

# **PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS EN CAS DE PANDÉMIE D'INFLUENZA**

**SEPTEMBRE 2007**

TABLE DES MATIÈRES

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| AVANT-PROPOS                                                                                   | 1  |
| INTRODUCTION                                                                                   | 2  |
| ENJEU ET DÉFI POUR L'AUTORITÉ                                                                  | 3  |
| PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS                                                               | 3  |
| Définition et objectifs                                                                        | 3  |
| Portée du PCA                                                                                  | 3  |
| Orientations du PCA                                                                            | 3  |
| Activités essentielles                                                                         | 4  |
| Hypothèses de planification                                                                    | 4  |
| PHASES DE PANDÉMIE                                                                             | 5  |
| Les différentes phases de pandémie                                                             | 5  |
| CONTEXTE ORGANISATIONNEL                                                                       | 6  |
| Assistance à la clientèle et indemnisation                                                     | 6  |
| Marchés de valeurs                                                                             | 7  |
| Solvabilité                                                                                    | 7  |
| Distribution                                                                                   | 8  |
| Contrôle des marchés et affaires juridiques                                                    | 8  |
| Administration                                                                                 | 9  |
| Mandats spéciaux                                                                               | 10 |
| CLIENTÈLES ET PARTENAIRES                                                                      | 11 |
| Clientèles                                                                                     | 11 |
| Partenaires                                                                                    | 11 |
| Organismes complémentaires pour l'application des lois                                         | 11 |
| Organismes d'autoréglementation                                                                | 12 |
| Collaboration et échange d'information                                                         | 12 |
| STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU PROJET                                                          | 14 |
| Comités                                                                                        | 15 |
| Comité de travail                                                                              | 15 |
| Comité de vigie                                                                                | 15 |
| Comité de crise                                                                                | 15 |
| Procédures d'intervention                                                                      | 16 |
| Période d'alerte à la pandémie (phases 3 et 4)                                                 | 16 |
| Période d'alerte à la pandémie (phase 5)                                                       | 16 |
| Période de pandémie (phase 6)                                                                  | 16 |
| Période postpandémique                                                                         | 16 |
| Rôle spécifique                                                                                | 17 |
| DESCRIPTION DES FORMULAIRES                                                                    | 18 |
| Fiche d'information par activité                                                               | 18 |
| Fiche d'information par clientèle/partenaire/fournisseur                                       | 18 |
| Fiche d'accès à distance                                                                       | 19 |
| STRATÉGIES À ADOPTER                                                                           | 19 |
| Période d'alerte à la pandémie                                                                 | 19 |
| Mesures préventives à mettre en place immédiatement (phases 3 et 4)                            | 19 |
| Mesures préventives à mettre en place selon l'évolution de la pandémie (phases 5 et suivantes) | 20 |
| Période de pandémie                                                                            | 21 |
| Période postpandémique                                                                         | 21 |
| RÉALISATION DES DISPOSITIONS PRÉPARATOIRES                                                     | 22 |
| MISES À JOUR ET TESTS DU PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS                                      | 22 |
| RÉFÉRENCES                                                                                     | 23 |

LISTE DES ANNEXES

|                                                                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ANNEXE 1</b>                                                                                                                                 | <b>25</b> |
| Plan de communication                                                                                                                           | 25        |
| <b>ANNEXE 2</b>                                                                                                                                 | <b>42</b> |
| Composition des comités                                                                                                                         | 42        |
| Composition du comité de travail                                                                                                                | 43        |
| composition du comité de vigie                                                                                                                  | 43        |
| composition du comité de crise                                                                                                                  | 44        |
| <b>ANNEXE 3</b>                                                                                                                                 | <b>45</b> |
| Tableau synthèse du plan de continuité des activités selon les principales responsabilités et les différentes phases d'une pandémie d'influenza | 45        |
| <b>ANNEXE 4</b>                                                                                                                                 | <b>47</b> |
| Fiche d'information : activité                                                                                                                  | 48        |
| Fiche d'information : clientèle, partenaire, fournisseur                                                                                        | 51        |
| Fiche d'accès à distance                                                                                                                        | 58        |
| <b>ANNEXE 5</b>                                                                                                                                 | <b>60</b> |
| Liste des activités avec mention de l'impact d'une pandémie sur celles-ci                                                                       | 61        |
| <b>ANNEXE 6</b>                                                                                                                                 | <b>64</b> |
| Répartition en pourcentage des systèmes informatiques utilisés (Impacts majeur et mineur)                                                       | 64        |
| <b>ANNEXE 7</b>                                                                                                                                 | <b>66</b> |
| Liste des mesures et dispositions préparatoires par activité (Impacts majeur et mineur)                                                         | 66        |
| <b>ANNEXE 8</b>                                                                                                                                 | <b>70</b> |
| Liste des employés mobilisables avec leurs champs d'expertise                                                                                   | 70        |
| <b>ANNEXE 9</b>                                                                                                                                 | <b>72</b> |
| Liste des mesures et dispositions préparatoires pour les clients et partenaires                                                                 | 72        |
| <b>ANNEXE 10</b>                                                                                                                                | <b>76</b> |
| Liste des mesures et dispositions préparatoires pour les fournisseurs                                                                           | 76        |
| <b>ANNEXE 11</b>                                                                                                                                | <b>79</b> |
| Inventaire du parc informatique externe (Travail à domicile)                                                                                    | 79        |
| <b>ANNEXE 12</b>                                                                                                                                | <b>81</b> |
| Liste des déplacements à l'étranger                                                                                                             | 81        |
| <b>ANNEXE 13</b>                                                                                                                                | <b>83</b> |
| Formulaire de détection du virus de la grippe                                                                                                   | 834       |
| Fiche de renseignements pour cas risqué : virus de grippe déclaré au travail                                                                    | 85        |

**\* IMPORTANT**

Prenez note que pour des raisons de confidentialité de l'information, les annexes 6, 8 et 11 citées au PCA, contenant les noms d'employés et des systèmes informatiques de l'Autorité ainsi que la nature du parc informatique de ses employés, ne sont pas publiées dans ce document.

Les annexes 5, 7, 9, 10 et 12 ne sont pas, quant à elles, publiées dans leur intégralité. Toutefois, elles contiennent l'information nécessaire illustrant notre démarche.

AVANT-PROPOS

Ce plan de continuité des activités (PCA) de l'Autorité des marchés financiers (Autorité) offre la possibilité d'assurer la continuité de ses activités essentielles advenant une situation d'urgence, en l'occurrence, une éventuelle pandémie d'influenza. Toutefois, l'information générale que l'on y trouve constitue le noyau du plan global de continuité des activités à concevoir pour parer à la majorité des éventualités auxquelles l'Autorité aurait à faire face un jour.

Ce PCA se veut un outil de référence en situation d'urgence. Sa présentation vise tout d'abord à permettre de trouver rapidement l'information importante dans de telles situations. Sa pertinence demeurera pour autant qu'il soit mis à jour et révisé périodiquement au fil des changements importants qui peuvent affecter l'exploitation de l'Autorité. Son efficacité sera tributaire de la mise en œuvre d'exercices pour tester sa faisabilité et sa fiabilité en décelant ses lacunes et ses faiblesses.

| MISES À JOUR DU PLAN DE CONTINUITÉ |                      |                     |
|------------------------------------|----------------------|---------------------|
| Mis à jour par                     | Version              | Date de mise à jour |
| Wassim Ferjani / Martin Martin     | Version préliminaire | 29 juin 2006        |
| Wassim Ferjani / Martin Martin     | Document de travail  | 5 septembre 2006    |
| Wassim Ferjani / Martin Martin     | Document de travail  | 30 mars 2007        |
| Wassim Ferjani                     | Document de travail  | 10 mai 2007         |
| Wassim Ferjani                     | Document de travail  | 16 juillet 2007     |
| Wassim Ferjani                     | Version en ligne     | 10 septembre 2007   |

Premièrement, nous situons la grippe aviaire et ses principales conséquences advenant une pandémie à l'échelle humaine. Nous poursuivons avec notre vision du PCA en précisant ses objectifs, sa portée et ses orientations. Nous précisons également la notion d'activités essentielles tout en proposant nos hypothèses de planification. Aussi, nous présentons les différentes phases pandémiques selon les périodes et leurs caractéristiques respectives.

Deuxièmement, nous décrivons l'environnement interne de l'Autorité en traçant son portrait organisationnel, de même que son environnement externe, en énumérant ses clients, ses partenaires et ses fournisseurs.

Troisièmement, nous présentons en détail la structure mise en place pour faire face à une éventuelle pandémie d'influenza. Nous décrivons les entités ainsi que les outils utilisés. En outre, nous élaborons les stratégies à adopter dans le temps. Plus explicitement, il s'agit des mesures préventives ou d'atténuation appropriées à chacune des phases de la pandémie.

Par ailleurs, il est important de mentionner que toutes les activités de l'Autorité sont documentées. Elles sont répertoriées par ordre d'importance selon l'impact qu'une pandémie d'influenza peut avoir sur elles : majeur, mineur ou nul (aucun impact), compte tenu de la mission et des responsabilités de l'Autorité.

## INTRODUCTION

L'influenza aviaire est une maladie virale contagieuse pouvant affecter les oiseaux sauvages ou domestiques. Propre aux oiseaux, cette maladie est difficilement transmissible à l'humain. Cependant, depuis l'apparition à Hong Kong en 1997 de la souche d'influenza aviaire H5N1 (sous-type du virus de l'influenza, appelé grippe aviaire), hautement pathogène et transmissible à l'humain, plusieurs spécialistes craignent une mutation probable de ce virus, lui permettant de se propager rapidement au sein des populations réparties sur plusieurs continents, déclenchant ainsi une pandémie.

Pour avoir une idée des effets d'une telle pandémie, il suffit de revoir quelques données historiques. À ce sujet, il semble qu'une pandémie peut avoir lieu trois à quatre fois par siècle. Lors du siècle dernier, l'humanité a connu trois pandémies de grippe :

- ✓ **La grippe espagnole (H1N1) en 1918-1919**  
Elle a affecté 50 % de la population mondiale et les pertes en vies humaines étaient de 50 millions de personnes à travers le monde et presque 50 000 au Canada.
- ✓ **La grippe asiatique (H2N2) en 1957-1958**  
Elle a touché 40 % de la population mondiale et a causé la mort de 2 millions de personnes.
- ✓ **La grippe de Hong Kong (H3N2) en 1968-1970**  
Elle a connu une progression plus lente et a tué 1 million de personnes dans le monde.

En se basant sur les données historiques, les experts indiquent qu'une nouvelle souche pandémique du virus de l'influenza se manifeste en l'espace de quelques décennies. Même s'il est impossible d'en prédire précisément le moment, les experts s'entendent pour dire qu'une telle éventualité est de plus en plus probable. En effet, parmi les quatre conditions nécessaires pour l'émergence d'un virus pandémique, trois sont actuellement réunies :

1. L'émergence d'une nouvelle source virale, en l'occurrence le virus de la grippe aviaire H5N1.
2. La grande vulnérabilité de l'humain puisqu'il ne possède aucune immunité.
3. La virulence du H5N1 qui peut affecter les personnes et provoquer un grand nombre de complications pouvant aller jusqu'au décès.

La quatrième condition, qui est actuellement manquante, est la capacité du virus de muter et d'acquérir la capacité de se transmettre efficacement d'une personne à l'autre, provoquant ainsi une pandémie.

Face à cette menace, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a recommandé à tous les pays de prendre toutes les mesures d'urgence pour s'y préparer.

Au Québec, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS)<sup>1</sup> a adopté, à des fins de planification d'une éventuelle pandémie de grippe, les hypothèses suivantes :

- ✓ 35 % de la population serait atteinte en première vague, sur une période de huit semaines;
- ✓ Cette première vague d'infection sera observée au Canada dans les trois à quatre mois suivant l'émergence d'une nouvelle souche virale;
- ✓ Cette première vague pourrait possiblement être suivie d'une seconde, de trois à neuf mois plus tard;
- ✓ D'autres vagues successives sont possibles et dureront de quelques semaines à quelques mois;
- ✓ Quatre à six mois seront requis pour développer un vaccin;
- ✓ 2,6 millions de personnes seraient infectées;
- ✓ 1,4 million de personnes devraient requérir les services de professionnels de la santé en consultation;
- ✓ 34 000 personnes nécessiteraient une hospitalisation;
- ✓ 8 500 personnes pourraient en décéder.

---

<sup>1</sup> Voir le Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza à l'adresse suivante : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2005/05-235-05f.pdf>

## ENJEU ET DÉFI POUR L'AUTORITÉ

L'éventualité d'une pandémie d'influenza nécessite d'importants préparatifs dans la mesure où elle est susceptible d'affecter la santé physique des personnes, de provoquer des bouleversements psychosociaux et d'avoir des répercussions économiques et financières non négligeables. En milieu de travail, les effets primaires de la pandémie se ressentiront au niveau des ressources humaines en se traduisant par un taux d'absentéisme élevé pour diverses raisons (maladie, crainte d'infection, bénévolat, décès, garde des enfants d'âge scolaire, soins à des parents malades). Les autres conséquences possibles d'une pandémie d'influenza sont la réduction des services et les coûts supplémentaires qu'elle pourrait engendrer.

Sachant l'inévitabilité de la prochaine pandémie d'influenza et l'impossibilité de prévoir son émergence et son envergure, l'enjeu majeur pour l'Autorité en tant qu'organisme de réglementation et d'encadrement du secteur financier au Québec, consiste à *assurer la continuité de ses activités essentielles*. Le climat d'imprévisibilité relatif à l'ampleur de la pandémie mettra l'Autorité en face de plusieurs défis dont le croisement se résumera en un défi principal : réduire l'impact de la pandémie sur ses activités et sur le secteur des services financiers québécois. En effet, s'il est impossible d'arrêter une pandémie, une planification adéquate peut en restreindre les répercussions. Pour ce faire, l'Autorité se doit, à l'instar des autres organismes publics et ministères, de prendre des mesures immédiates afin d'élaborer un plan de continuité des activités en cas de pandémie d'influenza (PCA).

La conception d'un PCA répond à un besoin réel dont la nécessité s'est fait sentir de façon répétée au cours des dernières années (tempête du verglas, bogue de l'an 2000, 11 septembre, SRAS, panne d'électricité en Ontario, etc.).

## PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

### Définition et objectifs

Le PCA est un processus proactif de planification qui assure que les activités essentielles de l'Autorité visant à respecter ses obligations légales et honorer ses engagements envers sa clientèle, ses partenaires et ses fournisseurs, soient réalisées pendant une période de crises ou de perturbations.

Inversement, le PCA permet aussi à l'Autorité de s'assurer que ses clients et partenaires sont en mesure d'offrir les services requis aux consommateurs de produits et services financiers et d'assurer le bon fonctionnement des marchés financiers. En plus, il permet de garantir que les fournisseurs continuent à pourvoir l'Autorité en biens et services.

En définitive, avec la réalisation du PCA l'Autorité peut garantir son efficacité organisationnelle en limitant les risques qu'elle encourt et en s'assurant de disposer des ressources nécessaires pour faire face à une pandémie.

### Portée du PCA

Le PCA comporte des stratégies (*dispositions préparatoires et mesures d'atténuation*) qui répondent à un scénario de catastrophe prévoyant un taux d'absentéisme élevé des employés de l'Autorité et l'inaccessibilité aux services et systèmes essentiels. Bref, le PCA doit englober les éléments suivants :

- ✓ Mise en place de mesures préventives couvrant la santé du personnel;
- ✓ Identification des activités, clients, partenaires et fournisseurs de l'Autorité;
- ✓ Détermination et diagnostic des ressources nécessaires assurant la fourniture régulière des services essentiels;
- ✓ Élaboration des stratégies permettant de garantir la réalisation des activités essentielles de l'Autorité et de ne pas subir les manquements de nos clients, partenaires et fournisseurs.

### Orientations du PCA

Le PCA contient des stratégies adéquates pour chaque activité de l'Autorité, basées sur l'analyse des répercussions d'une discontinuation de l'activité préalablement évaluée comme étant essentielle. Les orientations du PCA sont :

- ✓ Décrire chacune des activités de l'Autorité;
- ✓ Offrir une information de base sur le risque de pandémie d'influenza;
- ✓ Préciser les rôles et les responsabilités des intervenants de l'Autorité pour chacune des phases;
- ✓ Coordonner la continuité des activités.

## **Activités essentielles**

Aux fins du plan de continuité des activités de l'Autorité en cas de pandémie d'influenza, on entend par activités essentielles : « Des activités dont l'interruption durant un bref délai aurait un impact majeur pour les consommateurs de produits et services financiers, les clientèles, les fournisseurs, les partenaires ou le fonctionnement de l'Autorité ».

## **Hypothèses de planification**

Dans le cadre de notre planification, le PCA devrait intégrer une approche de risque fondée sur le pire scénario. Voici quelques éléments reflétant un portrait réaliste d'une pandémie :

- ✓ Apparition du virus au Québec un à trois mois après sa découverte dans un autre pays;
- ✓ Propagation de la pandémie d'influenza en deux ou plusieurs vagues souvent durant la même année;
- ✓ Manifestation d'une seconde vague après trois à neuf mois suivant l'émergence initiale, en étant plus mortelle;
- ✓ Prolongement de chaque vague jusqu'à huit semaines en moyenne;
- ✓ Augmentation du taux d'absentéisme (maladie, décès, crainte, etc.);
- ✓ Perturbation des activités essentielles;
- ✓ Problèmes d'approvisionnement de certains biens et services;
- ✓ Taux de contamination élevé (un malade contaminerait en moyenne une dizaine de personnes);
- ✓ Absence ou insuffisance des vaccins;
- ✓ Fermeture des garderies et des établissements scolaires;
- ✓ Arrêt des moyens de transport urbains et interurbains;
- ✓ Fermeture des frontières entre les pays;
- ✓ Accès interdit à certains édifices publics dont les tours Cominar et de la Bourse, etc.

PHASES DE PANDÉMIE

Lors de l’élaboration du PCA, il est nécessaire de définir les différentes phases d’une pandémie afin que les stratégies d’action soient déterminées en conséquence.

| Les différentes phases de pandémie |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                           |
|------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Périodes                           | Phases  | Caractéristiques                                                                                                                                                                                                                                                                 | Stratégies                |
| Période interpandémique            | Phase 1 | Aucun nouveau sous-type de virus grippal n’a été dépisté chez l’humain. Un sous-type de virus grippal ayant provoqué une infection chez l’humain peut être présent chez l’animal. Si c’est le cas, le risque d’infection ou de maladie chez l’humain est considéré comme faible. | Prévention<br>Préparation |
|                                    | Phase 2 | Aucun nouveau sous-type de virus grippal n’a été dépisté chez l’humain. Cependant, un sous-type de virus grippal circulant chez l’animal fait courir un risque important de maladie chez l’humain.                                                                               | Prévention<br>Préparation |
| Période d’alerte à la pandémie     | Phase 3 | Infections chez l’humain dues à un nouveau sous-type, mais pas de propagation entre humains, ou tout au plus quelques rares cas de transmission à un contact proche.                                                                                                             | Prévention<br>Préparation |
|                                    | Phase 4 | Petits groupes de cas dans lesquels il y a une transmission entre humains limitée, mais propagation très localisée, laissant à penser que le virus n’est pas bien adapté à l’humain.                                                                                             | Prévention<br>Préparation |
|                                    | Phase 5 | Grands groupes de cas, mais transmission entre humains toujours localisée, laissant à penser que le virus s’adapte de mieux en mieux à l’humain, mais n’est peut-être pas encore pleinement transmissible (risque important de pandémie)                                         | Prévention<br>Préparation |
| Période de pandémie                | Phase 6 | Transmission accrue et durable dans la population générale.                                                                                                                                                                                                                      | Intervention              |
| Période postpandémique             |         | Retour à la période interpandémique.                                                                                                                                                                                                                                             | Rétablissement            |

Les phases de pandémie présentées au tableau ci-dessus correspondent aux phases de l’OMS. En effet, l’OMS distingue six phases relatives à la pandémie regroupées en quatre périodes : la période interpandémique (comportant deux phases), la période d’alerte à la pandémie (comportant trois phases), la période de pandémie (comportant une phase) et la période postpandémique.

