

 <b>CHAMBRE DE L'ASSURANCE DE DOMMAGES</b>	<b>POLITIQUE</b>	
	DATE DE LA RÉOLUTION ET DE L'ENTRÉE EN VIGUEUR :  <b>2007-09-07</b>	HISTORIQUE ET DERNIÈRE MISE À JOUR :  <b>Mise à jour annuellement et dernière : 2018-09-12</b>
	APPROUVÉ PAR :  <b>Conseil d'administration</b>	DATE D'ABROGATION :  <b>AAAA-MM-JJ</b>
<b>Plan de continuité des activités</b>		

## TABLE DES MATIÈRES

### Première partie :

- 1.1 Objectif de la mise en oeuvre du PCA de la Chambre page 3
- 1.2 Direction du PCA page 3
- 1.3 Responsabilité de la mise en application du PCA page 3

### Deuxième partie :

- 2.1 Rôle et mission de la Chambre page 4
- 2.2 Permanence de la Chambre de l'assurance de dommages page 4
- 2.3 Situation financière de la Chambre page 4
- 2.4 Stratégie adoptée dans l'établissement du PCA de la ChAD page 4

### Troisième partie :

- 3.1 Détermination des catastrophes et des hypothèses de travail page 5
- 3.2 Plan d'opération du PCA de la ChAD page 7
- 3.3 Unités d'affaires critiques de la ChAD page 7
- 3.4 Liste des fournisseurs attitrés aux unités d'affaires critiques page 8
- 3.5 Fonctionnement des ressources matérielles page 8
- 3.6 Protocole de communication page 9
- 3.7 Information sur le plan aux employés page 10

## **LISTE DES ANNEXES**

Annexe 1- Organigramme de la Chambre de l'assurance de dommages

Annexe 2- Extraits des états financiers vérifiés de la Chambre

Annexe 3- Activités détaillées de la ChAD

Annexe 4- Portrait des ressources humaines par département

Annexe 5- Liste des fournisseurs de la ChAD

Annexe 6- Lettres d'engagement de fournisseurs : HGP Technologies

Annexe 7- Plan de gestion de crise

Annexe 8 – Guide sur une page

Annexe 9 – Plan de relève de la ChAD

Annexe 10 – Profil de gestion de risques

Annexe 11 – Unités d'affaires et activités

### **Sources : Documents de l'Autorité des marchés financiers**

- Guide de gestion de la continuité des activités à l'intention des intervenants du secteur financier québécois
- Guide de préparation à l'intention des intervenants du secteur financier québécois

## **PREMIÈRE PARTIE :**

### **1.1 Objectif de la mise en oeuvre d'un programme de continuité des activités**

Le plan de continuité des activités (PCA) a pour objectif principal de minimiser le risque opérationnel, le risque financier et le risque de réputation et les autres conséquences matérielles résultant de la réalisation d'une catastrophe. Plus précisément, le PCA a pour objectif l'établissement de processus que doit mettre en place la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) afin d'assurer le maintien de ses opérations critiques en cas de catastrophe. Le PCA de la ChAD doit permettre de fournir les orientations détaillées pour l'implantation de la stratégie de continuité adoptée. Le plan que l'on retrouve dans le présent document devient une composante importante de la gestion de la continuité des activités de la ChAD. Il constitue le plan d'action qui définit les procédures et détermine les ressources nécessaires à la continuité et à la reprise des activités complètes de la ChAD à la suite de la réalisation de la catastrophe.

### **1.2 Rôle du CA et Direction du PCA**

Conformément à la Loi sur la distribution de produits et services financiers, le conseil d'administration de la ChAD est composé de treize membres : huit administrateurs issus de l'industrie élus par les membres et 5 administrateurs indépendants nommés par le ministre des Finances.

Le président-directeur général a la responsabilité d'informer le conseil d'administration et/ou son président lorsqu'une crise survient. En fonction de la nature de la crise, certains administrateurs peuvent faire partie de la cellule de crise (voir annexe 7 du PCA).

