

EN CAS DE PANDÉMIE D'INFLUENZA

GUIDE POUR L'ÉLABORATION D'UN
PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS (PCA)

PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS (PCA)



INSURANCE
BUREAU
OF CANADA



BUREAU
D'ASSURANCE
DU CANADA



**LA CHAMBRE TIENT À REMERCIER LES MEMBRES DU COMITÉ *AD HOC* SUR
LA PANDÉMIE QUI ONT COLLABORÉ AU DÉVELOPPEMENT DE CES DOCUMENTS :**

Mme Karine Beaudoin, B.A.A., courtier en assurance de dommages, présidente du RCCAQ

Mme Andrée Cadieux, directrice des services aux membres et aux consommateurs, BAC

M. Claude Côté, expert en sinistre, AESIQ

Mme Line Crevier, directrice adjointe des services aux membres et aux consommateurs, BAC

Mme Suzie Godmer, expert en sinistre

M. Jean Langevin, représentant du public, conseil d'administration de la ChAD

Mme Andrée Lemay, directrice de la communication, RCCAQ

M. Clément Tremblay, C.d'A.A., courtier en assurance de dommages



SECTION I	GUIDE POUR L'ÉLABORATION D'UN PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS (PCA)	5
SECTION II	PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS (PCA) Document à compléter par le cabinet	29
	Notez qu'une version électronique est disponible au www.chad.ca	

GUIDE POUR L'ÉLABORATION D'UN PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS (PCA)



INSURANCE
BUREAU
OF CANADA



BUREAU
D'ASSURANCE
DU CANADA

SECTION I GUIDE POUR L'ÉLABORATION D'UN PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS (PCA)

INTRODUCTION	8
PARTIE 1 LA PANDÉMIE D'INFLUENZA	9
1.1 Différents impacts	9
1.2 Évolution de la pandémie	11
1.3 Mesures de prévention	12
PARTIE 2 LE PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS (PCA)	14
2.1 Qu'est-ce qu'un PCA ?	14
2.2 Les 5 étapes d'un PCA	15
2.3 La planification d'un PCA	16
PARTIE 3 COMPLÉTER VOTRE PCA	18
Étape 1 : Priorités et hypothèses de travail	18
Étape 2 : Éléments essentiels du cabinet	20
Étape 3 : Impacts, solutions et mesures préparatoires	23
Étape 4 : Plan d'action	24
Étape 5 : Plan de communication	25
BIBLIOGRAPHIE	27

INTRODUCTION

L'Autorité des marchés financiers (AMF) doit s'assurer que les organismes et entreprises sous sa supervision adoptent de saines pratiques en matière de gestion des risques. Elle s'attend donc à ce que les cabinets, sociétés et représentants autonomes se préparent adéquatement au risque que représente une pandémie d'influenza. Pour ce faire, elle requiert de ces derniers qu'ils adoptent une stratégie de continuité des affaires, qu'ils développent un plan de continuité spécifique en cas de pandémie d'influenza.

Afin d'aider ses membres à rencontrer cette obligation, la Chambre de l'assurance de dommages (ChAD) a formé un Comité *ad hoc* dont le mandat était d'élaborer un modèle de plan de continuité des activités (PCA). Pour ce faire, le Comité a notamment analysé les impacts d'une pandémie sur les cabinets¹ d'assurance de dommages et d'expertise en règlement de sinistres, ainsi que les mesures permettant de maintenir les activités d'un cabinet en temps de pandémie.

Les présents documents, soit le Guide et le PCA, sont le résultat des travaux du Comité. Ils ont été développés pour les petits et moyens cabinets, tant dans la discipline de l'assurance de dommages que celle de l'expertise de règlement de sinistres. Ils ont pour but de vous guider, étape par étape, dans l'élaboration de votre PCA.

Le guide comprend trois parties :

- PREMIÈRE PARTIE :** Pandémie d'influenza
Information sur ce qu'est une pandémie d'influenza et sur ses risques.
- DEUXIÈME PARTIE :** Plan de continuité des activités (PCA)
Explication de ce qu'est un PCA, incluant la description des 5 étapes à suivre pour l'élaborer.
- TROISIÈME PARTIE :** Compléter votre PCA
Mode d'emploi pour bâtir votre PCA, incluant les tableaux et annexes à compléter.

Bien qu'imprévisible, le risque de pandémie est réel. Il est donc essentiel que chacun prenne les moyens nécessaires pour s'y préparer et pour bien en gérer les conséquences. En ce sens, le PCA est un outil essentiel.

¹ Dans le présent document et à moins d'une indication à l'effet contraire, le terme cabinet englobe tous les types d'inscrits, *i. e.* les cabinets et les sociétés et représentants autonomes.

PARTIE 1 LA PANDÉMIE D'INFLUENZA

Une pandémie d'influenza est une épidémie qui atteindrait un grand nombre de personnes dans une zone géographique très étendue. Elle pourrait s'étendre à un continent entier, voire à la planète. Elle correspondrait à l'émergence d'une nouvelle souche de virus due à une mutation. L'influenza aviaire est un virus contagieux propre aux oiseaux. C'est une maladie qui est pour l'instant difficilement transmissible à l'humain. Pour qu'une pandémie d'influenza aviaire survienne, il faut que ce virus se transforme et soit transmissible entre humains. En raison de sa structure génétique nouvelle, la population n'aurait pas d'immunité contre ce nouveau virus. Les effets d'une pandémie d'influenza seraient potentiellement dévastateurs pour la population. Elle pourrait provoquer un nombre élevé de malades et même de décès.

Depuis l'apparition d'une nouvelle souche de virus aviaire (H5N1) en 1997, les experts craignent cette mutation et sa propagation rapide à travers plusieurs continents. Même si nul ne peut prédire quand elle arrivera, l'Organisation mondiale de la santé (OMS) confirme que le risque d'une pandémie d'influenza est de plus en plus probable, puisque des quatre conditions requises pour qu'elle survienne, il n'en manque qu'une seule.

Les conditions requises pour l'émergence d'une pandémie d'influenza sont :

- l'émergence d'une nouvelle souche du virus (en l'occurrence le H5N1) ;
- la virulence de la souche du virus (ce qui serait le cas avec le H5N1) ;
- le manque d'immunité de la population face à ce nouveau virus ;
- la capacité du virus de muter et ainsi de se transmettre d'une personne à l'autre (*condition non encore acquise pour la transmission du H5N1*).

De plus, les données historiques indiquent qu'une pandémie d'influenza survient à tous les 10 à 40 ans. Comme la dernière pandémie remonte à près de 40 ans (la grippe de Hong Kong de 1968), il est prévisible qu'une pandémie puisse survenir au cours des prochaines années.