Il est à noter que l’OMS se réserve le droit de déclarer le passage à une phase supérieure ou inférieure sans que ces dernières se suivent forcément. La distinction entre les phases 1 et 2 est basée sur le risque d’infection ou de maladie chez l’humain, alors que celle entre les phases 3, 4 et 5 est basée sur une évolution du risque de pandémie.

Faut-il rappeler que, selon l’OMS, nous sommes actuellement en période d’alerte à la pandémie au niveau de la phase 3, et ce, depuis 1997. Ce qui signifie que le risque de transmission d’un humain à un autre humain se situe entre nul et très bas. En effet, depuis 2003, il y a eu 317 cas d’influenza aviaire chez les humains, parmi lesquels 191 sont décédés. Plus de 55 pays ont déclaré la présence du virus H5N1 de l’influenza aviaire chez des oiseaux sur leur territoire. Aucun cas n’a été enregistré au Québec ni au Canada.

Par ailleurs, les stratégies d’actions à partir desquelles découleront les mesures d’atténuation et les dispositions préparatoires se résument en quatre phases : la prévention, la préparation, l’intervention et le rétablissement.

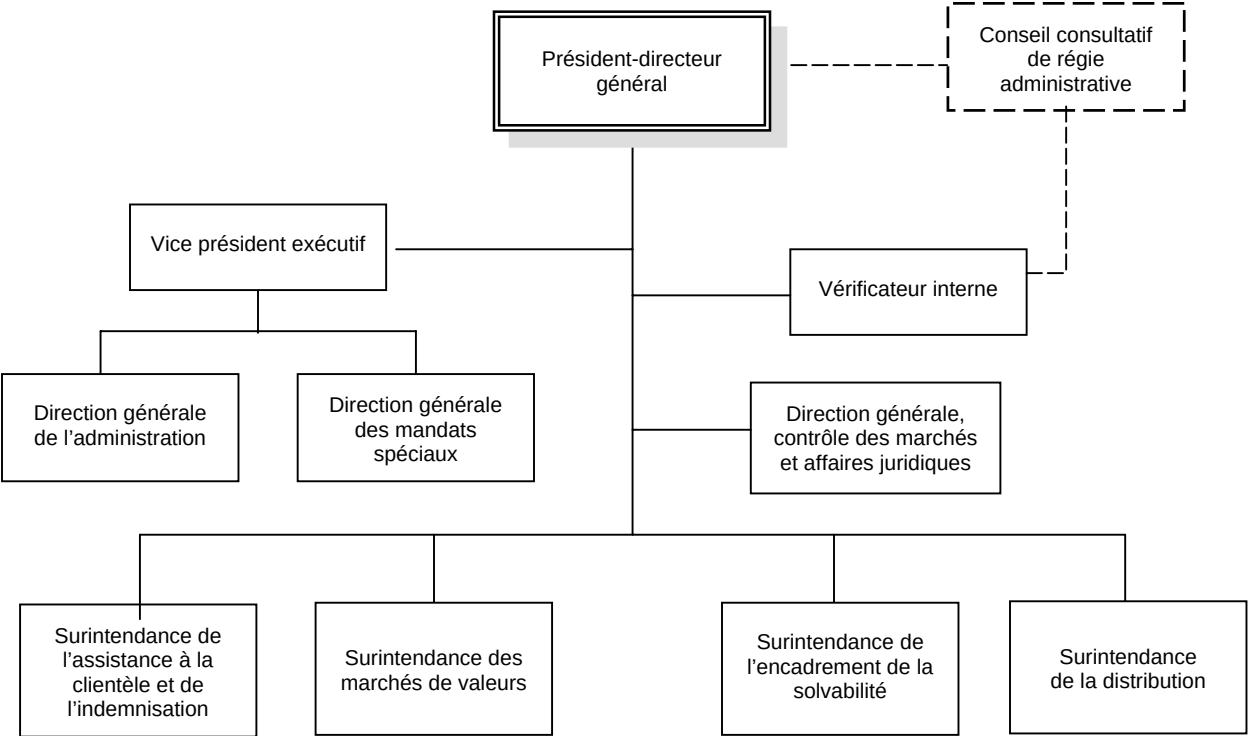
Le tableau ci-dessus montre bien l’arrimage entre les périodes de pandémie et les stratégies d’action à adopter en conséquence.



CONTEXTE ORGANISATIONNEL

L'Autorité est dirigée par le président-directeur général qui s'appuie sur quatre surintendances responsables des principaux mandats d'encadrement qui leur sont confiés : Assistance à la clientèle et indemnisation, Marchés de valeurs, Solvabilité et Distribution. Viennent ensuite trois directions générales : Contrôle des marchés et affaires juridiques qui relève du président-directeur général, et les directions générales Administration et Mandats spéciaux qui relèvent du vice-président exécutif.

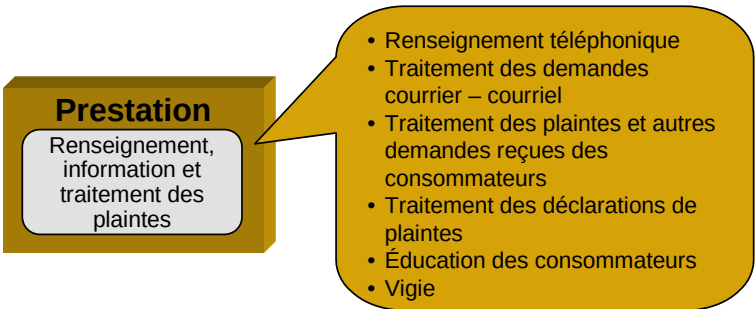
Le diagramme qui suit présente la structure organisationnelle générale de l'Autorité.



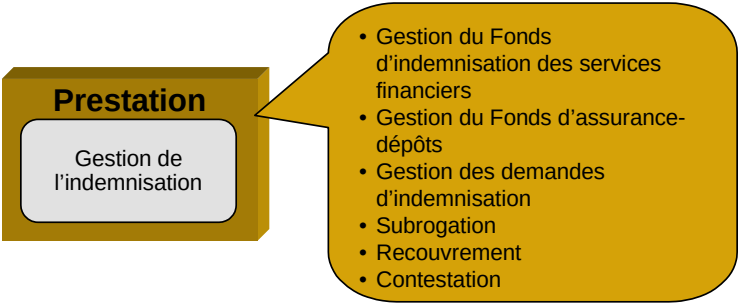
Assistance à la clientèle et indemnisation

Cette direction d'encadrement assure des services d'assistance aux consommateurs et aux intervenants du secteur des services financiers, des services de règlement des différends et des services d'indemnisation auprès des consommateurs de produits et services financiers. Elle administre également les fonds destinés à leur protection ou à leur indemnisation. Enfin, elle gère le Fonds réservé à l'éducation des investisseurs et à la promotion de la gouvernance.

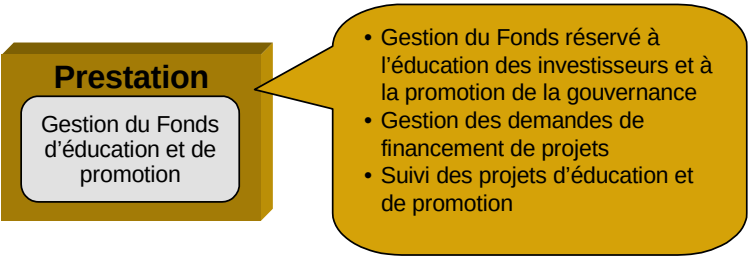
Le domaine qui suit montre les principaux processus qui concernent le renseignement, l'information et le traitement des plaintes. Les clientèles concernées sont les gens de l'industrie et le grand public, en particulier les consommateurs de produits et services financiers.



Le domaine qui suit montre les principaux processus qui concernent l'indemnisation. La clientèle concernée est essentiellement le grand public, particulièrement les consommateurs de produits et services financiers.



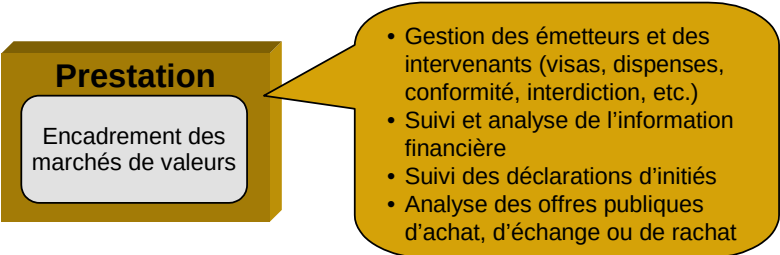
Le domaine qui suit montre les principaux processus qui concernent le Fonds réservé à l'éducation des investisseurs et à la promotion de la gouvernance. La clientèle concernée provient essentiellement du milieu universitaire et vise la recherche.



**Marchés de valeurs**

Cette direction d'encadrement contrôle les marchés de valeurs mobilières grâce à l'analyse des documents d'information relatifs aux placements de valeurs ou aux offres publiques. De même, elle voit à ce que les émetteurs assujettis fournissent à leurs porteurs et au marché les états financiers et autres documents requis. En outre, elle veille à l'élaboration et à la mise en oeuvre des orientations et des règlements, notamment dans le domaine des produits dérivés.

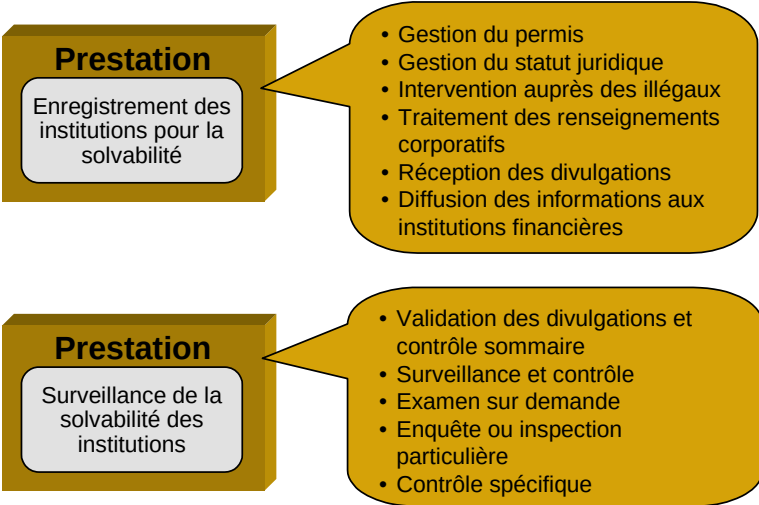
Le domaine qui suit montre les principaux processus qui concernent les marchés de valeurs. Les clientèles concernées sont essentiellement les émetteurs et leurs représentants ainsi que les courtiers et les initiés.



**Solvabilité**

Cette direction d'encadrement surveille et contrôle les institutions de dépôt (à l'exception des banques) et les compagnies d'assurance qui exercent leurs activités au Québec. Elle s'assure qu'elles détiennent toutes les autorisations requises pour exercer leurs activités au Québec et qu'elles satisfont aux exigences légales et réglementaires. De plus, elle évalue leur santé financière et la qualité de leur gestion afin de prévenir d'éventuels problèmes de rentabilité et de solvabilité. Enfin, elle assure l'élaboration et la mise en oeuvre des lignes directrices et des normes dans son domaine.

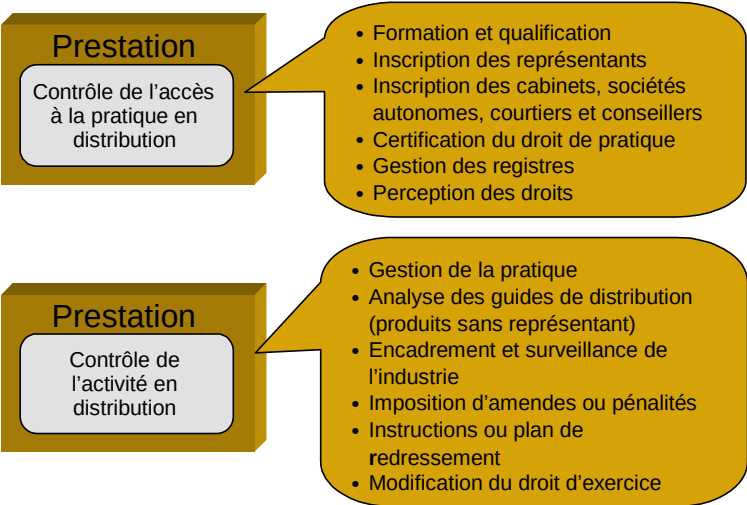
Les deux domaines qui suivent montrent les principaux processus qui concernent la solvabilité, d'une part en ce qui concerne l'enregistrement et d'autre part en ce qui concerne la surveillance. Les clientèles concernées sont essentiellement les assureurs et les institutions de dépôt.



**Distribution**

Cette direction d'encadrement surveille et contrôle les activités de distribution des produits et services financiers en administrant les règles d'admissibilité et d'exercice applicables aux représentants, aux cabinets, aux conseillers et aux courtiers de toute discipline, ainsi que les distributeurs dans le contexte des guides de distribution sans représentant. Elle assure l'élaboration et la mise en oeuvre des orientations et des règlements dans son domaine.

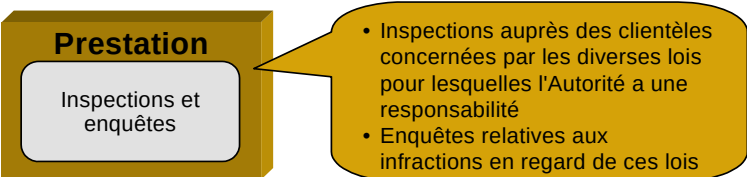
Les deux domaines qui suivent montrent les principaux processus qui concernent la distribution, d'une part, en ce qui concerne l'accès à la pratique et, d'autre part, en ce qui concerne le contrôle des activités de distribution. Les clientèles concernées sont essentiellement les représentants et les entreprises auxquelles ils se rattachent.



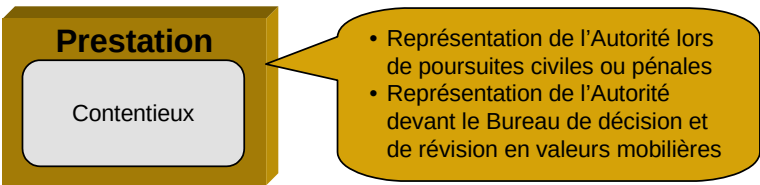
**Contrôle des marchés et affaires juridiques**

Cette direction générale assure le fonctionnement du cadre institutionnel de l'Autorité, en conseillant les instances dirigeantes quant à la conformité, à la cohérence, à l'équité et à la sécurité juridique des décisions relatives à l'application du régime québécois d'encadrement du secteur financier. De plus, elle mène à bien différents programmes d'inspection, conduit les enquêtes et intente, au besoin, les poursuites judiciaires et quasi judiciaires ainsi que les recours administratifs.

Le domaine qui suit montre les principaux processus qui concernent les activités d'inspection et d'enquête. La clientèle concernée est tout intervenant (personne physique ou morale) qui pourrait être en cause en regard de toute loi en vertu de laquelle l'Autorité a une responsabilité.



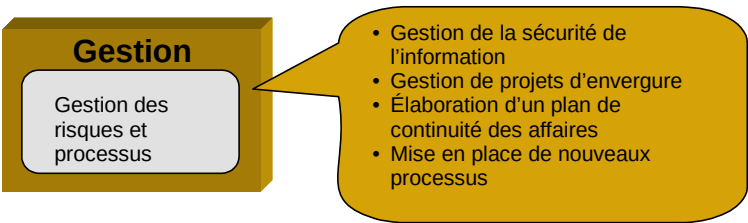
Le domaine qui suit montre les principaux processus qui concernent le Contentieux. La clientèle concernée est toute personne physique ou morale impliquée dans un recours devant un tribunal.



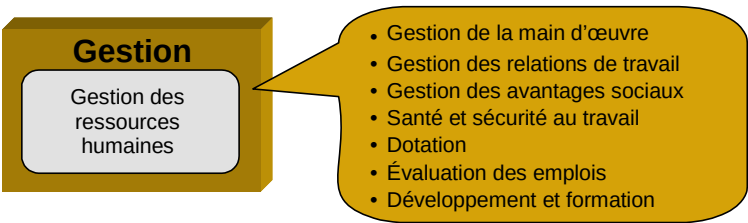
**Administration**

Cette direction générale assure l'établissement et la mise en œuvre des services-conseils administratifs et de soutien à l'Autorité. Elle regroupe les fonctions de gestion des risques et processus, des finances, des technologies de l'information, des ressources humaines et des ressources matérielles.

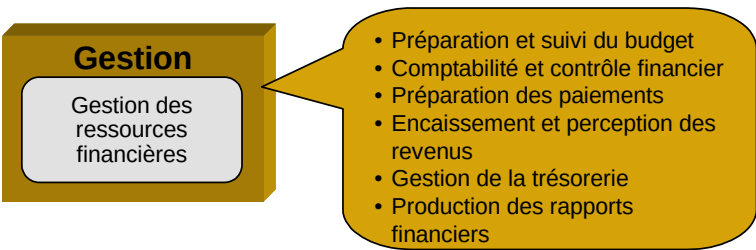
Le domaine qui suit montre les principaux volets de gestion des risques et processus.



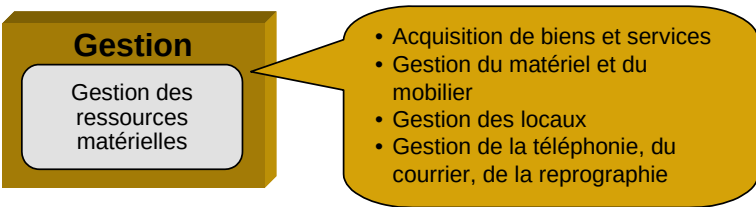
Le domaine qui suit montre les principaux processus de gestion des ressources humaines.



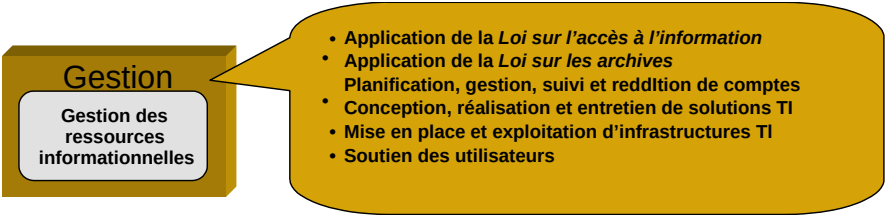
Le domaine qui suit montre les principaux processus de gestion des ressources financières. Il est à noter que des activités particulières se trouvent dans les diverses unités (par exemple : journaux auxiliaires) en plus des activités de perspective globale qui se trouvent à la Direction des finances.



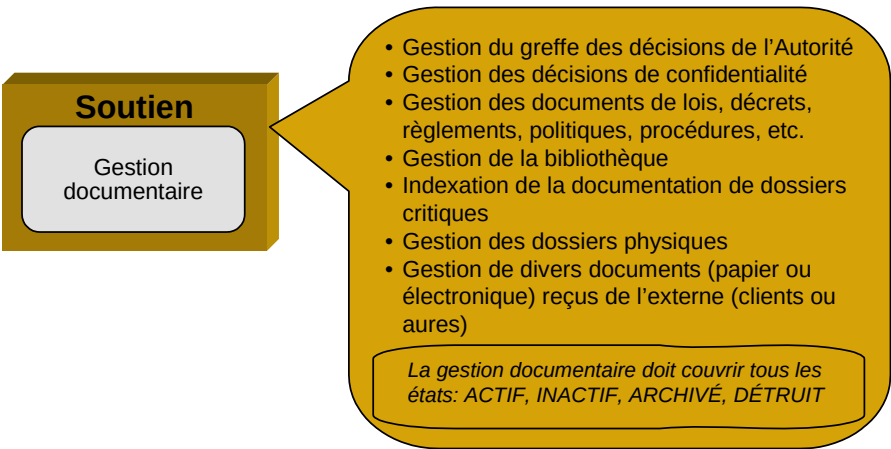
Le domaine qui suit montre les principaux processus de gestion des ressources matérielles. Il est à noter que la gestion des dossiers physiques, bien que relevant principalement de la Direction des ressources matérielles, est classée dans le domaine de la gestion documentaire.