Pour réaliser son PCA, la ChAD s'est dotée d'une structure organisationnelle souple et multidisciplinaire. Le comité de gestion de la ChAD, sous la responsabilité du président-directeur général, est composé des directeurs du Bureau du syndic, du Service des affaires institutionnelles et de la conformité, du Service de l'inspection, du Service des communications ainsi que des Services administratifs. De plus, le comité de gestion se transformera en cellule de crise responsable de la mise en application du PCA advenant une catastrophe. La composition multidisciplinaire du comité de gestion assure une vision globale des opérations de la ChAD. Le comité possède l'avantage de bien connaître les répercussions d'une catastrophe sur l'ensemble de ses opérations.

### **1.3 Responsabilité de la mise en application du PCA**

Le conseil d'administration de la ChAD a approuvé le PCA et le président-directeur général est responsable de sa mise en application. Au moment d'approuver le PCA de la ChAD, le conseil d'administration s'est assuré qu'il s'articule autour des éléments suivants :

- Validation de la stratégie dans la mise en place du PCA.
- Protection des employés en tant que préoccupation majeure dans la gestion de la continuité des activités critiques de la ChAD.
- Promotion d'une culture organisationnelle qui accorde une place prépondérante à la gestion de la continuité.
- Suivi de la situation financière de la ChAD advenant une interruption des affaires qui se prolonge au-delà des hypothèses retenues dans le cadre des prémisses retenues dans l'établissement du présent PCA.
- Le PCA de la ChAD sera mis à jour annuellement.

## **DEUXIÈME PARTIE :**

### **2.1 Rôle et mission de la Chambre**

La Chambre est un organisme créé par la Loi sur la distribution de produits et services financiers dont l'unique mission est la protection du public. Avec l'entrée en vigueur de la Loi sur l'Autorité des marchés financiers, la Chambre a été reconnue comme organisme d'autoréglementation (OAR). La mission de la Chambre est d'assurer la protection du public en assurance de dommages en maintenant la discipline, en veillant à la déontologie et à la formation de ses membres qui sont des agents, des courtiers en assurance de dommages et des experts en sinistre.

Entre autres, la Chambre :

- 1 Établit les règles de déontologie de ses membres (2 codes de déontologie).
- 2 Veille à la discipline de ses membres.
- 3 Veille à la formation continue obligatoire de ses membres.
- 4 Décerne les titres professionnels de courtier d'assurance associé (C.d'A.Ass.) et de courtier d'assurance agréé (C.d'A.A.).
- 5 Depuis le 1er mai 2005, suite à un mandat confié par l'Autorité des marchés financiers, la Chambre procède à l'inspection des cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres indépendants de 24 certifiés et moins.

### **2.2 Permanence de la Chambre**

La Chambre s'appuie sur une permanence d'environ 30 employés à temps complet. Nous retrouvons à l'annexe 1 l'organigramme de la Chambre. De plus, la ChAD emploie des fournisseurs contractuels pour assurer le service de ses systèmes d'informations (HGP Informatique, Néosynergix, Connexence et Co-labo).

### **2.3 Situation financière de la Chambre**

La Chambre dispose d'un budget de fonctionnement de l'ordre de plus de 5 millions de dollars. On retrouve à l'annexe 2 des extraits des états financiers vérifiés de la Chambre au 31 décembre de chaque année..

Advenant une crise sévère, la ChAD estime posséder les ressources financières suffisantes pour maintenir et assurer un service de qualité pour une période d'environ neuf mois advenant une interruption de l'encaissement de ses revenus de cotisations de ses membres. Ce service de perception est imparti à l'Autorité des marchés financiers.

### **2.4 Stratégie adoptée dans l'établissement du PCA de la ChAD**

La stratégie globale adoptée par la ChAD dans l'établissement de son PCA sera de rendre fonctionnel durant toute la période de la catastrophe ses unités d'affaires critiques.

En conformité avec les lois et les règlements qui la régissent, le PCA vise à assurer un service d'accompagnement et de diffusion de renseignements auprès du public et des membres en collaboration avec nos partenaires, notamment l'AMF, le RCCAQ, l'AESIQ, le BAC et la CADD.