Enfin, l'apparition de cas humains d'influenza en Asie causés par le virus aviaire H5N1 a ravivé les craintes d'une pandémie d'influenza. Depuis 2003, 385 cas d'influenza aviaire chez les humains ont été recensés. Parmi ces cas, 243 personnes en sont décédées. Plus de 55 pays ont déclaré la présence du virus H5N1 de l'influenza aviaire chez des oiseaux sur leur territoire. Le Canada n'a enregistré aucun cas².

1.1 DIFFÉRENTS IMPACTS

1.1.1 Sur la population

Une pandémie d'influenza risque de produire beaucoup de bouleversements individuels et sociaux. Elle affectera les milieux de travail, les milieux d'éducation, les loisirs et activités sociales et surtout, la santé des personnes. À cet égard, celle-ci sera d'autant plus affectée qu'on prévoit une absence ou une insuffisance de vaccins et un taux de contamination élevé (*un malade pourrait contaminer 10 personnes en moyenne*). Soulignons qu'un employé malade s'absenterait de 2 à 6 semaines.

Ainsi, les effets sur la santé des Québécois seraient les suivants :

- 15 % à 35 % de la population active tomberait malade lors de la première vague de la pandémie ;
- 2,6 millions de personnes, soit une personne sur trois, seraient infectées par le virus ;
- 1,4 million de personnes auraient besoin de soins ;
- 34 000 seraient hospitalisées ;
- 8 500 pourraient en mourir³.

² Organisation mondiale de la santé (OMS), [en ligne] site Internet : www.who.int/csr/disease/avian_influenza/fr/index.html.

³ Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2006, « Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza ».

Selon le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, une première vague d'infection toucherait le Québec dans les trois mois suivant l'apparition d'une souche virale transmissible. La première vague serait d'une durée estimée de 3 mois. Elle serait fort probablement suivie d'une seconde vague dans les 3 à 9 mois. D'autres vagues pourraient suivre, faisant que la pandémie pourrait se prolonger sur une année ou plus.

Outre les impacts appréhendés d'une pandémie sur la santé de la population, il faut prévoir qu'elle aura plusieurs autres conséquences, telles :

- impacts psychosociaux ;
- désorganisation sociale et du travail ;
- débordement dans les services de santé ;
- fermeture des garderies et établissements scolaires ;
- interruption ou baisse des services essentiels, tels les transports en commun, les télécommunications et l'approvisionnement en énergie ;
- difficulté pour les fournisseurs de remplir leurs engagements ;
- accès interdits à certaines zones ou grands édifices.

1.1.2 Sur l'économie

Les impacts économiques d'une pandémie sont difficiles à évaluer par manque de données historiques. Le Fonds monétaire international (FMI) prévoit que les impacts seraient toutefois peu durables et permettraient un recouvrement rapide de l'économie. Ces impacts pourraient être les suivants⁴ :

- une baisse de productivité causée par l'absentéisme des employés ;
- pour les institutions financières, cette baisse sera accompagnée d'une diminution de la demande de services impliquant un contact physique contre une hausse de la demande de services en ligne ;
- pour les compagnies d'assurance de personnes, cette baisse sera accompagnée d'une demande plus importante de services due à l'augmentation de la maladie, l'invalidité et la mortalité.

1.1.3 Sur l'industrie de l'assurance de dommages

Selon l'AMF, l'industrie de l'assurance de dommages devrait subir moins de pertes qu'en assurance de personnes car⁵ :

- les principales couvertures offertes par les assureurs de dommages ne sont pas affectées par l'influenza ;
- l'assurance responsabilité (laquelle représente 13% du chiffre d'affaires des assureurs) couvre généralement des risques qui n'ont pas de lien avec l'assurance de dommages ;
- les quelques catégories d'assurance qui pourraient être affectées, telle l'assurance interruption des affaires, contiennent généralement des clauses limitant la protection lors de propagation de maladie infectieuse ;
- l'assurance accident-maladie est la principale catégorie d'assurance qui pourrait être affectée, mais elle est généralement offerte par l'assureur de personnes. Cette catégorie d'assurance représente moins de 1% du chiffre d'affaires des assureurs de dommages.

⁴ Autorité des marchés financiers (AMF), 2007, « Guide de préparation au risque de pandémie de grippe à l'intention des intervenants du secteur financier québécois », p. 9.

⁵ *Idem* 4, p. 13.

1.1.4 Sur votre entreprise

En ce qui concerne votre entreprise, la principale conséquence d'une pandémie d'influenza sera l'absentéisme de vos employés. En plus des personnes malades qui ne pourront travailler, d'autres auront à s'absenter pour s'occuper d'enfants ou de parents malades. Les écoles et les garderies fermeront, les transports en commun cesseront ou encore, par peur de contracter le virus, les employés sains resteront chez eux. Ainsi, il faut s'attendre à ce qu'au point culminant de chaque vague, jusqu'à 50% de vos employés s'absenteront que ce soit par maladie, obligation ou peur.

En plus du manque de ressources humaines, de nombreux impacts directs ou indirects entraveront le fonctionnement normal de vos activités. Vous aurez donc à les identifier lors de l'élaboration de votre PCA. Voici 2 exemples d'impact qui freineront vos activités :

- vos fournisseurs auront des difficultés à remplir leurs engagements car eux aussi seront touchés par la pandémie ;
- impossibilité de rencontrer des clients ou des sinistrés.

1.2 ÉVOLUTION DE LA PANDÉMIE

L'OMS suit l'évolution de la pandémie dans le monde et en détermine le degré d'imminence. L'Organisation distingue six phases de pandémie regroupées en quatre périodes⁶ :

PÉRIODES OMS	PHASES	DESCRIPTION
Interpandémique	Phase 1	Aucun nouveau sous-type du virus de l'influenza n'a été dépisté chez l'homme.
	Phase 2	Virus animal circulant et qui entraîne un risque important de maladie chez l'homme.
Alerte pandémique	Phase 3	Infection humaine due à un nouveau sous-type, mais pas de transmission interhumaine, ou tout au plus rare, et due à des contacts étroits et prolongés avec la volaille.
	Phase 4	Transmission interhumaine limitée et très localisée. Évidence d'un accroissement de transmission interhumaine.
	Phase 5	Grappe de transmission interhumaine, mais toujours localisée (risque important de pandémie).
Pandémique	Phase 6	Pandémie : transmission soutenue dans la population.
Post-pandémique		Retour à la période interpandémique.

⁶ Organisation mondiale de la santé (OMS), [en ligne] site Internet : www.who.int/csr/disease/avian_influenza/phase/en/index.html.

