



**AUTORITÉ  
DES MARCHÉS  
FINANCIERS**

# **LIGNE DIRECTRICE SUR LES RISQUES LIÉS À L'IMPARTITION**

**Publication initiale : Avril 2009**

**Mise à jour : Juin 2010**

---

## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	<b>3</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>4</b>
<b>Champ d'application</b> .....	<b>5</b>
<b>Entrée en vigueur et processus de mise à jour</b> .....	<b>6</b>
<b>1. Risques liés aux activités d'impartition</b> .....	<b>7</b>
<b>2. Facteurs déterminant l'importance relative</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Gestion saine et prudente des risques liés à l'impartition</b> .....	<b>9</b>
<b>4. Gouvernance des ententes d'impartition</b> .....	<b>10</b>
Principe 1 : Responsabilités de la haute direction et du conseil d'administration .....	10
<b>5. Gestion des activités d'impartition</b> .....	<b>11</b>
Principe 2 : Évaluation de l'opportunité d'impartir .....	11
Principe 3 : Vérification de la capacité du fournisseur de services .....	11
Principe 4 : Documentation de l'entente d'impartition.....	12
Principe 5 : Suivi des ententes d'impartition.....	12
Principe 6 : Ententes d'impartition importantes intra-groupe .....	13
<b>6. Gestion des risques liés à l'impartition</b> .....	<b>14</b>
Principe 7 : Identification et évaluation des risques générés par l'impartition .....	14
Principe 8 : Gestion de la continuité des activités .....	14
<b>Surveillance des pratiques de gestion saine et prudente</b> .....	<b>15</b>
<b>Annexe</b> .....	<b>15</b>
Annexe 1 : Exemples d'ententes d'impartition .....	17
Annexe 2 : Exemples d'évaluation du projet d'impartition .....	19
Annexe 3 : Exemples de vérification de la capacité du fournisseur de services .....	20
Annexe 4 : Exemple de liste centralisée des ententes d'impartition importantes .....	21
Annexe 5 : Exemples de méthodologie d'évaluation de l'exposition aux risques liés à l'impartition .....	22

---

## Préambule

Une ligne directrice est une indication des attentes de l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») à l'égard de l'obligation légale des institutions financières de suivre des pratiques de gestion saine et prudente. Elle porte donc sur l'exécution, l'interprétation et l'application de cette obligation imposée aux institutions financières.

Dans cette optique, l'Autorité privilégie une approche basée sur des principes plutôt que d'édicter des règles précises. Ainsi, du fondement même d'une ligne directrice, l'Autorité confère aux institutions financières la latitude nécessaire leur permettant de déterminer elles-mêmes les stratégies, politiques et procédures pour la mise en œuvre de ces principes de saine gestion et de voir à leur application en regard de la nature, de la taille et de la complexité de leurs activités.

L'Autorité considère la gouvernance, la gestion intégrée des risques et la conformité (GRC) comme les assises sur lesquelles doit reposer la gestion saine et prudente d'une institution financière et conséquemment, les bases sur lesquelles l'encadrement prudentiel donné par l'Autorité s'appuiera.

La présente ligne directrice s'inscrit dans cette perspective et énonce les attentes de l'Autorité à l'égard des pratiques de gestion saine et prudente en matière de gestion des risques liés à l'impartition.

---

## Introduction

Les institutions financières recourent à l'impartition pour accroître leur efficacité et leur compétitivité en confiant certaines activités à des fournisseurs de services disposant de ressources additionnelles et d'une expertise de pointe. Ainsi, pour certaines institutions financières, l'impartition peut permettre la réduction des coûts alors que pour d'autres, elle peut permettre de concentrer davantage les ressources au niveau des activités principales. Toutefois, aux nombreux avantages que peut offrir le recours à l'impartition, sont associés des risques pour la santé financière, la qualité des services de l'institution financière et ultimement pour sa réputation. Les institutions financières peuvent faire face dans certains cas à des coûts additionnels non prévus dans l'entente d'impartition. Elles peuvent également être confrontées à une performance insatisfaisante du fournisseur de services.

