



## **SÉCURITÉ CIVILE – SOMMAIRE**

Comparaison des résultats des sondages réalisés en 2011 et en 2018 sur la gestion de la continuité des activités des entreprises québécoises



## CRÉDITS

Mise à jour des listes d'entreprises déterminantes : Les directions régionales du ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI)

Détermination du contenu du questionnaire : Un comité interministériel sous la coordination du Ministère, en 2011, et Comité ministériel de la sécurité civile du MEI, en 2018

Validation et prétest des questionnaires : La Direction de l'évaluation, des programmes et des sociétés d'État (DEPSE) et la firme de sondage SOM

Réalisation des sondages téléphoniques : La firme de sondage SOM

Analyse de contenu et production des rapports : DEPSE

Révision du contenu : La Coordination du Secteur des industries stratégiques et des projets économiques majeurs (SISPEM) et la Coordination du Secteur des services aux entreprises et affaires territoriales (SEAT)

Révision linguistique : La Direction des communications du MEI

Mise en page finale des documents produits en 2018-2019 : Chantal Paré

ISBN 978-2-550-83089-4

## Pour plus d'information

[Economie.gouv.qc.ca/securitecivile](http://Economie.gouv.qc.ca/securitecivile)  
Courriel : [securitecivile@economie.gouv.qc.ca](mailto:securitecivile@economie.gouv.qc.ca)  
Téléphone : 1 866 463-6642



# AVANT-PROPOS

Auteur : Marc-Michel Lavoie, évaluateur

Direction de l'évaluation, des programmes et des sociétés d'État (DEPSE)  
Secteur des politiques économiques  
Ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI)

## Présentation

Les sondages téléphoniques sur la gestion de la continuité des activités des entreprises québécoises ont été réalisés auprès d'entreprises déterminantes<sup>1</sup> de toutes les régions du Québec dans le but de connaître l'état d'avancement de leur démarche de gestion de la continuité des activités<sup>2</sup>. Ces sondages découlent du plan d'action du ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI) relatif à sa mission « Activités économiques » du Plan national de sécurité civile.

En 2011, le questionnaire de sondage contenait 20 questions. Les appels ont eu lieu du 26 mai au 27 juin 2011. En 2018, le questionnaire de sondage contenait 23 questions (soit 3 de plus sur les changements climatiques). Les appels ont eu lieu du 7 juin au 20 août 2018.

Le questionnaire de 2018 résulte du questionnaire de 2011 auquel trois questions concernant les changements climatiques ont été ajoutées par le Comité ministériel de la sécurité civile du MEI alors que le questionnaire de 2011 a été élaboré par un comité interministériel coordonné par le Ministère. Ils ont été validés par la Direction de l'évaluation, des programmes et des sociétés d'État du MEI (DEPSE) et par une firme de sondage privée qui a procédé aux appels téléphoniques. La compilation des données, l'analyse de contenu et la production des rapports ont été réalisées par la DEPSE.

En 2011, la marge d'erreur des données de sondage était de  $\pm 4,0$  %, alors qu'elle était de  $\pm 3,1$  % en 2018 (19 fois sur 20 dans les deux cas).

Les données recueillies fournissent un état de situation de l'intégration des meilleures pratiques d'affaires en gestion de la continuité des activités. Elles permettront au Ministère de définir des façons de faire, de prendre des mesures et de produire des outils afin de mieux répondre à la réalité et aux besoins des entreprises. Elles serviront également à l'établissement d'une communication plus ciblée auprès des entreprises.

---

<sup>1</sup> Une entreprise est considérée déterminante par une direction régionale du Ministère 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 l'établissement de cette liste : l'entreprise œuvre dans un créneau d'excellence de la région, elle est établie dans une ville mono-industrielle, elle est un grand donneur d'ordres ou elle est un intégrateur ou un sous-traitant stratégique.

<sup>2</sup> La gestion de la continuité des activités est un processus de gestion global qui détermine les menaces potentielles qui pèsent sur une organisation et les conséquences qu'elles pourraient avoir, si elles se réalisaient, sur ses activités. Ce processus offre une structure permettant de répondre de manière efficace aux dites menaces afin de sauvegarder les intérêts, la réputation, la marque et les activités essentielles de l'organisation.



# TABLE DES MATIÈRES

<b>CRÉDITS</b>	<b>II</b>
<b>AVANT-PROPOS</b>	<b>III</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b>	<b>IV</b>
<b>1. LES ÉCHANTILLONS D'ENTREPRISES JOINTES ET LES CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS</b>	<b>1</b>
<b>2. LES RÉSULTATS</b>	<b>2</b>
La connaissance et l'utilisation du <i>Guide en gestion de la continuité des activités</i> .....	2
La gestion des activités lors de sinistres subis ou anticipés.....	2
Le plan de continuité des activités.....	4
Les changements climatiques.....	5
L'incidence des sinistres subis ou anticipés sur la gestion de la continuité des activités.....	6
<b>ANNEXE – QUESTIONNAIRE DE SONDAGE 2018</b>	<b>12</b>
Questionnaire.....	13



