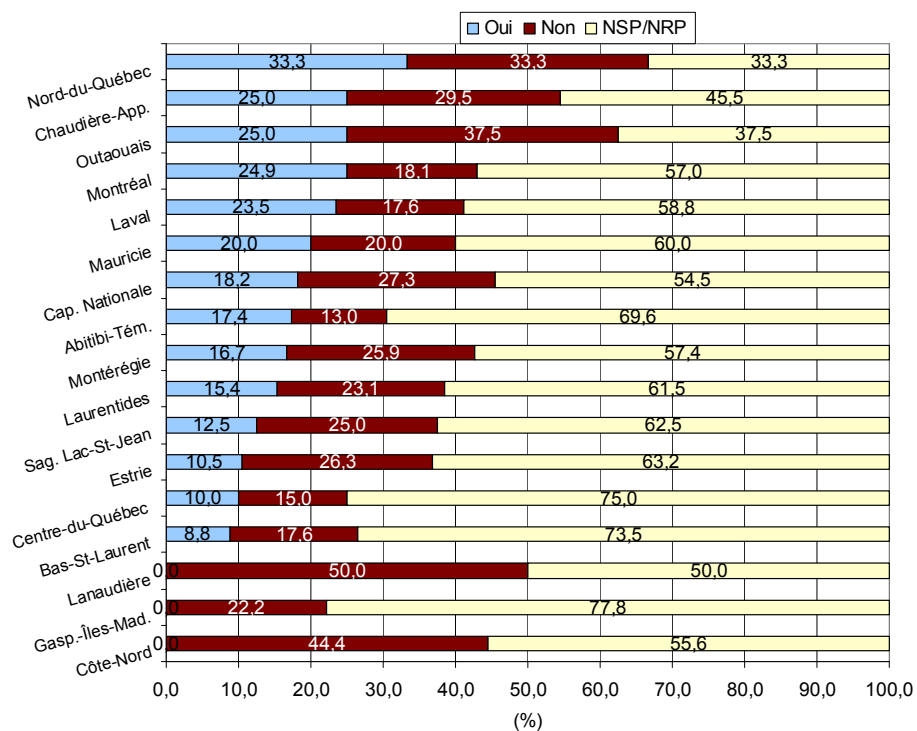
Source : Sondage, Q15; n = 203, m. e. = ± 6,9 %.

4.3 La présence d'un plan de continuité chez les principaux fournisseurs ou sous-traitants

Une **majorité d'entreprises (58,6 %) n'a pas répondu ou ne sait pas (NSP/NRP)** si ses principaux fournisseurs ou sous-traitants ont un plan de continuité des opérations (Q16). Une proportion de 20,5 % des entreprises déclarent que ceux-ci ont un tel plan, alors que 21,0 % d'entre elles indiquent que leurs fournisseurs ou sous-traitants n'en ont pas.

À la figure 4.4 de la page suivante, on constate qu'en région, la proportion d'entreprises ayant répondu que leurs principaux fournisseurs ou sous-traitants disposent d'un plan varie de 0 % (Lanaudière, Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine et Côte-Nord) à 33,3 % (Nord-du-Québec). La part des entreprises croyant que ce n'est pas le cas se situe entre 13,0 % et 50,0 %, selon la région. On constate que les taux de non-réponse (NSP/NRP) sont très élevés pour toutes les régions (33,3 % à 77,8 %).

Figure 4.4 Présence d'un plan de continuité des opérations chez les principaux fournisseurs ou sous-traitants selon les entreprises (en pourcentage et par région)



Source : Sondage, Q16.

5. L'INCIDENCE DE SINISTRES SUBIS OU ANTICIPÉS SUR LA GESTION DES OPÉRATIONS

5.1 L'incidence des sinistres sur l'intérêt à connaître le guide

Les tableaux 5.1 et 5.2 illustrent les résultats du croisement entre les réponses des entreprises sur le fait qu'elles ont subi ou non un sinistre (question 2) et leurs réponses concernant l'intérêt à connaître le *Guide en gestion de la continuité des opérations* (question 1b).

Pour le tableau 5.1, les principaux constats sont les suivants :

- le fait d'avoir subi ou non un sinistre n'a pas d'incidence majeure sur l'intérêt manifesté par les entreprises répondantes à connaître le guide;
- qu'un sinistre ait été subi ou non, le pourcentage d'entreprises intéressées à connaître le guide est tout aussi élevé. À ce sujet, les écarts dans les colonnes du tableau 5.1 ne sont pas statistiquement significatifs;
- par ailleurs, qu'elles aient subi ou non un sinistre, plus de 80 % des entreprises sont intéressées à connaître le guide.

Pour le tableau 5.2, les principaux constats sont les suivants :

- le fait d'avoir la possibilité de subir ou non un sinistre a une incidence sur l'intérêt manifesté par les entreprises répondantes à connaître le guide;
- les entreprises qui estiment pouvoir subir un sinistre manifestent un intérêt plus marqué à connaître le guide que celles qui ne pensent pas avoir à faire face à une telle situation un jour. À ce sujet, les écarts dans les colonnes du tableau 5.2 sont statistiquement significatifs;
- par ailleurs, qu'elle estime possible ou non de subir un jour un sinistre, la très grande majorité (83 % et 70 %) des entreprises est intéressée à connaître le guide.

Tableau 5.1 Intérêt de l'entreprise à connaître le *Guide en gestion de la continuité des opérations* en fonction du fait d'avoir subi ou non un sinistre (en pourcentage)

Est intéressée à connaître le guide	A déjà subi des sinistres	
	Oui	Non
Oui	82	81
Non	18	19
Total	100	100
(n)	(175)	(380)

Source : Croisement Q1b*Q2 (voir l'annexe 1);
($\chi^2 = 2,2$; dl = 2; n.s).

Tableau 5.2 Intérêt de l'entreprise à connaître le *Guide en gestion de la continuité des opérations* en fonction du fait de pouvoir subir un jour un sinistre (en pourcentage)

Est intéressée à connaître le guide	Pense possible de subir un jour un sinistre	
	Oui	Non
Oui	83	70
Non	17	30
Total	100	100
(n)	(315)	(50)