À cet effet, l'Autorité des marchés financiers (l'« Autorité ») signifie ses attentes à l'égard des saines pratiques de gestion des risques liés à l'impartition par le biais de la présente ligne directrice. Les diverses lois sectorielles appliquées par l'Autorité habilite<sup>1</sup> cette dernière à donner des lignes directrices aux institutions financières pouvant porter sur toute pratique de gestion saine et prudente.

Les attentes de l'Autorité en regard de la gestion des risques liés à l'impartition s'inspirent des principes fondamentaux et des orientations issus des organismes internationaux. En effet, les saines pratiques pour la gestion et la surveillance du risque opérationnel publiées par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire identifient les risques liés à l'impartition parmi les risques nouveaux et croissants qui menacent les institutions financières<sup>2</sup>.

Ces saines pratiques incitent les institutions financières à considérer les risques liés à l'impartition comme une source importante de risque opérationnel et, conséquemment, à les intégrer dans la politique globale de gestion des risques. De même, les principes directeurs en matière d'assurance de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance (AICA) présentent la communication de l'information sur les ententes d'impartition comme essentielle<sup>3</sup>. La gestion des risques liés à l'impartition s'inscrit également en regard de l'observance des principes directeurs instaurés par le « Joint Forum »<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32, articles 325.0.1 et 325.0.2;  
*Loi sur les coopératives de services financiers*, L.R.Q., c. C-67.3, article 565;  
*Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, L.R.Q., c. S-29.01, article 314.1.

<sup>2</sup> Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, Banque des règlements internationaux, Saines pratiques pour la gestion et la surveillance du risque opérationnel, février 2003.

<sup>3</sup> Association internationale des contrôleurs d'assurance, Principes de base en matière d'assurance et méthodologie, octobre 2003.

<sup>4</sup> Basel Committee on Banking Supervision, Joint Forum, Outsourcing in Financial Services, February 2005.

---

## Champ d'application

La ligne directrice sur les risques liés à l'impartition est applicable aux assureurs de personnes, aux assureurs de dommages, aux sociétés de gestion de portefeuille contrôlées par un assureur, aux fonds de garanties, aux sociétés mutuelles d'assurance, aux coopératives de services financiers, aux sociétés de fiducie et aux sociétés d'épargne, régis par les lois suivantes :

- *Loi sur les assurances*, L.R.Q., c. A-32
- *Loi sur les coopératives de services financiers*, L.R.Q., c. C-67.3
- *Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne*, L.R.Q., c. S-29.01.

Cette ligne directrice s'applique tant à l'institution financière qui opère de façon autonome qu'à celle qui est membre d'un groupe financier<sup>5</sup>.

Les services rendus entre les entités d'un « réseau », défini aux fins de la présente comme étant constitué de caisses, d'une fédération dont elles sont membres, d'un fonds de garantie et d'une coopérative de services financiers dont le rôle est d'agir à titre de trésorier, ne sont pas considérés comme des activités d'impartition au sens de la ligne directrice.

Il en est de même pour les services rendus par une fédération et un fonds de garantie aux sociétés mutuelles d'assurance dont elles sont membres.

Les principes de saine gestion des risques liés à l'impartition proposés par la présente ligne directrice s'appliquent aux ententes d'impartition importantes. À cet effet, est considérée comme importante, toute entente d'impartition susceptible d'avoir un impact significatif sur la situation financière de l'institution, ses opérations et ultimement sa réputation. Le caractère d'importance de toute entente d'impartition devrait être évalué sur la base des facteurs présentés à la section 2 de la ligne directrice.

Enfin, il est à noter que les expressions génériques « institution financière » ou « institution » sont utilisées pour faire référence à toutes les entités financières visées par le champ d'application.

---

<sup>5</sup> Aux fins d'application de la présente, est considéré comme « groupe financier », tout ensemble de personnes morales formé d'une société mère (institution financière ou *holding*) et de personnes morales qui lui sont affiliées.