# 1. LES ÉCHANTILLONS D'ENTREPRISES JOINTES ET LES CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

- En 2011, 602 entrevues ont été complétées sur un échantillon de départ de 1 221 entreprises. Le taux de réponse a été de 49,3 %, calculé selon les normes de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM). La marge d'erreur (m. e.) s'établissait alors à  $\pm 4,0$  %, en tenant compte de l'effet de plan lié à la pondération de l'échantillon.
- En 2018, 617 entrevues ont été complétées sur un échantillon de départ de 1 487 entreprises. Le taux de réponse a été de 45,3 %. La marge d'erreur s'établissait alors à  $\pm 3,1$  %, en tenant compte de l'effet de plan lié à la pondération de l'échantillon.
- En proportion, beaucoup plus d'entreprises du secteur manufacturier ont répondu au sondage en 2018, soit 69 % comparativement à 43 % en 2011. Inversement, moins d'entreprises du secteur des services y ont répondu en 2018, soit 17 % comparativement à 32 % en 2011, et moins d'entreprises du secteur commercial y ont répondu en 2018, soit 7 % comparativement à 23 % en 2011.
- En proportion, beaucoup plus d'entreprises de plus de 200 employés à temps plein ont répondu au sondage en 2018, soit 30 % comparativement à 18 % en 2011. Inversement, moins d'entreprises de 30 employés et moins à temps plein y ont répondu en 2018, soit 13 % comparativement à 20 % en 2011, et moins d'entreprises de 31 à 50 employés à temps plein y ont répondu en 2018, soit 9 % comparativement à 14 % en 2011.
- En proportion, un peu plus d'entreprises qui ont commencé leurs activités à partir de 2000 ont répondu au sondage en 2018, soit 14 % comparativement à 11 % en 2011. Pour les autres catégories d'années de fondation des entreprises, les résultats sont sensiblement les mêmes, car ils sont soit égaux (25 % d'entreprises fondées entre 1986 et 1999), soit la variation n'est que de un pour cent.
- Les proportions d'entreprises répondantes en fonction de leur chiffre d'affaires sont sensiblement les mêmes en 2018 et 2011.



## 2. LES RÉSULTATS

### LA CONNAISSANCE ET L'UTILISATION DU GUIDE EN GESTION DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

- Autant en 2011 qu'en 2018, une faible proportion des entreprises qui ont répondu au sondage connaissaient le Guide. La proportion était de 8 % en 2011 alors qu'elle était de 10 % en 2018, en légère hausse de 2 %.
- Parmi les entreprises qui connaissent le Guide, 32 % l'utilisaient en 2011 alors que 41 % l'utilisaient en 2018, ce qui représente une hausse de près de 10 %.
- Parmi les entreprises qui ne connaissent pas le Guide, la très grande majorité (82 %) était intéressée à le connaître en 2011, alors que 77 % est intéressée à le connaître en 2018, une diminution de 5 %.

### LA GESTION DES ACTIVITÉS LORS DE SINISTRES SUBIS OU ANTICIPÉS

Cette section porte sur les sinistres subis ou anticipés par les entreprises, sur les conséquences, sur des mesures mises en place pour continuer les activités dans ces cas ainsi que sur des moyens pris pour s'y préparer (responsabilités, procédures, documents, activités et ressources essentielles).

- En 2011, 31 % des entreprises avaient subi un sinistre, alors que le tiers des entreprises (33 %) ont subi un sinistre en 2018, ce qui représente une légère hausse de 2 %.
- En 2018 comme en 2011, l'incendie ou le feu de forêt était le sinistre le plus subi par les entreprises, soit par 43 % d'entre elles en 2011 et 58 % en 2018, en hausse de 15 %.
- La tempête de verglas est le type de sinistre qui a le plus fortement diminué entre 2011 et 2018, car 17 % des entreprises en avaient subi une en 2011 comparativement à 4 % en 2018. Le troisième type de sinistre, l'inondation, est demeuré relativement stable avec respectivement 13 % et 12 % des entreprises touchées.
- En ce qui concerne les entreprises qui n'ont pas subi de sinistre, on constate, qu'en 2011, 86 % des entreprises pensaient qu'il était possible qu'elles puissent subir un sinistre un jour, alors qu'en 2018 81 % des entreprises pensaient qu'il est possible qu'elles puissent subir un sinistre un jour, soit une baisse de 5 %.
- Autant en 2011 qu'en 2018, la perte de production est la principale conséquence des sinistres subis ou anticipés par les entreprises, soit par 35 % d'entre elles en 2011 et 29 % d'entre elles en 2018, ce qui représente une baisse de 6 %. La deuxième conséquence des sinistres subis ou anticipés est la perte matérielle (par exemple, de bâtiments, d'équipements, etc.), évoquée par environ 15 % des entreprises, ces deux années.
- Deux fois plus d'entreprises redoutaient des pertes financières attribuables à la reconstruction ou à l'achat d'équipement en 2018 par rapport à 2011, soit 11 % et 5 % respectivement. Par contre, la perte de revenu comme conséquence d'un sinistre subi ou anticipé est mentionnée deux fois moins, passant de 16 % en 2011 à 8 % en 2018.