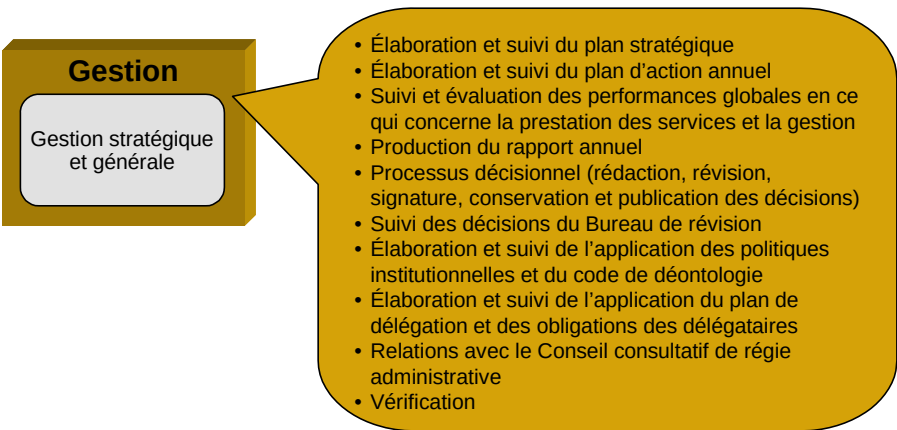
Le domaine qui suit montre les principaux processus de gestion des ressources informationnelles. On y trouve les activités liées aux technologies de l'information essentiellement situées à la Direction des technologies de l'information, et aussi d'autres activités concernant l'information dans son sens large et les politiques qui la concernent.



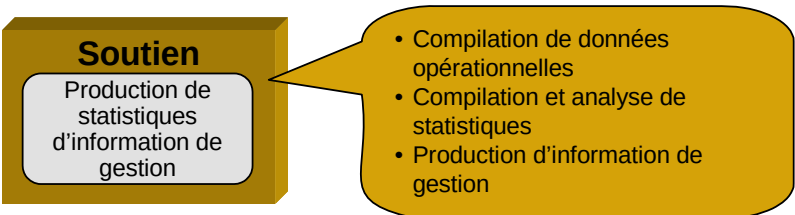
Le domaine qui suit montre les principaux processus relatifs à la gestion documentaire. Bien qu'une partie importante de ces processus se situe à la Direction des ressources matérielles, des activités particulières de certains de ces processus se trouvent dans les diverses unités administratives.



Le domaine qui suit montre les principaux processus de gestion globale qui se situent dans une perspective organisationnelle.



Le domaine qui suit montre les principaux processus qui concernent l'information de gestion. Bien qu'une consolidation organisationnelle et l'information de gestion est effectuée à la Direction générale de l'administration, des activités particulières se trouvent dans les diverses unités administratives.



**Mandats spéciaux**

Cette direction générale assure la coordination de certains projets stratégiques qui sont réalisés par d'autres directions générales ou surintendances de l'Autorité.

## CLIENTÈLES ET PARTENAIRES

### Clientèles

L'Autorité a deux grands groupes de clients :

- Les consommateurs de produits et services financiers;
- Les personnes morales ou physiques encadrées par l'Autorité qui se déclinent selon les disciplines suivantes :
  - Institutions de dépôt :
    - coopératives de services financiers;
    - sociétés de fiducie et sociétés d'épargne.
  - Assurance de personnes (individuelle et collective) :
    - assureurs, sociétés de secours mutuel, compagnies d'assurance funéraire ;
    - cabinets, sociétés et représentants autonomes;
    - représentants.
  - Assurance de dommages :
    - assureurs, sociétés mutuelles d'assurance;
    - cabinets, sociétés et représentants autonomes;
    - représentants.
  - Expertise en règlement de sinistres :
    - cabinets, sociétés et représentants autonomes;
    - représentants.
  - Planification financière :
    - cabinets, sociétés et représentants autonomes;
    - représentants.
  - Valeurs mobilières :
    - courtiers;
    - conseillers;
    - représentants;
    - émetteurs;
    - initiés.
  - Entités d'infrastructure de marché :
    - Bourses;
    - chambres de compensation;
    - organismes d'autoréglementation.

### Partenaires

Les partenaires de l'Autorité peuvent être distingués en trois groupes :

- Les organismes complémentaires pour l'application des lois sur les marchés financiers;
- Les organismes d'autoréglementation auxquels l'Autorité a délégué l'application de la totalité ou d'une partie de ses fonctions ou pouvoirs;
- Les organismes avec lesquels l'Autorité collabore et échange de l'information ou au sein desquels elle est un membre et participe à des tables de travail et des forums d'échange.

### Organismes complémentaires pour l'application des lois

- Le Bureau de décision et de révision en valeurs mobilières (BDRVM) qui a été créé par la Loi sur l'Autorité des marchés financiers en décembre 2004 agit en tant que tribunal administratif de première instance et exerce certains pouvoirs prévus par la Loi sur les valeurs mobilières. Le BDRVM reçoit les demandes de l'Autorité ou de toute personne

intéressée (citoyen, société, Bourse, chambre de compensation, organisme d'autoréglementation). Le BDRVM exerce également les pouvoirs de révision des décisions rendues par l'Autorité, par un organisme d'autoréglementation, par une entité exerçant une activité de bourse ou de compensation de valeurs.

- Le Registraire des entreprises qui agit, de concert avec l'Autorité, dans l'application de la Loi sur les assurances pour la constitution et la cessation des compagnies d'assurance et autres formes de sociétés d'assurance ainsi que pour le suivi des modifications des statuts et identifications de ces entreprises;
- Le Groupement des assureurs automobiles (GAA), qui est responsable de répondre aux besoins des assurés. Tous les assureurs automobile pratiquant au Québec sont obligatoirement membres du GAA.

### **Organismes d'autoréglementation**

L'Autorité peut, aux conditions qu'elle détermine, déléguer à un organisme reconnu l'application de la totalité ou d'une partie des fonctions et pouvoirs que lui confère la Loi. Plusieurs organismes d'autoréglementation sont reconnus au Québec. Par ailleurs, à l'heure actuelle, l'Autorité a délégué des fonctions et pouvoirs uniquement à l'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM). L'ACCOVAM exerce ses activités d'association professionnelle en réglementant les activités des courtiers de plein exercice en valeurs mobilières, tant en ce qui a trait à l'inscription des représentants qu'au capital nécessaire à la conduite de leurs affaires.

### **Collaboration et échange d'information**

L'Autorité est impliquée dans un réseau étendu d'organismes de réglementation ou d'expertise dans le domaine financier :

- Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) qui regroupe les autorités d'encadrement des valeurs mobilières des dix provinces et des trois territoires du Canada. L'Autorité participe à des groupes de travail sur divers aspects de la réglementation et de la surveillance des marchés de valeurs;
- Institut canadien des actuaires (ICA), où l'Autorité participe à des groupes de travail sur la gestion du risque et du capital, sur les pratiques d'investissement et sur la présentation des états financiers pour les assureurs;
- Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA) où l'Autorité participe à des groupes de travail sur divers sujets liés à l'encadrement de la solvabilité des assureurs;
- Canadian Insurance Self Regulatory Organization (CISRO) qui regroupe les organisations de l'encadrement des services d'assurance du Canada;
- Forum national des organismes de protection des consommateurs qui est le regroupement des responsables de fonds d'indemnisation, implique la Société d'Indemnisation en assurance de personne (SIAP), la Société d'indemnisation en matière d'assurance IARD (SIMA) et le Fonds d'assurance-dépôts de l'Autorité (ex-RADQ).
- Forum conjoint des autorités de réglementation du marché financier qui est composé de représentants du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (CCRRA), des Autorités canadiennes en valeurs mobilières (ACVM) et de l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) afin de coordonner et de rationaliser la réglementation des produits et services des marchés financiers canadiens. L'Autorité participe à des groupes de travail sur l'harmonisation des règles visant les fonds distincts et les fonds communs de placement, sur les régimes d'accumulation de capital, sur l'élaboration des lignes directrices sur les régimes offerts par les employeurs.
- L'Institut francophone de la régulation financière (IFREFI) qui est une structure souple de dialogue et de coopération entre les autorités francophones régulatrices des marchés financiers.
- Conventions de coopération avec d'autres autorités qui permettent l'échange d'information, le déroulement des enquêtes, la coopération technique, etc.

Les 24 autorités de réglementation signataires de conventions avec l'Autorité : Allemagne (BaFin), Chine (CSRC), Singapour (MAS), Argentine (CNV), Albanie (ASC), Maroc (CDVM), Espagne (CNMV), Québec (REQ, anciennement IGIF), Hong Kong (SFC), Brésil (CVM), NASAA, Australie (ASIC), Chili (SVS), Déclaration de Boca Raton, Roumanie (AVMR), États-Unis (CFTC) (2), Hongrie (ASVM) (2), France (COB), États-Unis (CFTC) et provinces canadiennes, Québec (SDI), Canada (BSIF), États-Unis (SEC) et provinces canadiennes.

Ces relations bilatérales sont renforcées par la signature d'une convention multilatérale entre les membres de l'OICV (22 signataires à ce jour).

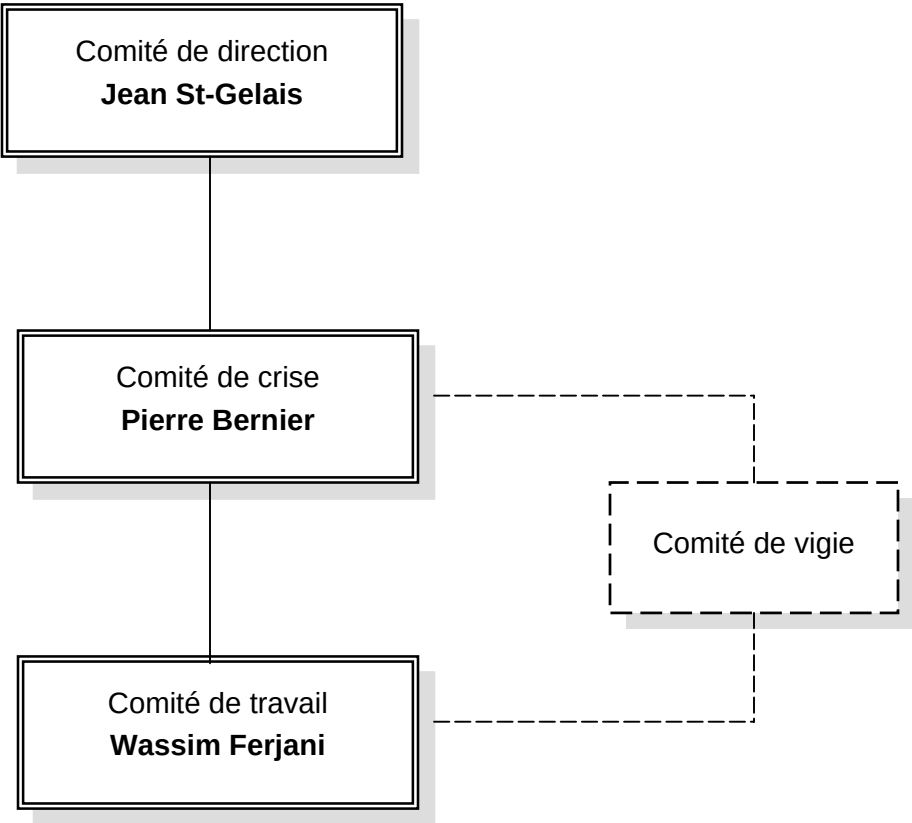
- La North American Securities Administrators Association (NASAA) qui est une organisation vouée à la protection des investisseurs. C'est une association volontaire composée des autorités de réglementation de chacun des 50 États américains, des provinces et des territoires canadiens.
- Le Council of Securities Regulators of the Americas (COSRA) qui est une organisation réunissant les autorités en valeurs mobilières des Amériques (du Nord, centrale et du Sud) et des Caraïbes qui a été fondée en 1992.
- L'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV), qui regroupe les autorités de contrôle des marchés financiers du monde. L'Autorité est membre du Comité technique et du Comité exécutif de l'OICV.
- L'Association internationale des contrôleurs d'assurance (IAIS), qui regroupe les autorités de contrôle des assureurs de 100 pays. Elle établit des normes internationales d'encadrement des assurances. Elle coordonne ses travaux avec les organismes internationaux regroupant les autorités des autres secteurs financiers.
- International Association of Deposit Insurers (IADI) qui regroupe une représentation significative des organismes responsables de la gestion des fonds d'assurance-dépôts à l'échelle planétaire. La mission de l'IADI est de contribuer à l'amélioration de l'efficacité de l'assurance-dépôts par la promotion de règles de conduite et la coopération internationale.
- La Société d'assurance-dépôts du Canada (SADC) qui assure les dépôts reçus par des institutions constituées en vertu des lois fédérales. L'Autorité (RADQ en 1969) a signé un accord avec la SADC prévoyant que la SADC indemniserait les dépôts reçus par une société de fiducie ou une société d'épargne constituée en vertu d'une loi fédérale.



STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU PROJET

L'Autorité s'est dotée de la structure organisationnelle suivante aux fins de la réalisation du PCA.

Plan de continuité des activités  
Pandémie d'influenza



## Comités

Dans la foulée de sa préparation à une éventuelle pandémie, l'Autorité a créé un Comité de travail. Un Comité de vigie et un Comité de crise élargi sont aussi en place. Tous ces comités sont chapeautés par le Comité de direction.

### Comité de travail

Le Comité de travail<sup>2</sup> adopte les principes directeurs et suit le cadre d'orientation du Service de la gestion des risques et processus, unité administrative chargée par la haute direction de piloter le projet de PCA en cas de pandémie d'influenza et du plan global de continuité des activités essentielles en cas d'incidents majeurs.

Le Comité de travail regroupe des représentants des différentes surintendances et directions générales. Le mandat de ce comité se résume comme suit :

- ✓ Identifier les activités, les clients, les partenaires et les fournisseurs de l'Autorité;
- ✓ Déterminer les ressources nécessaires assurant la continuité des activités essentielles;
- ✓ Élaborer des stratégies (mesures d'atténuation et dispositions préparatoires) appropriées à chacune des activités et périodes de la pandémie;
- ✓ Rédiger et réaliser le plan de communication de l'Autorité<sup>3</sup>;
- ✓ Élaborer et mettre à jour le PCA.

### Comité de vigie

Le Comité de vigie regroupera certains représentants du Comité de travail<sup>4</sup>. Il aura pour principales tâches de :

- ✓ Surveiller l'évolution de la grippe aviaire;
- ✓ Rester en contact permanent avec le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), le ministère de la Sécurité publique (MSP) et Services Québec;
- ✓ Alimenter le Comité de travail en information;
- ✓ Alerter directement le Comité de crise lors du passage à la phase 6.

### Comité de crise

Le Comité de crise est le groupe décisionnel qui est appelé à intervenir en toute circonstance critique lorsque les tentatives de rétablissement des activités n'apportent pas les résultats escomptés ou qu'aucune mesure palliative ne peut assurer la continuité ou la reprise rapide des services. La composition de ce comité dépend des activités et systèmes menacés et du type d'incident<sup>5</sup>.

Les membres suivants constituent le noyau permanent du Comité de crise :

- ✓ Le vice-président exécutif qui assume le rôle de président de ce comité;
- ✓ La directrice générale de l'administration;
- ✓ Le directeur des technologies de l'information;
- ✓ Le directeur des ressources matérielles;
- ✓ Le directeur des communications;
- ✓ Les responsables de la sécurité de l'information.

En cas de pandémie d'influenza, le Comité de crise sera complété par le directeur des ressources humaines et la surintendante de l'assistance à la clientèle et de l'indemnisation.

Le rôle du Comité de crise consiste à :

- ✓ Analyser et valider l'information recueillie par le Comité de travail sur chacune des activités;
- ✓ Revoir les stratégies adoptées par le Comité de travail;
- ✓ Approuver le PCA et ses mises à jour;
- ✓ Intervenir pendant la période de pandémie en prenant les décisions nécessaires.

---

2 Voir annexe 2 : Composition du Comité de travail.

3 Voir annexe 1 : Plan de communication de l'Autorité.

4 Voir annexe 2 : Composition du Comité de vigie.

5 Voir annexe 2 : Composition du Comité de crise. Le Comité de crise tire ses origines du processus de gestion des incidents.

## Procédures d'intervention

### Période d'alerte à la pandémie (phases 3 et 4)

Le Comité de vigie suit continuellement les derniers développements au sein du Plan gouvernemental en cas de pandémie d'influenza, en demeurant en contact avec les représentants du SCT, du MSP et de Services Québec. Le Comité de vigie suit aussi l'évolution de la pandémie à l'échelle nationale et internationale.

Le Comité de travail responsabilise les différentes surintendances/directions à l'égard du PCA en mettant en place un indicateur de gestion mesurant le degré de préparation de chacune des unités administratives en ce qui a trait à l'application des mesures d'atténuation, advenant une pandémie d'influenza.

### Période d'alerte à la pandémie (phase 5)

Lors de l'élévation du niveau d'alerte, indiquant le passage à la phase 5 de pandémie, le Comité de vigie avise le Comité de travail qui se réunira pour préparer une rencontre du Comité de crise.

Le Comité de travail dresse un état de la situation en produisant un rapport à une fréquence régulière pour le Comité de crise, qui synthétise les niveaux de préparation des différentes unités administratives. Ce rapport contient :

- ✓ les actions adoptées à l'échelle gouvernementale;
- ✓ la propagation du virus à l'échelle planétaire;
- ✓ la liste des employés mobilisables;
- ✓ la liste des quinze plus importantes activités parmi celles qui ont été désignées comme ayant un impact majeur;
- ✓ l'état d'avancement de la mise en place des dispositions préparatoires inhérentes à chacune des unités administratives;
- ✓ la couverture de l'ensemble des directives et des procédures de travail à domicile;
- ✓ les procédures à suivre durant la phase 6.

### Période de pandémie (phase 6)

Lors de l'annonce du passage à la phase 6 :

- ✓ Le Comité de vigie alerte à la fois les Comités de travail et de crise;
- ✓ Le Comité de travail effectue une mise à jour du dernier rapport présenté au Comité de crise;
- ✓ Le président du Comité de crise convoque une réunion urgente de ses membres pour décider des mesures à adopter à la lumière de l'information contenue dans le dit rapport et en rend compte au Comité de direction.

Tout au long de la phase 6 :

- ✓ Le Comité de travail prépare une liste hebdomadaire des employés absents par unité administrative et la dépose au Comité de crise;
- ✓ Le Comité de travail propose, en conséquence, au Comité de crise un scénario de déploiement des employés mobilisables;
- ✓ Le président du Comité de crise informe régulièrement le Comité de direction sur l'état de la situation;
- ✓ Le Comité de crise se réunit sur une base régulière pour approuver le déploiement des employés mobilisables vers les secteurs affectés;
- ✓ À la demande du Comité de crise, le Comité de direction intervient pour décider quant à l'application de mesures sur lesquelles le Comité de crise ne parvient pas à statuer;
- ✓ Le Comité de travail s'assure que l'ensemble des mesures prises s'harmonisent avec la planification gouvernementale en matière de coordination des ministères et organismes en cas de pandémie d'influenza.