L'OMS a déterminé que nous sommes actuellement à la phase 3, donc en période d'alerte à la pandémie, et ce, depuis 1997. Cela signifie que le risque de transmission d'un humain à un autre humain est encore presque nul. Bien que contenu à l'heure actuelle, le risque d'éclosion d'une pandémie d'influenza demeure important.

Au Québec, la survenance d'une pandémie sera déclarée par les autorités gouvernementales. Le gouvernement a adopté le *Plan national de sécurité civile*, lequel prévoit les responsabilités de chaque ministère et organismes gouvernementaux. Il suffit ici de mentionner que le Comité de la sécurité civile du Québec (CSCQ) supervise la planification et l'action gouvernementale et rend compte au Premier ministre, tandis que l'Organisation de sécurité civile du Québec (OSCQ) planifie les mesures de sécurité à l'échelle de la province et coordonne les actions des ministères et organismes gouvernementaux, en temps de pandémie. Elle assure également une vigie de la situation.

L'AMF demeure en contact avec ces entités et, de son côté, s'assure que les intervenants du secteur financier soient préparés. En temps de crise, elle agit comme pilier central de la communication et de la coordination pour le secteur financier québécois. Quant à elle, la ChAD soutient ses membres en les aidant dans la préparation de leur PCA et, en temps de crise, en répondant aux questions et inquiétudes de leurs membres.

1.3 MESURES DE PRÉVENTION

La vaccination demeure le meilleur moyen pour prévenir l'influenza. Par contre, en cas de pandémie, il faudra de 3 à 4 mois, et peut-être plus, pour fabriquer le vaccin. Dans une région affectée rapidement, aucun vaccin ne sera disponible pour affronter la première vague. Il est à noter que chaque automne, le ministère de la Santé et des Services sociaux recommande la vaccination contre la grippe saisonnière. Cette mesure de prévention s'expliquerait notamment par la crainte d'échange génétique entre les virus aviaire et grippal. Cela expliquerait l'importance de contenir le virus de la grippe saisonnière.

Le virus de l'influenza est transporté le plus souvent par des gouttelettes. Il est transmissible par contact, notamment celui entre les mains et les objets sur lesquels une personne infectée aurait toussé ou éternué. Dans un tel contexte, l'hygiène des mains et l'hygiène respiratoire, particulièrement lorsqu'une personne tousse, doivent être appliquées rigoureusement en milieu de travail⁷. Voici quelques consignes à respecter⁸:

- se laver les mains fréquemment est le moyen le plus efficace pour se protéger contre la transmission du virus de la grippe ;
- 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 (*à cet égard, on devrait éviter de se présenter au travail si on est malade ou si on présente des symptômes de la maladie*).

⁷ Le site du gouvernement du Québec offre de l'information sur l'hygiène des mains et l'hygiène respiratoire, tels des affiches, dépliants et vidéos téléchargeables. Disponible sur : www.pandemie.gouv.qc.ca.

⁸ Autorité des marchés financiers (AMF), septembre 2007, « Plan de continuité des activités en cas de pandémie d'influenza », p. 19.

L'entretien sanitaire des lieux et des équipements est également une mesure de prévention à favoriser. Le virus de la grippe peut 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 peut se propager dans les endroits mal ventilés⁹. Ainsi, tous les endroits ou équipements où les gens posent leurs mains, tels les rampes d'escalier, les poignées de portes, les installations sanitaires, les claviers, les téléphones, devraient être adéquatement nettoyés avec du désinfectant. Il faut également s'assurer d'avoir le matériel nécessaire pour maintenir des bonnes conditions d'hygiène en milieu de travail, tels des savons, serviettes de papier, poubelles, sacs à poubelle et rince-mains antiseptiques. Enfin lorsqu'un virus circule, il est recommandé de ne pas partager les ustensiles de cuisine, de nettoyer immédiatement les bureaux des employés récemment malades et de retirer les brochures et magazines des salles d'attente et de la réception.

Afin d'éviter la contagion, des mesures populationnelles peuvent également être mises en place :

- éviter les poignées de mains ;
- éviter les rassemblements ;
- limiter l'accès à la clientèle ;
- éviter de faire des réunions ou en réduire le temps ;
- tenir les réunions dans des grandes pièces ;
- favoriser les communications par téléphone entre employés ;
- favoriser le travail à distance ;
- éviter les voyages non nécessaires ;
- prévoir des heures de pause différentes afin que tous les employés ne soient pas en pause en même temps ;
- etc.

⁹ *Idem 7.*

PARTIE 2 LE PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS (PCA)

Si aucune préparation n'est faite quant à l'utilisation des ressources disponibles et de la gestion des différents impacts d'une pandémie, les activités du cabinet s'exposent à une interruption menant à des pertes financières importantes et à la dégradation de sa réputation ou de son image. Il faut de plus garder en tête que certains services sont essentiels à la protection du public.

2.1 QU'EST-CE QU'UN PCA ?

Un PCA est tout simplement un plan d'action, un plan de match ! Il s'agit d'une planification des actes à poser advenant la survenance d'une catastrophe, dans le présent cas : une pandémie d'influenza. Le PCA regroupe donc les mesures à mettre en place par le cabinet pour assurer la continuité de ses activités, sachant qu'il devra faire face à une pénurie de main-d'œuvre et à plusieurs contraintes, comme par exemple une difficulté d'approvisionnement des fournisseurs.

Le PCA doit être intégré à une stratégie plus générale de continuité des activités, laquelle consiste à prévoir les actes à poser par le cabinet à toutes les phases d'une pandémie. Les phases retenues dans le contexte du PCA doivent s'arrimer avec celles de l'OMS. Nous résumerons ces phases ainsi :

PÉRIODES OMS	PHASES	PHASES D'ACTION RETENUES DANS LE CADRE DU PCA
Interpandémique	Phase 1	PRÉVENTION (anticiper)
	Phase 2	
Alerte pandémique	Phase 3	PRÉPARATION (s'organiser)
	Phase 4	
	Phase 5	
Pandémique	Phase 6	INTERVENTION (combattre)
Post-pandémique		RECOUVREMENT (restaurer)

Tel que mentionné précédemment, nous sommes présentement dans la phase 3. En termes d'actions, cette phase correspond à celle de la prévention, soit la planification et l'élaboration du PCA. Puisqu'il est impossible de déterminer à quel moment le virus de l'influenza fera son apparition, on ne peut déterminer combien de temps pourrait durer la phase de prévention. Face à cette incertitude, il est important que les cabinets entreprennent le plus tôt possible le projet d'élaboration de leur PCA et qu'ils n'attendent pas le passage à une phase subséquente.

La phase de préparation réfère à celle du déploiement éventuel du PCA. La phase de préparation est déclenchée par l'émergence d'une nouvelle souche du virus d'influenza.