- Autant en 2018 qu'en 2011, la grande majorité des entreprises (92 % en 2018 et 91 % en 2011) ont pris ou prendraient des mesures pour continuer leurs activités en cas de sinistre subi ou anticipé.
- Autant en 2011 qu'en 2018, la relocalisation ou la mise sur pied d'activités temporaires est la principale mesure prise ou prévue par les entreprises à la suite d'un sinistre, soit par 46 % d'entre elles en 2011 et 38 % en 2018, ce qui représente une baisse de 8 %. La deuxième mesure prise ou prévue est la reconstruction d'installations ou la réparation d'équipements. C'est le cas de 10 % des entreprises lors des deux sondages.
- Parmi les entreprises qui ont indiqué qu'elles avaient subi un sinistre ou qu'il était possible qu'elles en subissent un, 49 % ont mis par écrit qui serait responsable de quoi et comment il faudrait procéder. Cette proportion était de 59 % en 2011, soit une diminution de 10 %.
- Autant en 2011 qu'en 2018, le plan d'urgence est le principal document élaboré par les entreprises, soit par 31 % d'entre elles ces deux années. Le deuxième document élaboré par les entreprises en 2018 a été retenu par quatre fois plus d'entreprises en 2018 par rapport à 2011. En effet, en 2018, 24 % des entreprises ont mis par écrit un plan de contingence<sup>3</sup>, alors qu'elles n'étaient que 6 % à l'avoir fait en 2011.
- Par contre, le document qui arrive au deuxième rang parmi les plus fréquemment élaborés par les entreprises en 2011, soit par 10 % d'entre elles, n'a été retenu que par 1 % des entreprises sondées en 2018. Il s'agit de la liste des personnes à joindre en cas de sinistre.
- En ce qui concerne les activités essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise en cas de sinistre subi ou anticipé, 64 % des entreprises les ont déterminées en 2018, comparativement à 69 % en 2011, soit une diminution de 5 %.
- Sur le plan des ressources essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise en cas de sinistre subi ou anticipé, 64 % des entreprises les ont déterminées en 2018, comparativement à 66 % en 2011, soit une légère diminution de 2 %.
- Parmi les entreprises qui ont déterminé les ressources essentielles à leur bon fonctionnement en cas de sinistre subi ou anticipé, 72 % ont pris des mesures pour les remplacer si elles venaient à manquer en 2018, comparativement à 71 % en 2011, soit une légère augmentation de un pour cent.

---

<sup>3</sup> Un plan de contingence est un type de plan préventif, prédictif et réactif. Il présente une structure stratégique et opérative qui aide à contrôler la situation d'urgence et à réduire au minimum ses conséquences négatives (<http://lesdefinitions.fr/plan.de.contingence>).



## LE PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Ces questions portent sur l'existence d'un tel plan, les avantages et les raisons de le préparer ainsi que la fréquence de sa mise à jour, de même que sur la réalisation d'un exercice d'information ou de formation du personnel. De plus, les entreprises ont été interrogées sur la présence d'un plan de continuité chez leurs principaux fournisseurs ou sous-traitants.

- Au total, 52 % des entreprises ont prévu des mesures d'urgence regroupées dans un document du genre « plan de continuité des activités » en 2018, comparativement à 42 % en 2011, soit une augmentation de 10 %.
- Les entreprises qui n'ont pas de plan de continuité des activités ont évoqué les raisons qui motivent cette situation. La raison la plus souvent mentionnée, autant en 2011 qu'en 2018, est le fait qu'elles n'y avaient pas encore pensé ou qu'elles ont d'autres priorités (c'était le cas de 27 % des entreprises en 2011 et de 40 % des entreprises en 2018, soit une augmentation de 13 %). La deuxième raison par ordre de fréquence, autant en 2011 qu'en 2018, est le fait qu'elles n'en voient pas l'utilité (20 % des entreprises en 2011 et 14 % en 2018, soit une diminution de 6 %). La troisième raison, le fait que la procédure prend trop de temps ou est trop coûteuse à préparer, a été donnée par 16 % des entreprises en 2011 et par 11 % en 2018, soit une diminution de 5 %.
- Le fait de fournir des réponses plus efficaces au moment de l'incident a été mentionné comme le principal avantage d'un plan de continuité des activités par les entreprises qui en ont un autant en 2011 (43 % des entreprises) qu'en 2018 (25 % des entreprises, une diminution de 18 %). Le deuxième avantage mentionné par les entreprises en 2018, soit la préparation et la prévision de l'imprévisible, a été rapporté par 8 % des répondants en 2011 et par 17 % en 2018, ce qui représente une hausse de 9 %. Le troisième avantage mentionné, soit la poursuite des activités critiques et la continuité de l'entreprise, a été rapporté quant à lui par 10 % des répondants en 2011 et par 16 % en 2018, ce qui représente une hausse de 6 %. Le fait de connaître la démarche à suivre en cas de sinistre a été mentionné par 8 % des entreprises en 2018, alors qu'aucune entreprise n'avait évoqué cet avantage en 2011.



- Pour les entreprises répondantes, qu'elles aient ou non un plan de continuité des activités, les cinq raisons les plus importantes pour préparer un tel plan étaient, par ordre d'importance, en 2018 :
  - la demande des clients – 444 réponses (18 % des réponses, une augmentation de 1 % par rapport à 2011);
  - la demande de l'assureur (tarif préférentiel) – 434 réponses (18 % des réponses, la même proportion qu'en 2011);
  - une obligation légale – 351 réponses (14 % des réponses, une diminution de 2 % par rapport à 2011);
  - la demande du banquier (tarif préférentiel) – 295 réponses (12 % des réponses, une augmentation de 1 % par rapport à 2011);
  - la demande des investisseurs – 287 réponses (12 % des réponses, une augmentation de 1 % par rapport à 2011);
  - un incitatif financier – 278 réponses (11 % des réponses, une diminution de 1 % par rapport à 2011);
  - la demande de grands donneurs d'ordres – 232 réponses (9 % des réponses, une augmentation de 1 % par rapport à 2011);
  - la formation donnée à ce sujet – 134 réponses (5 % des réponses, une diminution de 1 % par rapport à 2011).
- En 2011, 21 % des entreprises indiquaient que leurs principaux fournisseurs ou sous-traitants (ceux avec qui elles font affaire pour leurs activités essentielles) avaient un plan de continuité des activités, alors que 19 % des entreprises soulignaient qu'ils en avaient un en 2018, une légère diminution de 2 %.

## LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Ces questions portent sur les changements climatiques. Le terme « changements climatiques » désigne une variation des caractéristiques climatiques en un endroit donné. L'augmentation de la fréquence et de l'intensité des phénomènes météorologiques, au cours des dernières années, attribuable aux changements climatiques, incite à mesurer le degré de sensibilisation des entreprises à leurs diverses conséquences. **Ces questions ne faisaient pas partie du questionnaire de sondage en 2011; ainsi, seuls les résultats de 2018 sont reproduits ci-après.**

- Au total, 45 % des entreprises sondées (281 sur 617 répondantes) croient que les phénomènes liés aux changements climatiques font ou feront augmenter leur risque de subir un sinistre un jour. Un peu plus de la moitié des entreprises (51 %) croient que leur risque n'augmente pas en raison des changements climatiques.
- Le fait qu'il y ait davantage de catastrophes naturelles (20 %) et des variations importantes de température (10 %) sont les principales raisons évoquées par 281 entreprises pour déclarer un risque accru de subir un sinistre en raison des changements climatiques. Selon elles, il y a aussi davantage de mauvais temps (9 %) et une augmentation du niveau des eaux (8 %), ce qui peut causer des inondations, plus de crues et de grandes marées, etc.
- Le fait que l'entreprise ne soit pas située dans une zone particulièrement à risque (35 %) et le fait que l'entreprise ne soit pas affectée par les changements climatiques (28 %) ont été évoqués par 316 entreprises comme les principales raisons qui n'augmentent pas le risque de subir un sinistre lié aux changements climatiques. Selon 6 % d'entre elles, il n'y a aucun lien entre les changements climatiques et les sinistres qu'elles pourraient subir.



- Au total, 16 % des entreprises sondées (99 sur 617) ont mis en place des mesures pour contrer les effets négatifs que les changements climatiques pourraient avoir sur elles. Ainsi, 84 % des entreprises n'ont pas mis en place de mesure particulière pour contrer les effets négatifs des changements climatiques.
- La mise en place d'un plan de gestion de crise (17 %), la rénovation du bâtiment pour le rendre conforme aux normes (16 %), l'adoption de mesures qui favorisent de meilleures pratiques environnementales (13 %) et l'installation d'un système d'électricité d'appoint (9 %) sont les quatre principales mesures prises par les 99 entreprises qui ont agi pour contrer les effets négatifs des changements climatiques.
- Au total, 18 % des entreprises sondées (112 sur 617) ont rapporté des occasions d'affaires liées aux changements climatiques. Quatre entreprises sur cinq (80 %) n'ont pas mentionné d'occasions d'affaires et 2 % n'ont pas été en mesure de se prononcer sur la question.
- Les principales occasions d'affaires mentionnées par les entreprises (56 %) sont une hausse des ventes, une hausse de la demande de produits ou de services, une hausse de la production, la popularité croissante des produits écoresponsables, etc.

## L'INCIDENCE DES SINISTRES SUBIS OU ANTICIPÉS SUR LA GESTION DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

- En 2018, le fait d'avoir subi ou non un sinistre a une incidence sur l'intérêt des entreprises répondantes à connaître le *Guide en gestion de la continuité des activités*. Les entreprises qui ont subi un sinistre manifestent un intérêt plus marqué à connaître le Guide que celles qui n'en ont jamais subi.
- En 2011, le fait d'avoir subi ou non un sinistre n'avait pas d'incidence majeure sur l'intérêt des entreprises à connaître le Guide. Qu'un sinistre ait été subi ou non, le pourcentage d'entreprises intéressées à connaître le Guide était tout aussi élevé.
- En 2018, le fait d'avoir la possibilité de subir ou non un sinistre n'a pas d'incidence sur l'intérêt manifesté par les entreprises répondantes à connaître le *Guide en gestion de la continuité des activités*. Qu'une entreprise pense possible de subir un sinistre un jour ou non, le pourcentage d'entreprises intéressées à connaître le Guide est presque aussi élevé, et une légère proportion l'est davantage chez celles qui pensent possible de subir un sinistre.
- En 2011, le fait d'avoir la possibilité de subir ou non un sinistre avait une incidence sur l'intérêt manifesté par les entreprises répondantes à connaître le *Guide en gestion de la continuité des activités*. Les entreprises qui estimaient pouvoir subir un sinistre manifestaient un intérêt plus marqué à connaître le Guide que celles qui ne pensaient pas avoir à faire face à une telle situation un jour.

Concernant les types de sinistres, en 2018, les principaux constats sont les suivants :

- Les deux principaux sinistres subis ou anticipés sont les incendies ou feux de forêt et les inondations.
- En effet, les incendies ou les feux de forêt sont les principaux sinistres évoqués par 58 % des entreprises qui en ont subi un et 64 % de celles qui estiment y être exposées. En ordre d'importance, les inondations sont le deuxième type de sinistres évoqué par 12 % des entreprises qui en ont subi un et 11 % de celles qui estiment y être exposées.
- Suit la tempête de verglas; 4 % des entreprises qui ont subi un sinistre en ont vécu une, alors que



2 % de celles qui estiment être exposées à un sinistre pensent pouvoir subir un jour une tempête de verglas.