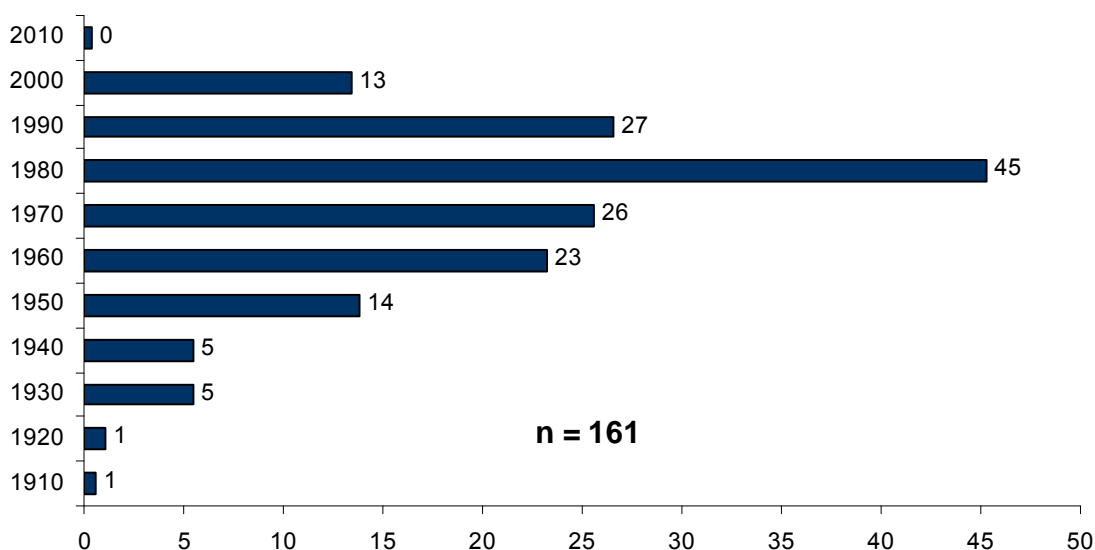
Source : Croisement Q1b*Q2b (voir l'annexe 1);
($\chi^2 = 4,4$; dl = 1; p < 0,05).

5.2 L'année de fondation des entreprises sinistrées

La figure 5.1 indique, selon l'année de fondation, la répartition des 161 entreprises ayant subi un sinistre et ayant répondu à la question 2 (voir l'annexe 1). Les constats sont les suivants :

- le plus grand nombre d'entreprises ayant subi un sinistre ont été fondées dans les années 1980;
- 50 % des entreprises ayant subi un sinistre ont été fondées avant 1978 et 50 % après 1978;
- en moyenne, les entreprises ayant subi un sinistre ont été fondées dans les années 1970.

Figure 5.1 Distribution des entreprises ayant subi un sinistre selon l'année de leur fondation (en nombre)



Source : Sondage, Q2 et Q19; m. e. = $\pm 7,8$ %.

5.3 Les types et les conséquences des sinistres

Les tableaux 5.3 et 5.4 permettent de comparer les types et les conséquences des sinistres, selon que les entreprises répondantes ont subi un sinistre ou qu'elles anticipent d'en subir un. Le tableau 5.5 permet de comparer les actions prises par l'entreprise, à la suite d'un sinistre subi ou anticipé.

Le tableau 5.3 compare les types de sinistres entre les entreprises en ayant subi un et celles qui n'en ont pas subi, mais qui estiment y être exposées. Parmi les 187 entreprises ayant subi un sinistre, 151 ont répondu. Parmi les 415 qui n'ont pas encore subi de sinistre, mais qui estiment y être exposées, 342 ont répondu. Les principaux constats sont les suivants :

- les deux principaux sinistres subis ou anticipés sont les incendies ou les feux de forêt et les inondations;
- en effet, les incendies ou les feux de forêt sont les principaux sinistres évoqués par 43 % des entreprises qui en ont subi un et par 60 % de celles qui estiment y être exposées. En ordre d'importance, les inondations sont le deuxième type de sinistres évoqué par 13 % des entreprises en ayant subi un et par 8 % de celles qui estiment y être exposées;

- un cas particulier est à relever : la tempête de verglas. En effet, 16 % des entreprises ayant subi un sinistre l'ont vécue, alors que seulement 3 % de celles qui estiment être exposées à un sinistre pensent pouvoir subir un jour une tempête de verglas;
- la panne électrique est le troisième type de sinistres en importance relevé par les entreprises répondantes. À cet effet, 5 % des entreprises ayant subi un sinistre l'ont vécue et 2 % de celles qui estiment être exposées à un sinistre pensent pouvoir subir un jour une panne électrique.

Tableau 5.3 Comparaison des types de sinistres selon que l'entreprise en a subi un ou estime qu'elle pourrait un jour en subir un (en nombre et en pourcentage)

Type de sinistres	Entreprises ayant subi un sinistre		Entreprises estimant être exposées à un sinistre	
	n	%	n	%
Incendie ou feu de forêt	65	42,7	206	60,4
Inondation	19	12,8	25	7,4
Orage violent ou foudre	3	2,0	10	3,1
Pandémie de grippe	2	1,0	8	2,4
Tremblement de terre	-	-	19	5,6
Tornade	3	2,1	9	2,6
Tempête de verglas	25	16,5	11	3,3
Tempête hivernale extrême	2	1,0	2	0,5
Fuite de gaz	3	2,0	4	1,3
Vandalisme, vol ou terrorisme	6	3,7	6	1,7
Explosion	3	1,7	2	0,5
Défaillance technologique ou bris informatique ou de machinerie	5	3,3	4	1,3
Panne électrique prolongée	8	5,1	8	2,4
Problème d'érosion ou de glissement de terrain	-	-	2	0,6
Déversement de produits toxiques ou chimiques	1	0,6	2	0,6
Effondrement du toit ou bris majeur du bâtiment	4	2,5	5	1,4
Écrasement d'avion ou accident de train, de la route ou de navigation	3	2,0	4	1,1
Autre	-	-	1	0,2
NSP/NRP	2	1,0	13	3,9
Total	153	100,0	342	100,0

Note : NSP/NRP : ne sait pas ou ne répond pas.

Source : Croisement entre Q2a et Q2; croisement entre Q2b et Q2 (voir l'annexe 1).

Le tableau 5.4 compare les conséquences des sinistres entre les entreprises qui en ont subi un et celles qui n'en ont pas subi, mais qui estiment y être exposées. Parmi les 187 entreprises ayant subi un sinistre, toutes ont répondu. Parmi les 415 qui n'ont pas encore subi de sinistre, mais qui estiment y être exposées, 342 ont répondu. Les principaux constats sont les suivants :

- les deux principales conséquences des sinistres subis ou anticipés sont la perte de production et la perte de matériel (bâtiments et terrain, machinerie et équipements);
- en effet, la perte de production est la principale conséquence d'un sinistre, évoquée par 34 % des entreprises en ayant subi un et par 33 % de celles qui estiment y être exposées. En ordre d'importance, la perte matérielle est le deuxième type de conséquences de sinistres, évoqué par 19 % des entreprises qui en ont subi un et par 13 % de celles qui estiment y être exposées;
- de plus, la fermeture de l'entreprise est une conséquence préoccupante pour 6 % des entreprises ayant subi un sinistre et pour 8 % de celles qui estiment y être exposées.