## TROISIÈME PARTIE :

### 3.1 Définition des catastrophes et détermination des hypothèses de travail

Il faut noter que les risques identifiés peuvent affecter tant la ChAD que l'industrie ou les deux. Ceux-ci peuvent survenir de façon ciblée ou être d'envergure. Le tableau ci-dessous a été conçu pour faciliter l'application de mesures de contrôle et des plans d'action advenant la réalisation d'un risque.

Groupe de risques	Résultante de la réalisation du risque	Services affectés	Plan d'actions
Actes terroristes, guerre, etc.	Destruction de biens Locaux non accessibles Panne informatique	Tous les services pourraient être affectés.	Maintenir un service essentiel de réponse aux membres, à l'industrie et aux consommateurs. Utiliser la fonction de télétravail. Mettre en place des locaux temporaires. Veiller au maintien du site Internet. Émettre des communiqués pour diffuser de l'information.
Catastrophes naturelles: Tremblement de terre, Tornade, Inondation, Verglas, etc.	Destruction de biens Locaux non accessibles Panne informatique	Tous les services pourraient être affectés.	Maintenir un service essentiel de réponse aux membres, à l'industrie et aux consommateurs. Utiliser la fonction de télétravail. Mettre en place des locaux temporaires. Veiller au maintien du site Internet. Émettre des communiqués pour diffuser de l'information.
Incident majeur ou accident industriel: Panne électrique majeure, Interdiction d'accès par autorités civiles, Incendie, Explosion, Bris informatique, etc.	Destruction de biens Locaux non accessibles Non accès au réseau informatique	Tous les services pourraient être affectés.	Maintenir un service essentiel de réponse aux membres, à l'industrie et au consommateur. Utiliser la fonction de télétravail. Mettre en place des locaux temporaires. Veiller au maintien du site Internet. Émettre des communiqués pour diffuser de l'information.

Groupe de risques	Résultante de la réalisation du risque	Services affectés	Plan d'actions
<p>Cyberrisques (pertes d'appareils portatifs, défaillance du système, de la sécurité informatique, vol de données, logiciels malveillants, etc.)</p> <p>Erreurs humaines ou techniques ou peuvent être liées à des cybercrimes</p>	<p>Destructions de biens</p> <p>Non accès au réseau informatique</p> <p>Retard dans le traitement de dossiers</p>	<p>Tous les services pourraient être affectés.</p>	<p>Maintenir un service essentiel de réponse aux membres, à l'industrie et au consommateur.</p> <p>Veiller au maintien du site Internet.</p> <p>Émettre des communiqués pour diffuser de l'information, le cas échéant.</p>
<p>Incapacité d'agir d'une personne clé, ex :</p> <p>Décès du PDG ou d'un directeur</p> <p>Maladie prolongée du PDG ou d'un directeur</p>	<p>Surcharge de travail</p> <p>Retard dans traitement des dossiers</p>	<p>Direction générale et syndic, plus à risque que les autres services</p>	<p>Application du Plan de relève de la ChAD</p> <p>Délégation de tâches</p>
<p>Pandémie, écloison massive de virus, etc.</p> <p>Absences massives et prolongées.</p> <p>Inquiétude de contracter le virus.</p> <p>Fermeture d'établissements scolaires, entraînant absences d'employés qui ont des enfants.</p>	<p>Surcharge de travail</p> <p>Retard dans traitement des dossiers</p> <p>Accès limité aux locaux</p> <p>Fournisseurs incapables de fournir services</p>	<p>Tous les services pourraient être affectés.</p>	<p>Offrir environnement de travail sécuritaire.</p> <p>Mettre mesures en place pour éviter la propagation.</p> <p>Limiter la mobilité des inspecteurs et des formateurs.</p> <p>Utiliser la fonction de télétravail.</p> <p>Veiller au maintien du site Internet.</p> <p>Prendre entente avec principaux fournisseurs pour les activités critiques.</p> <p>Offrir un service essentiel aux membres.</p> <p>Répondre aux demandes des membres, de l'industrie et des consommateurs.</p> <p>Émettre des communiqués pour diffuser de l'information.</p>

### 3.2 Plan d'opération du PCA de la ChAD

Durant l'élaboration de son PCA, la ChAD a examiné attentivement ses activités permanentes. Les activités de chaque service ont été répertoriées en regard du respect de sa mission. On retrouve à l'annexe 3 le tableau des activités de la ChAD ainsi que les ressources attirées à ses activités.