- Le dégât d'eau est le quatrième type de sinistres relevé par les entreprises répondantes. À cet égard, 4 % des entreprises qui ont subi un sinistre en ont vécu un et 2 % de celles qui estiment être exposées à un sinistre pensent pouvoir subir un jour un dégât d'eau.
- La tornade est le cinquième type de sinistres relevé par les entreprises répondantes. À cet égard, 2 % des entreprises qui ont subi un sinistre en ont vécu une et 3 % de celles qui estiment être exposées à un sinistre pensent pouvoir subir un jour une tornade.

En 2011, les principaux constats sont les suivants :

- Les deux principaux sinistres subis ou anticipés étaient les incendies ou feux de forêt et les inondations, comme en 2018.
- Les incendies ou les feux de forêt ont été évoqués par 43 % des entreprises qui ont subi un sinistre et par 60 % de celles qui estimaient y être exposées. En ordre d'importance, les incendies étaient le deuxième type de sinistres, évoqué par 13 % des entreprises qui avaient subi un sinistre et par 8 % de celles qui estimaient y être exposées.
- Pas moins de 16 % des entreprises qui avaient subi un sinistre avaient vécu une tempête de verglas, alors que seulement 3 % de celles qui estimaient être exposées à un sinistre pensaient pouvoir subir un jour une tempête de verglas.
- La panne d'électricité était le troisième type de sinistres relevé par les entreprises. À cet égard, 5 % des entreprises qui avaient subi un sinistre en avaient connu une et 2 % de celles qui estimaient être exposées à un sinistre pensaient pouvoir subir un jour une panne d'électricité.

Concernant les conséquences des sinistres, en 2018, les principaux constats sont les suivants :

- Les deux principales conséquences des sinistres subis ou anticipés sont la perte de production et la perturbation de la production ou des activités de l'entreprise.
- En effet, la perte de production est la principale conséquence d'un sinistre, évoquée par 30 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 25 % de celles qui estiment y être exposées. En ordre d'importance, la perturbation de la production ou des activités de l'entreprise est la deuxième conséquence d'un sinistre, évoquée par 7 % des entreprises qui en ont subi un et 22 % de celles qui estiment y être exposées.
- De plus, les pertes matérielles pour l'entreprise sont une conséquence préoccupante pour 17 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 10 % de celles qui estiment y être exposées.

En 2011, les principaux constats étaient les suivants :

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



- En 2018, à la suite d'un sinistre subi ou anticipé, la très grande majorité des entreprises avaient pris ou avaient l'intention de prendre des mesures. À cet égard, 87 % des entreprises qui avaient subi un sinistre avaient par la suite pris des mesures et 98 % de celles qui estimaient y être exposées avaient l'intention d'en prendre à la suite d'un tel événement.
- En 2011, à la suite d'un sinistre subi ou anticipé, la majorité des entreprises avaient pris ou avaient l'intention de prendre des mesures. À cet égard, 82 % des entreprises qui avaient subi un sinistre avaient par la suite pris des mesures et 94 % de celles qui estimaient y être exposées avaient l'intention d'en prendre à la suite d'un tel événement.

L'incidence des sinistres sur la planification des mesures d'urgence, pour la continuité des activités, comporte quatre éléments :

- la désignation d'un responsable de la mise en œuvre des mesures d'urgence;
- la détermination des activités essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise;
- la détermination des ressources essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise ainsi que leur remplacement si elles venaient à manquer;
- l'élaboration des mesures d'urgence et leur description dans un document de type « plan de continuité des activités ».

Concernant la **désignation d'un responsable de la mise en œuvre des mesures d'urgence**, en 2018, les constats sont les suivants :

- Une majorité d'entreprises qui ont subi un sinistre par le passé (61 %) ont désigné un responsable de la mise en œuvre des mesures d'urgence et décrit la procédure à suivre dans ce cas. À l'inverse, une majorité d'entreprises qui n'ont pas subi de sinistre (57 %) n'ont pas désigné de responsable de la mise en œuvre des mesures d'urgence ni décrit la procédure à suivre dans ce cas.
- Le fait d'avoir subi un sinistre a une incidence sur le fait de désigner ou non un responsable des mesures d'urgence. À cet égard, les entreprises qui ont subi un sinistre ont davantage tendance à désigner un responsable de la mise en œuvre des mesures d'urgence et à décrire la procédure à suivre dans ce cas que celles qui n'en ont pas subi.

En 2011, les constats étaient les suivants :

- Une majorité d'entreprises avaient désigné un responsable de la mise en œuvre des mesures d'urgence, qu'elles aient subi un sinistre ou non. À cet égard, 65 % des entreprises qui avaient subi un sinistre et 56 % de celles qui n'en avaient pas subi avaient désigné un responsable.
- Par ailleurs, le fait d'avoir subi un sinistre avait une incidence sur le fait de désigner ou non un responsable des mesures d'urgence. À cet égard, les entreprises qui avaient subi un sinistre avaient davantage tendance à désigner un responsable de la mise en œuvre des mesures d'urgence que celles qui n'en avaient pas subi.

Concernant la **détermination des activités essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise**, en 2018, les 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 égard, 75 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 59 % de celles qui n'en ont pas subi ont déterminé leurs activités essentielles.
- Le fait d'avoir subi un sinistre a une incidence sur le fait de déterminer les activités essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise. À cet égard, les entreprises qui ont subi un sinistre ont davantage



tendance à déterminer les activités essentielles à leur bon fonctionnement que celles qui n'en ont pas subi.