### Période postpandémique

- ✓ Le Comité de vigie continue à suivre l'évolution de la situation en collaborant avec le SCT, le MSP et Services Québec;
- ✓ Le Comité de travail réalise un bilan global de la crise;
- ✓ Le Comité de crise analyse le bilan de la pandémie et évalue l'efficacité du processus décisionnel et du PCA en proposant des recommandations pour remédier aux lacunes décelées, le cas échéant;

- ✓ Le Comité de direction reconnaît et remercie les employés pour leurs efforts et invite ceux qui ont assuré les services essentiels à prendre du repos.
- ✓ Le Comité de direction veille au bon déroulement des opérations de reprise des activités prioritaires.

### Rôle spécifique

Certaines directions/services, de par la nature de leurs fonctions, se verront confier un rôle spécifique. Ainsi, les directions des ressources humaines, des communications, des technologies de l'information et des ressources matérielles et le Service de la gestion des risques et processus seront beaucoup plus sollicités que les autres directions/services tout au long des différentes phases de la pandémie<sup>6</sup>.

Ainsi, à cause des conséquences sur la santé physique et psychologique du personnel, le taux d'absentéisme serait inéluctablement élevé durant la pandémie. La Direction des ressources humaines devrait prévoir des mesures de gestion encadrant les absences et les redéploiements des employés ainsi que leur soutien psychologique. Elle devrait aussi maintenir à jour une banque de données relative aux employés actuels de l'Autorité et à ses ex-employés (retraités, stagiaires, contractuels). Elle devrait, le cas échéant, entreprendre des discussions préalables avec les syndicats quant aux mesures d'atténuation pouvant affecter certaines dispositions des conventions collectives. En plus, elle devrait rappeler aux membres du personnel de recourir aux programmes d'aide aux employés (PAE), au besoin.

De même, la réussite du PCA dépend largement de la qualité de l'information diffusée et de l'efficacité de sa communication à tous les employés, les clients, les partenaires, les fournisseurs, etc. Pour cette raison, la Direction des communications aurait un rôle crucial en matière de sensibilisation et de responsabilisation.

L'utilisation de la technologie serait un atout majeur en cas de pandémie puisqu'elle limiterait la transmission du virus en réduisant les rencontres personnelles. Le travail à distance serait une possibilité très envisageable. Pour cet usage, la Direction des technologies de l'information devrait planifier le recours à des technologies d'accès sécurisé à distance afin que les employés puissent travailler depuis leur domicile, le cas échéant, tout en restant connectés au serveur d'accès au réseau de l'Autorité.

En période de pandémie, l'interruption probable de la chaîne d'approvisionnement de biens et services, à cause notamment de la perturbation des systèmes de transport et de manque de personnel des fournisseurs, pourrait causer des pénuries et affecter l'usage de certains équipements. En outre, l'accès aux sites de travail peut s'avérer difficile, voire même impossible. La Direction des ressources matérielles devrait envisager une adaptation de sa logistique et de sa politique en matière de stockage, d'entretien des équipements et de gestion des locaux.

Étant donné les menaces à la sécurité de l'information liées à tout le processus de travail à domicile (transfert électronique de données confidentielles et transport physique de documents confidentiels), le responsable de la sécurité de l'information (relevant du Service de la gestion des risques et processus) devrait mettre en place une politique en la matière, propre à un contexte de pandémie d'influenza. Il devrait ainsi développer, en collaboration étroite avec les directions des technologies de l'information et des ressources matérielles, des directives claires et des procédures efficaces, applicables à toute l'échelle de l'Autorité. Le but étant d'assurer la cohérence et la coordination des interventions, de définir les pouvoirs et les responsabilités de chacun et de prendre les mesures adéquates lorsqu'un problème de sécurité est décelé.

---

<sup>6</sup> Voir annexe 3 : Tableau synthèse du plan de continuité des activités selon les principales responsabilités et les différentes phases d'une pandémie d'influenza.

## DESCRIPTION DES FORMULAIRES

Le Comité de travail a utilisé trois formulaires pour recueillir l'information nécessaire à la réalisation de son mandat : la **Fiche d'information par activité**, la **Fiche d'information par clientèle / partenaire / fournisseur** et la **Fiche d'accès à distance**<sup>7</sup>.

### Fiche d'information par activité

La fiche d'information par activité comporte quatre parties. La première partie, relative à l'information générale sur l'activité identifiée, sera valable pour toute conjoncture catastrophique dans le futur et sera mise à jour selon les besoins.

Les quatre parties se présentent comme suit :

- ✓ *Information générale* : secteur d'activités, renseignements sur l'activité et la catégorie des clients, ressources liées à l'activité, noms des partenaires et des fournisseurs;
- ✓ *Gestion des risques* : présentation du risque et analyse de son impact;
- ✓ *Mesures d'atténuation* : proposition des stratégies pour la réduction du risque affectant l'activité et de dispositions préparatoires;
- ✓ *Liste des employés mobilisables* : employés formés ou à former pour réaliser d'autres tâches.

Cet exercice nous a permis de dénombrer plus de 150 activités. Elles sont répertoriées par ordre d'importance : **majeur**, sur lesquelles l'impact d'une pandémie d'influenza est majeur compte tenu de la mission et des responsabilités de l'Autorité; **mineur**, sur lesquelles l'impact d'une pandémie d'influenza est mineur compte tenu de la mission et des responsabilités de l'Autorité; **aucun impact**, une pandémie d'influenza est sans impact sur celles-ci compte tenu de la mission et des responsabilités de l'Autorité<sup>8</sup>.

Une attention particulière a été portée aux activités dont l'impact a été jugé majeur ou mineur.

Les ressources matérielles et informatiques requises pour réaliser chacune des tâches ont été classifiées et dénombrées. La répartition en pourcentage de chacun des systèmes permettra à la Direction des technologies de l'information, à la suite des recommandations du Comité de crise, d'établir un ordre de priorité en cas de récupération des systèmes<sup>9</sup>.

Les mesures d'atténuation se classent principalement parmi les mesures préventives à déclencher en période d'alerte pandémique afin de limiter la propagation du virus au sein de l'Autorité. Les autres mesures à déployer durant la phase pandémique (phase 6) visent à maintenir au niveau requis la qualité et la quantité de nos activités<sup>10</sup>.

Par ailleurs, les employés affectés à des activités dont l'impact d'une pandémie est nul ont été identifiés et leurs champs d'expertise énumérés<sup>11</sup>. Le cas échéant, ces employés pourraient être affectés à d'autres fonctions dans le respect des ententes convenues avec les instances syndicales.

### Fiche d'information par clientèle/partenaire/fournisseur

Les catégories de clients, partenaires et fournisseurs identifiés à la fiche d'information par activité ont fait l'objet d'une analyse individuelle à l'aide de la fiche d'information par clientèle/partenaire/fournisseur. Cette fiche comporte trois parties et présente la même logique de raisonnement que la fiche d'information par activité. Les trois parties sont les suivantes :

- ✓ *Information générale* : catégorie de clients, nom du partenaire ou du fournisseur et la description des services offerts.
- ✓ *Gestion des risques* : présentation des risques et analyse de leur impact.
- ✓ *Mesures d'atténuation* : proposition des stratégies pour la réduction du risque affectant l'activité et de dispositions préparatoires et leurs coûts probables de leur réalisation<sup>12, 13</sup>.

Ce volet de notre collecte d'information nous a permis de déterminer l'importance de certaines catégories de clients, de partenaires et de fournisseurs sur les activités de l'Autorité ou sur la qualité des services offerts aux consommateurs de produits et services financiers ainsi que sur l'efficacité des marchés financiers au Québec.

---

<sup>7</sup> Voir à l'annexe 4 un exemplaire des trois formulaires utilisés.

<sup>8</sup> Voir annexe 5 : Liste des activités avec mention de l'impact d'une pandémie sur celles-ci.

<sup>9</sup> Voir annexe 6 : Répartition en pourcentage des systèmes informatiques utilisés.

<sup>10</sup> Voir annexe 7 : Liste des mesures et des dispositions préparatoires par activité.

<sup>11</sup> Voir annexe 8 : Liste des employés mobilisables avec leurs champs d'expertise.

<sup>12</sup> Voir annexe 9 : Liste des mesures et des dispositions préparatoires pour les clients et partenaires.

<sup>13</sup> Voir annexe 10 : Liste des mesures et des dispositions préparatoires pour les fournisseurs.

Un plan de communication a été déployé pour faire part au secteur financier et aux consommateurs de produits et services financiers du fait que l'Autorité prend toutes les mesures requises pour assurer la continuité de ses activités ainsi que le bon fonctionnement des marchés financiers.

Ainsi, les personnes morales identifiées seront contactées conformément au plan de communication afin de nous assurer qu'elles disposent d'un plan de continuité de leurs activités adapté au contexte d'une pandémie d'influenza.

### **Fiche d'accès à distance**

Les employés susceptibles de pouvoir travailler à la maison ont tous rempli le formulaire Fiche d'accès à distance visant à évaluer la nature du parc informatique personnel. Près de 170 employés ont été approchés. L'analyse de l'information collectée nous démontre que 88 % possèdent un ordinateur personnel. Toutefois, seulement 66 % d'entre eux ont un accès Internet rapide.

Afin de travailler efficacement à partir de la maison, des documents physiques devront circuler. À ce sujet, 40 % des activités nécessitent la détention d'un grand volume de papier. De plus, les employés estiment que 80 % des documents contiennent de l'information sensible ou confidentielle<sup>14</sup>.

## **STRATÉGIES À ADOPTER**

### **Période d'alerte à la pandémie**

#### **Mesures préventives à mettre en place immédiatement (phases 3 et 4)**

##### **1. Développer et maintenir de bons automatismes d'hygiène au travail**

Le virus de l'influenza est transporté le plus souvent par des gouttelettes plus lourdes que l'air, par contact, et non par aérosol en suspension dans l'air. La transmission de la grippe se fait par contact indirect avec les mains et des objets sur lesquels une personne malade a toussé ou éternué. L'hygiène des mains est donc cruciale en matière de prévention contre la propagation de grippe. Elle se fait sur une base régulière à l'aide de l'eau et du savon.

En cas d'accès limité ou difficile à l'eau, une solution de rechange sous forme de produits antiseptiques ayant une teneur minimum de 60 % d'alcool est une bonne méthode pour désinfecter les mains. Toutefois, cette solution ne peut pas remplacer le lavage à l'eau et au savon. De plus, le recours fréquent à cette méthode peut assécher la peau des mains à cause de la forte concentration en alcool.

Dans ce contexte, de bons réflexes d'hygiène personnelle permettent de limiter la transmission de l'infection. Voici quelques consignes à respecter :

- ✓ *Se laver les mains fréquemment;*
- ✓ *Éloigner les mains des yeux, de la bouche et du nez;*
- ✓ *Couvrir la bouche et le nez avec un mouchoir lors de toux ou d'éternuements;*
- ✓ *Tousser ou éternuer dans les creux du bras;*
- ✓ *Jeter le mouchoir à la poubelle;*
- ✓ *Se laver les mains après avoir toussé, éternué ou jeté un mouchoir;*
- ✓ *Éviter le contact avec les personnes à risque;*
- ✓ *Éviter le contact avec les personnes présentant les symptômes de la grippe.*
- ✓ *Bref, le lavage des mains est le moyen le plus efficace pour se protéger contre la transmission du virus de la grippe.*

##### **2. Inculquer des bonnes habitudes de nettoyage des lieux de travail**

Les virus de la grippe peuvent vivre 5 minutes sur les mains, 8 à 12 heures sur les vêtements, le tissu et le papier, 24 à 48 heures sur les revêtements (évier, poignées, comptoirs, etc.) et peuvent se propager dans les espaces mal ventilés.

Il est donc fortement recommandé de nettoyer les lieux de travail et les revêtements avec des détergents puis des désinfectants (alcool, chlore granulaire, hypochlorite de sodium, etc.) et de bien ventiler les espaces de travail afin de réduire la propagation du virus.

---

<sup>14</sup> Voir à l'annexe 11 : Inventaire du parc informatique externe (travail à domicile).

Rappelons que, comme le virus de l'influenza est transporté le plus souvent par gouttelettes plus lourdes que l'air, par contact, et non par aérosol en suspension dans l'air, il n'est pas nécessaire de planifier des mécanismes additionnels concernant la circulation et la filtration de l'air. Le fonctionnement régulier et l'entretien normal des systèmes de chauffage, de climatisation et de circulation de l'air sont maintenus.

Voici quelques mesures qui peuvent être appliquées :

- ✓ *Nettoyage régulier des surfaces souvent touchées avec les mains;*
- ✓ *Utilisation individuelle des ustensiles de cuisine et de ménage;*
- ✓ *Lavage des ustensiles avec du savon et de l'eau chaude;*
- ✓ *Nettoyage des bureaux des employés récemment malades;*
- ✓ *Retrait des brochures et des magazines des salles d'attente et de la réception.*

### **Mesures préventives à mettre en place selon l'évolution de la pandémie (phases 5 et suivantes)**

#### **3. Favoriser le travail à distance**

Pendant la période d'alerte à la pandémie et probablement à la phase 5 de la pandémie, il serait indispensable de limiter les contacts entre les personnes. Il serait judicieux d'éviter les regroupements et la fréquentation des endroits publics durant la pandémie. Il serait nécessaire de ne pas avoir de contact physique étroit et de ne pas rester dans un espace confiné avec des personnes infectées ou qui peuvent être en période d'incubation.

Voici quelques propositions pour réduire les contacts étroits :

- ✓ Favoriser le travail à domicile;
- ✓ Organiser les rencontres dans des grandes salles;
- ✓ Raccourcir la durée des réunions;
- ✓ Annuler les réunions, les séances de formation et les ateliers non nécessaires;
- ✓ Utiliser les nouvelles technologies d'information pour communiquer (ex : vidéoconférence);
- ✓ Éviter les cafétérias et les restaurants.

#### **4. Limiter l'accès aux sites de travail aux personnes ayant des symptômes de grippe**

En période de pandémie, l'Autorité hausserait son niveau d'alerte et devrait, le cas échéant, afficher des avertissements aux différents points d'entrée à ses sites, appelant les employés et les visiteurs montrant des symptômes de grippe à ne pas entrer.

#### ***Exemple d'avertissement***

Vous êtes priés de ne pas entrer si vous présentez au moins deux des symptômes suivants :

- ✓ Des frissons, des tremblements et de la fièvre (température plus élevée que 38° C);
- ✓ Un début de douleur musculaire;
- ✓ Un mal de gorge;
- ✓ Une toux sèche;
- ✓ Du mal à respirer;
- ✓ Des éternuements;
- ✓ Le nez qui coule ou qui est bouché;
- ✓ Des signes de fatigue.

#### **5. Appliquer une mesure de gestion du personnel voyageant à l'étranger**

En matière de relations internationales, l'Autorité est active sur tous les continents, ce qui nécessite de nombreux et fréquents déplacements. L'Autorité doit nécessairement encadrer les missions à l'étranger en appliquant une mesure de gestion des voyages de son personnel en cas de pandémie. À ce sujet, l'Autorité procèdera à une analyse des risques pour chaque mission et pourra reporter ou annuler celles présentant un risque élevé. L'Autorité devra aussi planifier des arrangements pour ses employés bloqués dans d'autres pays, qui décident de fermer leurs frontières pour restreindre la prolifération de la pandémie<sup>15</sup>.

En plus, des dispositions particulières doivent être prises dans le cas des employés revenant de voyage professionnel ou personnel à l'étranger. À cet égard, l'Autorité pourrait prendre les mesures suivantes :

---

<sup>15</sup> Voir annexe 12 : Liste des déplacements à l'étranger.

- ✓ Demander à l'employé de contacter, avant de se présenter au travail, la Direction des ressources humaines qui appliquera les consignes du MSSS.
- ✓ Si l'employé revient d'un pays non encore contaminé par la grippe aviaire, il sera autorisé à revenir travailler;
- ✓ Si l'employé revient d'un pays contaminé par la grippe aviaire, il sera prié d'aller consulter un médecin avant de se présenter au travail.

#### 6. Appliquer une mesure de gestion du personnel exposé au virus sur les lieux du travail

En plus d'exiger des employés présentant des symptômes de grippe de ne pas se présenter au travail, l'Autorité prendra toutes les mesures nécessaires afin d'exclure des lieux de travail tout employé présentant des signes symptomatiques de grippe.

Dans ce contexte, si un employé se sent malade au travail, il doit absolument contacter par téléphone la Direction des ressources humaines. La personne désignée à cette direction devra déclencher un processus d'évaluation de l'état de l'employé en question en menant une série d'actions se résumant comme suit :

- ✓ Éviter dans la mesure du possible de rendre visite à l'employé en question;
- ✓ Vérifier par téléphone si l'employé manifeste des symptômes tels que ceux mentionnés sur le Formulaire de détection du virus de la grippe<sup>16</sup>;
- ✓ Si le diagnostic est négatif, l'employé n'a pas vraisemblablement la grippe. Il faut alors le rassurer et lui conseiller de consulter un médecin s'il est toujours inquiet et de rester en contact régulier avec la Direction des ressources humaines;
- ✓ Si le diagnostic est positif, l'employé est fort probablement contaminé. Il devrait alors remplir une Fiche de renseignements pour cas risqué : virus de grippe déclaré au travail<sup>17</sup>. Cette fiche comprendra des renseignements sur l'employé infecté de même que sur ses collègues et les visiteurs qui l'ont côtoyé;
- ✓ Donner des consignes (selon les directives du MSSS) à l'employé lui indiquant la démarche à suivre pour quitter le travail en lui suggérant de consulter aussitôt son médecin;
- ✓ Informer le supérieur hiérarchique de l'employé de son absence;
- ✓ Identifier, joindre et informer les membres du personnel ayant côtoyé l'employé suspecté d'avoir la grippe en leur expliquant qu'ils représentent des cas risqués et en les invitant à éviter tout contact physique avec les autres membres du personnel;
- ✓ Demander le nettoyage et la désinfection du poste de travail de l'employé infecté ainsi que ceux de ses collègues ayant eu des contacts étroits avec lui.
- ✓ Mettre en place un système de gestion d'absence et de retour des employés considérés comme cas risqués. Ce système permettra à l'Autorité d'indiquer aux employés contaminés la durée de repos qu'ils doivent observer (selon les directives du MSSS), de prendre les nouvelles de ces employés pendant leur absence afin de s'assurer de leur bonne santé avant d'autoriser leur retour au travail et de les inciter à reprendre leurs activités lorsqu'ils sont rétablis.

### **Période de pandémie**

Le lecteur est prié de consulter les annexes 7, 9 et 10 afin de prendre connaissance des stratégies spécifiques qui seront mises en place durant la période de pandémie.

### **Période postpandémique**

La période postpandémique correspond à une phase de recouvrement durant laquelle l'Autorité adoptera une stratégie de rétablissement des activités ralenties ou interrompues, qui consiste à :

- ✓ Offrir un soutien psychologique aux employés, le cas échéant;
- ✓ Inviter les employés ayant assuré les services essentiels à se reposer;
- ✓ Reconnaître les efforts déployés par le personnel;
- ✓ Dresser un bilan détaillé de la pandémie;
- ✓ Gérer la reprise normale des activités;
- ✓ Soutenir la réorganisation des activités;
- ✓ Communiquer à l'interne avec les employés et à l'externe avec les intervenants financiers;
- ✓ Revoir l'analyse des risques;
- ✓ Réajuster l'évaluation des impacts;
- ✓ Mettre à jour le PCA.

<sup>16</sup> Voir annexe 13 : Formulaire de détection du virus de la grippe.

<sup>17</sup> Voir annexe 13 : Fiche de renseignements pour cas risqué : virus de grippe déclaré au travail.