Chacune des activités de la ChAD ont été codifiées selon les niveaux d'importance suivants :

- 1 Activités vitales ne tolérant aucun retard au moment de la mise en place du PCA.
- 2 Activités nécessaires mais pouvant tolérer un retard dans son application.
- 3 Activités nécessaires mais non vitales pour la protection du public.

On retrouve sur cette liste les ressources responsables des activités identifiées et les personnes en support aux ressources responsables. L'exécution du PCA nécessite d'aviser les membres du CA ainsi que les employés de la ChAD. Une formation sera rendue disponible aux employés affectés à d'autres tâches.

### 3.3 Unités d'affaires critiques de la ChAD

Conformément à sa stratégie dans l'établissement d'un PCA, la ChAD a identifié quatre unités d'affaires critiques qu'elle devra maintenir tout au long de la période de la catastrophe. On retrouve ci-dessous les activités et les ressources identifiées à ces unités d'affaires.

Unités d'affaires et activités	Services et postes visés	Ressources humaines <sup>1</sup>
Cellule de crise Gérer la crise et intervenir en prenant les décisions nécessaires	Comité de gestion	Jannick Desforges Joëlle Calce-Lafrenière Marie-Josée Belhumeur Jackie Lisi
Centre de renseignements Répondre aux questions du public Répondre aux questions des membres Répondre aux questions des journalistes, des médias et demandes d'entrevues	PDG Directrice du Service des communications et son équipe Directrice de l'inspection Syndic Réceptionniste Agent d'information	Joëlle Calce-Lafrenière Lisane Blanchard /Véronique Lieutaud Jackie Lisi Annick Gemme Marie-Josée Belhumeur Manon Gariépy Ingi Khouzam Katy Vanier
Unités d'affaires et activités	Services et postes visés	Ressources humaines <sup>2</sup>
Services administratifs et systèmes d'informations Système informatique supportant	Direction des Services administratifs Services des affaires	Jannick Desforges Martin Vézina

<sup>1</sup> 18 employés et consultants sur un total de 30 (60 % des effectifs) ont été identifiés aux différentes activités

<sup>2</sup> 18 employés et consultants sur un total de 32 (56 % des effectifs) ont été identifiés aux différentes activités

l'ensemble des opérations de la ChAD Site Internet Accès au réseau à distance Système téléphonique Gestion des ressources humaines (ex : rémunération, assurance-groupe, coordination des effectifs)	institutionnelles et de la conformité (gestion des opérations de la FCO) Support informatique	Richard Perreault Connexence / Néosynergix, Co-labo Juliette Belle
Service des enquêtes du syndic et comité de discipline Recevoir les plaintes et établir la priorité des dossiers Dépôt de requêtes en radiation provisoire et assister aux auditions s'il y a lieu devant le comité de discipline	Bureau du syndic Secrétaire du Comité de discipline (au besoin)	Marie-Josée Belhumeur Luce Raymond Marie Buchanan Cynthia Ambroise

On retrouve à l'annexe 4 le portrait des ressources humaines de la ChAD présenté par département, identifiant leurs contraintes possibles au niveau de responsabilités parentales, de l'utilisation du transport en commun, des équipements informatiques à leur disposition ainsi que leurs coordonnées pour les rejoindre en cas d'urgence.

### 3.4 Liste des fournisseurs de la ChAD

Nous retrouvons à l'annexe 5 la liste des fournisseurs de produits et de services des activités de la ChAD. Les principales ententes avec les fournisseurs identifiés pour assurer un service continu advenant la mise en place du PCA sont incluses à l'annexe 6.

### 3.5 Fonctionnement des ressources matérielles

Pour assurer un support convenable aux unités d'affaires critiques, il est essentiel que les systèmes d'informations de la Chambre soient opérationnels à 100 %.