En se basant sur l'hypothèse selon laquelle le virus devrait mettre 3 mois à se rendre au Québec, la phase de préparation s'étendrait sur 3 mois¹⁰. La phase d'intervention est celle où une pandémie d'influenza étant déclarée, le PCA est activé et mis en application. On estime la durée de cette phase entre 12 et 36 mois. Enfin, la phase de recouvrement correspond à la fin de la pandémie, l'étape où le cabinet prend les mesures nécessaires pour reprendre le cours normal de ses activités.

2.2 LES 5 ÉTAPES D'UN PCA

Dans le présent guide, nous avons opté pour une approche simple quant à l'élaboration du PCA faisant fi de notions parfois plus théoriques. Pour une approche plus approfondie, nous vous recommandons de consulter le *Guide de gestion de la continuité des activités à l'intention des intervenants du secteur financier québécois* publié par l'AMF en avril 2007¹¹.

De façon générale, pour élaborer un PCA, il faut :

ÉTAPE 1 : STRATÉGIES ET HYPOTHÈSES DE TRAVAIL

- fixer les objectifs à prioriser en temps de pandémie et définir les hypothèses de travail sur lesquelles se baseront le PCA ;

ÉTAPE 2 : ÉLÉMENTS ESSENTIELS DE L'ENTREPRISE

- identifier les activités que l'on veut maintenir, activités que l'on qualifiera d'essentielles, et décider de la qualité minimum acceptable de ses services ;
- identifier les ressources qui seront nécessaires au maintien des activités jugées essentielles ;

ÉTAPE 3 : IMPACTS, SOLUTIONS ET MESURES PRÉPARATOIRES

- réfléchir aux impacts d'une pandémie sur les activités de notre cabinet, impacts qui deviendront des contraintes à la continuité de nos activités ;
- trouver des solutions afin de maintenir lesdites activités, et ce, malgré toutes les contraintes que le cabinet subit en raison de la pandémie, la principale étant la diminution du nombre d'employés disponibles ;
- prévoir des mesures de préparation pour la mise en place des solutions proposées, comme la formation des employés, qui doivent être données avant la pandémie ;

ÉTAPE 4 : PLAN D'ACTION

- réunir toute l'information qui précède et la mettre sous forme de tableaux de façon à ce que le plan soit rapide et facile à consulter. C'est votre PCA ;

ÉTAPE 5 : PLAN DE COMMUNICATION

- élaborer un plan prévoyant la communication des renseignements nécessaires à la gestion de la crise par le cabinet, communication qui doit se faire en temps opportun et aux personnes concernées (employés, clients, assureurs, etc.).

Une fois toutes ces étapes complétées, le cabinet aura en main un outil lui permettant de réagir rapidement, si une pandémie est annoncée. Ainsi, dans son plan d'action, le cabinet retrouvera toutes les mesures à mettre en place pour contrer le manque de personnel et les autres impacts de la pandémie. Dans son plan de communication, il développera les actions à effectuer pour la diffusion d'information. Mis ensemble, ces deux plans devraient regrouper l'ensemble des actions à suivre pour le cabinet.

¹⁰ Autorité des marchés financiers (AMF), avril 2007, « Guide de préparation au risque de pandémie de grippe à l'intention des intervenants du secteur financier québécois », p. 19.

¹¹ Disponible en ligne sur : www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/Publications/secteur-financier/AMF_Pandemie_G2-Web.pdf.

2.3 LA PLANIFICATION D'UN PCA

2.3.1 L'organisation du projet

Afin de mener à bien le projet d'élaboration du PCA, il est essentiel de déterminer les personnes qui y participeront et les rôles qui incomberont à chacun.

L'AMF recommande de créer trois comités ayant chacun un rôle précis :

- Comité de travail : ce comité prend en charge la réalisation des étapes d'élaboration et de documentation du PCA, en teste la fiabilité et s'assure de le garder à jour.
- Comité de vigie : ce comité fournit au comité de travail et au comité de crise des informations fiables concernant la pandémie et son évolution.
- Comité de crise : ce comité intervient pendant la période de crise, met en branle le PCA tout en répondant aux situations non prévues dans ce dernier.

Évidemment, la taille de certains cabinets ne permet pas de constituer autant de comités. En fait, l'important est de déterminer une personne responsable pour chacune des trois grandes tâches à accomplir : l'élaboration du PCA, la cueillette et la transmission d'information et la gestion du cabinet en temps de pandémie. Si possible, le responsable pourra s'entourer de collaborateurs.

2.3.2 La vérification de la fiabilité du PCA

L'AMF s'attend à ce que les entreprises testent leur PCA et en évaluent la fiabilité. La vérification du PCA devrait se faire sur deux plans :

- vérification théorique : il s'agit simplement de parcourir attentivement toute la documentation pour relever les incohérences ou anomalies ;
- vérification pratique : cette vérification se fait par des exercices de simulations couvrant toutes les possibilités prévues dans le PCA. Ces exercices peuvent être menés à plusieurs niveaux : par unité affectée à une activité essentielle ou pour l'ensemble des unités affectées aux activités essentielles (il s'agit ici de tester toutes les opérations critiques au même moment et avec les mêmes conditions afin de vérifier le degré de coordination des actions de l'entreprise).

2.3.3 La mise à jour du PCA

Bien qu'apparemment imminente, l'arrivée et la durée exactes d'une pandémie sont impossibles à prévoir. Elle peut survenir à court ou moyen terme et peut durer d'un à deux ans. Pendant cette période, plusieurs mesures adoptées dans le PCA peuvent devenir désuètes en raison des changements survenus aux éléments à partir desquels il a été élaboré (ex. : l'abolition ou la création de postes, les départs et les arrivées d'employés, les changements de fournisseurs, etc.).

Il est également possible que le scénario sur lequel le PCA a été basé soit appelé à changer. Tel serait le cas, par exemple, advenant le développement de nouveaux vaccins ou une évolution et progression non prévues de la pandémie.

**EN RAISON DE CE QUI PRÉCÈDE, LE CABINET DOIT
METTRE À JOUR PÉRIODIQUEMENT SON PCA.**

2.3.4 La sensibilisation du personnel au PCA

Afin de s'acquitter de son obligation de veiller à la protection de ses employés en matière de santé et sécurité au travail, le cabinet doit renseigner ces derniers sur la pandémie et sa propagation. Pour s'assurer d'une bonne mobilisation et collaboration en temps de pandémie, le cabinet doit sensibiliser son personnel quant au PCA.

Ainsi, les employés doivent être informés de l'importance de se préparer à une pandémie d'influenza et du rôle qu'ils joueront dans la limitation de la pandémie. Le cabinet devrait donc fournir des renseignements sur la nature de la maladie, son mode de transmission, ses symptômes et les mesures de prévention appropriées.