---

## **Entrée en vigueur et processus de mise à jour**

La ligne directrice sur les risques liés à l'impartition est effective à compter du 1<sup>er</sup> avril 2009. Le tableau de l'annexe 4 ajouté dans le cadre de la mise à jour de juin 2010 est effectif à la date de publication et bénéficie d'une période de transition jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2011.

En regard de l'obligation légale des institutions de suivre des pratiques de gestion saine et prudente, l'Autorité s'attend à ce que chaque institution s'approprie les principes de la présente ligne directrice en élaborant des stratégies, politiques et procédures adaptées à sa nature, sa taille, la complexité de ses activités et son profil de risque, et qu'elle les mette en œuvre d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2011. La ligne directrice s'applique à toutes les ententes d'impartition importantes conclues après cette date. Dans la mesure où une institution a déjà mis en place un tel encadrement, l'Autorité pourra vérifier si cet encadrement permet à l'institution de satisfaire aux exigences prescrites par la loi.

Les institutions financières ont jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2016 pour que les ententes d'impartition importantes qui n'ont pas fait l'objet de révision, de renouvellement ou de prorogation répondent aux dispositions de la présente.

Cette ligne directrice sera actualisée en fonction des développements en matière de gestion des risques liés à l'impartition et à la lumière des constats effectués dans le cadre des travaux de surveillance menés auprès des institutions financières.

---

## 1. Risques liés aux activités d'impartition

Aux fins de l'application de la présente ligne directrice, l'impartition se définit comme étant une délégation à un fournisseur de services, sur une période définie, de l'exécution et de la gestion d'une fonction, d'une activité ou d'un processus, dont l'institution financière s'acquitte ou pourrait s'acquitter elle-même<sup>6</sup>.

Un fournisseur de services est une entité qui offre, moyennant contrepartie, un service d'impartition à l'institution financière. Le fournisseur de services peut être un membre du même groupe que l'institution financière. Dans ce cadre, sont considérées comme « membres du même groupe que l'institution financière », ses filiales, l'entité qui contrôle directement ou indirectement l'institution financière, ainsi que les filiales de cette entité.

Pour les fins d'application de la ligne directrice et à moins d'une disposition législative spécifique, toute entente d'impartition conclue avec un fournisseur de services opérant à l'extérieur du Canada est considérée comme étant de la délocalisation.

Le terme « impartition » englobe la notion d'externalisation<sup>7</sup> en couvrant un éventail plus large de relations de délégation.

Les termes génériques « impartition d'activité » ou « activité impartie » font référence dans le texte à « l'impartition d'une fonction, d'une activité ou d'un processus ».

## 2. Facteurs déterminant l'importance relative

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière identifie les facteurs qui déterminent l'importance relative et qui seront utilisés pour l'évaluation des ententes d'impartition, en fonction de la nature et de l'importance de ses activités ainsi que de son profil de risque.

L'institution financière devrait évaluer l'importance des ententes d'impartition dont elle dispose pour déterminer celles qualifiées d'importantes et auxquelles s'applique la présente ligne directrice. Cette évaluation peut s'appuyer sur les facteurs d'importance relative suivants :

- impacts d'une défaillance de l'activité impartie sur la situation financière, le fonctionnement ou la réputation de l'institution financière;
- coûts de l'entente d'impartition par rapport au total des coûts assumés par l'institution;

---

<sup>6</sup> L'Annexe 1 présente des exemples d'ententes d'impartition.

<sup>7</sup> L'externalisation est la délégation d'une activité et sa gestion, à un fournisseur de services externe. Trois éléments essentiels caractérisent l'externalisation :

- Le fournisseur de services n'est pas un membre du groupe de l'institution (fournisseur de services externe);
- l'activité externalisée s'accompagne fréquemment d'un transfert d'actifs pour la durée de l'entente;
- la relation entre l'institution financière qui recourt à l'impartition et le fournisseur de services est d'une durée de moyen à long terme.