## RÉALISATION DES DISPOSITIONS PRÉPARATOIRES

Selon la phase pandémique, des mesures d'atténuation devront être mises en place. À cet égard, certaines dispositions préparatoires doivent être réalisées maintenant. En effet, dans un souci d'efficacité organisationnelle pendant la période de pandémie d'influenza, il sera nécessaire de former le personnel, de le familiariser avec les processus et de rédiger des procédures de travail afin de rendre les employés plus polyvalents, assurant ainsi un bon redéploiement, le cas échéant.

Aussi, des discussions devront avoir lieu avec les différents syndicats afin de concrétiser les aménagements temporaires aux conditions de travail qui seront requis.

Ainsi, un échéancier de travail détaillé a été préparé. Il représente les différents travaux qui devront être faits au cours des prochains mois. Par ailleurs, certaines tâches ne peuvent être planifiées précisément, puisqu'elles sont prévues à des phases pandémiques ultérieures dont la date de déclenchement est inconnue<sup>18</sup>.

## MISES À JOUR ET TESTS DU PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Il est primordial que le PCA soit mis à jour périodiquement. En effet, les changements (adjonctions, modifications et suppressions) touchant les activités, les ressources, les clients, les partenaires, les fournisseurs et les systèmes doivent être reflétés dans le PCA, de même que les changements organisationnels (abolitions, remaniements et création de structures et d'unités administratives).

Pour ce faire, une procédure de mise à jour à base annuelle, consistant à remplir les trois formulaires mentionnés précédemment, devrait être effectuée par les membres du Comité de travail. De cette façon, les différents changements d'ordre structurel et opérationnel réalisés au sein de l'Autorité seraient intégrés dans la nouvelle version du PCA.

De même, toute la question du travail à domicile devrait être mise à l'essai, en particulier pour s'assurer que la technologie utilisée fonctionne efficacement et pour garantir la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité et la confidentialité de l'information. Également, des groupes d'employés susceptibles de travailler à la maison devraient être invités occasionnellement à accomplir leurs tâches régulières à partir de leur domicile. Cette mise en situation permettrait de mesurer l'efficacité de cette mesure, d'apporter les correctifs nécessaires ainsi que d'établir et de valider le protocole de transfert de documents papier, le cas échéant.

Aussi, il serait approprié d'évaluer les risques que la connexion Internet entre les employés et l'Autorité fassent défaut. Dans le scénario où la possibilité serait élevée, une solution de rechange devrait être mise en place.

---

<sup>18</sup> Voir les annexes 7,9 et 10.

## RÉFÉRENCES

- ASSOCIATION CANADIENNE DES COURTIER EN VALEURS MOBILIÈRES, Lignes directrices sur l'élaboration du plan de continuité d'activité, mai 2004.
- AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, Plan directeur des technologies de l'information, description du contexte d'affaires, 18 mai 2006.
- AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, Guide de préparation au risque de pandémie de grippe à l'intention des institutions financières québécoises, août 2006.
- BADER JEAN-MICHEL, « Grippe aviaire : premier cas de transmission interhumaine en Indonésie », Le Figaro, 24 juin 2006.
- COMMISSION DES VALEURS MOBILIÈRES DU QUÉBEC, Plan d'urgence, 1999.
- COOPER SHERRY, La peur de la peur : ne vous laissez pas submerger, Rapport spécial, BMO Nesbitt Burns, 11 octobre 2005.
- MANUFACTURIERS ET EXPORTATEURS DU CANADA, Pandémie de grippe : guide de planification de la continuité pour les entreprises canadiennes, mars 2006.
- MARQUEZ REYNALDO, « Grippe aviaire : les assureurs en état d'alerte », Le Journal de l'assurance, avril 2006.
- MERCER HUMAN RESOURCES CONSULTING, Avian flu pandemic preparedness survey report, printemps 2006.
- MERCER HUMAN RESOURCES CONSULTING, The emerging global pandemic : human resource implications, 2006.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DU QUÉBEC, Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza, mars 2006.
- MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE, Contact pandémie, N° 1, 11 mai 2006.
- ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ, Plan mondial OMS de préparation à une pandémie de grippe, 2005.
- SANTÉ CANADA, Plan canadien de lutte contre la pandémie d'influenza, février 2004.
- SERVICES QUÉBEC, De l'influenza aviaire à la pandémie d'influenza : approche gouvernementale, Présentation s'adressant aux associations et syndicats de la fonction publique, 27 et 28 avril 2006.
- TRACEY BOLES, "Firms at bird flu summit are urged to plan for the worst", The Sunday Times, janvier 2006.
- TRANSPORTS QUÉBEC, Plan de continuité des activités (pandémie d'influenza) : orientations et stratégies pour la planification, l'intervention et le rétablissement, mars 2006.
- WALDIE PAUL et STEWART SINCLAIR, "Banks, insurers told to plan for bird flu", The Globe and Mail, mars 2006.
- WEISBART STEVEN, Pandemic : "Can the life insurance industry survive the avian flu?", Insurance Information Institute, 23 mars 2006.

## **SITES INTERNET**

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation  
<http://www.mapaq.gouv.qc.ca>

Organisation Mondiale de la Santé  
<http://www.who.int/fr>

Gouvernement du Canada  
<http://www.influenza.gc.ca>

Agence de santé publique du Canada  
<http://www.phac-aspc.gc.ca>

Organisation Mondiale de la Santé Animale  
[http://www.oie.int/fr/fr\\_index.htm](http://www.oie.int/fr/fr_index.htm)

Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture  
<http://www.fao.org>

Ministère de la Santé et des Services sociaux  
<http://www.msss.gouv.qc.ca/index.php>

Ministère de la Sécurité publique  
<http://www.msp.gouv.qc.ca>

Santé Canada  
<http://www.hc-sc.gc.ca>

Pan American Health Organization  
<http://www.paho.org>

Institut national de santé publique  
<http://www.inspq.qc.ca>

Gouvernement du Québec  
<http://www.pandemiequebec.gouv.qc.ca>

# **ANNEXE 1**

## **PLAN DE COMMUNICATION**

Plan de continuité des activités  
en cas de pandémie d'influenza

AVRIL 2007

TABLE DES MATIÈRES

RÔLE DE L’AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS \_\_\_\_\_ 27

PROBLÉMATIQUE \_\_\_\_\_ 29

MANDAT CONTEXTUEL \_\_\_\_\_ 29

PUBLICS CIBLES \_\_\_\_\_ 29

RÔLES ET RESPONSABILITÉS \_\_\_\_\_ 29

IMPACTS PRÉVISIBLES D’UNE PANDÉMIE SUR LE SECTEUR DES SERVICES  
FINANCIERS ET ENJEUX \_\_\_\_\_ 30

OBJECTIFS ET ACTIONS STRATÉGIQUES \_\_\_\_\_ 31

CLIENTÈLE INTERNE \_\_\_\_\_ 31

ANNEXE – PLAN DE COMMUNICATION \_\_\_\_\_ 32

## RÔLE DE L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

Personne morale et mandataire de l'État, l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) est l'organisme de réglementation, de surveillance et d'assistance aux consommateurs de produits et services financiers au Québec.

Instituée par la Loi sur l'Autorité des marchés financiers (L.R.Q., c. A-7.03), elle est entrée en activité le 1<sup>er</sup> février 2004. Elle a alors regroupé le Bureau des services financiers, la Commission des valeurs mobilières du Québec, l'Inspecteur général des institutions financières, le Fonds d'indemnisation des services financiers et la Régie de l'assurance-dépôts du Québec.

L'Autorité est dirigée par un président-directeur général nommé par le gouvernement. Son autonomie financière est assurée par les cotisations et les droits versés par les personnes et les entreprises concernées par les lois qu'elle est chargée d'appliquer.

### Mission de l'organisme

Édictée par sa loi constitutive, la mission de l'Autorité consiste à appliquer les lois régissant l'encadrement du secteur financier, notamment dans les domaines des assurances, des valeurs mobilières, des institutions de dépôt – sauf les banques – et de la distribution de produits et services financiers.

Plus précisément, l'Autorité doit :

- prêter assistance aux consommateurs de produits et aux utilisateurs de services financiers;
- veiller à ce que les institutions financières et les autres clientèles du secteur financier respectent les normes de solvabilité prescrites et se conforment aux obligations que la Loi leur impose;
- assurer l'encadrement des activités de distribution de produits et services financiers;
- assurer l'encadrement des activités de Bourse et de compensation, et celui des marchés de valeurs mobilières;
- veiller à la mise en place de programmes de protection et d'indemnisation des consommateurs de produits et des utilisateurs de services financiers, et administrer les fonds d'indemnisation prévus par la Loi.

Pour l'exécution de son mandat, le président-directeur général de l'Autorité des marchés financiers s'appuie sur trois directions générales et quatre directions de l'encadrement. Au total, l'Autorité regroupe, à Québec et à Montréal, une équipe de plus de 550 employés.

### Clientèle

L'Autorité encadre le secteur financier québécois, notamment dans les domaines des assurances, des valeurs mobilières, des institutions de dépôt – à l'exception des banques – et de la distribution de produits et services financiers.

Voici un tableau démontrant en détail l'ensemble de la clientèle encadrée par l'Autorité des marchés financiers.

Tableau 1 – Portrait des clientèles encadrées par l’Autorité des marchés financiers

| Clientèles <sup>1</sup>                                    | Nombre          |
|------------------------------------------------------------|-----------------|
|                                                            | Au 31 mars 2006 |
| <b>INSTITUTIONS DE DÉPÔT</b>                               |                 |
| Coopératives de services financiers                        | 531             |
| Sociétés de fiducie et sociétés d'épargne                  | 46              |
| <b>ASSURANCE DE PERSONNES (INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE)</b> |                 |
| Assureurs                                                  | 126             |
| Cabinets, sociétés et représentants autonomes              | 8 685           |
| Représentants                                              | 17 729          |
| <b>ASSURANCE DE DOMMAGES</b>                               |                 |
| Assureurs                                                  | 185             |
| Cabinets, sociétés et représentants autonomes              | 1 199           |
| Représentants                                              | 10 474          |
| <b>EXPERTISE EN RÈGLEMENT DE SINISTRES</b>                 |                 |
| Cabinets, sociétés et représentants autonomes              | 221             |
| Représentants                                              | 2 433           |
| <b>PLANIFICATION FINANCIÈRE</b>                            |                 |
| Cabinets, sociétés et représentants autonomes              | 1 228           |
| Représentants                                              | 4 752           |
| <b>VALEURS MOBILIÈRES</b>                                  |                 |
| Émetteurs assujettis                                       | 5 274           |
| Courtage de plein exercice                                 |                 |
| Courtiers                                                  | 132             |
| Représentants                                              | 7 350           |
| Courtage d'exercice restreint                              |                 |
| Courtiers                                                  | 14              |
| Représentants                                              | 137             |
| Courtage en épargne collective                             |                 |
| Cabinets                                                   | 95              |
| Représentants                                              | 22 295          |
| Courtage en contrats d'investissement                      |                 |
| Cabinets                                                   | 11              |
| Représentants                                              | 45              |
| Courtage en plans de bourses d'études                      |                 |
| Cabinets                                                   | 22              |
| Représentants                                              | 817             |
| Conseillers en valeurs mobilières                          |                 |
| Conseillers                                                | 210             |
| Représentants                                              | 888             |
| <b>ENTITÉS D'INFRASTRUCTURE DE MARCHÉ</b>                  |                 |
| Bourses                                                    | 6               |
| Chambres de compensation                                   | 2               |
| Organismes d'autoréglementation (OAR)                      | 5               |

1. Les personnes (morales ou physiques) assujetties à la Loi sur la distribution de produits et services financiers peuvent cumuler plusieurs disciplines. Il est donc possible qu'elles soient comptées plusieurs fois.

## PROBLEMATIQUE

L'influenza aviaire est une maladie virale contagieuse pouvant affecter les oiseaux sauvages ou domestiques. Si ce virus se modifie de façon à pouvoir devenir transmissible à l'humain, une pandémie peut être envisageable.

Statistiquement, on dénote environ trois pandémies par siècle. Dans le cas d'une telle pandémie au Québec, on prévoit qu'elle atteindrait 35 % de la population en première vague, sur une période de huit semaines. Par conséquent, le nombre d'employés qui seront absents au travail sera sans aucun doute considérable.

## MANDAT CONTEXTUEL

Dans ce contexte, il est primordial que l'Autorité se dote d'un plan de communication en prévision de ce genre de crise. La Direction des communications de l'Autorité a pour mandat d'informer ses employés sur ce phénomène en utilisant différents moyens de communication. Il est important que tous les membres de son personnel soient au fait que l'Autorité a mis sur pied un plan complet de continuité de ses activités en cas de pandémie.

De plus, puisque l'Autorité travaille en collaboration avec différents clients, partenaires et fournisseurs, elle doit s'assurer que les gens avec qui elle fait affaire et dont les services sont essentiels, ont également prévu un plan de continuité en cas de pandémie.

Finalement, l'Autorité doit s'assurer que les consommateurs de produits et services financiers reçoivent les services auxquels ils ont droit.

## PUBLICS CIBLES

### Interne

- L'ensemble des employés de l'Autorité

### Externe

- Les clients du secteur financier (assureurs, courtiers et conseillers, représentants et dirigeants en valeurs mobilières, émetteurs, initiés, représentants certifiés ou autonomes, cabinets ou sociétés autonomes, institutions de dépôt, Bourses, chambres de compensation et OAR)
- Les partenaires essentiels de l'Autorité
- Les fournisseurs essentiels de l'Autorité
- Les consommateurs de produits et services financiers

## ROLES ET RESPONSABILITES

Voici le nom des personnes impliquées dans l'élaboration et la réalisation du plan de communication en cas de pandémie d'influenza.

### **Wassim Ferjani**

(Chargé de projet du *Plan de continuité des activités en cas de pandémie d'influenza*)

### **Élaine Marin**

(Collaboratrice)

### **Cynthia Tremblay**

(communication et soutien logistique)

### **Anouk Morel**

(communication et soutien Web)

### **Frédéric Alberro**

(Porte-parole de l'Autorité des marchés financiers)



## IMPACTS PREVISIBLES D'UNE PANDÉMIE SUR LE SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS ET ENJEUX

L'estimation des impacts économiques et financiers d'une éventuelle pandémie de grippe est tributaire de plusieurs incertitudes entourant le risque de pandémie de grippe. Le Forum économique mondial considère qu'il y aurait un impact économique important. Les publications du Fonds monétaire international (FMI) prévoient similairement un impact économique fort. Toutefois, selon ses prévisions, le FMI précise que cet impact serait peu durable permettant un rapide recouvrement de l'économie.

En termes d'impact sur le taux de croissance du produit intérieur brut global (PIB global), le Forum économique mondial prévoit une baisse supérieure à 1,5 % pour tous les scénarios projetés. La Banque mondiale publie des pronostics similaires en fixant la baisse du taux de croissance du PIB global à 0,7 % dans le scénario optimiste, à 2 % dans le scénario réaliste et à 4,8 % dans le scénario pessimiste. La Banque mondiale propose également un scénario qui permet une ventilation des effets économiques d'une pandémie de grippe par facteurs. Ce scénario considère alors les effets de la mortalité et de l'absentéisme en faisant une projection des impacts de la pandémie asiatique de 1958. Le scénario examine en plus les effets des efforts pour contenir la propagation de la pandémie, tels que la réduction des déplacements et des voyages et la fermeture des édifices à grande concentration humaine, en considérant que ces effets ont un impact négatif sur la demande.

De plus, au sujet de la demande, les économistes prévoient qu'une pandémie de grippe risque d'affecter négativement la confiance des consommateurs et de changer leurs habitudes de consommation en réduisant radicalement les activités qui les amèneront à fréquenter des endroits à grand rassemblement. La confiance des investisseurs serait pareillement touchée, générant des conséquences majeures pour les marchés financiers. L'accroissement de l'aversion au risque entraînerait une forte demande de liquidité. Ce comportement engendrerait alors une baisse temporaire des prix de l'actif. Même si ces effets sont considérés comme temporaires, la baisse des prix de l'actif pourrait avoir un impact significatif sur les bilans des institutions financières. Du côté de l'offre, une baisse de la productivité pourrait être causée par le taux d'absentéisme élevé des travailleurs. Cette baisse de productivité devrait être accompagnée pour les institutions de dépôt par une baisse de la demande de services impliquant un contact physique contre une hausse de la demande de services bancaires en ligne.

En revanche, pour les compagnies d'assurances, cette baisse de productivité serait accompagnée par une demande de services plus importante, due à l'augmentation des taux de morbidité et de mortalité. Il faut également prendre en considération que cette baisse de la productivité générerait un risque opérationnel considérable pour l'ensemble de la clientèle de l'Autorité, et elle toucherait également les partenaires d'affaires, les fournisseurs de services et leurs sous-traitants.

De manière générale, la baisse de productivité aurait des répercussions certaines sur les activités de l'Autorité en augmentant le nombre de demandes de renseignement et de plaintes déposées.

De par sa mission, l'Autorité doit veiller à protéger les consommateurs de produits et services financiers et à assurer le bon fonctionnement des marchés financiers. Elle doit veiller à ce que les services qu'elle rend habituellement et qui sont rendus par les différents intervenants aux consommateurs, se poursuivent, même lors d'une pandémie d'influenza.

## OBJECTIFS ET ACTIONS STRATEGIQUES

Les objectifs et actions mises en place par l'Autorité s'échelonnent sur un échéancier à court et long terme. Les actions visent deux grandes catégories de clientèle : les membres du personnel de l'Autorité ainsi que la clientèle externe et les partenaires de l'Autorité. Vous trouverez en annexe, tous les détails concernant chacune de ces actions (date, médium, personne visée, etc.).