Tableau 5.4 Comparaison des types de conséquences de sinistres selon que l'entreprise en a subi un ou estime qu'elle pourrait un jour en subir un (en nombre et en pourcentage)

Type de conséquences	Entreprises ayant subi un sinistre		Entreprises estimant être exposées à un sinistre	
	n	%	n	%
Pertes humaines	3	1,4	21	6,0
Pertes matérielles (bâtiments et terrain, machinerie et équipements...)	35	18,7	43	12,6
Perte de production	64	34,1	114	33,3
Perte de revenus	22	11,6	60	17,7
Perte de clients	2	0,8	7	2,0
Pertes financières dues à la reconstruction ou à l'achat d'équipement	15	7,9	10	2,8
Fermeture de l'entreprise	12	6,4	28	8,1
Perte d'emplois	4	2,4	4	1,2
Perte de temps	3	1,4	3	0,8
Perte d'information	-	-	5	1,4
Retard dans les délais de service	1	0,7	9	2,6
Manque de service envers la clientèle	-	-	6	1,8
Obligation de relocaliser l'entreprise	3	1,7	8	2,3
Désagréments pour les employés	2	0,8	3	0,9
Perte de crédibilité pour l'entreprise	-	-	4	1,3
Obligation d'effectuer des travaux	-	-	1	0,3
Perturbation de la production ou des opérations	4	2,0	1	0,3
Pénalités financières ou obligations financières non respectées	2	0,8	-	-
Aucune conséquence	16	8,6	4	1,1
NSP/NRP	1	0,7	12	3,6
Total	187	100,0	342	100,0

Source : Croisement entre Q3a et Q2; croisement entre Q2b et Q2 (voir l'annexe 1).

Le tableau 5.5 compare les conséquences des sinistres du point de vue des mesures prises entre les entreprises en ayant subi un et celles qui n'en ont pas subi, mais qui estiment y être exposées. Parmi les 187 entreprises ayant subi un sinistre, toutes ont répondu. Parmi les 415 qui n'ont pas encore subi de sinistre, mais qui estiment y être exposées, 342 ont répondu. Les principaux constats sont les suivants :

- à la suite d'un sinistre subi ou anticipé, la majorité des entreprises a pris ou a l'intention de prendre des mesures. À cet effet, 82 % des entreprises ayant subi un sinistre ont par la suite pris des mesures et 94 % de celles qui estiment y être exposées ont l'intention d'en prendre à la suite d'un tel évènement.

Tableau 5.5 Comparaison des mesures prises à la suite d'un sinistre selon que l'entreprise a subi un sinistre ou estime qu'elle pourrait un jour en subir un (en nombre et en pourcentage)

	Mesures prises par les entreprises ayant subi un sinistre		Intention de prendre des mesures chez les entreprises estimant être exposées à un sinistre	
	n	%	n	%
Oui	154	82,1	320	93,5
Non	29	15,5	18	5,2
NSP/NRP	5	2,4	4	1,3
Total	187	100,0	342	100,0

Source : Croisement entre Q3b et Q2; croisement entre Q2b et Q2 (voir l'annexe 1).

5.4 L'incidence des sinistres sur la continuité des opérations

Dans cette section, la continuité des opérations désigne quatre éléments : la désignation d'un responsable de la mise en œuvre des mesures d'urgence, la détermination des activités et des ressources essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise ainsi que leur remplacement si elles venaient à manquer et enfin la prévision des mesures d'urgence dans un document de type « plan de continuité des opérations ».

La série de tableaux 5.6, 5.7, 5.8 et 5.9 met en relation le fait d'avoir subi ou non un sinistre (Q2 du questionnaire) et l'un ou l'autre des quatre éléments cités dans le paragraphe précédent.

Le tableau 5.6 met en relation le fait d'avoir subi ou non un sinistre et la désignation ou non d'un responsable de la mise en œuvre des mesures d'urgence. Parmi les 187 entreprises ayant subi un sinistre, toutes ont répondu. Parmi les 415 qui n'en ont pas encore subi, 337 ont répondu. Les principaux constats sont les suivants :

- une majorité d'entreprises ont désigné un responsable de la mise en œuvre des mesures d'urgence, qu'elles aient subi ou non un sinistre. À cet effet, 65 % des entreprises ayant subi un sinistre et 56 % de celles qui n'en ont pas subi ont désigné un tel responsable;
- par ailleurs, le fait d'avoir subi un sinistre a une incidence sur la désignation ou non d'un responsable des mesures d'urgence. À cet effet, les entreprises ayant subi un sinistre ont plus tendance à désigner un tel responsable que celles qui n'en ont pas encore subi un ($\chi^2 = 4,5$; dl = 1; $p < 0,05$).

Tableau 5.6 La désignation d'un responsable des mesures d'urgence selon que l'entreprise a subi ou non un sinistre (en pourcentage)

A mis par écrit qui serait responsable et comment il faudrait procéder	A déjà subi un sinistre	
	Oui	Non
Oui	65,2	55,8
Non	34,8	44,2
Total	100,0	100,0
n	(187)	(337)

Source : Croisement entre Q2 et Q4 (voir l'annexe 1).

Le tableau 5.7 met en relation le fait d'avoir subi ou non un sinistre et la détermination ou non des activités essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise. Parmi les 187 entreprises ayant subi un sinistre, 186 ont répondu. Parmi les 415 qui n'en ont pas encore subi, 330 ont répondu. Les principaux constats sont les suivants :

- une majorité d'entreprises ont déterminé les activités essentielles à leur bon fonctionnement, qu'elles aient subi un sinistre ou non. À cet effet, 75 % des entreprises ayant subi un sinistre et 66 % de celles qui n'en ont pas subi ont déterminé les activités essentielles et indispensables;
- par ailleurs, le fait d'avoir subi un sinistre a une incidence sur la détermination des activités essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise. À cet effet, les entreprises ayant subi un sinistre ont plus tendance à déterminer les activités essentielles au bon fonctionnement que celles qui n'en ont pas encore subi ($\chi^2 = 4,5$; dl = 1; $p < 0,05$).

Tableau 5.7 La détermination des activités essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise selon que celle-ci a subi ou non un sinistre (en pourcentage)

A déterminé les activités essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise	A déjà subi un sinistre	
	Oui	Non
Oui	74,7	65,8
Non	25,3	34,2
Total	100,0	100,0
n	(186)	(330)

Source : Croisement entre Q2 et Q5a (voir l'annexe 1).

Le tableau 5.8 met en relation le fait d'avoir subi ou non un sinistre et la détermination ou non des ressources essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise. Parmi les 187 entreprises ayant subi un sinistre, 183 ont répondu. Parmi les 415 qui n'en ont pas encore subi, 339 ont répondu. Les principaux constats sont les suivants :

- qu'elles aient subi ou non un sinistre, une majorité d'entreprises ont déterminé les ressources essentielles à leur bon fonctionnement. À cet effet, 75 % des entreprises ayant subi un sinistre et 60 % de celles qui n'en ont pas subi ont déterminé les ressources essentielles;
- par ailleurs, le fait d'avoir subi un sinistre a une incidence sur la détermination des ressources essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise. À cet effet, les entreprises ayant subi un sinistre ont plus tendance à déterminer les ressources essentielles à leur bon fonctionnement que celles qui n'en ont pas encore subi un ($\chi^2 = 12,7$; dl = 1; $p < 0,05$).