- 
- ampleur de l'activité impartie, par exemple, en termes de contribution aux revenus et aux profits;
  - degré de difficulté ainsi que le temps nécessaire pour remplacer le fournisseur de services ou rapatrier l'activité impartie au sein de l'institution financière;
  - capacité de l'institution à se conformer aux exigences réglementaires lorsqu'elle fait face à des problèmes en lien avec l'activité impartie;
  - risque de concentration lorsque l'institution financière impartit plusieurs de ses activités auprès d'un même fournisseur de services.

Il importe de préciser que l'institution financière devrait considérer les ententes d'impartition, intégrales ou quasi intégrales, portant sur les fonctions de supervision comme étant importantes, donc sujettes aux dispositions de la présente ligne directrice. Par fonction de supervision, sont visées :

- l'analyse financière;
- la conformité;
- la vérification interne;
- la gestion des risques.

Par ailleurs, l'institution financière devrait porter une attention particulière aux ententes d'impartition couvrant les activités principales qui ont un impact important sur la situation financière de l'institution, ses opérations et ultimement sa réputation.

Dans la même perspective, l'institution financière devrait porter une attention particulière aux ententes d'impartition conclues avec un fournisseur de services opérant à l'extérieur du Canada.

L'institution financière devrait réévaluer l'importance de ses ententes d'impartition périodiquement ou à la suite d'une renégociation ou d'un renouvellement de celles-ci.

De son côté, l'Autorité pourrait amener l'institution financière à considérer une entente comme étant importante compte tenu de sa vision globale dans le cadre des travaux de surveillance. À titre d'exemple, si l'Autorité considère qu'un risque systémique pourrait survenir à la suite du recours de plusieurs institutions financières à l'impartition auprès d'un même fournisseur de services (fournisseur de services commun à l'industrie), elle pourrait demander à l'institution financière de considérer ces ententes comme importantes.



---

### **3. Gestion saine et prudente des risques liés à l'impartition**

L'Autorité considère que les institutions financières demeurent responsables de la conformité de leurs ententes d'impartition aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités imparties, même si l'exécution et la gestion de ces activités sont assurées par des fournisseurs de services.

Ainsi, l'Autorité s'attend à ce que l'institution financière se dote d'une politique et de procédures pour gérer et superviser l'ensemble de ses ententes d'impartition et les risques qui leur sont inhérents. Les principes de saine gestion des risques liés aux activités d'impartition proposés par l'Autorité s'appliquent aux ententes importantes. Ces principes ont pour objectif d'atténuer l'exposition aux risques des institutions financières. Ils s'organisent autour de trois axes majeurs.

#### *Gouvernance des ententes d'impartition*

L'institution financière devrait prévoir les structures de gouvernance nécessaires pour la gestion et la supervision des risques liés à ses activités d'impartition.

#### *Gestion des activités d'impartition*

Avant de s'engager dans une entente d'impartition, l'institution financière devrait évaluer l'opportunité d'impartir et vérifier la capacité du fournisseur de services. Toute entente conclue doit être documentée et prévoir notamment les modalités de suivi et de contrôle.

#### *Gestion des risques liés à l'impartition*

L'institution financière devrait disposer d'une politique et de procédures de gestion des risques liés aux activités d'impartition. La politique et les procédures devraient notamment permettre d'identifier, de mesurer, d'atténuer et de contrôler ces risques. L'institution financière devrait s'assurer de la continuité des activités imparties.

---

## 4. Gouvernance des ententes d'impartition

### Principe 1 : Responsabilités de la haute direction et du conseil d'administration

L'Autorité s'attend à ce que la gestion des risques liés à l'impartition soit supportée par une gouvernance efficace et efficiente. Les responsabilités de gestion et de supervision des risques liés à l'impartition de l'institution financière relèvent ultimement du conseil d'administration<sup>8</sup> et de la haute direction.