En 2011, les principaux constats étaient 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 égard, 75 % des entreprises qui avaient subi un sinistre et 66 % de celles qui n'en avaient pas subi ont déterminé leurs activités essentielles et indispensables.
- Par ailleurs, le fait d'avoir subi un sinistre a une incidence sur le fait de déterminer les activités essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise. À cet égard, les entreprises qui avaient subi un sinistre ont eu davantage tendance à déterminer les activités essentielles à leur bon fonctionnement que celles qui n'en avaient pas encore subi.

Concernant la **détermination des ressources essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise**, en 2018, les constats sont les suivants :

- Qu'elles aient subi un sinistre ou non, une majorité d'entreprises ont déterminé les ressources essentielles à leur bon fonctionnement. À cet égard, 79 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 64 % de celles qui n'en ont pas subi ont déterminé leurs ressources essentielles.
- Le fait d'avoir subi un sinistre a une incidence sur le fait de déterminer les ressources essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise. À cet égard, les entreprises qui ont subi un sinistre ont davantage tendance à déterminer les ressources essentielles à leur bon fonctionnement que celles qui n'en ont pas encore subi.

En 2011, les principaux constats étaient les suivants :

- Qu'elles aient subi un sinistre ou non, une majorité d'entreprises avaient déterminé les ressources essentielles à leur bon fonctionnement. À cet égard, 75 % des entreprises qui avaient subi un sinistre et 60 % de celles qui n'en avaient pas subi avaient déterminé leurs ressources essentielles.
- Par ailleurs, le fait d'avoir subi un sinistre a une incidence sur le fait de déterminer les ressources essentielles au bon fonctionnement de l'entreprise. À cet égard, les entreprises qui avaient subi un sinistre avaient davantage tendance à déterminer les ressources essentielles à leur bon fonctionnement que celles qui n'en avaient pas subi.

Concernant le **remplacement des ressources essentielles si elles venaient à manquer**, en 2018, les constats sont les suivants :

- Qu'elles aient subi un sinistre ou non, une majorité d'entreprises ont prévu des mesures pour remplacer les ressources essentielles si elles venaient à manquer. À cet égard, 76 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 72 % de celles qui n'en ont pas subi ont prévu des mesures pour remplacer les ressources essentielles à leur bon fonctionnement, si elles venaient à manquer.
- 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 qui ont subi un sinistre n'ont pas davantage tendance à prévoir des mesures de remplacement des ressources si elles venaient à manquer que celles qui n'ont pas subi de sinistre à ce jour.

En 2011, les principaux constats étaient les suivants :

- Qu'elles aient subi un sinistre ou non, une majorité d'entreprises avaient prévu des mesures pour remplacer les ressources essentielles si elles venaient à manquer. À cet égard, 74 % des entreprises qui avaient subi un sinistre et 70 % de celles qui n'en avaient pas subi avaient 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 qui ont subi un sinistre n'avaient pas davantage tendance à prévoir des mesures de remplacement des ressources si elles venaient à manquer que celles qui n'en avaient pas subi.

Concernant l'élaboration **des mesures d'urgence et leur description dans un document de type « plan de continuité des activités »**, en 2018, les constats sont les suivants :

- Une majorité d'entreprises qui ont subi un sinistre (68 %) ont prévu des mesures d'urgence regroupées dans un plan de continuité des activités, en cas de sinistre subi ou non par l'entreprise. À l'inverse, une majorité d'entreprises qui n'ont pas subi de sinistre (55 %) n'ont pas prévu de mesures d'urgence regroupées dans un plan de continuité des activités.
- Le fait d'avoir subi un sinistre a une incidence sur le fait de prévoir des mesures d'urgence regroupées dans un plan de continuité des activités, en cas de sinistre subi ou non par l'entreprise. À cet égard, les entreprises qui ont subi un sinistre ont davantage tendance à prévoir des mesures d'urgence dans un plan de continuité des activités que celles qui n'en ont pas subi.

En 2011, les principaux constats étaient les suivants :

- Qu'elles aient subi un sinistre ou non, une majorité d'entreprises n'avaient pas regroupé les mesures d'urgence dans un plan de continuité des activités. À cet égard, 57 % des entreprises qui avaient subi un sinistre et 59 % de celles qui n'en avaient pas subi n'avaient pas regroupé les mesures d'urgence dans un plan de continuité des activités.
- En 2018, les documents préparés par les entreprises étaient par ordre d'importance :
  - le plan d'urgence (par 34 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 28 % de celles qui n'en ont pas subi);
  - le plan de contingence (par 17 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 28 % de celles qui n'en ont pas subi);
  - la définition du rôle de chaque employé en cas de sinistre (par 8 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 7 % de celles qui n'en ont pas subi);
  - la procédure d'alerte et de mobilisation (par 6 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 4 % de celles qui n'en ont pas subi);
  - le plan de sécurité incendie (par 4 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 4 % de celles qui n'en ont pas subi).
- En 2011, les documents préparés par les entreprises étaient par ordre d'importance :
  - le plan d'urgence (par 30 % des entreprises, qu'elles aient subi ou non un sinistre);
  - la liste des personnes à joindre (par 9 % des entreprises qui avaient subi un sinistre et 11 % de celles qui n'en avaient pas subi);
  - les procédures d'alerte et de mobilisation (par 11 % des entreprises qui avaient subi un sinistre et 6 % de celles qui n'en avaient pas subi);
  - le plan de contingence (par 8 % des entreprises qui avaient subi un sinistre et 5 % de celles qui n'en avaient pas subi);
  - le plan de communication (par à peu près 6 % des entreprises, qu'elles aient subi un sinistre ou non).
- En 2018, le fait d'avoir subi un sinistre a une incidence sur le fait de prévoir des mesures d'urgence regroupées dans un plan de continuité des activités, en cas de sinistre subi ou non par l'entreprise. À



cet égard, les entreprises qui ont subi un sinistre ont davantage tendance à regrouper des mesures d'urgence dans un plan de continuité des activités que celles qui n'en ont pas subi.