D'autre part, le cabinet devrait informer ses employés du déploiement du PCA et fournir les explications nécessaires pour sa compréhension et son application, telles les nouvelles mesures qui seront mises en place et le rôle qu'ils devront assumer en temps de pandémie.

Les actions relatives à la sensibilisation du personnel au PCA seront principalement intégrées au plan de communication.

PARTIE 3 COMPLÉTER VOTRE PCA

En suivant les instructions, il sera possible d'élaborer, étape par étape, votre «*Plan de continuité des activités en cas de pandémie*», votre PCA (Section II ou le www.chad.ca).

Dans certains cas, vous devez compléter des grilles, dans d'autres, composer un texte. Pour vous aider, nous avons rédigé des exemples de texte. Vous pouvez les reprendre textuellement, les compléter ou vous en inspirer pour écrire votre propre PCA.

LE DESSIN SUIVANT « » VOUS INDIQUE UNE DÉMARCHE À SUIVRE.

Les étapes que vous devrez effectuer pour compléter votre PCA sont les suivantes :

ÉTAPE 1: PRIORITÉS ET HYPOTHÈSES DE TRAVAIL

ÉTAPE 2: ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU CABINET

ÉTAPE 3: IMPACTS, SOLUTIONS ET MESURES PRÉPARATOIRES

ÉTAPE 4: PLAN D'ACTION

ÉTAPE 5: PLAN DE COMMUNICATION

Dans votre PCA, complétez la partie : INTRODUCTION

- À 1.2, identifiez les personnes impliquées dans l'organisation du projet.
- À 1.3 et 1.4, ajoutez les dates pertinentes.

ÉTAPE 1: PRIORITÉS ET HYPOTHÈSES DE TRAVAIL

A. Fixer les priorités

En temps ordinaire, votre cabinet s'est doté d'objectifs à atteindre. Ces objectifs peuvent concerner la qualité des services, la conformité et l'amélioration des pratiques, la solidité financière du cabinet, etc. En temps de pandémie, l'atteinte de ces objectifs est compromise.

Il s'agit à cette étape de déterminer la stratégie qu'adoptera votre cabinet en temps de pandémie. Pour ce faire, il faut revoir les objectifs afin de les adapter à ce nouveau contexte.

Par exemple, un objectif comme la qualité du service à la clientèle deviendra en période de crise celui du maintien des services essentiels. Si vous avez une stratégie de développement de marchés, vous devrez l'interrompre en temps de crise, puisque vous n'aurez pas les ressources nécessaires pour chercher de nouveaux clients ou pour lancer de nouveaux produits ou services.

Il faudra donc prioriser certains objectifs au détriment d'autres. À cet égard, le gouvernement du Québec a identifié **trois** priorités¹² qui peuvent s'appliquer à toutes les organisations, soit :

- 1. Assurer la protection des employés :** le cabinet doit assurer la protection de l'intégrité physique de ses employés. Il devra mettre en place des mesures préventives pour atténuer les conséquences d'une pandémie sur ses employés, notamment les risques de contagion.

¹² Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2006, « Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza ».

2. **Maintenir les services essentiels:** en raison du taux d'absentéisme en période de pandémie, le cabinet ne pourra maintenir que certaines activités. Il doit donc décider de celles qui sont essentielles et mettre en place les mesures nécessaires pour les maintenir.
3. **Minimiser les impacts de la pandémie sur le cabinet:** pour minimiser les impacts, notamment celles menaçant la survie financière et la réputation du cabinet, celui-ci devra mettre en place des mesures pour s'assurer de la collaboration des employés, fournisseurs et assureurs partenaires.

Ainsi, la plupart des actions réalisées en temps de pandémie s'articuleront autour de ces trois objectifs et serviront de stratégie d'intervention.

Dans votre PCA, compléter la partie 2.1 : ÉTABLIR SES PRIORITÉS

- Établissez une stratégie en temps de pandémie, puis expliquez cette stratégie et les objectifs qui l'appuient.

B. Définir les hypothèses de travail

À cette étape, il s'agit de choisir des hypothèses de travail autour desquelles le PCA sera élaboré, c'est-à-dire de créer des scénarios. Les scénarios peuvent être complexes et comprendre plusieurs éléments, tels la durée de la pandémie, la durée d'absence au travail, le taux de maladie, le taux d'absentéisme, le taux de mortalité, etc.

Bien que les hypothèses choisies soient à la discrétion du cabinet, l'AMF s'attend tout de même à ce que celles qui sont retenues soient cohérentes avec le *Plan québécois de lutte contre une pandémie d'influenza* publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec¹³. Vous devez donc appuyer vos scénarios sur des prédictions plausibles et choisir des hypothèses de travail en fonction de la taille et de la complexité des activités de votre cabinet.

En plus de l'absentéisme du personnel, vous devrez tenir compte de l'impact de facteurs extérieurs (transport, fermeture des écoles, etc.). Ces facteurs viendront influencer le choix des solutions à mettre en place.

Nous vous suggérons de retenir le scénario selon lequel la moitié de vos employés ne sera pas disponible en temps de pandémie, et ce, sur une période approximative de 3 mois. Ainsi, vous élaborerez votre PCA autour d'un taux d'absentéisme quotidien de 50 %.

Considérant que les autorités gouvernementales prévoient que de 15 % à 35 % de la population active tomberait malade lors d'une première vague de pandémie et qu'un autre 35 % devrait s'absenter du travail pour s'occuper d'une personne malade ou d'enfants en bas âge, nous considérons que notre hypothèse de travail est cohérente avec le *Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza* publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec¹⁴.

Pour les cabinets auxquels se rattache un seul représentant ou pour les représentants autonomes, un taux d'absentéisme de 50 % est évidemment impossible. Vous devrez donc élaborer votre PCA en vous basant sur un taux d'absentéisme de 100 %. Par contre, puisque ce scénario n'implique qu'une seule personne, la durée de l'absentéisme est plus facile à déterminer et sera probablement moins longue, soit environ 6 semaines. Les solutions envisagées risquent donc d'être différentes et de faire davantage appel aux services des tiers ou des assureurs.

¹³ Disponible en ligne sur : www.pandemiequebec.gouv.qc.ca.

¹⁴ *Idem* 11.

Dans votre PCA, complétez la partie 2.2: RETENIR DES HYPOTHÈSES DE TRAVAIL

- Choisissez et expliquez les hypothèses de travail retenues.