La ligne directrice sur la gouvernance<sup>9</sup> propose des principes en matière de saine gestion que l'institution financière devrait considérer en regard des risques liés à l'impartition.

L'Autorité s'attend à ce que les rôles et les responsabilités de la gestion de ces risques soient définis, documentés et intégrés dans la stratégie globale de gestion des risques<sup>10</sup> de l'institution financière.

Dans le cadre précis de la gestion des risques liés à l'impartition, la haute direction et le conseil d'administration se voient notamment attribuer les responsabilités suivantes :

- le conseil d'administration devrait établir les niveaux d'autorisation appropriés pour le recours à l'impartition, selon l'importance des ententes et la nature des risques qu'elles peuvent représenter;
- la haute direction devrait approuver les facteurs déterminants de l'importance relative et désigner des responsables pour évaluer l'importance des ententes d'impartition de l'institution financière.

Le nombre de responsables désignés devrait être fonction de la taille de l'institution financière et de l'importance des activités à impartir. Ainsi, dans certains cas, la désignation d'un seul responsable d'impartition pourrait être suffisante. Toutefois, il pourrait ne pas être nécessaire de désigner un responsable lorsque les lois prévoient des structures ou des comités qui peuvent prendre en charge cette responsabilité.

---

<sup>8</sup> Lorsqu'il est fait mention du conseil d'administration, il peut s'agir d'un comité de ce dernier formé par exemple, à des fins d'examen de points particuliers.

<sup>9</sup> Autorité des marchés financiers, Ligne directrice sur la gouvernance, avril 2009.

<sup>10</sup> Autorité des marchés financiers, Ligne directrice sur la gestion intégrée des risques, avril 2009.

---

## 5. Gestion des activités d'impartition

### Principe 2 : Évaluation de l'opportunité d'impartir

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière effectue, au préalable, une évaluation de l'opportunité d'impartir pour délimiter l'étendue des risques.

Les raisons motivant le recours à l'impartition et l'orientation stratégique dans laquelle cette option s'inscrit devraient être définies clairement dès le début du projet.

L'évaluation de l'opportunité du recours à l'impartition devrait être la plus exhaustive possible. Cette évaluation devrait permettre de cerner l'activité à impartir et de déterminer la portée de la décision<sup>11</sup>.

Il est également impératif à ce stade d'identifier les risques potentiels qui seront engendrés par le recours à l'impartition et de les évaluer.

Cette évaluation devrait être colligée dans un rapport écrit qui sera soumis à la haute direction. Cette dernière devrait s'assurer que toutes les autorisations requises ont été obtenues.

### Principe 3 : Vérification de la capacité du fournisseur de services

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière vérifie les aspects financiers, opérationnels et de réputation, démontrant la capacité du fournisseur de services à assurer un service de qualité.

Avant de conclure une entente, des vérifications de la capacité du fournisseur de services devraient être menées de façon exhaustive sur la base d'une information récente<sup>12</sup>. L'institution financière pourrait s'appuyer sur une évaluation récente de la capacité du fournisseur de services, effectuée par un membre de son groupe. En outre, ces vérifications devraient être documentées.

Sur une base périodique, la capacité du fournisseur de services devrait être révisée comme faisant partie intégrante de l'évaluation de sa performance. Toutefois, l'ampleur de cette vérification pourrait être modulée en fonction des risques que représente le fournisseur.

---

<sup>11</sup> L'Annexe 2 présente des exemples d'évaluation du projet d'impartition.

<sup>12</sup> L'Annexe 3 présente des exemples de vérification de la capacité du fournisseur de services.

---

La vérification de la capacité du fournisseur de services devrait également être actualisée lors du renouvellement et de la renégociation d'une entente d'impartition.

Si l'institution financière envisage de recourir à la délocalisation, la vérification de la capacité du fournisseur de services devrait prendre en considération les contextes politique, économique et social du pays où l'activité est délocalisée.