Les outils informatiques développés à l'interne sur la base de données Oracle et sur la base de données SQL seront opérationnels, accessibles à partir de nos bureaux et à distance si le besoin se présente. Le réseau de la ChAD permet déjà le télétravail. Il s'agit seulement d'augmenter les autorisations d'accès à distance des employés advenant la mise en œuvre du PCA. La réplication des informations transmises entre les bases de données de la ChAD et de l'Autorité sera maintenue. Le plan de continuité des activités de l'Autorité doit normalement le prévoir.

Au niveau de l'accès aux systèmes informatiques, des liens de communications aux serveurs de fichiers et au site Internet de la Chambre seront assurés par HGP Technologies notre fournisseur principal. Monsieur Richard Perreault en assura le service, supporté par Monsieur Houde selon les besoins. Une description des systèmes

est présentée à l'annexe 6 de même que la lettre d'engagement de HGP technologie garantissant le service. Néosynergix peut également offrir le service advenant une incapacité de HGP Technologie. Pour le nouveau système de gestion de la formation (LMS), la firme Connexence assure l'hébergement du site et les systèmes de relève au besoin.

Concernant les télécommunications, le service et la fiabilité du réseau de Vidéotron au niveau de la téléphonie, et de l'accès Web à notre site Extranet sont stables et fiables<sup>3</sup>. Les lignes téléphoniques peuvent être redirigées à distance vers des numéros de lignes autres. Par exemple, les appels entrants pourraient être redirigés vers des téléphones cellulaires des employés ou à leur résidence. Cette mesure permet de favoriser le télétravail à partir de la résidence des employés et de limiter ainsi les déplacements.

Quant au bon fonctionnement des systèmes développés en Oracle pour supporter les activités du service de l'inspection, ceux-ci seront assurés par Solution AGI. Monsieur Martin Vézina sera le contact principal. Pour les nouveaux systèmes développés sur la base de données SQL, Néosynergix est la firme responsable. Le site internet de la ChAD est assuré par la firme Co-labo et l'hébergement est fait par Sherweb. HGP Technologie peut également assisté.

### 3.6 Protocole de communication

Toute catastrophe affectant la continuité des affaires est en soi une crise potentielle. La ChAD se référera à son *Plan de gestion de crise* (voir annexe 7) afin de développer un plan de communication propre à la situation. Ce dernier devra tenir compte des phases suivantes, comme le prévoit le Plan de gestion de crise :

a) Phase de prévention :

- Informer les divers publics que la ChAD a un plan de continuité des affaires, des règlements et politiques encadrant son fonctionnement ainsi que divers procédures et mécanismes visant à prévenir et à minimiser l'impact des crises.

b) Phase de préparation :

- Diffuser l'information et répondre aux interrogations qui risquent de se multiplier.
- Rassurer et gérer les inquiétudes afin de minimiser les impacts de la catastrophe.
- Faire connaître les moyens prévus dans les politiques, les plans et les procédures pour assurer la saine gestion de l'organisation et la continuité des affaires de la ChAD en cas de catastrophe, soit : la formation continue obligatoire, les enquêtes du Bureau du syndic, la discipline et l'inspection des cabinets de courtage et d'expertise en règlement de sinistres de 24 représentants et moins.

c) Phase d'intervention :

- Répondre rapidement aux besoins d'information des différents publics (conseil d'administration, employés, membres, dirigeants de cabinet, médias, consommateurs, etc.)

---

<sup>3</sup> Le niveau de saturation du réseau Internet pourrait ralentir le service mais devrait permettre le travail à distance.

- Soutenir la gestion de la continuité des activités de la ChAD et de ses membres.
- Arrimer les messages et actions de communication avec d'autres acteurs clés (Autorité des marchés financiers, le Bureau d'assurance du Canada, les autorités publiques, partenaires, etc.)

d) Phase de recouvrement :

- Gérer les insatisfactions de la clientèle.
- Préparer la venue d'une nouvelle vague d'interruption des affaires.
- Communiquer aux employés les réajustements apportés au PCA.

### **3.7 Information sur le plan aux employés**

La ChAD informe régulièrement le personnel des mesures fixées par le PCA ainsi que de sa mise à jour.