- Les raisons qui expliquent l'absence de plan de continuité des activités sont, par ordre d'importance, les suivantes :
  - L'entreprise n'y a pas pensé ou a d'autres priorités (raison alléguée par 39 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 37 % de celles qui n'en ont pas subi).
  - L'entreprise n'en voit pas l'utilité ou estime que ça ne sert à rien (14 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 13 % de celles qui n'en ont pas subi).
  - Le temps requis et les coûts engendrés par l'élaboration du plan sont trop élevés (9 % des entreprises qui ont subi un sinistre et 11 % de celles qui n'en ont pas subi).
- En 2011, il n'y avait pas d'incidence statistiquement significative entre le fait d'avoir subi ou non un sinistre et le fait d'avoir élaboré un plan de continuité des activités. Les entreprises qui avaient subi un sinistre ne préparaient pas plus ou pas moins de plan de continuité des activités que celles qui n'en avaient pas subi.
- Les raisons qui expliquaient l'absence de plan de continuité des activités étaient, par ordre d'importance, les suivantes :
  - L'entreprise n'y a pas pensé ou a d'autres priorités (raison alléguée par 18 % des entreprises qui avaient subi un sinistre et 29 % de celles qui n'en avaient pas subi).
  - 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 d'élaboration du plan sont trop importants (16 % des entreprises qui avaient subi un sinistre et 15 % de celles qui n'en avaient pas subi).
- En 2018, que les entreprises aient ou non un plan de continuité des activités, les trois principales raisons de préparer un tel document sont la demande des clients, la demande de l'assureur et l'obligation légale. Chacune de ces trois raisons regroupe de 13 % à 19 % 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 davantage présente chez les entreprises qui n'ont pas de plan (14 % des réponses) que chez celles qui en ont un (9 %).
- En 2011, que les entreprises aient ou non un plan de continuité des activités, les trois principales raisons de préparer un tel document étaient la demande de l'assureur, la demande des clients et l'obligation légale. Chacune de ces trois raisons regroupaient de 15 % à 17 % des réponses des entreprises.
- Ce qui distinguait principalement les deux groupes d'entreprises, c'était la raison liée à la demande du banquier qui semblait être davantage présente chez les entreprises qui n'avaient pas de plan (15 % des réponses) que chez celles qui en avaient un ou qui étaient en voie d'en élaborer un (7 %).
- En 2018, l'existence d'un plan de continuité des activités est plus fréquente chez les entreprises créées avant 1993. Toutefois, l'âge de l'entreprise n'explique pas, de façon significative, l'existence ou l'absence d'un plan de continuité des activités.
- En 2011, l'existence d'un plan de continuité des activités était plus fréquente chez les entreprises créées avant 1986. Toutefois, l'âge de l'entreprise n'expliquait pas de façon significative l'existence ou l'absence d'un plan de continuité des activités.



## **ANNEXE – QUESTIONNAIRE DE SONDAGE 2018**

**La gestion de la continuité des activités** est un processus de gestion global qui détermine les menaces potentielles qui pèsent sur une organisation et les conséquences qu'elles pourraient avoir, si elles se réalisaient, sur ses activités. Ce processus offre une structure permettant de répondre de manière efficace aux dites 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 activités par les entreprises déterminantes.**



## INTRODUCTION

**Votre entreprise a reçu, au cours du mois de mai, une lettre du ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (MESI)<sup>4</sup> au sujet d'un sondage en matière de sécurité civile.** Vous faites partie des personnes choisies pour répondre à ce questionnaire.

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

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

**Durée de l'entrevue :** 10 minutes

Les renseignements recueillis dans le cadre de 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. De plus, l'accès aux données anonymisées sera restreint aux personnes responsables du sondage au sein du MEI.

## QUESTIONNAIRE

### Question 1

Connaissez-vous le [Guide en gestion de la continuité des activités](#) du ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation?

Oui  Non

1. a) Si oui, l'utilisez-vous? Oui  Non

1. b) Si non, aimeriez-vous en prendre connaissance? Oui  Non

*(Pour tous les répondants)*

### Question 2

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

Oui  Non

2. a) Si oui, lesquels? \_\_\_\_\_

---

<sup>4</sup> Au moment de la réalisation du sondage, le ministère de l'Économie et de l'Innovation (MEI) se nommait alors ministère de l'Économie, de la Science et de l'Innovation (MESI).



2. b) Si non, pensez-vous qu'il soit possible que vous en subissiez un jour?

Oui  Non

Si oui, lesquels? \_\_\_\_\_

*(Pour tous les répondants)*

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

### Question 3

**Concernant le ou les sinistres subis ou anticipés :**

3. a) Quelles ont été ou seraient leurs conséquences pour votre entreprise?