Tableau 5.8 La détermination des ressources essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise selon que l'entreprise a subi ou non un sinistre (en pourcentage)

A déterminé les ressources essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise	A déjà subi un sinistre	
	Oui	Non
Oui	75,4	59,9
Non	24,6	40,1
Total	100,0	100,0
n	(183)	(339)

Source : Croisement entre Q2 et Q5b (voir l'annexe 1).

Le tableau 5.9 met en relation le fait d'avoir subi ou non un sinistre et l'existence de mesures pour remplacer les ressources essentielles au bon fonctionnement si elles venaient à manquer. Parmi les 187 entreprises ayant subi un sinistre, 136 ont répondu. Parmi les 415 qui n'ont pas encore subi de sinistre, 199 ont répondu.

Les principaux constats sont les suivants :

- qu'elles aient subi ou non un sinistre, une majorité d'entreprises ont prévu des mesures pour remplacer les ressources essentielles si elles venaient à manquer. À cet effet, 74 % des entreprises ayant subi un sinistre et 70 % de celles qui n'en ont pas subi un ont prévu des mesures pour remplacer les ressources essentielles à leur bon fonctionnement si elles venaient à manquer;
- par ailleurs, le fait d'avoir subi un sinistre n'a pas d'incidence statistiquement significative sur le fait d'avoir mis en place des mesures pour remplacer les ressources essentielles si elles venaient à manquer. En effet, proportionnellement parlant, les entreprises ayant subi un sinistre n'ont pas plus tendance à prévoir des mesures de remplacement des ressources que les entreprises n'ayant pas subi de sinistre à ce jour ($\chi^2 = 0,4$; dl = 1; n.s).

Tableau 5.9 L'existence de mesures pour le remplacement des ressources essentielles si elles venaient à manquer, selon que l'entreprise a subi ou non un sinistre (en pourcentage)

A prévu des mesures pour remplacer les ressources essentielles si elles venaient à manquer	A déjà subi un sinistre	
	Oui	Non
Oui	73,5	70,4
Non	26,5	29,6
Total	100,0	100,0
n	(136)	(199)

Source : Croisement entre Q2 et Q6 (voir l'annexe 1).

Le tableau 5.10 met en relation le fait d'avoir subi ou non un sinistre et la prévision ou non de mesures d'urgence regroupées dans un plan de continuité des opérations, en cas de sinistre subi ou non. Parmi les 187 entreprises ayant subi un sinistre, 184 ont répondu. Parmi les 415 qui n'ont pas subi de sinistre, 406 ont répondu. Les principaux constats sont les suivants :

- qu'elles aient subi ou non un sinistre, une majorité d'entreprises n'ont pas regroupé les mesures d'urgence dans un plan de continuité des opérations. À cet effet, 57 % des entreprises ayant subi un sinistre et 59 % de celles qui n'en ont pas subi un n'ont pas regroupé les mesures d'urgence dans un plan de continuité des opérations.

Tableau 5.10 La prévision de mesures d'urgence regroupées dans un plan de continuité des opérations, selon que l'entreprise a subi ou non un sinistre (en pourcentage)

A prévu des mesures d'urgence regroupées dans un plan de continuité des opérations	A déjà subi un sinistre	
	Oui	Non
Oui	42,9	40,9
Non	57,1	59,1
Total	100,0	100,0
n	(184)	(406)

Source : Croisement entre Q2 et Q7 (voir l'annexe 1).

5.5 L'incidence des sinistres sur la planification des mesures d'urgence

Cette section traite de l'incidence des sinistres subis ou non par une entreprise sur l'élaboration de documents prévoyant les mesures d'urgence et sur les raisons pouvant expliquer l'absence de plan de continuité des opérations au sein d'une entreprise.

Le tableau 5.11 présente un inventaire des principaux documents disponibles au sein des entreprises et prévoyant les mesures d'urgence en cas de sinistre. Par ailleurs, le tableau pose la question suivante : le fait d'avoir subi ou non des sinistres a-t-il une incidence sur l'élaboration de documents prévoyant les procédures à mettre en place en cas de sinistre? L'analyse met donc en relation les réponses à la question 2 et celles à la question 4a du questionnaire de l'annexe 1. Parmi les 187 entreprises ayant subi un sinistre, 120 ont répondu. Parmi les 415 qui n'ont pas subi de sinistre, 190 ont répondu.

Les principaux constats sont les suivants :

- que l'entreprise ait subi ou non un sinistre, il n'y a pas d'incidence statistiquement significative sur le fait d'avoir élaboré des documents prévoyant les mesures d'urgence;
- les documents les plus préparés sont, par ordre d'importance :
 - le plan d'urgence (30 % des entreprises, qu'elles aient subi ou non un sinistre);
 - la liste des personnes à joindre (9 % des entreprises ayant subi un sinistre et 11 % des entreprises n'en ayant pas subi un);
 - les procédures d'alerte et de mobilisation (11 % des entreprises ayant subi un sinistre et 6 % des entreprises n'en ayant pas subi un);
 - le plan de contingence (8 % des entreprises ayant subi un sinistre et 5 % des entreprises n'en ayant pas subi un);
 - le plan de communication (à peu près 6 % des entreprises, qu'elles aient subi ou non un sinistre).

Tableau 5.11 Inventaire des documents prévoyant les mesures d'urgence, selon que l'entreprise a subi ou non un sinistre (en pourcentage)

Document	A déjà subi un sinistre	
	Oui	Non
Plan de sécurité incendie	5,0	7,9
Plan d'urgence	30,0	30,5
Plan de communication	6,7	6,3
Plan en cas de pandémie	2,5	3,2
Plan de remplacement (ressources humaines, matérielles, informatiques)	6,7	7,4
Plan de sauvegarde des données informatiques	0,0	2,1
Procédure de travail à distance	1,7	1,1
Liste des personnes à joindre en cas de sinistre	9,2	10,5
Procédure d'alerte et de mobilisation	10,8	6,3
Coordonnées de chaque employé en cas de sinistre	7,5	8,4
Plan d'évacuation	4,2	4,7
Plan de contingence	8,3	4,7
Plan d'urgence pour sinistre précis	2,5	0,0
Plan d'évaluation des conséquences d'un sinistre	0,0	0,0
Plan des infrastructures (bâtiment, aqueduc, systèmes électriques)	0,0	2,1
Programme de prévention	1,7	1,6
Constat de sinistre (rapport d'assurance, de police, etc.)	0,0	0,0
Programme de gestion des risques	0,0	1,1
Résumé des opérations de l'entreprise	0,0	1,1
NSP/NRP	3,3	1,1
Total	100,0	100,0
n	(120)	(190)

Source : Croisement entre Q2 et Q4a (voir l'annexe 1).