### Clientèle interne

- Campagne de vaccination contre la grippe saisonnière pour les employés
- Publication d'un article dans le journal interne l'Autoroute
- Organiser des séances d'information pour les employés (Québec – Montréal)
- Organiser une campagne de sensibilisation interne
- Élaborer une rubrique sur le site intranet
- Formation des employés du Centre de renseignements

### Clientèle externe et partenaires

- Organiser un atelier sur l'influenza lors de notre Rendez-vous avec l'Autorité des marchés financiers
- Publication d'un article dans le journal externe Info-Autorité
- Communication avec les clientèles et partenaires
- Publication d'un article dans le trimestriel de la Chambre de la sécurité financière et de la Chambre de l'assurance de dommages
- Élaborer un avis du personnel de l'Autorité à l'attention des courtiers, conseillers, émetteurs et initiés, Bourses, chambres de compensation et OAR
- Publication d'un guide de préparation au risque de pandémie de grippe à l'intention des institutions financières québécoises
- Diffusion de communiqués de presse
- Élaborer et mettre à jour un message téléphonique d'intérêt selon la situation
- Diffusion d'information sur le site Internet de l'Autorité

ANNEXE – PLAN DE COMMUNICATION

| PLAN DE COMMUNICATION À L'INTENTION DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES DE L'AUTORITÉ |                                                       |                               |               |                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      |                                                       |                               |               | DISPOSITION PRÉPARATOIRE                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| PHASE**                                                                              | RESP.                                                 | PERSONNE VISÉE                | DATE          | MÉDIUM                                                                                                                                                                                                 | MESSAGE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| PHASE 3                                                                              | Direction des communications et secteurs responsables | Tous les membres du personnel | Novembre 2006 | Campagne de vaccination saisonnière                                                                                                                                                                    | Inciter les employés à se faire vacciner contre la grippe saisonnière.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                      |                                                       |                               | Février 2007  | Journal interne l'Autoroute                                                                                                                                                                            | Annoncer la tenue des petits-déjeuners et introduire le sujet de la pandémie.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                      |                                                       |                               | Mars 2007     | Organisation de deux petits-déjeuners à Québec et à Montréal<br>Présentation de vidéos<br>Remise d'une pochette d'information comprenant des brochures et une bouteille de désinfectant pour les mains | Informar et sensibiliser les membres du personnel de l'Autorité sur la question. Le premier volet de la présentation sur les particularités du virus H5N1 ainsi que sur les statistiques liées à ce phénomène. Le deuxième volet traitera du <i>Plan de continuité des activités en cas de pandémie d'influenza</i> mis en place par l'Autorité. |

# PLAN DE COMMUNICATION À L'INTENTION DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES DE L'AUTORITÉ

|         |       |                                                                  |              | DISPOSITION PRÉPARATOIRE                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|-------|------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PHASE** | RESP. | PERSONNE VISÉE                                                   | DATE         | MÉDIUM                                          | MESSAGE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|         |       |                                                                  | Mars 2007    | Organisation d'une campagne de sensibilisation  | <p>La campagne de sensibilisation suivra les rencontres avec le personnel. Pour cette campagne, plusieurs moyens de communication seront utilisés tels que : affiches, envoi d'un ou deux courriels sur le sujet, dévoilement du <i>Plan de continuité des activités en cas de pandémie d'influenza</i> sur le site intranet de l'Autorité, etc.</p> <p>Un article sera publié dans notre journal interne, l'Autoroute, avant les petits-déjeuners pour présenter le sujet.</p> <p>De plus, à la suite de ces rencontres, lors du lancement de la campagne interne, nous rédigerons un article portant sur le plan de continuité de l'Autorité et sur les mesures d'hygiène à respecter (mai 2007).</p> |
|         |       |                                                                  | Mars 2007    | Élaboration d'une rubrique sur le site intranet | <p><b>Sur le site intranet, déposer les documents remis aux employés lors des rencontres, les affiches ou autres documents en lien avec la campagne.</b></p> <p>Le <i>Plan de continuité des activités en cas de pandémie d'influenza</i> sera déposé sur le site intranet dans la section Sécurité de l'information.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| PHASE 4 |       | Membres du personnel de la Direction du centre de renseignements | À déterminer | Réunions d'information                          | Former les membres du personnel de la Direction du centre de renseignements à répondre aux questions provenant des consommateurs de produits et services financiers et des membres du secteur des services financiers en rapport avec une pandémie d'influenza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| PLAN DE COMMUNICATION À L'INTENTION DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES DE L'AUTORITÉ |                                                          |                               |              |                                     |                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      |                                                          |                               |              | DISPOSITION PRÉPARATOIRE            |                                                                                  |
| PHASE**                                                                              | RESP.                                                    | PERSONNE VISÉE                | DATE         | MÉDIUM                              | MESSAGE                                                                          |
| PHASE 5 ET 6                                                                         | Direction des communications et<br>secteurs responsables | Tous les membres du personnel | À déterminer | Messages téléphoniques<br>d'intérêt | Renseigner les membres du personnel sur l'évolution de la<br>situation en cours. |
|                                                                                      |                                                          |                               |              | Courriel                            |                                                                                  |

PLAN DE COMMUNICATION À L'INTENTION DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES DE L'AUTORITÉ

|         |          |                                                                             |               | DISPOSITION PRÉPARATOIRE      |                                                                                                                                                                                                                |
|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PHASE** | RESP.    | PERSONNE VISÉE                                                              | DATE          | MÉDIUM                        | MESSAGE                                                                                                                                                                                                        |
| PHASE 3 | Autorité | Membres du secteur des services financiers                                  | Octobre 2006  | Rendez-vous avec l'Autorité   | Sensibiliser les membres du secteur des services financiers aux conséquences que pourraient avoir une éventuelle pandémie d'influenza au Québec.                                                               |
|         |          | Lecteurs de l'Info-Autorité<br>[Membres du secteur des services financiers] | Décembre 2006 | Info-Autorité<br>Vol. 3, n° 2 | Annoncer aux lecteurs que l'Autorité est en cours de production de son <i>Plan de continuité des activités en cas de pandémie d'influenza</i> et leur rappeler qu'ils doivent en faire autant, le cas échéant. |
|         |          |                                                                             | Avril 2007    | Info-Autorité<br>Vol. 4, n° 1 |                                                                                                                                                                                                                |

**PLAN DE COMMUNICATION À L'INTENTION DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES DE L'AUTORITÉ**

|         |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |           | DISPOSITION PRÉPARATOIRE                                 |                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PHASE** | RESP.                               | PERSONNE VISÉE                                                                                                                                                                                                                                                                    | DATE      | MÉDIUM                                                   | MESSAGE                                                                                                                                                                                                            |
| PHASE 3 | Direction de la supervision des OAR | Bourse de Montréal<br>TSX<br>Bourse de croissance TSX<br>NGX<br>Gestionnaire indépendant du réseau électrique (GIRÉ)<br>Corporation canadienne de compensation de produits dérivés (CDCC)                                                                                         | Mars 2007 | Communication écrite personnalisée                       | Rappeler aux organismes qu'ils doivent prendre les mesures requises pour atténuer les risques qu'une pandémie d'influenza pourrait avoir sur les services offerts à leur clientèle et sur les services financiers. |
|         |                                     | Caisse canadienne de dépôt de valeurs (CDS)<br>Services de réglementation de marché Inc. (RS)<br>Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières (ACCOVAM)<br>Chambre de la sécurité financière (CSF) et syndic<br>Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) et syndic | Août 2007 | Communication écrite personnalisée<br>Avis de l'Autorité | Demander une confirmation écrite de l'état d'implantation du plan et le plan lui-même, le cas échéant.                                                                                                             |

PLAN DE COMMUNICATION À L'INTENTION DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES DE L'AUTORITÉ

|         |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                   |           | DISPOSITION PRÉPARATOIRE                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PHASE** | RESP.                                                                   | PERSONNE VISÉE                                                                                                                                                                                                    | DATE      | MÉDIUM                                                                                                                                    | MESSAGE                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| PHASE 3 | Direction de la supervision des OAR<br>Surintendance de la distribution | Planificateurs financiers*<br>Courtiers d'exercice restreint*<br>Courtiers en épargne collective*<br>Courtiers en contrat d'investissement*<br>Courtiers en plans de bourses d'études*<br>Assurance de personnes* | Mars 2007 | Article dans le journal trimestriel de la Chambre de la sécurité financière                                                               | Rappeler aux personnes visées (*cabinets, sociétés et représentants autonomes) qu'elles doivent prendre les mesures requises pour atténuer les risques qu'une pandémie d'influenza pourrait avoir sur les services offerts à leur clientèle et sur les services financiers. |
|         |                                                                         | Experts en règlement de sinistres*<br>Assurance de dommages*                                                                                                                                                      | Mars 2007 | Article dans le journal trimestriel de la Chambre de l'assurance de dommages<br>Avis de l'Autorité<br>Faire le suivi lors des inspections | Rappeler que même pendant une pandémie d'influenza, les personnes visées (* cabinets, sociétés et représentants autonomes) doivent continuer à remplir leurs obligations d'information continue.                                                                            |



PLAN DE COMMUNICATION À L'INTENTION DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES DE L'AUTORITÉ

|         |                                      |                                                       |              | DISPOSITION PRÉPARATOIRE                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PHASE** | RESP.                                | PERSONNE VISÉE                                        | DATE         | MÉDIUM                                                    | MESSAGE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| PHASE 3 | Surintendance de la distribution     | Courtiers de plein exercice<br>Conseillers en valeurs | Février 2007 | Avis de l'Autorité<br>Faire le suivi lors des inspections | Rappeler aux personnes visées qu'elles doivent prendre les mesures requises pour atténuer les risques qu'une pandémie d'influenza pourrait avoir sur les services offerts à leur clientèle et sur les services financiers.                                                                                                                                 |
|         | Surintendance des marchés de valeurs | Émetteurs                                             | Février 2007 | Avis de l'Autorité                                        | Rappeler aux émetteurs qu'ils doivent prendre les mesures requises pour atténuer les risques qu'une pandémie d'influenza pourrait avoir sur les services offerts à leurs porteurs de titres et sur les marchés financiers.<br>Rappeler que même pendant une pandémie d'influenza ils doivent continuer à remplir leurs obligations d'information continue. |
|         |                                      | Initiés                                               | Février 2007 |                                                           | Rappeler aux initiés que même pendant une pandémie d'influenza ils doivent continuer à remplir leurs obligations de déclarations d'initié.                                                                                                                                                                                                                 |

PLAN DE COMMUNICATION À L'INTENTION DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES DE L'AUTORITÉ

|         |                                 |                                                                                                                           |            | DISPOSITION PRÉPARATOIRE                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PHASE** | RESP.                           | PERSONNE VISÉE                                                                                                            | DATE       | MÉDIUM                                                                                                                                                                                                                                                      | MESSAGE                                                                                                                                                                                                                            |
| PHASE 3 | Surintendance de la solvabilité | Assureur de personnes<br>Assureurs de dommages<br>Coopératives de services financiers<br>Sociétés de fiducie et d'épargne | Août 2006  | <i>Guide de préparation au risque de pandémie de grippe</i>                                                                                                                                                                                                 | Rappeler aux institutions financières qu'elles doivent prendre les mesures requises pour atténuer les risques qu'une pandémie d'influenza pourrait avoir sur les services offerts à leur clientèle et sur les services financiers. |
|         |                                 |                                                                                                                           | Avril 2007 | <i>Pandémie de grippe : Guide de préparation à l'intention des intervenants du secteur financier du Québec</i><br><i>Pandémie de grippe : Guide de gestion de la continuité des activités à l'intention des intervenants du secteur financier du Québec</i> |                                                                                                                                                                                                                                    |
|         |                                 |                                                                                                                           | Juin 2007  | Journée d'information pour les institutions financières de petite taille                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                    |
|         |                                 |                                                                                                                           | Juin 2007  | Communications écrites personnalisées<br><br>Faire le suivi par l'évaluation de la fiabilité des plans des institutions et de l'état de leur préparation                                                                                                    | Demander une confirmation écrite de l'état de réalisation du plan.                                                                                                                                                                 |

PLAN DE COMMUNICATION À L'INTENTION DE LA CLIENTÈLE ET DES PARTENAIRES DE L'AUTORITÉ

|                                                                                                |                              |                                                  |                                                                                                            | DISPOSITION PRÉPARATOIRE                                                                                        |                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PHASE**                                                                                        | RESP.                        | PERSONNE VISÉE                                   | DATE                                                                                                       | MÉDIUM                                                                                                          | MESSAGE                                                                                                    |
| PHASE 4                                                                                        | Direction des communications | Membres du secteur des services financiers       | À déterminer                                                                                               | Communiqué de presse                                                                                            | Demander aux membres du secteur des services financiers d'activer les actions correspondant à cette phase. |
|                                                                                                |                              | Consommateurs de produits et services financiers | À déterminer                                                                                               | Communiqué de presse                                                                                            | Rassurer les consommateurs afin d'atténuer leur sentiment d'insécurité, le cas échéant.                    |
| Membres du secteur des services financiers                                                     |                              | À déterminer                                     | Communiqué de presse                                                                                       | Demander aux membres du secteur des services financiers d'activer les actions correspondant à cette phase.      |                                                                                                            |
|                                                                                                |                              | À déterminer                                     | Selon les circonstances<br>Dresser la liste au préalable des membres susceptibles d'avoir des difficultés. | Assister les membres du secteur des services financiers qui auraient des difficultés à surmonter la crise.      |                                                                                                            |
| Consommateurs de produits et services financiers et membres du secteur des services financiers |                              | À déterminer                                     | Communiqué de presse                                                                                       | Rassurer les consommateurs afin d'atténuer leur sentiment d'insécurité, le cas échéant.                         |                                                                                                            |
|                                                                                                |                              | À déterminer                                     | Message téléphonique                                                                                       | Renseigner la clientèle externe sur l'évolution de la situation en cours par un message téléphonique d'intérêt. |                                                                                                            |
|                                                                                                |                              | À déterminer                                     | Site Internet                                                                                              | Informar des moyens que l'Autorité a mis en place afin de répondre à leurs besoins. Inclure une section FAQ.    |                                                                                                            |

## **\*\* Description des phases selon l'Organisation mondiale de la santé**

### **Phase 3 (Phase actuelle)**

Infections chez l'humain dues à un nouveau sous-type, mais pas de propagation entre humains, ou tout au plus quelques rares cas de transmission à un contact proche.

### **Phase 4**

Petits groupes de cas dans lesquels il y a une transmission entre humains limitée, mais propagation très localisée, laissant à penser que le virus n'est pas bien adapté à l'humain.

### **Phase 5**

Grands groupes de cas, mais transmission entre humains toujours localisée, laissant à penser que le virus s'adapte de mieux en mieux à l'humain, mais n'est peut être pas encore pleinement transmissible.

(risque important de pandémie)

### **Phase 6**

Transmission accrue et durable dans la population générale.

Les communications adressées s'inspirent des documents préparés par la Surintendance de la solvabilité et sont adaptées en conséquence selon le client ou le partenaire.

Toutes les communications sont appuyées par un message retransmis sur le site Internet.

## ANNEXE 2

### COMPOSITION DES COMITÉS

COMPOSITION DU COMITÉ DE TRAVAIL

| Membre                    | Unité administrative                                            | Poste |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------|
| Cynthia Tremblay          | Direction des communications                                    | 2345  |
| Élaine Lanouette          | Direction de la supervision des OAR                             | 4356  |
| Élaine Marin              | Direction générale de l'administration                          | 2707  |
| Francis Desgagnés         | Direction du centre de renseignements                           | 2721  |
| Jean Lorrain              | Direction des relations extérieures                             | 4311  |
| Jean-François Doutrelepon | Direction des ressources matérielles                            | 2951  |
| Jean-Guy Ouellette        | Surintendance de l'encadrement de la solvabilité                | 4507  |
| Marie-Josée Lemelin       | Direction des finances                                          | 2845  |
| Maryse Pineault           | Direction générale, contrôle des marchés et affaires juridiques | 2504  |
| Michel Vandal             | Direction des marchés des capitaux                              | 4471  |
| Natalie Rheault           | Service de la traduction                                        | 2351  |
| Pauline Van Winden        | Direction des technologies de l'information                     | 2923  |
| Réjean Bilodeau           | Surintendance de la distribution                                | 4702  |
| Robert Demchuk            | Direction des ressources humaines                               | 2838  |
| Wassim Ferjani*           | Service de la gestion des risques et processus                  | 2795  |

\* Chargé de projet du Plan de continuité des activités en cas de pandémie d'influenza.

COMPOSITION DU COMITÉ DE VIGIE

| Membre         | Unité administrative                           | Poste | Substitut    | Unité administrative                   | Poste |
|----------------|------------------------------------------------|-------|--------------|----------------------------------------|-------|
| Wassim Ferjani | Service de la gestion des risques et processus | 2795  | Élaine Marin | Direction générale de l'administration | 2707  |
| Lynda Vallée   | Direction des relations extérieures            | 2386  |              |                                        |       |

COMPOSITION DU COMITÉ DE CRISE

| Membre                      | Titre                                                              | Poste | Substitut                         | Titre                                                                                 | Poste        |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Barrette Christian*         | Directeur des communications                                       | 2331  | Alberro Frédéric                  | Porte-parole                                                                          | 2176         |
| Bernier Pierre*             | Vice-président exécutif                                            | 2112  | Levasseur Linda*                  | Directrice générale de l'administration                                               | 2701         |
| Doutrelepont Jean-François* | Directeur des ressources matérielles                               | 2951  | Garon Renée                       | Directrice adjointe des ressources matérielles                                        | 2981         |
| Lemay Pierre                | Directeur des ressources humaines                                  | 2821  | Demchuk Robert                    | Conseiller en gestion des ressources humaines                                         | 2838         |
| Levasseur Linda*            | Directrice générale de l'administration                            | 2701  |                                   |                                                                                       |              |
| Postras Anne-Marie          | Surintendante de l'assistance à la clientèle et de l'indemnisation | 4101  | Garon Sophie<br>Desgagnés Francis | Directrice de l'assistance aux consommateurs<br>Directeur du centre de renseignements | 4111<br>2721 |
| René Michel*                | Directeur des technologies de l'information                        | 2881  | Caron Miguel                      | Directeur-adjoint réseautique et assistance aux utilisateurs                          | 2931         |
| Verreault Luc*              | Responsable de la sécurité de l'information                        | 2799  | Jacques Auger                     | Chef du service de la gestion des risques et processus                                | 2791         |

\* Membres permanents

## **ANNEXE 3**

### **TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS SELON LES PRINCIPALES RESPONSABILITÉS ET LES DIFFÉRENTES PHASES D'UNE PANDÉMIE D'INFLUENZA**



# **TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS SELON LES PRINCIPALES RESPONSABILITÉS ET LES DIFFÉRENTES PHASES D'UNE PANDÉMIE D'INFLUENZA**

| Phase           | Comités de travail, de vigie et de crise <sup>19</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Direction des ressources humaines                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Direction des ressources matérielles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Direction des technologies de l'information                                                                                                                                                                                                                                                      | Direction des communications                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Toutes les directions                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Haute direction                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alerte (3 et 4) | <p>Comité de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer, mettre à l'essai et mettre à jour le PCA</li> <li>Présenter le PCA aux employés</li> <li>Responsabiliser les différentes unités administratives à l'égard du PCA</li> </ul> <p>Comité de vigie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre l'évolution de la pandémie</li> </ul> <p>Comité de crise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Approuver le PCA et faire des recommandations</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Discuter avec les différents syndicats des aménagements temporaires aux conditions de travail à mettre en place en période de pandémie</li> <li>Mettre en place les mesures pour assurer le versement de la paye</li> <li>Mettre à jour la liste des secouristes et prévoir la relève</li> <li>Prévoir un accroissement de l'utilisation du PAE</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la salubrité des locaux de l'Autorité</li> <li>Assurer la sécurité dans les locaux de l'Autorité</li> <li>Négocier avec les fournisseurs l'obligation de se doter d'un PCA</li> <li>Installer des distributeurs de désinfectant pour les mains dans des endroits stratégiques</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluer les besoins en technologie de l'information</li> <li>Mettre en place et à l'essai la technologie requise pour permettre le travail à domicile</li> <li>Planifier l'entretien et l'exploitation des systèmes avec un minimum d'employés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Exécuter le plan de communication interne et externe de l'Autorité</li> <li>Organiser des rencontres de sensibilisation à l'intention des employés</li> <li>Publier des articles de sensibilisation dans l'Autoroute</li> <li>Afficher les mesures d'hygiène dans les endroits stratégiques</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer l'impact de la pandémie sur chacune des activités</li> <li>Fixer les mesures d'atténuation</li> <li>Réaliser les dispositions préparatoires selon les phases</li> <li>Identifier les employés mobilisables</li> <li>S'assurer que les clients et partenaires ont des plans de continuité de leurs activités</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Appuyer les efforts de sensibilisation et de communication mises en place</li> </ul>                                                                          |
| Alerte (5)      | <p>Comité de vigie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alerter le Comité de travail</li> </ul> <p>Comité de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dresser un état de la situation (rapports réguliers au Comité de crise)</li> </ul> <p>Comité de crise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consulter les rapports du Comité de travail et faire des recommandations</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inciter les employés à planifier des mesures au plan familial</li> <li>Maintenir à jour la liste téléphonique des employés</li> <li>Organiser une chaîne d'alerte pour l'ensemble de l'Autorité</li> </ul>                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier le dépistage des visiteurs infectés à l'entrée de chaque emplacement</li> <li>Offrir des masques et des gants aux employés ayant des contacts interpersonnels</li> <li>Réaménager les salles de réunion pour offrir plus d'espace entre les participants</li> <li>Augmenter l'inventaire des biens essentiels</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Demander aux employés de mettre à l'essai leurs outils et procédures de travail à domicile</li> <li>Soutenir les employés dans leurs essais</li> </ul>                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser la communication de messages par téléphone, intranet ou Internet à l'intention des employés, des consommateurs et des intervenants du secteur financier</li> </ul>                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier des fournisseurs supplémentaires en cas de non-disponibilité des fournisseurs réguliers</li> <li>Rencontrer les employés et leur expliquer le mode de fonctionnement durant la crise</li> <li>Évaluer et interdire, le cas échéant les déplacements dans les pays à risques</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre l'évolution de la crise par l'entremise du Comité de vigie</li> </ul>                                                                                  |
| Pandémie (6)    | <p>Comité de vigie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alerter les Comités de travail et de crise</li> </ul> <p>Comité de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à jour le rapport</li> </ul> <p>Comité de crise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adopter les mesures applicables et en informer le Comité de direction</li> </ul>                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir un soutien psychologique</li> <li>Inciter les employés infectés à demeurer à la maison</li> <li>Faire le suivi de la présence au travail</li> <li>Gérer le dossier d'absentéisme</li> </ul>                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier, nettoyer et désinfecter les postes de travail des employés infectés</li> <li>Soutenir l'organisation des téléconférences</li> <li>Afficher l'interdiction d'entrée dans les locaux pour une personne infectée</li> </ul>                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer l'entretien des systèmes essentiels</li> <li>Soutenir les employés travaillant à domicile et au bureau</li> </ul>                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tenir informés les employés, les consommateurs, les intervenants du secteur financier et les médias de l'évolution de la situation</li> </ul>                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place les mesures d'atténuation du PCA</li> <li>Encourager les employés aptes à travailler</li> <li>Maintenir à domicile les employés non requis</li> <li>Limiter les réunions et les rencontres</li> </ul>                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Transmettre aux employés les décisions et les orientations prises par le Comité de crise</li> </ul>                                                           |
| Post pandémie   | <p>Comité de vigie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer à suivre l'évolution de la situation</li> </ul> <p>Comité de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser un bilan de la pandémie</li> </ul> <p>Comité de crise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser le bilan et évaluer l'efficacité du processus décisionnel</li> </ul>                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Soutenir la reprise normale des activités</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Inviter les employés qui ont assuré les services essentiels à prendre du repos</li> <li>Réaliser un bilan de la pandémie</li> <li>Identifier et reprendre les activités prioritaires</li> </ul>                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconnaître et remercier les employés pour leurs efforts</li> <li>Veiller au bon déroulement des opérations de reprises des activités prioritaires</li> </ul> |

<sup>19</sup> Pour plus d'informations, voir la section : Structure organisationnelle du projet, pages 14 à 17 du présent document.