ÉTAPE 2 : ÉLÉMENTS ESSENTIELS DU CABINET

A. Les activités du cabinet

En temps de pandémie, vous n'aurez pas toutes les ressources nécessaires pour maintenir toutes les activités que vous offrez en temps normal. Vous devez donc faire la liste de l'ensemble de vos activités, établir le niveau d'importance de chacune pour finalement identifier celles qui devront être maintenues, même en cas de pandémie. Il est possible que vous ayez déjà à votre cabinet une description de tâches pour chaque poste, utilisez-la.

Dans votre PCA, complétez l'ANNEXE 1 : LES SERVICES ET ACTIVITÉS

- Dressez, de façon exhaustive, la liste de vos activités.
- Identifiez ensuite le nom des employés affectés à chaque activité.
- Identifiez le nombre d'employés affectés à chaque activité.
- Accordez un niveau d'importance de 1 à 3 à chaque activité :
 1. Activité essentielle : ne peut être interrompue ou retardée en temps de pandémie.
 2. Activité importante : peut tolérer un certain retard en temps de pandémie.
 3. Activité secondaire : peut être suspendue en temps de pandémie.

Nous vous suggérons cinq activités jugées essentielles. Ces priorités vous sont données à titre indicatif. Il vous appartient donc de les modifier ou de les compléter en fonction des caractéristiques de votre cabinet.

Pour les cabinets d'assurance de dommages :

1. maintenir le service à la clientèle et les contacts téléphoniques ;
2. traiter les renouvellements de polices ;
3. informer les sinistrés quant aux couvertures en vigueur en temps de pandémie ;
4. rapporter les réclamations à l'assureur ;
5. s'assurer du traitement de la paie pour les employés.

Pour les cabinets d'experts en sinistre :

1. maintenir le service à la clientèle et les contacts téléphoniques ;
2. régler les dossiers urgents ;
3. informer les sinistrés quant aux mesures d'urgence et de préservation à prendre ;
4. assurer l'indemnisation des sinistrés ;
5. s'assurer du traitement de la paie pour les employés.

Dans votre PCA, complétez la partie 2.3: LES ACTIVITÉS À MAINTENIR

- Cochez et ajoutez les activités que vous considérez être les plus essentielles à maintenir. Il ne s'agit pas ici de lister toutes les activités essentielles du tableau de l'annexe 1, mais de donner une idée rapide des activités dont vous privilégieriez vraiment le maintien.

B. Le personnel du cabinet

Le personnel du cabinet sera la ressource la plus touchée par une pandémie. Il faut prévoir qu'un fort pourcentage d'employés tombera malade, s'absentera pour prendre soin d'un membre de la famille ou refusera de se déplacer par peur de contracter le virus. Vous devrez donc fonctionner avec un personnel réduit.

Dans votre PCA, complétez l'ANNEXE 2A: LE PERSONNEL

- Identifiez, pour chaque département ou unité d'affaires de votre cabinet, les employés qui y travaillent et les postes qu'ils occupent.
- Pour chaque employé, indiquez :
 1. s'ils ont des enfants en âge pré-scolaire ou scolaire ;
 2. s'ils ont des personnes à charge. Il peut s'agir d'enfant de 16 ans et plus, mais aussi de parents dont ils prennent soin présentement ou devront prendre soin en cas de pandémie ;
 3. s'ils sont des utilisateurs de transport en commun ;
 4. s'ils possèdent l'équipement nécessaire pour le télétravail.

Les employés qui ont des personnes à charge ou qui utilisent le transport en commun sont plus susceptibles d'être absents advenant une pandémie.

Les employés qui possèdent le matériel nécessaire pour faire du télétravail pourront se voir confier les tâches qui peuvent être exécutées à partir de leur résidence.

- Identifiez les employés essentiels, c'est-à-dire ceux qui seront affectés aux activités que vous avez déterminées comme étant essentielles. Vous devez donc cocher la case dans la colonne « employés essentiels ».
- Pour chaque employé essentiel, identifiez une ou deux personnes qui seront en mesure de prendre la relève si cet employé doit s'absenter.

Les employés essentiels devraient normalement être ceux qui ont les compétences pour accomplir l'activité visée, soit parce qu'ils sont déjà en charge de cette activité, soit par qu'ils l'ont déjà accomplie. De plus, ce sont des employés qui sont moins à risque de s'absenter parce qu'ils n'ont pas de personne à charge ou qu'ils n'utilisent pas le transport en commun.

Il est préférable que les personnes en mesure de prendre la relève ne soient pas eux-mêmes des employés essentiels à défaut de quoi ils risquent de se retrouver avec une surcharge de travail. Par contre, cela ne sera pas toujours possible.

Il est également préférable que les personnes nommées substituts aient les compétences et la formation nécessaires pour effectuer le remplacement. Si ce n'est pas le cas, vous devrez prévoir la formation de ces dernières.

Dans votre PCA, complétez l'ANNEXE 2B: COORDONNÉES DU PERSONNEL

- Inscrivez les coordonnées complètes de vos employés.

C. La clientèle du cabinet

Il s'agit ici de réfléchir à la clientèle et à ses besoins puisqu'il faudra déterminer ceux qui sont prioritaires et qui devront être maintenus en temps de pandémie.

Dans votre PCA, complétez l'ANNEXE 3 : LA CLIENTÈLE

- Inscrivez le nombre de clients que votre cabinet sert en fonction des catégories de produits identifiés.
- Identifiez les besoins qui pourraient être particuliers à certaines catégories de clients. Par exemple, il est fort possible que les clients qui possèdent une police d'assurance des entreprises aient beaucoup de questions concernant leur couverture d'assurance pour l'interruption des affaires. De la même façon, si, en plus de l'assurance de dommages, vous offrez des produits d'assurance-vie, ces clients risquent de générer plus de réclamations que ceux en assurance de dommages.

D. Les assureurs partenaires du cabinet

Les assureurs seront des partenaires importants en temps de pandémie. Par contre, il ne faut pas oublier qu'eux aussi seront touchés par la pandémie. Ils devront fonctionner avec des effectifs réduits. De plus, comme les impacts seront plus grands dans la catégorie de l'assurance de personnes, il est possible que les assureurs doivent affecter leurs principales ressources à celle-ci.

Vous devrez prendre des ententes avec ces derniers pour déterminer les services qu'ils pourront continuer à vous offrir en temps de pandémie. Il est également possible que vous deviez convenir avec eux d'une procédure advenant que vous ne soyez plus en mesure de maintenir vos activités et qu'ils doivent prendre la relève pour certaines activités essentielles (s'applique particulièrement aux très petits cabinets et aux représentants autonomes).

Dans votre PCA, complétez l'ANNEXE 4 : LES ASSUREURS

- Dressez la liste de chacun des assureurs auprès desquels vous placez des polices, établissez le nombre approximatif de polices placées, les lignes d'affaires, le nom et le numéro de téléphone de la personne-ressource chez ces derniers. Tous les assureurs sont jugés essentiels au maintien des activités du cabinet.