Le tableau 5.12 présente une liste des principales raisons évoquées par les entreprises pour expliquer l'absence de plan de continuité des opérations. Par ailleurs, le tableau pose aussi la question suivante : le fait d'avoir subi ou non un sinistre a-t-il une incidence sur la préparation d'un plan de continuité des opérations?

L'analyse met donc en relation les réponses à la question 2 et celles à la question 7a du questionnaire de l'annexe 1. Parmi les 187 entreprises ayant subi un sinistre, 105 ont répondu. Parmi les 415 entreprises n'en ayant pas subi un, 241 ont répondu. Les principaux constats sont les suivants :

- il n'y a pas d'incidence statistiquement significative entre le fait d'avoir subi ou non un sinistre et l'élaboration d'un plan de continuité des opérations. Les entreprises ayant subi un sinistre ne préparent pas plus ou pas moins de plans de continuité des opérations que celles qui n'en ont pas subi un;
- les raisons expliquant l'absence de plan de continuité des opérations sont, par ordre d'importance :
 - l'entreprise n'y a pas pensé ou a d'autres priorités (18 % des entreprises ayant subi un sinistre et 29 % de celles n'en ayant pas subi un);
 - l'entreprise n'en voit pas l'utilité ou estime que ça ne sert à rien (19 % des entreprises, qu'elles aient subi ou non un sinistre);
 - le temps requis et les coûts pour l'élaboration du plan sont trop importants (16 % des entreprises ayant subi un sinistre et 15 % de celles n'en ayant pas subi un).

Tableau 5.12 Liste des raisons évoquées pour expliquer l'absence de plan de continuité des opérations, selon que l'entreprise a subi ou non un sinistre (en pourcentage)

Raison expliquant l'absence de plan de continuité des opérations	A déjà subi un sinistre	
	Oui	Non
N'en voit pas l'utilité ou ça ne sert à rien	19,0	18,7
Affirme que le plan n'est pas obligatoire	0,0	0,8
Ne savait pas que ça existait	1,0	2,5
Ne sait pas comment faire ou n'a pas l'expertise ou de formation pour ça	4,8	0,8
Pense que le plan demande trop de temps ou est trop coûteux	16,2	14,9
N'y a pas encore pensé ou a d'autres priorités	18,1	29,0
Discute d'un plan, mais rien n'est sur papier	15,2	9,1
Juge le risque de sinistre faible ou ne s'attend pas à vivre ça	4,8	10,0
Dit que le plan devrait être pensé par le siège social ou a d'autres bâtiments pour fonctionner	3,8	6,2
S'estime trop petite ou à gestion simple	2,9	2,5
Est en cours de changement de propriétaire	1,0	0,4
Ne peut prévoir quel sinistre arrivera et quelles en seraient les conséquences	3,8	0,4
NSP/NRP	9,5	4,6
Total	100,0	100,0
(n)	(105)	(241)

Source : Croisement entre Q2 et Q7a (voir l'annexe 1).

6. D'autres incidences

6.1 L'incidence d'avoir ou non un plan de continuité sur les raisons de préparer un tel plan

Le tableau 6.1 permet de comparer les raisons de préparer un plan de continuité des opérations, selon que les entreprises répondantes ont un plan existant (ou en élaboration) ou n'en ont pas. Ce sont 245 entreprises ayant un plan existant ou en préparation ainsi que 345 entreprises n'en ayant pas qui ont répondu (au total 590 entreprises sur l'échantillon de 602). Chaque entreprise pouvait nommer jusqu'à cinq raisons. Le tableau 6.1 présente la somme de toutes les réponses des répondants.

Les principaux constats sont les suivants :

- que les entreprises aient ou non un plan de continuité, les trois principales raisons de préparer un tel document sont la demande de l'assureur, la demande des clients et l'obligation légale. Chacune de ces trois raisons regroupe de 15,1 % à 17,3 % des réponses des entreprises;
- ce qui distingue principalement les deux groupes d'entreprises, c'est la raison liée à la demande du banquier, qui semble être plus présente pour les entreprises n'ayant pas de plan (14,5 % des réponses) que pour celles ayant un plan existant ou en voie d'élaboration (6,8 %).

Tableau 6.1 Comparaison des raisons de préparer un plan de continuité, selon que l'entreprise en a un ou non (en nombre et en pourcentage)

	Entreprises ayant un plan existant ou en élaboration		Entreprises n'ayant pas de plan	
	n	%	n	%
Demande de l'assureur	163	16,9	176	17,0
Demande des clients	167	17,3	164	15,8
Obligation légale	149	15,4	157	15,1
Incitatif financier	102	10,5	135	13,0
Demande du banquier	66	6,8	150	14,5
Demande des investisseurs	121	12,5	94	9,1
Demande de grands donneurs d'ordres	79	8,2	84	8,1
Formation à ce sujet	59	6,1	54	5,2
Autres	61	6,3	24	2,3
Total du nombre de réponses	967	100,0	1 038	100,0

Note : Le total correspond au nombre de réponses des entreprises, qui pouvaient faire jusqu'à cinq choix chacune.

Source : Croisement entre Q7 et Q9 (voir l'annexe 1).

6.2 L'incidence de l'année de fondation sur l'existence d'un plan de continuité des opérations

Le tableau 6.2 permet de faire le lien entre l'ancienneté de l'entreprise, mesurée selon son année de fondation, et le fait d'avoir ou non un plan de continuité des opérations. Ce sont 224 entreprises ayant un plan existant ou en préparation ainsi que 338 entreprises n'en ayant pas qui ont répondu (au total 562 entreprises sur l'échantillon de 602). Les principaux constats sont les suivants :

- l'existence d'un plan de continuité des opérations est plus fréquente chez les entreprises créées avant 1986;
- toutefois, l'ancienneté n'explique pas de façon significative l'existence ou l'absence d'un plan de continuité.

Tableau 6.2 La présence d'un plan de continuité des opérations, selon l'ancienneté de l'entreprise

	A prévu des mesures d'urgence regroupées dans un plan de continuité des opérations	
	Oui	Non
Création entre 1986 et 2011	33	41
Création avant 1986	67	59
Total	100	100
n	224	338

Source : Croisement entre Q7 et Q19 (voir l'annexe 1).

7. Les caractéristiques des répondants selon certaines questions

7.1 Les entreprises intéressées à connaître le guide

Au tableau 7.1, on constate que les 445 entreprises intéressées à connaître le Guide en gestion de la continuité des opérations préparé par le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation sont principalement celles qui :

- proviennent du secteur manufacturier (45,9 %);
- ont plus de 100 employés (44,9 %);
- sont en activité depuis plus de 25 ans, c'est-à-dire qu'elles ont été créées avant 1986 (58,0 %);
- ont un chiffre d'affaires de plus de 25 millions de dollars (39,9 %).