## **ANNEXE 4**

### **EXEMPLAIRE DES FORMULAIRES UTILISÉS**

PLAN DE CONTINUITÉ - FICHE D'INFORMATION

ACTIVITÉ

| INFORMATION GÉNÉRALE                 |                                 |                                   |
|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Surintendance/Direction générale :   |                                 |                                   |
| Direction :                          |                                 |                                   |
| Service :                            |                                 |                                   |
| Activité :                           |                                 |                                   |
| Description :                        |                                 |                                   |
| Localisation :                       | <input type="checkbox"/> Québec | <input type="checkbox"/> Montréal |
| Gestionnaire(s) :                    | Québec                          | Montréal                          |
| Noms                                 |                                 |                                   |
| Catégorie de clients <sup>20</sup> : |                                 |                                   |

Ressources liées à l'activité

| Ressources humaines :<br>(Effort consacré) | Québec | Montréal |
|--------------------------------------------|--------|----------|
| Directeur                                  |        |          |
| Chef de service                            |        |          |
| Professionnel (s), Juriste (s)             |        |          |
| Employé (s) de soutien                     |        |          |
| Autres (Occ., étudiants)                   |        |          |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ressources matérielles : | <input type="checkbox"/> Équipement informatique (ordinateur, imprimante)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                          | <input type="checkbox"/> Équipement bureautique (télécopieur, photocopieuse)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                          | <input type="checkbox"/> Téléphone                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                          | Systèmes<br><div><div><input type="checkbox"/> LVM (AS400)<br/><input type="checkbox"/> BDNI<br/><input type="checkbox"/> CGI (Expert)<br/><input type="checkbox"/> ICE<br/><input type="checkbox"/> L188 (Oracle)<br/><input type="checkbox"/> Autres systèmes :</div><div><input type="checkbox"/> SEDAR<br/><input type="checkbox"/> SEDI<br/><input type="checkbox"/> SGALA<br/><input type="checkbox"/> SGALID<br/><input type="checkbox"/> Tandem<br/><input type="checkbox"/> Virtuo</div></div> |
|                          | <input type="checkbox"/> Autres :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Partenaire <sup>1</sup> (s)           |  |
| Fournisseur externes <sup>1</sup> (s) |  |

<sup>20</sup> Veuillez remplir une fiche pour chaque catégorie de clients, ainsi que pour chaque partenaire et fournisseurs externes. Aussi, les clientèles internes devraient être décrites, le cas échéant.

GESTION DES RISQUES

|                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ÉVÉNEMENT                                                                                                                                              |
| Entre 35 et 50 % des ressources humaines dédiées à cette activité seront absentes à un moment donné au cours des huit semaines de la vague pandémique. |

|                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ANALYSE D'IMPACT                                                                                      |
| Le nombre d'employés disponibles risque d'être insuffisant pour répondre aux exigences de l'activité. |

|                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Quel serait l'impact de cet événement sur cette activité en tenant compte de la mission et des responsabilités de l'Autorité? |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

- ☐ Majeur
- ☐ Mineur
- ☐ Aucun impact

|                       |
|-----------------------|
| Expliquez votre choix |
|                       |

SI AUCUN IMPACT PASSEZ À LA SECTION **EMPLOYÉS MOBILISABLES**

| De combien d'employés devriez-vous disposer pour assurer un service acceptable? |        |          |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|
| Ressources humaines :<br>(Effort consacré)                                      | Québec | Montréal |
| Directeur                                                                       |        |          |
| Chef de service                                                                 |        |          |
| Professionnel (s), Juriste (s)                                                  |        |          |
| Employé (s) de soutien                                                          |        |          |
| Autres (Occ., étudiants)                                                        |        |          |

|                                                            |                              |                              |
|------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Parmi ces employés, y a t-il des personnes indispensables? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
|------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|

| Si oui, nommez les personnes et leurs substituts |            |
|--------------------------------------------------|------------|
| Personnes indispensables                         | Substituts |
| 1.                                               | 1.         |
| 2.                                               | 2.         |
| 3.                                               | 3.         |
| 4.                                               | 4.         |
| 5.                                               | 5.         |

MESURES D'ATTÉNUATION

Après combien de temps l'impact de cet événement devrait-il être atténué?

- ☐ Immédiatement
- ☐ Moins d'une semaine
- ☐ Moins de deux semaines
- ☐ Autres \_\_\_\_\_

| Quelles stratégies pourriez-vous mettre en place afin d'atténuer l'impact de cet événement sur cette activité? |                          |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|
| Mesure d'atténuation <sup>21</sup>                                                                             | Phase préparatoire       |                  |
|                                                                                                                | Disposition <sup>2</sup> | Estimé des coûts |
|                                                                                                                |                          |                  |
|                                                                                                                |                          |                  |
|                                                                                                                |                          |                  |
|                                                                                                                |                          |                  |
|                                                                                                                |                          |                  |
|                                                                                                                |                          |                  |
|                                                                                                                |                          |                  |

EMPLOYÉS MOBILISABLES

(déjà formés ou à former pour réaliser d'autres tâches)

| Dresser la liste des employés qui pourraient être réaffectés d'un secteur à un autre |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Noms                                                                                 | Compétences |
|                                                                                      |             |
|                                                                                      |             |
|                                                                                      |             |
|                                                                                      |             |

<sup>21</sup> Voir en annexe pour des exemples de mesures d'atténuation et de dispositions préparatoires.

PLAN DE CONTINUITÉ - FICHE D'INFORMATION

CLIENTÈLE, PARTENAIRE, FOURNISSEUR

| INFORMATION GÉNÉRALE                 |  |
|--------------------------------------|--|
| Catégorie de clients <sup>22</sup> : |  |
| Nom du partenaire <sup>23</sup> :    |  |
| Nom du fournisseur <sup>23</sup> :   |  |
| Services offerts :                   |  |
| Relié à qu'elle activité :           |  |

GESTION DES RISQUES

| ÉVÉNEMENT <sup>24</sup> (Numéroter les événements) |
|----------------------------------------------------|
| 1.                                                 |
| 2.                                                 |
| 3.                                                 |

| ANALYSE D'IMPACT <sup>24</sup> (Numéroter les impacts en lien avec les événements) |                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Impact                                                                             | Quelle unité adm. sera affectée? <sup>25</sup> |
| 1.                                                                                 |                                                |
| 2.                                                                                 |                                                |
| 3.                                                                                 |                                                |

| Quel serait l'impact de cet événement sur nos activités ? |                                 |                                 |                                       |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| 1.                                                        | <input type="checkbox"/> Majeur | <input type="checkbox"/> Mineur | <input type="checkbox"/> Aucun impact |
| 2.                                                        | <input type="checkbox"/> Majeur | <input type="checkbox"/> Mineur | <input type="checkbox"/> Aucun impact |
| 3.                                                        | <input type="checkbox"/> Majeur | <input type="checkbox"/> Mineur | <input type="checkbox"/> Aucun impact |

<sup>22</sup> Catégorie de clients : courtiers, institutions de dépôt, assureurs, émetteurs, etc. et client interne, le cas échéant.

<sup>23</sup> Donner le nom seulement, lorsqu'il s'agit d'un fournisseur d'un bien précis ou d'un partenaire.

<sup>24</sup> Voir en annexe des exemples d'événements et d'analyses d'impact selon le type de personnes.

<sup>25</sup> Cette fiche sera remise au service affecté pour prise en compte dans sa gestion de risques.

[Passer à la page suivante uniquement pour les événements dont l'impact est majeur ou mineur. S'il n'y a aucun impact fin du questionnaire]

MESURES D'ATTÉNUATION<sup>26</sup>

[Décrire ici la stratégie à adopter en relation avec :  
L'ÉVÉNEMENT NUMÉRO 1 ]

Après combien de temps l'impact de cet événement devrait-il être atténué?

- ☐ Immédiatement
- ☐ Moins d'une semaine
- ☐ Moins de deux semaines
- ☐ Autres \_\_\_\_\_

| Quelles stratégies pourriez-vous mettre en place afin d'atténuer l'impact de cet événement sur cette activité? |                    |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|
| Mesure d'atténuation <sup>27</sup>                                                                             | Phase préparatoire |                  |
|                                                                                                                | Disposition        | Estimé des coûts |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |

<sup>26</sup> Cette section doit être remplie par le service affecté par l'événement.  
<sup>27</sup> Voir en annexe pour des exemples de mesures d'atténuation et de dispositions préparatoires.

[Décrire ici la stratégie à adopter en relation avec :  
L'ÉVÉNEMENT NUMÉRO 2 ]

Après combien de temps l'impact de cet événement devrait-il être atténué?

- ☐ Immédiatement
- ☐ Moins d'une semaine
- ☐ Moins de deux semaines
- ☐ Autres \_\_\_\_\_

| Quelles stratégies pourriez-vous mettre en place afin d'atténuer l'impact de cet événement sur cette activité? |                    |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|
| Mesure d'atténuation                                                                                           | Phase préparatoire |                  |
|                                                                                                                | Disposition        | Estimé des coûts |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |



[Décrire ici la stratégie à adopter en relation avec :  
L'ÉVÉNEMENT NUMÉRO 3 ]

Après combien de temps l'impact de cet événement devrait-il être atténué?

- ☐ Immédiatement
- ☐ Moins d'une semaine
- ☐ Moins de deux semaines
- ☐ Autres \_\_\_\_\_

| Quelles stratégies pourriez-vous mettre en place afin d'atténuer l'impact de cet événement sur cette activité? |                    |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------|
| Mesure d'atténuation                                                                                           | Phase préparatoire |                  |
|                                                                                                                | Disposition        | Estimé des coûts |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |
|                                                                                                                |                    |                  |

## **EXEMPLES**

### **Mesures d'atténuation**

Allègement des tâches (report de certaines tâches pour une activités)  
Réaffectation du personnel à l'intérieur du secteur ou d'un autre secteur  
Transfert de l'activité inter-sites  
Heures supplémentaires  
Prolongement des horaires d'ouverture  
Travail à domicile  
Scinder les grosses équipes et répartir les sous-groupes dans un site refuge  
Télétravail dans un site refuge, etc.

### **Dispositions préparatoires**

Préparation d'une liste des personnes indispensables et leurs substituts  
Préparation d'une liste de retraités et d'étudiants aptes à travailler  
Formation du personnel pour occuper plusieurs fonctions  
Préparation d'une liste des équipements à acquérir  
Détermination d'un niveau de stockage de matériel adéquat  
Location de locaux pour établir des sites refuges  
Prévision d'une alimentation électrique de réserve  
Diversification des fournisseurs  
Limitation des contacts physiques avec l'extérieur  
Plan de continuité des activités de nos clients, partenaires et fournisseurs à jour  
Rédaction et mises à jour des procédures de travail  
Adapter les procédures de travail selon les mesures d'atténuation retenues  
S'assurer que nos clients, partenaires et fournisseurs ont un plan de continuité à jour, etc.

## EXEMPLES D'ÉVÉNEMENTS PROBABLES DANS UN CONTEXTE DE PANDÉMIE

### CLIENTÈLE

#### Tous les types de clients externes

Événement

Notre client (courtiers, conseillers, assureurs, etc.) est incapable de satisfaire ses propres clients.

Analyse de l'impact

Les consommateurs de produits et services financiers vont se renseigner ou se plaindre auprès de l'Autorité accroissant ainsi le nombre d'appels ou de communications.

Services de l'Autorité affectés? (doit être pris en compte par le responsable de l'activité)

Centre de renseignements

Traitement des plaintes

#### Assureurs de personnes

Événement

**La rentabilité des assureurs de personnes est compromise à la suite de l'augmentation des primes versées.**

Analyse de l'impact

**La situation financière de certains assureurs peut être précaire.**

Services de l'Autorité affectés? (doit être pris en compte par le responsable de l'activité)

Conformité (Solvabilité)

### FOURNISSEURS

#### Tous les fournisseurs de biens matériels

Événement

Le fournisseur est incapable de livrer les biens nécessaires (papier, etc.).

Analyse de l'impact

Nous risquons d'être en rupture de biens, ce qui immobiliserait les activités de l'Autorité pendant un certain temps.

Services de l'Autorité affectés?

Toutes les activités

Service des achats (doit être pris en compte par le responsable de l'activité)

#### Hydro-Québec

Événement

Hydro-Québec est incapable de régler rapidement une interruption électrique qui affecte nos installations de Québec ou de Montréal.

Analyse de l'impact

Toutes nos activités sont interrompues.

Services de l'Autorité affectés?

Toutes les activités

Ressources matérielles (doit être pris en compte par le responsable de l'activité)

## **PARTENAIRES**

### **BDRVM**

#### Événement

Le BDRVM est incapable de traiter nos demandes.

#### Analyse de l'impact

Des décisions urgentes ne seront pas prises.

Services de l'Autorité affectés? (doit être pris en compte par le responsable de l'activité)

Contentieux

### **CDS (SEDI)**

#### Événement

CDS est incapable de rendre le système SEDI accessible.

#### Analyse de l'impact

Les initiés sont incapables de saisir leurs opérations et se plaignent à l'Autorité.

Services de l'Autorité affectés? (doit être pris en compte par le responsable de l'activité)

Conformité (marchés des valeurs)  
Centre de renseignements  
Traitement des plaintes

### **ACCOVAM**

#### Événement

L'Association canadienne des courtiers en valeurs mobilières n'est pas en mesure d'exercer avec diligence les pouvoirs qui lui ont été délégués.

#### Analyse de l'impact

Les représentants en valeurs mobilières ou les futurs représentants se plaignent auprès de l'Autorité.

Services de l'Autorité affectés? (doit être pris en compte par le responsable de l'activité)

Certification et inscription (Distribution)  
Centre de renseignements  
Traitement des plaintes

Plan de continuité : Fiche d'accès à distance

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                        |                                                                                                                                  |                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Ce questionnaire doit être rempli par la personne qui doit réaliser certaines activités à partir de la maison.                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                        |                                                                                                                                  |                                                           |
| Noter qu'il est important de vous <b>assurer qu'il est réaliste</b> d'effectuer l'activité à distance. Par exemple, si vous effectuez la mise à jour d'information d'un système à partir de documents papier reçus à l'Autorité, vous devrez avoir ces documents en main à la maison pour effectuer le travail. Si vous n'avez pas accès à ces documents, il n'y a pas lieu de poursuivre. |                                                                                                                        |                                                                                                                                  |                                                           |
| Unité administrative                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                        |                                                                                                                                  |                                                           |
| Description de l'activité à réaliser à distance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                        |                                                                                                                                  |                                                           |
| Impact d'une pandémie sur cette activité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Délai                                                                                                                  |                                                                                                                                  |                                                           |
| Volume de documents papier à détenir à la maison : Important                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <input type="checkbox"/> Aucun <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> |                                                                                                                                  |                                                           |
| Ces documents contiennent-ils de l'information confidentielle? :    Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                        |                                                                                                                                  |                                                           |
| Groupe prioritaire ( <i>Usage interne</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                        |                                                                                                                                  | Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> |
| Nom                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                        | Prénom                                                                                                                           |                                                           |
| Les réponses aux questions suivantes nous permettront de savoir si vous disposez ou non d'un ordinateur personnel et de certains équipements nécessaires au branchement à distance à la maison.                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                        |                                                                                                                                  |                                                           |
| Ordinateur personnel disponible à la maison?<br>[Si NON passez à la page suivante]                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Oui <input type="checkbox"/>                                                                                           | Non <input type="checkbox"/>                                                                                                     |                                                           |
| Version du système d'exploitation utilisé                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> Windows XP<br><input type="checkbox"/> Windows ME<br><input type="checkbox"/> Windows 98      | <input type="checkbox"/> Windows Professionnel 2000<br><input type="checkbox"/> Windows 95<br><input type="checkbox"/> MacIntosh |                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Autre version :                                                                                                        |                                                                                                                                  |                                                           |
| Commutateur ( <i>Router</i> ) disponible à la maison?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Oui <input type="checkbox"/>                                                                                           | Non <input type="checkbox"/>                                                                                                     | Ne sait pas <input type="checkbox"/>                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Modèle :                                                                                                               |                                                                                                                                  |                                                           |
| Coupe feu ( <i>Firewall</i> ) disponible à la maison?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Oui <input type="checkbox"/>                                                                                           | Non <input type="checkbox"/>                                                                                                     | Ne sait pas <input type="checkbox"/>                      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nom du fournisseur :                                                                                                   |                                                                                                                                  |                                                           |
| Accès Internet disponible à la maison?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Oui <input type="checkbox"/>                                                                                           | Non <input type="checkbox"/>                                                                                                     |                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nom du fournisseur :                                                                                                   |                                                                                                                                  |                                                           |
| Si <b>OUI</b> , est-ce un accès Internet rapide?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Oui <input type="checkbox"/>                                                                                           | Non <input type="checkbox"/>                                                                                                     |                                                           |
| Antivirus disponible à la maison?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Oui <input type="checkbox"/>                                                                                           | Non <input type="checkbox"/>                                                                                                     |                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Nom du fournisseur :                                                                                                   |                                                                                                                                  |                                                           |
| Si <b>OUI</b> , est-il mis à jour régulièrement?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Oui <input type="checkbox"/>                                                                                           | Non <input type="checkbox"/>                                                                                                     |                                                           |

Les réponses à la question suivante nous permettront d'établir les différents systèmes **devant être accédés à distance**. Il n'est pas nécessaire de mentionner que vous devez accéder aux documents sur le réseau de l'Autorité ainsi qu'aux outils de bureautique Microsoft (Word, Excel, Outlook, etc.) ainsi qu'aux sites Internet et intranet de l'Autorité si c'est seulement pour consulter de l'information. Veuillez décrire sous la section « Autres systèmes » les systèmes non mentionnés dans la liste.