E. Les fournisseurs du cabinet

Certains biens et services seront essentiels au maintien de vos activités en temps de pandémie. Il est fort possible que vos fournisseurs subissent eux aussi un ralentissement ou une interruption de leurs activités. Vous devrez donc vous informer auprès de ces derniers, des services minimums qu'ils prévoient pouvoir fournir et convenir d'une stratégie à adopter en temps de pandémie.

De plus, vous devrez prévoir des mesures alternatives comme le stockage de certains biens ou trouver d'autres fournisseurs qui risquent d'être moins touchés par la pandémie.

Dans votre PCA, complétez l'ANNEXE 5: LES FOURNISSEURS

- Identifiez par type de services fournis (télécommunication, matériel de bureau, service de livraison, imprimeur, etc.), les fournisseurs avec lesquels votre cabinet traite. Prenez le nom et le numéro de la personne-ressource avec qui vous communiquez. Si vous êtes un cabinet d'expertise en règlement de sinistre, incluez les fournisseurs offrant des biens et services dans le cadre de réclamations (mesures d'urgence, nettoyage, évaluateurs, etc.).
- Identifiez les fournisseurs essentiels, soit ceux qui sont assignés aux activités essentielles. Cochez alors la case de la colonne «fournisseurs essentiels».
- Pour chaque fournisseur essentiel, identifiez des fournisseurs chez qui vous pourrez vous approvisionner dans le cas où votre fournisseur principal ne serait pas en mesure de maintenir ses services. Si cela est impossible, identifiez une mesure.

ÉTAPE 3: IMPACTS, SOLUTIONS ET MESURES PRÉPARATOIRES

Le but d'un PCA étant de minimiser les impacts d'une pandémie sur les activités du cabinet, il est primordial de bien évaluer ces impacts. Cette analyse vous permettra ensuite de réfléchir à des solutions pour atténuer les impacts, et ainsi à assurer le maintien des activités jugées essentielles. Enfin, certaines solutions demanderont des actions préalables ou une certaine préparation qui devront être considérées aux mesures préparatoires.

Dans la partie 1 du guide, nous avons présenté les impacts d'une pandémie sur la population, sur les services financiers et sur l'assurance de dommages en général. Il s'agit maintenant de déterminer les impacts qui seront propres à votre cabinet, en prenant en considération que la pandémie aura des effets sur votre personnel, sur vos clients, sur vos fournisseurs et par ricochet, sur vos activités. Les impacts doivent être vus comme des contraintes empêchant votre cabinet de poursuivre normalement ses activités.

Dans votre PCA, complétez l'ANNEXE 6: LISTE DES IMPACTS

- Cochez les impacts possibles qui, selon vous, affecteront votre cabinet et ajoutez ceux que vous jugerez pertinents.
- Pour chaque impact, indiquez à quel degré vous pensez qu'il affectera votre cabinet.

Dans votre PCA, complétez l'ANNEXE 7: LISTE DES SOLUTIONS

- Cochez les solutions possibles pour protéger les employés et pour maintenir les activités et ajoutez celles que vous jugerez pertinentes.

Dans votre PCA, complétez l'ANNEXE 8: LISTE DES MESURES PRÉPARATOIRES

- Cochez les mesures préparatoires et ajoutez celles que vous jugerez pertinentes.

Il est important de se rappeler que les listes que nous mettons à votre disposition ne sont pas exhaustives. Il vous appartient de les enrichir et de les compléter selon la nature de vos activités et les ressources dont vous disposez.

ÉTAPE 4: PLAN D'ACTION

Maintenant que vous avez fait le portrait de votre cabinet, établi des hypothèses de travail, choisi une stratégie de continuité, identifié les impacts d'une pandémie et réfléchi aux solutions à mettre en place, il s'agit de rassembler toute l'information recueillie.

Les mesures que vous mettrez en place dans votre PCA devront atténuer les impacts que vous avez identifiés en répondant aux objectifs de votre stratégie de continuité et en tenant compte des ressources humaines disponibles.

Voici un exemple simplifié d'une situation dans le cas d'une pandémie :

- Vous avez identifié l'importance de maintenir le service à la clientèle. (Priorité/Objectif)
- Vous savez qu'un seul employé effectue cette tâche en temps normal. Vous avez identifié les personnes qui sont essentielles et celles qui, provenant de services secondaires, peuvent être affectées ailleurs. (Portrait du cabinet)
- Vous savez que le nombre d'appels augmentera, que vous aurez moins d'employés disponibles, que plusieurs clients seront insatisfaits ou auront des craintes, etc. Vous avez donc établi qu'en temps de pandémie l'employé responsable ne suffira plus à la tâche. Par contre, vous savez que vous n'avez que 50% de vos effectifs disponibles. (Impacts)
- Dans le PCA, vous affectez cet employé au service à la clientèle en lui adjoignant un collègue et prévoyez la possibilité de prendre les appels à partir de sa résidence. (Solutions)
- Vous allez devoir vous assurer que le collègue reçoive la formation nécessaire et que les deux employés soient sensibilisés et formés pour gérer des clients plus difficiles et les aider avec leurs besoins en temps de pandémie. (Préparation)

Il ne s'agit là que d'un exemple. Vous pourriez prévoir des mesures tout autres. Quoiqu'il en soit, l'important est de planifier à l'avance qui fera quoi. Cela demande beaucoup de réflexion, car en plaçant une ressource à une activité, une autre pourrait être lésée.

Dans votre PCA, à la partie 2.4 : LE PLAN D'ACTION

- Rapportez les activités que vous avez identifiées comme étant essentielles (1).
- Identifiez de quel département cette activité relève.
- En vous référant à vos objectifs et en tenant compte des impacts/contraintes, identifiez le nombre d'employés nécessaires pour rencontrer vos objectifs.
- Identifiez les employés qui seront affectés à cette activité.
- Inscrivez ensuite les solutions que vous pourriez mettre en place.
- Inscrivez la mesure de préparation que chaque solution nécessite et la date à laquelle elle doit être mise en branle.
- Refaites le même exercice pour les activités importantes (2) en tenant pour acquis que les ressources doivent prioritairement être affectées aux activités essentielles.

Pour vous faciliter la tâche, il est recommandé d'aborder la question par des mises en situation, un peu comme celle illustrée précédemment.

Dans votre PCA, complétez l'ANNEXE 9: AIDE-MÉMOIRE DES ACTIONS À RÉALISER

- ☑ Vous retrouverez un aide-mémoire de la mise en œuvre du PCA. Dans la section préparation, rapportez les mesures préparatoires afin de bien en faire le suivi lors de leur exécution.
- ☑ Ajoutez à l'aide-mémoire toutes les autres actions et mesures que vous jugerez appropriées.