Tableau 7.1 Caractéristiques des entreprises intéressées à connaître le guide (en nombre et en pourcentage)

	Entreprises	
	n	%
Secteur d'activité (Q17)		
Manufacturier	204	45,9
Services	143	32,0
Commercial (vente, gros et détail)	95	21,3
Ressources naturelles	2	0,5
NSP/NRP	2	0,3
Total	445	100,0
Nombre d'employés à temps plein (Q18)		
50 employés et moins	134	30,2
51 à 100 employés	106	23,9
101 employés et plus	200	44,9
NSP/NRP	5	1,0
Total	445	100,0
Année de fondation (Q19)		
Avant 1986	258	58,0
Entre 1986 et 2011	163	36,5
NSP/NRP	24	5,5
Total	445	100,0
Chiffre d'affaires (Q20)		
10 M\$ et moins	130	29,2
11 M\$ à 25 M\$	94	21,1
26 M\$ et plus	177	39,9
NSP/NRP	44	9,8
Total	445	100,0

Source : Q1b et Q17 à Q20 (voir l'annexe 1); m. e. : ± 4,6 %.

7.2 Les entreprises estimant pouvoir subir un sinistre un jour

Au tableau 7.2, on constate que les 342 entreprises qui n'ont jamais subi de sinistre, mais qui estiment pouvoir un jour en subir un sont principalement celles qui :

- proviennent du secteur manufacturier (38,2 %) et des services (34,7 %);
- ont 50 employés et moins (38,1 %) ou plus de 100 employés (39,1 %);
- sont en activité depuis plus de 25 ans, c'est-à-dire qu'elles ont été créées avant 1986 (57,2 %);
- ont un chiffre d'affaires de plus de 25 millions de dollars (37,9 %) ou de 10 millions de dollars et moins (32,5 %).

Tableau 7.2 Caractéristiques des entreprises estimant pouvoir subir un sinistre un jour (en nombre et en pourcentage)

	Entreprises	
	n	%
Secteur d'activité (Q17)		
Manufacturier	131	38,2
Services	119	34,7
Commercial (vente, gros et détail)	91	26,7
Ressources naturelles	1	0,3
Total	342	100,0
Nombre d'employés à temps plein (Q18)		
50 employés et moins	130	38,1
51 à 100 employés	73	21,4
101 employés et plus	134	39,1
NSP/NRP	5	1,4
Total	342	100,0
Année de fondation (Q19)		
Avant 1986	196	57,2
Entre 1986 et 2011	134	39,3
NSP/NRP	12	3,5
Total	342	100,0
Chiffre d'affaires (Q20)		
10 M\$ et moins	111	32,5
11 M\$ à 25 M\$	77	22,6
26 M\$ et plus	130	37,9
NSP/NRP	24	6,9
Total	342	100,0

Source : Q2b et Q17 à Q20 (voir l'annexe 1); m. e. : ± 5,3 %.

7.3 Les entreprises ayant déterminé leurs activités essentielles

Au tableau 7.3, on constate que les 356 entreprises ayant subi un sinistre ou estimant pouvoir un jour en subir un et ayant déterminé leurs activités essentielles sont principalement celles qui :

- proviennent du secteur manufacturier (44,2 %);
- ont plus de 100 employés (48,4 %);
- sont en activité depuis plus de 25 ans, c'est-à-dire qu'elles ont été créées avant 1986 (59,5 %);
- ont un chiffre d'affaires de plus de 25 millions de dollars (45,0 %).

Tableau 7.3 Caractéristiques des entreprises ayant déterminé leurs activités essentielles (en nombre et en pourcentage)

	Entreprises	
	n	%
Secteur d'activité (Q17)		
Manufacturier	157	44,2
Services	115	32,4
Commercial (vente, gros et détail)	80	22,4
Ressources naturelles	4	1,0
Total	356	100,0
Nombre d'employés à temps plein (Q18)		
50 employés et moins	100	28,2
51 à 100 employés	79	22,1
101 employés et plus	172	48,4
NSP/NRP	5	1,3
Total	356	100,0
Année de fondation (Q19)		
Avant 1986	212	59,5
Entre 1986 et 2011	127	35,6
NSP/NRP	18	4,9
Total	356	100,0
Chiffre d'affaires (Q20)		
10 M\$ et moins	95	26,7
11 M\$ à 25 M\$	72	20,1
26 M\$ et plus	160	45,0
NSP/NRP	29	8,2
Total	356	100,0

Source : Q5a et Q17 à Q20 (voir l'annexe 1); m. e. : ± 5,2 %.

7.4 Les entreprises ayant déterminé leurs ressources essentielles

Au tableau 7.4, on constate que les 341 entreprises ayant subi un sinistre ou estimant pouvoir un jour en subir un et ayant déterminé leurs ressources essentielles sont principalement celles qui :

- proviennent du secteur manufacturier (40,8 %) et des services (36,1 %);
- ont plus de 100 employés (47,8 %);
- sont en activité depuis plus de 25 ans, c'est-à-dire qu'elles ont été créées avant 1986 (62,1 %);
- ont un chiffre d'affaires de plus de 25 millions de dollars (42,4 %).

Tableau 7.4 Caractéristiques des entreprises ayant déterminé leurs ressources essentielles (en nombre et en pourcentage)

	Entreprises	
	n	%
Secteur d'activité (Q17)		
Manufacturier	139	40,8
Services	123	36,1
Commercial (vente, gros et détail)	75	22,0
Ressources naturelles	4	1,1
Total	341	100,0
Nombre d'employés à temps plein (Q18)		
50 employés et moins	106	31,2
51 à 100 employés	67	19,7
101 employés et plus	163	47,8
NSP/NRP	5	1,4
Total	341	100,0
Année de fondation (Q19)		
Avant 1986	212	62,1
Entre 1986 et 2011	114	33,3
NSP/NRP	16	4,6
Total	341	100,0
Chiffre d'affaires (Q20)		
10 M\$ et moins	96	28,0
11 M\$ à 25 M\$	75	22,0
26 M\$ et plus	145	42,4
NSP/NRP	26	7,6
Total	341	100,0

Source : Q5b et Q17 à Q20 (voir l'annexe 1); m. e. : ± 5,3 %.

7.5 Les entreprises ayant pris des mesures pour remplacer leurs ressources essentielles

Au tableau 7.5, on constate que les 241 entreprises ayant déterminé leurs ressources essentielles et ayant pris des mesures pour les remplacer si elles venaient à manquer sont principalement celles qui :

- proviennent du secteur manufacturier (39,1 %) et des services (36,4 %);
- ont plus de 100 employés (52,3 %);
- sont en activité depuis plus de 25 ans, c'est-à-dire qu'elles ont été créées avant 1986 (64,4 %);
- ont un chiffre d'affaires de plus de 25 millions de dollars (46,2 %).