#### **Principe 4 : Documentation de l'entente d'impartition**

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière documente ses ententes d'impartition au moyen d'un contrat de services écrit comprenant les conditions gouvernant les relations, fonctions, obligations et responsabilités des parties au contrat.

Le niveau de détail du contrat de services dépend de la nature et de l'importance de l'entente d'impartition. Toutefois, le contrat d'impartition devrait inclure les stratégies d'atténuation de l'exposition aux risques adoptées par l'institution financière et impliquant le fournisseur de services. De plus, dans le cas où le fournisseur de services recourt lui-même à l'impartition, l'institution financière devrait s'assurer que le contrat d'impartition identifie les responsabilités du fournisseur de services à cet égard.

Afin de faciliter l'accès aux renseignements et aux documents, il y aurait lieu d'inclure, dans le contrat d'impartition, une clause qui permet à l'institution financière de demander au fournisseur de services de l'information supplémentaire sur l'entente d'impartition.

#### **Principe 5 : Suivi des ententes d'impartition**

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière assure le suivi de ses ententes d'impartition, en gérant adéquatement les relations avec ses fournisseurs de services afin de s'assurer qu'ils respectent pleinement leurs engagements selon les conditions du contrat.

Le suivi des ententes d'impartition devrait notamment permettre de :

- maintenir à jour une liste centralisée des ententes d'impartition importantes<sup>13</sup>. Toutefois, les saines pratiques en matière d'impartition privilégient la tenue d'une liste complète des ententes d'impartition (importantes et de moindre importance);
- évaluer périodiquement la performance des fournisseurs de services. Les indicateurs de performance, qualitatifs et quantitatifs, devraient être définis de façon précise par le contrat d'impartition (explication de l'indicateur, la méthode de calcul et la fréquence de communication);

---

<sup>13</sup> L'Annexe 4 présente un exemple de liste centralisée des ententes d'impartition importantes.

- 
- évaluer périodiquement la capacité financière et opérationnelle du fournisseur de services;
  - collaborer avec les fournisseurs de services (p.ex. : réunions fréquentes) pour s'assurer que le niveau de performance est atteint;
  - faire le suivi de la réalisation des objectifs de l'entente d'impartition que l'institution financière s'est fixés (p.ex. : réduction des coûts);
  - s'assurer que les risques liés aux ententes d'impartition de l'institution financière ne compromettent ni ses capacités à honorer ses engagements vis-à-vis des clients, ni sa conformité aux lois et règlements.

### **Principe 6 : Ententes d'impartition importantes intra-groupe**

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière gère adéquatement les risques liés aux ententes d'impartition importantes conclues avec les membres de son groupe.

Les principes proposés par la ligne directrice s'appliquent également aux ententes d'impartition conclues avec les membres du même groupe que l'institution financière. La gestion des risques liés à ces ententes peut toutefois être couverte par une politique et des procédures mises en place au niveau du groupe. Dans ce cas, l'institution financière devrait s'assurer que cette politique et ces procédures couvrent adéquatement les risques auxquels l'exposent ces ententes.

Ainsi, lorsque l'institution financière conclut des ententes d'impartition importantes avec des membres de son groupe, l'Autorité s'attend à ce que l'institution financière :

- documente ses ententes d'impartition afin de préciser leur portée et les responsabilités des fournisseurs de services (des membres de son groupe, dans ce cas);
- vérifie la capacité du fournisseur de services à assurer un service de qualité. Cette vérification pourrait toutefois être plus sommaire que celle requise pour un fournisseur de services externe;
- s'assure que les ententes d'impartition conclues avec les membres de son groupe ne compromettent pas sa capacité à honorer ses engagements et sa conformité aux lois et règlements;
- mette en place un plan de continuité des activités.

---

L'Autorité pourrait avoir d'autres attentes à l'égard de certaines ententes d'impartition intra-groupe découlant des constats de ses travaux de surveillance.

## **6. Gestion des risques liés à l'impartition**

### **Principe 7 : Identification et évaluation des risques générés par l'impartition**

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière cerne et identifie les différents risques liés à ses ententes d'impartition afin d'être en mesure de les évaluer et de les gérer adéquatement.