ÉTAPE 5: PLAN DE COMMUNICATION

La menace d'une pandémie contient énormément d'incertitude et d'inconnu. Il est difficile d'en imaginer de façon concrète son ampleur et ses impacts. Dans un tel contexte, la qualité et la cohérence de l'information que le cabinet fera circuler deviennent primordiales pour passer au travers de la crise.

Un bon plan de communication sert à coordonner adéquatement la mise en œuvre du PCA et à assurer une gestion efficace de la crise. Il démontre que le cabinet est pro-actif face à une situation difficile et qu'il maîtrise la situation. Il contribue à rassurer les employés en apaisant leurs inquiétudes quant à la protection de leur santé et à maintenir la confiance des clients et partenaires de l'entreprise. Il permet aussi de montrer sa capacité à maintenir les services. En ce sens, le plan de communication rejoint les trois priorités fixées dans le PCA.

Le plan de communication doit prévoir la diffusion des renseignements adéquats, en temps opportun, et aux entités concernées. Ainsi, il doit contenir les éléments suivants :

- la nature de l'information : il s'agit ici du message que l'on veut faire passer ;
- le public ciblé (interne/externe) : les employés, fournisseurs, clients, partenaires, etc. ;
- le moyen de communication utilisé : choisir si le message sera véhiculé par des réunions, directives, communiqués, courriels, site Internet, etc. ;
- le moment où l'information doit être divulguée.

De plus, le plan de communication doit couvrir toutes les phases rattachées à la pandémie (prévention, préparation, intervention et phase de recouvrement).

En s'inspirant des explications données par l'AMF¹⁵, nous vous proposons d'intégrer à votre plan de communication les considérations suivantes :

Phase de prévention	communiquer à l'externe le fait que le cabinet dispose d'un PCA ; valider auprès des fournisseurs et partenaires s'ils possèdent un PCA ; informer le personnel de la mise en place du PCA ; donner aux employés de l'information sur la pandémie, son mode de transmission, ses symptômes ; sensibiliser les employés aux mesures de prévention et d'hygiène appropriées.
----------------------------	--

¹⁵ Autorité des marchés financiers (AMF), avril 2007, «Pandémie d'influenza : Guide de gestion de la continuité des activités à l'intention des intervenants du secteur financier québécois», p. 29.

Phase de préparation	<p>rassurer les employés, les clients et les partenaires (gérer l'inquiétude) et répondre à leurs questions ;</p> <p>préparer les lignes de réponses aux différentes questions anticipées ;</p> <p>maintenir le contact avec les fournisseurs et partenaires concernant la mise à jour des PCA respectifs ;</p> <p>faire connaître aux employés le contenu du PCA, le rôle que chacun jouera et les mesures qui seront mises en place ;</p> <p>donner aux employés les directives concernant le traitement des employés en temps de pandémie (congé, maladies, etc.), l'interdiction de se présenter au travail en cas d'apparition de symptômes et la fréquence des réunions et des types de contact.</p>
Phase d'intervention	<p>aviser les employés, fournisseurs et partenaires de l'activation du PCA ;</p> <p>informer de façon constante les employés sur l'évolution de la pandémie et sur la mise en œuvre du PCA ;</p> <p>répondre aux besoins d'information des clients et partenaires ;</p> <p>soutenir la gestion de la continuité des activités ;</p> <p>favoriser des communications électroniques et éviter des moyens de communication qui pourraient favoriser la propagation de la pandémie (documents sur support papier, réunions, etc.) ;</p> <p>communiquer avec les autorités réglementaires pour toute information ou s'il y a anticipation de manquements aux lois et règlements découlant des effets de la pandémie d'influenza.</p>
Phase de recouvrement	<p>gérer l'insatisfaction des clients ;</p> <p>préparer la venue d'une nouvelle vague d'influenza en tirant des leçons de l'expérience ;</p> <p>informer le personnel des réajustements apportés au PCA ;</p> <p>communiquer aux fournisseurs et partenaires les constats tirés de la première vague et les réajustements à faire.</p>

Dans votre PCA, à la partie 3 : LE PLAN DE COMMUNICATION

- Complétez le tableau du plan de communication.

Par exemple, l'objectif « Communiquer à l'externe le fait que le cabinet dispose d'un PCA » pourrait prendre la forme suivante dans le tableau complété :

PUBLICS CIBLES	DATE	MOYENS DE COMMUNICATION	MESSAGE
Clients Fournisseurs Assureurs	Janvier 2009	Envoi de lettres Info sur notre site Web	Le cabinet a adopté un PCA qui lui permettra de maintenir ses activités essentielles en temps de pandémie.

BIBLIOGRAPHIE

Guide à l'intention des entreprises pour la planification de la continuité des opérations en cas de pandémie d'influenza

Ministère du Développement économique, de l'innovation et de l'exportation, 2007
http://www.mdeie.gouv.qc.ca/fileadmin/sites/internet/documents/publications/pdf/Entreprises/outils_gestion/pandemie_fr.pdf

Guide de gestion de la continuité des activités en préparation d'une pandémie d'influenza à l'intention des intervenants du secteur financier

AMF avril 2007
http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/Publications/secteur-financier/AMF_Pandemie_G2-Web.pdf

Guide de préparation à une pandémie d'influenza à l'intention des intervenants du secteur financier

AMF avril 2007
http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/Publications/secteur-financier/AMF_Pandemie_G1-Web.pdf

Phase actuelle d'alerte à la pandémie

http://www.who.int/csr/disease/avian_influenza/phase/en/index.html

Plan canadien de lutte contre la pandémie d'influenza pour le secteur de la santé

Agence de la santé publique du Canada, 2006
<http://www.phac-aspc.gc.ca/cpip-pclcpi/index-fra.php>

Plan de continuité des activités de l'Autorité des marchés financiers en cas de pandémie d'influenza

AMF septembre 2007
http://www.lautorite.qc.ca/userfiles/File/Publications/secteur-financier/PCA_final_WEB_26-09-2007.pdf

Plan mondial OMS de préparation à une pandémie de grippe

OMS, 2005
http://www.who.int/csr/resources/publications/influenza/FluPrep_Fnewweb.pdf

Plan québécois de lutte à une pandémie d'influenza – mission santé

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec, 2006
<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2005/05-235-05f.pdf>

Portail de l'Organisation mondiale de la santé concernant la grippe aviaire

http://www.who.int/csr/disease/avian_influenza/fr/index.html

Portail du gouvernement du Canada concernant la pandémie

www.influenza.gc.ca

Portail du gouvernement du Québec concernant la pandémie

www.pandemiequebec.gouv.qc.ca