Tableau 7.5 Caractéristiques des entreprises ayant pris des mesures pour remplacer leurs ressources essentielles si elles venaient à manquer (en nombre et en pourcentage)

	Entreprises	
	n	%
Secteur d'activité (Q17)		
Manufacturier	94	39,1
Services	88	36,4
Commercial (vente, gros et détail)	57	23,5
Ressources naturelles	2	1,0
Total	241	100,0
Nombre d'employés à temps plein (Q18)		
50 employés et moins	64	26,7
51 à 100 employés	48	19,7
101 employés et plus	126	52,3
NSP/NRP	3	1,3
Total	241	100,0
Année de fondation (Q19)		
Avant 1986	155	64,4
Entre 1986 et 2011	73	30,4
NSP/NRP	12	5,2
Total	241	100,0
Chiffre d'affaires (Q20)		
10 M\$ et moins	63	26,0
11 M\$ à 25 M\$	47	19,3
26 M\$ et plus	111	46,2
NSP/NRP	20	8,5
Total	241	100,0

Source : Q6 et Q17 à Q20 (voir l'annexe 1); m. e. : ± 6,3 %.

7.6 Les entreprises ayant un plan de continuité des opérations

Au tableau 7.6, on constate que les 224 entreprises qui ont prévu des mesures d'urgence en cas de sinistre dans un plan de continuité des opérations existant sont principalement celles qui :

- proviennent du secteur des services (38,0 %) et manufacturier (34,9 %);
- ont plus de 100 employés (54,6 %);
- sont en activité depuis plus de 25 ans, c'est-à-dire qu'elles ont été créées avant 1986 (61,3 %);
- ont un chiffre d'affaires de plus de 25 millions de dollars (48,4 %).

Tableau 7.6 Caractéristiques des entreprises ayant un plan de continuité des opérations (en nombre et en pourcentage)

	Entreprises	
	n	%
Secteur d'activité (Q17)		
Manufacturier	78	34,9
Services	85	38,0
Commercial (vente, gros et détail)	59	26,2
Ressources naturelles	2	0,8
Total	224	100,0
Nombre d'employés à temps plein (Q18)		
50 employés et moins	58	25,9
51 à 100 employés	39	17,5
101 employés et plus	122	54,6
NSP/NRP	5	2,1
Total	224	100,0
Année de fondation (Q19)		
Avant 1986	137	61,3
Entre 1986 et 2011	67	29,9
NSP/NRP	20	8,8
Total	224	100,0
Chiffre d'affaires (Q20)		
10 M\$ et moins	46	20,5
11 M\$ à 25 M\$	44	19,6
26 M\$ et plus	108	48,4
NSP/NRP	26	11,6
Total	224	100,0

Source : Q7oui et Q17 à Q20 (voir l'annexe 1); m. e. : ± 6,5 %.

7.7 Les entreprises n'ayant pas de plan de continuité des opérations

Au tableau 7.7, on constate que les 345 entreprises qui n'ont pas prévu de mesures d'urgence en cas de sinistre dans un plan de continuité des opérations sont principalement celles qui :

- proviennent du secteur manufacturier (48,0 %);
- ont 50 employés et moins (40,6 %);
- sont en activité depuis plus de 25 ans, c'est-à-dire qu'elles ont été créées avant 1986 (58,0 %);
- ont un chiffre d'affaires de 10 millions de dollars et moins (39,2 %).

Tableau 7.7 Caractéristiques des entreprises n'ayant pas de plan de continuité des opérations (en nombre et en pourcentage)

	Entreprises	
	n	%
Secteur d'activité (Q17)		
Manufacturier	166	48,0
Services	104	30,0
Commercial (vente, gros et détail)	73	21,1
Ressources naturelles	1	0,4
NSP/NRP	2	0,4
Total	345	100,0
Nombre d'employés à temps plein (Q18)		
50 employés et moins	140	40,6
51 à 100 employés	91	26,4
101 employés et plus	114	33,0
Total	345	100,0
Année de fondation (Q19)		
Avant 1986	200	58,0
Entre 1986 et 2011	138	39,9
NSP/NRP	7	2,1
Total	345	100,0
Chiffre d'affaires (Q20)		
10 M\$ et moins	135	39,2
11 M\$ à 25 M\$	86	24,9
26 M\$ et plus	104	30,1
NSP/NRP	20	5,8
Total	345	100,0

Source : Q7non et Q17 à Q20 (voir l'annexe 1); m. e. : ± 5,2 %.

Annexe 1

Le questionnaire

La gestion de la continuité des opérations est un processus global de gestion qui détermine les menaces potentielles pour une organisation et les conséquences sur les activités que ces menaces, si elles se réalisaient, pourraient avoir, et qui offre une structure permettant de répondre de manière efficace à ces menaces afin de sauvegarder les intérêts, la réputation, la marque et les activités essentielles de l'organisation.

Portrait de l'état d'intégration des meilleures pratiques en matière de gestion de la continuité des opérations dans les entreprises déterminantes.

Introduction

Votre entreprise a reçu, au début de mai, une lettre du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) au sujet de la réalisation d'un sondage en sécurité civile. On vous a choisi pour répondre à ce questionnaire.

L'analyse des données recueillies grâce à ce sondage permettra au Ministère d'améliorer ses mesures de soutien aux entreprises dans l'éventualité d'un sinistre.

Les réponses que vous fournirez demeureront confidentielles et ne serviront qu'à leur analyse pour la fin poursuivie, soit de mieux aider les entreprises en cas de sinistre.

Durée de l'entrevue : 10 minutes

Les renseignements recueillis dans ce sondage demeureront strictement confidentiels et ne seront publiés que sous forme agrégée. À l'issue du sondage, toute information nominative sera détruite. Il sera donc impossible de vous identifier (ou d'identifier votre organisation) lors de la présentation des résultats de l'enquête. Par ailleurs, l'accès aux données *anonymisées* de l'enquête est restreint aux personnes responsables du sondage au sein du MDEIE.

Q1. Connaissez-vous le *Guide en gestion de la continuité des opérations* que le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation a rendu public sur son site Internet en décembre 2010 ?

Oui Non

☞ **Q1a)** Si oui, l'utilisez-vous? Oui Non

☞ **Q1b)** Si non, êtes-vous intéressé à le connaître? Oui Non

(Pour tous les répondants)

Q2. Dans votre entreprise, avez-vous déjà subi des sinistres?

Oui Non

☞ **Q2a)** Si oui, quels étaient-ils? -----

↪ Q2b) Si non, pensez-vous qu'il soit possible que vous en subissiez un jour?

Oui Non

↪ Si oui, lesquels? -----

(Pour tous les répondants)

Si réponses « non » à Q2 et « non » à Q2b, alors passer à Q7.

Q3. Pour le(s) sinistre(s) subi(s) ou anticipé(s),

↪ Q3a) Quelles ont été ou seraient les conséquences pour votre entreprise?

↪ Q3b) Avez-vous pris ou prendriez-vous des mesures pour continuer vos activités?