\_\_\_\_\_

3. b) Avez-vous pris ou prendriez-vous des mesures pour poursuivre vos activités?

Oui  Non

Si oui, lesquelles? \_\_\_\_\_

*(Question conditionnelle à un « oui » à Q2 ou à un « oui » à Q2b)*

### Question 4

**Au sujet des mesures que vous avez prises ou prendriez pour poursuivre vos activités à la suite d'un sinistre, avez-vous précisé par écrit qui serait responsable de quoi et comment il faudrait procéder?**

Oui  Non

4. a) Si oui, en quoi consistent ces documents? \_\_\_\_\_

*(Question conditionnelle à un « oui » à Q2 ou à un « oui » à Q2b)*



### Question 5

**5. a) À la suite de votre expérience en sinistres ou en raison de l'éventualité de subir un sinistre, avez-vous déterminé les activités essentielles au sein de votre entreprise (celles qui sont indispensables à sa bonne marche)?**

Oui  Non

**5. b) À la suite de votre expérience en sinistres ou en raison de l'éventualité de subir un sinistre, avez-vous déterminé les ressources essentielles au sein de votre entreprise (humaines, matérielles, financières, informationnelles), soit celles qui sont indispensables à sa bonne marche?**

Oui  Non

*(Question conditionnelle à un « oui » à Q2 ou à un « oui » à Q2b)*

### Question 6

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

Oui  Non

*(Question conditionnelle à un « oui » à Q5b)*

### Question 7

**Concernant la gestion des sinistres, votre entreprise a-t-elle prévu des mesures d'urgence regroupées dans une forme de plan de continuité des activités?**

*[Énoncer la définition du document : Processus de gestion global qui détermine les menaces potentielles qui pèsent sur une organisation et les conséquences qu'elles pourraient avoir, si elles se réalisaient, sur ses activités. Ce processus offre une structure permettant de répondre de manière efficace aux dites menaces afin de sauvegarder les intérêts, la réputation, la marque et les activités essentielles de l'organisation.]*

Oui  Non

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

**7. a) Si non, pourquoi? \_\_\_\_\_**

*(Question conditionnelle à un « non » à Q7)*



### Question 8

Quels avantages vous procure un tel plan? \_\_\_\_\_

*(Question conditionnelle à un oui à Q7)*

### Question 9

**Parmi les choix ci-dessous, veuillez nous indiquer, en ordre d'importance (1 étant la plus importante et 5 la moins importante), les cinq raisons pour lesquelles vous prépareriez un plan de continuité des activités.**

- Obligation légale
- Demande de vos investisseurs
- Demande de votre banquier (tarif préférentiel)
- Demande de votre assureur (tarif préférentiel)
- Demande de vos clients
- Demande de grands donneurs d'ordres
- Formation à ce sujet
- Incitatif financier
- Autre
  - Laquelle? \_\_\_\_\_

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La plus importante				La moins importante

*(Question pour tous les répondants à Q7)*

---

### Question 10

**À quelle fréquence faites-vous la mise à jour de votre plan de continuité des activités?**

\_\_\_\_\_

*(Question conditionnelle à un « oui » à Q7)*



### Question 11

**À quelle fréquence informez-vous votre personnel sur la gestion de la continuité des activités?** \_\_\_\_\_

*(Question conditionnelle à un « oui » à Q7)*

### Question 12

**Quelle catégorie de personnel en est informée?**

- Gestionnaires
- Personnel de production

*(Question conditionnelle à un « oui » à Q7)*

### Question 13

**À quelle fréquence formez-vous votre personnel sur la gestion de la continuité des activités?** \_\_\_\_\_

*(Question conditionnelle à un « oui » à Q7)*

### Question 14

**Quelle catégorie de personnel est formée?**

- Gestionnaires
- Personnel de production

*(Question conditionnelle à un « oui » à Q7)*

### Question 15

**À quelle fréquence faites-vous un exercice d'exécution de votre plan de continuité des activités?** \_\_\_\_\_

*(Question conditionnelle à un « oui » à Q7)*

### Question 16

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

Oui  Non  Je ne sais pas

*(Pour tous les répondants)*



**Changement climatique.** Désigne l'ensemble des variations des caractéristiques climatiques en un endroit donné. L'augmentation de la fréquence et de l'intensité des phénomènes météorologiques, au cours des dernières années, attribuable aux changements climatiques, nous incite à vouloir mesurer votre degré de sensibilisation à leurs conséquences.

### Question 17

**Croyez-vous que les phénomènes liés aux changements climatiques font ou feront augmenter votre risque de subir un sinistre?**

Oui  Non  Je ne sais pas

Si oui à Q17, pourquoi? \_\_\_\_\_

Si non à Q17, pourquoi? \_\_\_\_\_

### Question 18

**Au cours des dernières années, que vous ayez ou non subi un sinistre, avez-vous mis en place des mesures pour contrer les effets négatifs que des changements climatiques pourraient avoir sur votre entreprise?**

Oui  Non

18. a) Si oui, lesquelles? \_\_\_\_\_

### Question 19

**Les changements climatiques vous ont-ils apporté des occasions d'affaires?**

Oui  Non

19. a) Si oui, lesquelles? \_\_\_\_\_

### Question 20

**Type d'entreprise :**

- manufacturière
- commerciale
- de services

### Question 21

**Nombre d'employés de l'entreprise :** \_\_\_\_\_



### Question 22

Année de fondation de l'entreprise : \_\_\_\_\_

### Question 23

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!**

---