Le recours à l'impartition peut générer non seulement des risques financiers, mais aussi des risques stratégiques, opérationnels, juridiques, de réputation et de concentration que l'institution financière doit être apte à identifier.

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière développe une méthodologie d'évaluation de l'exposition aux risques adaptée à la nature de ses ententes d'impartition, à sa taille et à son profil de risque. L'institution financière devrait ainsi procéder à l'évaluation de son exposition aux risques liés à ses ententes d'impartition. Cette évaluation devrait permettre de cerner l'exposition aux risques de chacune des ententes d'impartition et de déterminer l'exposition globale des activités d'impartition de l'institution financière. L'évaluation devrait être réalisée de façon périodique<sup>14</sup>.

L'évaluation de l'exposition aux risques liés à l'impartition devrait constituer un élément de base à la prise de décision quant au choix de recourir ou non à l'impartition. Cette évaluation devrait servir également à la révision des termes du contrat lors du renouvellement ou la prolongation des ententes.

### **Principe 8 : Gestion de la continuité des activités**

L'Autorité s'attend à ce que l'institution financière s'assure que sa dépendance à l'égard des fournisseurs de services ne compromet pas sa gestion de la continuité des activités.

La gestion de la continuité des activités de l'institution financière peut être compromise par la survenance d'un incident, à la suite de la résiliation de l'entente d'impartition, ou l'incapacité d'un fournisseur de services à honorer ses engagements, ou la décision volontaire de rapatrier l'activité impartie. À cet égard, l'institution financière devrait évaluer l'impact de sa dépendance envers ses fournisseurs de services sur la continuité de ses activités et procéder aux correctifs nécessaires.

---

<sup>14</sup> L'Annexe 5 contient des exemples de méthodologie d'évaluation de l'exposition aux risques liés à l'impartition.

---

La gestion de la continuité des activités, que ce soit au niveau de l'institution financière ou au niveau de ses fournisseurs de services, devrait être structurée de façon rigoureuse afin d'assurer un niveau de préparation optimal. La gestion de la continuité des activités s'articule autour de l'élaboration et de la documentation d'un plan de continuité des activités. Elle inclut également l'évaluation de la fiabilité du plan de continuité des activités élaboré, la gestion de crise et la mise à jour du programme de gestion de la continuité.

Advenant la survenance des conséquences négatives liées aux ententes d'impartition, l'Autorité s'attend à ce que l'institution financière mette en place les mesures nécessaires pour favoriser un retour à un fonctionnement normal le plus rapidement possible et afin de prévenir la récurrence d'une situation similaire. À cet effet, l'institution financière devrait notamment :

- évaluer l'ampleur des conséquences (p.ex. : coûts) et leur étendue (p.ex. : impacts sur les opérations, la réputation et la solidité financière);
- faire l'inventaire des facteurs de risques causant la survenance de ces conséquences;
- établir les correctifs à apporter (p.ex. : changement du fournisseur de services), selon la gravité de la situation et les conséquences négatives subies;
- consigner ces éléments dans le rapport de gestion et de supervision des ententes d'impartition.

La haute direction et le conseil d'administration devraient être avisés le plus rapidement possible à la suite de la survenance d'une conséquence négative ayant un impact important.

### **Surveillance des pratiques de gestion saine et prudente**

En lien avec sa volonté de favoriser l'instauration de pratiques de gestion saine et prudente au sein des institutions financières, l'Autorité entend procéder dans le cadre de ses travaux de surveillance à l'évaluation du degré d'observance des principes énoncés à la présente ligne directrice, en considérant les attributs propres à chaque institution. En conséquence, l'efficacité et la pertinence des stratégies, politiques et procédures mises en place ainsi que la qualité de la supervision et le contrôle exercés par le conseil d'administration et la haute direction, seront évalués.