Oui Non

(Question conditionnelle à une réponse « oui » à Q2 ou « oui » à Q2b)

Q4. Pour le(s) sinistre(s) subi(s) ou nommé(s) et les mesures auxquelles vous avez eu ou auriez recours pour les combattre, avez-vous mis par écrit qui serait responsable de quoi et comment il faudrait procéder?

Oui Non

↪ Q4a) Si oui, en quoi consistent ces documents? -----

(Question conditionnelle à réponse « oui » à Q2 ou « oui » à Q2b)

Q5a. À la suite de votre expérience en sinistres ou de l'éventualité que vous auriez à en vivre, avez-vous déterminé les activités essentielles au sein de votre entreprise (celles qui sont indispensables à la bonne marche de votre entreprise)?

Oui Non

↪ Q5b) À la suite de votre expérience en sinistres ou de l'éventualité que vous auriez à en vivre, avez-vous déterminé les ressources essentielles au sein de votre entreprise (humaines, matérielles, financières, informationnelles), celles qui sont indispensables à la bonne marche de votre entreprise?

Oui Non

(Question conditionnelle à réponse « oui » à Q2 ou « oui » à Q2b)

Q6. Avez-vous pris des mesures pour remplacer vos ressources essentielles si elles venaient à manquer?

Oui Non

(Question conditionnelle à réponse « oui » à Q5b)

Q7. Concernant la gestion des sinistres, votre entreprise a-t-elle prévu des mesures d'urgence regroupées dans un document que l'on pourrait appeler un « plan de continuité des opérations » ?

[Énoncer la définition du document : Processus global de gestion qui détermine les menaces potentielles envers une organisation et les conséquences sur les activités que ces menaces, si elles se réalisaient, pourraient avoir, et qui offre une structure permettant de répondre de manière efficace à ces menaces afin de sauvegarder les intérêts, la réputation, la marque et les activités essentielles de l'organisation.]

Oui Non

(Si réponse « oui », alors passer à Q8; si réponse « non », alors répondre à Q7a.)

Q7a Si non, pourquoi? -----

(Question conditionnelle à réponse « non » à Q7)

Q8. Quels avantages vous procure un tel plan?

(Question conditionnelle à réponse oui à Q7)

Q9 Parmi les choix ci-dessous, veuillez nous indiquer les cinq raisons les plus importantes de préparer un plan de continuité des opérations, en précisant leur ordre d'importance de 1 à 5 (1 étant le plus important, et 5 étant le moins important).

9a) Obligation légale

9b) Demande de vos investisseurs

9c) Demande de votre banquier (tarif préférentiel)

9d) Demande de votre assureur (tarif préférentiel)

9e) Demande de vos clients

9f) Demande de grands donneurs d'ordres

9g) Formation à ce sujet

9h) Incitatif financier

9i) Autre

9ii) Laquelle? -----

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le plus important				Le moins important

(Question pour tous les répondants à Q7)

Q10. À quelle fréquence faites-vous la mise à jour de votre plan de continuité des opérations?

(Question conditionnelle à réponse « oui » à Q7)

Q11. À quelle fréquence informez-vous votre personnel sur la gestion de la continuité des opérations?

(Question conditionnelle à réponse « oui » à Q7)

Q12. Quelle catégorie de personnel en est informée?

- Gestionnaires
- Personnel de production

(Question conditionnelle à réponse « oui » à Q7)

Q13. À quelle fréquence formez-vous votre personnel sur la gestion de la continuité des opérations?

(Question conditionnelle à réponse « oui » à Q7)

Q14. Quelle catégorie de personnel est formée?

- Gestionnaires
- Personnel de production

(Question conditionnelle à réponse « oui » à Q7)

Q15 À quelle fréquence faites-vous un exercice de votre plan de continuité des opérations?

(Question conditionnelle à réponse « oui » à Q7)

Q16 Savez-vous si vos principaux fournisseurs ou sous-traitants (ceux avec qui vous faites des affaires pour vos activités essentielles) ont un plan de continuité des opérations?

Oui Non

(Pour tous les répondants)

Q 17 Type d'entreprise : manufacturière
commerciale
de services

Q 18 Nombre d'employés de l'entreprise : -----

Q 19 Année de fondation de l'entreprise? -----

Q 20 Quel est le chiffre d'affaires de l'entreprise?

- Moins de 100 000 \$
- De 100 000 \$ à 249 999 \$
- De 250 000 \$ à 499 999 \$
- De 500 000 \$ à 749 999 \$
- De 750 000 \$ à 999 999 \$
- De 1 000 000 \$ à 1 499 999 \$
- De 1 500 000 \$ à 1 999 999 \$
- De 2 000 000 \$ à 2 999 999 \$
- De 3 000 000 \$ à 4 999 999 \$
- De 5 000 000 \$ à 9 999 999 \$
- De 10 000 000 \$ à 24 999 999 \$
- De 25 000 000 \$ à 49 999 999 \$
- 50 000 000 \$ et plus

Merci de votre collaboration.

CRÉDITS

Mise à jour des listes des entreprises déterminantes et information pré-sondage auprès des entreprises déterminantes :

Toutes les directions régionales du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE).

Détermination du contenu du questionnaire :

Comité formé de : Éric Caya, Direction régionale de la Mauricie; Dany Savoie, Direction régionale de Gaspésie-Iles-de-la-Madeleine; Pierre Roberge, Direction régionale de la Chaudière-Appalaches; Luc Veillette, Direction régionale de la Montérégie; Isabelle Lombardo, Bureau du développement durable; Christophe Marchal, Jean-François Lizotte, Direction de la coordination et évaluation de programmes; Guy Berthiaume, Direction des communications; Céline Tremblay, Bureau du sous-ministre adjoint du Secteur des services aux entreprises et affaires territoriales; Mariette Trottier, Direction de la coordination et sociétés d'État du Secteur des projets économiques majeurs et sociétés d'État, du MDEIE; Jean-Marc Neault, Sylvain Tremblay, du ministère de la Sécurité publique; Luc Côté, du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec.

Élaboration et validation du questionnaire :

Mariette Trottier, Céline Tremblay, Christophe Marchal, le comité du contenu, du MDEIE; la maison de sondage.

Administration du questionnaire : La maison de sondage.

Analyse du contenu et production du rapport: Christophe Marchal, Chantale Poirier, Ibrahima Thiongane, Direction de la coordination et évaluation de programmes du MDEIE.

Révision linguistique : Direction des communications du MDEIE.

Mise en page finale : Guylaine Pelletier, Direction régionale de la Chaudière-Appalaches du MDEIE.

Intégration dans le site Web : Équipe Web du MDEIE.

POUR PLUS D'INFORMATION

securitecivile@mdeie.gouv.qc.ca

mdeie.gouv.qc.ca/securitecivile

1 866 463-6642

ISBN : 978-2-550-64063-9