|                                                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                 |                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| Liste des systèmes à accéder à distance<br><i>[Mettre à jour cette liste]</i>    |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                 | Autre<br><i>(détaillez ci après)</i>                                      |
| Liste des outils de mise à jour ou de gestion de contenu                         | <input type="checkbox"/> Internet AMF<br><input type="checkbox"/> Autre<br><i>(détaillez ci après)</i>                                                           | <input type="checkbox"/> Extranet CCRA                                                                                                          | <input type="checkbox"/> Intranet AMF                                     |
| Liste des outils technologiques, de développement, de support ou de surveillance | <input type="checkbox"/> Outils de développement<br><i>(détaillez ci après)</i><br><input type="checkbox"/> Outils technologiques<br><i>(détaillez ci après)</i> | <input type="checkbox"/> Outils de surveillance<br><i>(détaillez ci après)</i><br><input type="checkbox"/> Autre<br><i>(détaillez ci après)</i> | <input type="checkbox"/> Outils de support<br><i>(détaillez ci après)</i> |
| Autres systèmes:<br>(détaillez)                                                  |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                 |                                                                           |

## **ANNEXE 5**

### **LISTE DES ACTIVITÉS AVEC MENTION DE L'IMPACT D'UNE PANDÉMIE SUR CELLES-CI**

Vice-présidence exécutive

Direction générale de l'administration

Direction des ressources matérielles

| Activité                                                    |                            | Impact       | Atténuation   | Explication                                                               |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------|
| DRM_70                                                      | Accueil et réception       | Majeur       | Immédiatement | Service clé pour la continuité des affaires et le service à la clientèle. |
| DRM_80                                                      | Courrier/messagerie        | Majeur       | Immédiatement |                                                                           |
| Ces services permettent la poursuite normale des activités. |                            |              |               |                                                                           |
| DRM_90                                                      | Gestion de la Bibliothèque | Aucun impact | Autres        | Ces services pourraient être rendus avec du retard.                       |
|                                                             |                            |              |               |                                                                           |



# Vice-présidence exécutive

## Direction des relations extérieures

| Activité |                                                                          | Impact       | Atténuation   | Explication                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DRE_20   | Participation au <i>verification team</i> #4 OICV                        | Aucun impact | <i>Aucune</i> | La présence de trois personnes compétentes permet la substitution dans les divers mandats. Ceux-ci sont exécutés sur une période qui excède de loin la période de huit semaines.                                                                                                                                      |
| DRE_30   | Assister une juridiction étrangère dans l'application de la Méthodologie | Aucun impact | <i>Aucune</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|          |                                                                          |              |               | Il n'y a aucun délai spécifique pour l'exécution de l'assistance.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| DRE_40   | Vigie sur les développements étrangers                                   | Aucun impact | <i>Aucune</i> | La présence de certains analystes permet la substitution entre eux dans les divers mandats. C'est un travail en continu qui n'implique aucun livrable en particulier ou à court terme.                                                                                                                                |
| DRE_50   | Demande d'assistance d'une juridiction étrangère                         | Aucun impact | <i>Aucune</i> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|          |                                                                          |              |               | La présence de certains analystes permet la substitution entre eux dans les divers mandats. L'assistance est principalement le résultat des directions compétentes sur les sujets de la demande. La DRE n'étant présente que pour assurer un suivi et agir à titre de point de contact avec la juridiction étrangère. |

# Vice-présidence exécutive

## Direction de la supervision des OAR

| Activité |                              | Impact       | Atténuation            | Explication                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------|------------------------------|--------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOAR_10  | Approbation de règles        | Majeur       | Moins de deux semaines | L'approbation des projets de modifications aux règles de fonctionnement et règlements internes des OAR est essentielle à leur fonctionnement, car cette approbation est statutaire ou prévue aux conditions des décisions de l'Autorité.                                                  |
| DOAR_20  | Examen des règles            | Aucun impact |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| DOAR_30  | Supervision continue des OAR | Aucun impact |                        | L'examen des règles des OAR dispensés vise uniquement à émettre des commentaires aux autorités les ayant formellement reconnus. Le report de cette activité n'a donc pas d'impact, car les OAR ne doivent pas obtenir de décision de l'Autorité pour adopter leurs projets de règlements. |
|          |                              |              |                        | Cette activité comprend les inspections et l'analyse de rapports financiers ainsi que les autres activités de supervision reliées à l'ensemble des OAR. Le fait de reporter la réalisation de ces activités n'a aucun impact à court terme sur les OAR.                                   |
| DOAR_40  | Mandats divers               | Aucun impact |                        | Ces activités ne mènent pas à l'émission de décisions visant les OAR directement et n'ont pas d'impact sur leurs opérations courantes.                                                                                                                                                    |
| DOAR_50  | Reconnaissance d'OAR         | Aucun impact |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|          |                              |              |                        | L'analyse des demandes de reconnaissance d'OAR est une activité qui peut normalement être reportée de quelques semaines sans impact significatif pour le déposant.                                                                                                                        |

## **ANNEXE 6**

### **RÉPARTITION EN POURCENTAGE DES SYSTÈMES INFORMATIQUES UTILISÉS (IMPACTS MAJEUR ET MINEUR)**

Aucune information publiée

## **ANNEXE 7**

### **LISTE DES MESURES ET DISPOSITIONS PRÉPARATOIRES PAR ACTIVITÉ (IMPACTS MAJEUR ET MINEUR)**

Surintendance des marchés de valeurs

Direction des marchés des capitaux

Service des fonds d'investissement

| Activité |                                         | Impact | Mesure                          | Disposition préparatoire                                                                                                                                                                                                                                               | Phase | Date     | Statut  | Responsable |
|----------|-----------------------------------------|--------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|---------|-------------|
| SFI_60   | Répondre aux demandes de renseignements | Majeur | Réaffecter du personnel.        | Toujours assurer un service de garde pour les demandes de renseignement.                                                                                                                                                                                               | 4     |          |         |             |
|          |                                         |        | Favoriser le travail à domicile | Identifier les employés susceptibles de travailler à domicile et faire remplir le formulaire requis.                                                                                                                                                                   | 3     | 07-02-28 | Terminé |             |
|          |                                         |        |                                 | Dans le cas où la personne responsable ne détient pas l'information pertinente, organiser un système par lequel elle pourra contacter la personne qui détient cette information dans notre service. Disponibilité des personnes ressources par courriel et cellulaire. |       |          |         |             |

# Surintendance Solvabilité

## Direction de l'actuariat et du développement de normes

| Activité |                         | Impact | Mesure                                                                                                                                                                                                                          | Disposition préparatoire                                                                                                                      | Phase | Date     | Statut       | Responsable |
|----------|-------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|--------------|-------------|
| DADN_10  | Support actuariel       | Mineur | Favoriser le travail à domicile.                                                                                                                                                                                                | Identifier les employés susceptibles de travailler à domicile et faire remplir le formulaire requis.                                          | 3     | 07-03-31 | Terminé      |             |
|          |                         |        | Créer des équipes de travail pour partager les connaissances.                                                                                                                                                                   | Le travail se fait en équipe par projet.                                                                                                      | 3     |          | Rien à faire |             |
|          |                         |        | Travailler sur des horaires différents pour éviter la contamination.                                                                                                                                                            |                                                                                                                                               |       |          |              |             |
|          |                         |        | Dresser les priorités dans le traitement des dossiers. Dans les périodes de pics d'absence, les activités régulières pourraient être reportées à cet effet et les activités régulières pourraient être reprises entre les pics. | Chaque semaine, une liste des travaux à court terme est effectuée. La même liste sera adoptée en cas de pandémie en mentionnant les priorités | 6     |          |              |             |
| DADN_20  | Développement des norme | Mineur | Créer des dossiers physiques standardisés, accessible à tous.                                                                                                                                                                   | Se fait au fur et à mesure, lors de l'ouverture des dossiers.                                                                                 | 3     | 07-03-31 | Rien à faire |             |
|          |                         |        | Favoriser le travail à domicile.                                                                                                                                                                                                | Identifier les employés susceptibles de travailler à domicile et faire remplir le formulaire requis.                                          | 3     |          | Terminé      |             |
|          |                         |        | Créer des équipes de travail pour partager les connaissances.<br>Travailler sur des horaires différents pour éviter la contamination.                                                                                           | Le travail se fait en équipe par projet.                                                                                                      | 3     |          | Rien à faire |             |

# Surintendance Solvabilité

## Direction de l'actuariat et du développement de normes

| Activité |                          | Impact | Mesure                                                                                                                                                                                                                          | Disposition préparatoire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Phase | Date | Statut       | Responsable |
|----------|--------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|--------------|-------------|
| DADN_20  | Développement des normes | Mineur | Dresser les priorités dans le traitement des dossiers. Dans les périodes de pics d'absence, les activités régulières pourraient être reportées à cet effet et les activités régulières pourraient être reprises entre les pics. | Chaque semaine, une liste des travaux à court terme est effectuée. La même liste sera adoptée en cas de pandémie en mentionnant les priorités.<br><br>Le dossier majeur à maintenir serait celui sur les conseils aux institutions financières relativement à une pandémie de grippe qui devraient être mis à jour.<br><br>Également, on pourrait s'attendre à un nombre considérable d'appels de l'industrie par rapport à l'impact de cette pandémie. | 6     |      | Rien à faire |             |
|          |                          |        | Créer des dossiers physiques standardisés, accessible à tous.                                                                                                                                                                   | Se fait au fur et à mesure, lors de l'ouverture des dossiers.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3     |      | Rien à faire |             |



## **ANNEXE 8**

### **LISTE DES EMPLOYÉS MOBILISABLES AVEC LEURS CHAMPS D'EXPERTISE**

Aucune information publiée

## **ANNEXE 9**

### **LISTE DES MESURES ET DISPOSITIONS PRÉPARATOIRES POUR LES CLIENTS ET PARTENAIRES**

Surintendance Distribution

Service de l'encadrement des intermédiaires

SEI\_10            Inscription des personnes morales (LVM)

Clientèle            Courtiers et conseillers en valeurs

Événements

Plusieurs conseillers en valeurs mobilières sont incapables de maintenir leurs activités

| Mesure                                                                                                 | Disposition préparatoire       | Phase | Date       | Statut  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------|------------|---------|
| S'assurer que les conseillers et courtiers ont pris des mesures pour assurer le maintien des services. | Produire un avis du personnel. | 3     | 2007-02-28 | Terminé |

Vice-présidence exécutive

Direction de la supervision des OAR

DOAR\_10      Approbation de règles

Partenaire      ACVM, principalement CVMO

Événements

La CVMO ne peut plus remplir son rôle de juridiction principale prévu au protocole d'entente sur la supervision de RS et de l'ACCOVAM.

| Mesure                                                                                                                               | Disposition préparatoire                                                   | Phase | Date | Statut |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------|------|--------|
| L'Autorité pourrait traiter directement autant avec RS qu'avec l'ACCOVAM pour le traitement des demandes de modifications de règles. | Maintenir la liste de personnes à contacter chez RS et à l'ACCOVAM à jour. | 5     |      |        |

DOAR\_30      Supervision continue des OAR

Clientèle      OAR responsable de la réglementation de marchés (RS)

Événements

RS ne peut plus remplir ses fonctions adéquatement.

| Mesure                                                        | Disposition préparatoire                                           | Phase | Date       | Statut              |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------|------------|---------------------|
| Mise en application du plan de continuité des activités de RS | S'assurer que RS a développé son plan de continuité des activités. | 3     | 2007-02-28 | c. f. plan de comm. |

Vice-présidence exécutive

Direction de la supervision des OAR

DOAR\_30            Supervision continue des OAR

Clientèle            OAR responsable de la réglementation de membres (ACCOVAM, CHAD, CSF)

Événements

L'ACCOVAM ne peut plus remplir ses fonctions adéquatement, notamment l'inscription des représentants.

| Mesure                                                        | Disposition préparatoire                                                   | Phase | Date       | Statut              |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------|------------|---------------------|
| L'ACCOVAM devrait transférer ses activités à un autre bureau. | S'assurer que les OAR ont développé leur plan de continuité des activités. | 3     | 2007-02-28 | c. f. plan de comm. |

La CHAD ou la CSF ne peuvent plus remplir leurs fonctions adéquatement.

| Mesure                                                                    | Disposition préparatoire                                                             | Phase | Date       | Statut              |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|---------------------|
| La CSF et la CHAD devraient mettre en application leur plan de continuité | S'assurer que la CHAD et la CSF ont développé leur plan de continuité des activités. | 3     | 2007-02-28 | c. f. plan de comm. |

DOAR\_30            Supervision continue des OAR

Clientèle            Bourses et chambres de compensation

Événements

Une bourse ou une chambre de compensation ne peut plus offrir ses services adéquatement.

| Mesure                                                                                              | Disposition préparatoire                                                                                   | Phase | Date       | Statut              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|---------------------|
| Les bourses et chambres de compensation devraient déclencher leur plan de continuité des activités. | S'assurer que les bourses et chambres de compensation ont développé leur plan de continuité des activités. | 3     | 2007-02-28 | c. f. plan de comm. |

## **ANNEXE 10**

### **LISTE DES MESURES ET DISPOSITIONS PRÉPARATOIRES POUR LES FOURNISSEURS**

Vice-présidence exécutive

Direction générale de l'administration

Direction des technologies de l'information

Service de la réseautique et de l'assistance aux utilisateurs

SRAU\_10 Support aux utilisateurs niveau 1 (Support 4400). Installation, configuration et mise à jour des postes de travail. Prêt de matériel informatique. Câblage réseaux (Bixage).

Fournisseur

Événements

Le fournisseur est incapable de fournir ses biens et ses services.

| Mesure                                                                                            | Disposition préparatoire                                                                                                                                  | Phase | Date | Statut |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|--------|
| Au besoin faire affaire avec un autre fournisseur qui peut réparer les équipements informatiques. | Voir avec la Direction des ressources matérielles si la politique d'achat ou d'appel d'offre permet de contracter avec un nouveau fournisseur rapidement. | 3     |      |        |
|                                                                                                   | S'assurer que le fournisseur a un plan de continuité.                                                                                                     | 3     |      |        |
|                                                                                                   | Faire la liste des fournisseurs potentiels.                                                                                                               | 3     |      |        |
| SRAU_40                                                                                           | Achat de matériel et de fournitures informatiques                                                                                                         |       |      |        |

Fournisseur

Événements

Le fournisseur est incapable de fournir ses biens et ses services.

| Mesure                                              | Disposition préparatoire                                                                                           | Phase | Date | Statut |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|--------|
| Augmenter les réserves de cartouche d'encre.        | Détermination d'un niveau de stockage de matériel adéquat.                                                         | 5     |      |        |
|                                                     | S'assurer que la politique d'achat ou d'appel d'offre permet de contracter avec un nouveau fournisseur rapidement. | 3     |      |        |
| Au besoin faire affaires avec un autre fournisseur. | Faire la liste des fournisseurs potentiels.                                                                        | 3     |      |        |



Vice-présidence exécutive

Direction générale de l'administration

Direction des technologies de l'information

Service de la réseautique et de l'assistance aux utilisateurs

SRAU\_40      Achat de matériel et de fournitures informatiques

Fournisseur

Événements

Le fournisseur est incapable de fournir ses biens ou d'honorer ses garanties.

| Mesure                                                                      | Disposition préparatoire                                                                                           | Phase | Date | Statut |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|--------|
| Au besoin faire affaires avec un autre fournisseur..                        | Faire la liste des fournisseurs potentiels.                                                                        | 3     |      |        |
| N'importe quel ordinateur libre peut être configuré pour un nouvel employé. | S'assurer que la politique d'achat ou d'appel d'offre permet de contracter avec un nouveau fournisseur rapidement. | 3     |      |        |

## **ANNEXE 11**

### **INVENTAIRE DU PARC INFORMATIQUE EXTERNE (TRAVAIL À DOMICILE)**

Aucune information publiée

## **ANNEXE 12**

### **LISTE DES DÉPLACEMENTS À L'ÉTRANGER**

| LISTE DES DÉPLACEMENTS À L'ÉTRANGER |                            |                                 |                         |
|-------------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| NOM                                 | OBJET                      | PAYS / VILLE                    | DATE                    |
| --                                  | SC # 3                     | Singapour                       | 15 au 22 septembre 2007 |
| --                                  | SC # 2                     | Pay-Bas / Amsterdam             | 23 au 27 septembre 2007 |
| --                                  | SC # 4                     | Afrique du sud / Cape Town      | 2 au 4 octobre 2007     |
| --                                  | IAIS – Conférence annuelle | États-Unis / Floride            | 14 octobre 2007         |
| --                                  | Comité technique OICV      | Japon / Tokyo                   | 6 au 9 novembre 2007    |
| --                                  |                            | Chine / Hong Kong (à confirmer) | 12 au 16 novembre 2007  |
| --                                  | SC # 5                     | Chine/ Hong Kong                | Novembre 2007           |
| --                                  | OICV                       | Pay-Bas / Amsterdam             | Février 2008            |
| --                                  | SC # 5                     | Espagne / Madrid                | Février 2008            |
| --                                  | IFREFI                     | Monaco / Monte Carlo            | Février 2008            |
| --                                  | OICV                       | France                          | Juin 2008               |
| --                                  | Journées strasbourgeoises  | France                          | Juin-juillet 2008       |

## **ANNEXE 13**

### **FORMULAIRE DE DÉTECTION DU VIRUS DE LA GRIPPE**

### **FICHE DE RENSEIGNEMENTS POUR CAS RISQUÉ : VIRUS DE GRIPPE DÉCLARÉ AU TRAVAIL**

**FORMULAIRE DE DÉTECTION DU VIRUS DE LA GRIPPE**

**Présentez-vous actuellement l'un des symptômes suivants :**

|                           |               |            |
|---------------------------|---------------|------------|
| <b>Nom :</b>              | <b>Date :</b> |            |
| <b>Symptômes</b>          | <b>Oui</b>    | <b>Non</b> |
| Fièvre supérieure à 38° C |               |            |
| Mal de tête               |               |            |
| Douleurs musculaires      |               |            |
| Fatigue et faiblesse      |               |            |
| Mal de gorge              |               |            |
| Toux sèche                |               |            |
| Malaise pulmonaire        |               |            |
| Difficultés respiratoires |               |            |

**Si vous présentez au moins deux des symptômes mentionnés ci-dessus, vous êtes considéré comme un cas risqué de grippe.**

Vous êtes priés de remplir la fiche de renseignements pour cas risqués : virus de grippe déclaré au travail.

FICHE DE RENSEIGNEMENTS POUR CAS RISQUÉ :  
VIRUS DE GRIPPE DÉCLARÉ AU TRAVAIL

Renseignements sur l'employé infecté

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|
| Nom                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Site de travail/Étage | Titre du poste |
| Surintendance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Direction             | Service        |
| N° de poste téléphonique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |                |
| <div>Symptômes constatés</div> <div><div><input type="checkbox"/> Fièvre</div><div><input type="checkbox"/> Douleurs musculaires</div><div><input type="checkbox"/> Mal de tête</div><div><input type="checkbox"/> Mal de gorge</div><div><input type="checkbox"/> Toux sèche</div><div><input type="checkbox"/> Malaise pulmonaire</div><div><input type="checkbox"/> Difficultés respiratoires</div><div><input type="checkbox"/> Fatigue et faiblesse</div></div> |                       |                |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                       |                |
| Voyages récents effectués<br><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Pays visités          | Date de retour |

Renseignements sur les membres du personnel ayant eu des contacts étroits avec l'employé infecté

| Nom | N° de poste téléphonique |
|-----|--------------------------|
|     |                          |
|     |                          |
|     |                          |
|     |                          |
|     |                          |
|     |                          |
|     |                          |
|     |                          |
|     |                          |
|     |                          |
|     |                          |
|     |                          |
|     |                          |
|     |                          |