Les pratiques en matière de gestion des risques liés à l'impartition évoluent constamment. L'Autorité s'attend à ce que les instances décisionnelles de l'institution financière connaissent les meilleures pratiques en la matière et se les approprient, dans la mesure où celles-ci répondent à leurs besoins.

---

## **ANNEXES**



---

## **Annexe 1 : Exemples d'ententes d'impartition**

Les ententes d'impartition visées par la ligne directrice pourraient notamment porter sur les domaines suivants :

- technologies de l'information (p.ex. : saisie et traitement de données);
- traitement de documents (p.ex. : chèques, cartes de crédit);
- administration des polices d'assurance;
- administration des demandes d'indemnisation;
- administration des prêts;
- gestion des placements (p.ex. : gestion de portefeuilles);
- marketing (p.ex. : centres d'appels, télémarketing);
- recherche (p.ex. : développement de produits)
- gestion administrative (p.ex. : traitement de la paie);
- gestion immobilière;
- services professionnels liés aux fonctions de gestion de l'institution financière (p.ex. : vérification interne, actuariat, comptabilité);
- ressources humaines;
- garde de valeurs;
- gestion de patrimoine.

Par opposition, la ligne directrice ne vise pas les éléments suivants :

- entente avec le vérificateur externe sauf si les résultats du service ne sont pas validés au cours d'une vérification des états financiers de l'institution financière;
- messagerie, poste régulière, services publics, téléphone;
- formation spécialisée;
- services consultatifs discrets (p.ex. services juridiques, certains services de conseils en placements qui ne se traduisent pas directement par des décisions d'investissement, évaluations indépendantes, syndics de faillite);

- 
- achat de biens, matériel, logiciels commerciaux et autres produits;
  - examens de vérification indépendants;
  - antécédents de crédit et enquêtes sur les antécédents, et les services d'information;
  - services d'information sur les marchés (p.ex., Bloomberg, Moody's);
  - services d'experts-conseils indépendants;
  - services que l'institution financière n'est pas en mesure d'offrir pour des motifs juridiques;
  - services d'impression;
  - réparation et entretien d'immobilisations;
  - offre et entretien de matériel de communication pris à bail;
  - services d'agence de voyages et de transport;
  - services de correspondant bancaire;
  - entretien et appui de logiciels sous licence;
  - aide temporaire et personnel contractuel;
  - services de location de parcs automobiles;
  - recrutement spécialisé;
  - conférences à l'extérieur;
  - ententes de compensation et de règlement entre les membres ou les participants à des systèmes de compensation et de règlement reconnus;
  - vente de polices d'assurance par des agents ou des courtiers;
  - cessions en assurance et en réassurance;
  - groupement de prêts.

---

## **Annexe 2 : Exemples d'évaluation du projet d'impartition**

L'évaluation du projet d'impartition devrait porter notamment sur les éléments suivants :

- identification de la nature de l'activité à impartir (activité stratégique ou activité de support);
- analyse des coûts de l'activité à impartir;
- détermination des procédés en vigueur;
- description de l'activité à impartir (le nombre d'employés, leurs fonctions, etc.);
- description des liens ou interactions de l'activité à impartir avec d'autres activités de l'institution;
- inventaire des actifs détenus ou loués relevant de l'activité à impartir;
- prospection de ce qui se fait par la concurrence concernant l'activité à impartir;
- détermination des orientations stratégiques de l'activité à impartir dans une perspective de moyen à long terme;
- identification des obstacles à l'impartition (p.ex. : exigences réglementaires, obstacles technologiques, financiers);
- capacité de l'institution financière à rapatrier l'activité impartie.

---

### Annexe 3 : Exemples de vérification de la capacité du fournisseur de services

L'information à considérer et qui est pertinente à la sélection d'un fournisseur de services apte à assurer un service de qualité ou à l'évaluation périodique de sa capacité à continuer à répondre adéquatement à ses engagements, pourrait porter notamment sur les éléments suivants :

- **Réputation** : Quelle est la réputation du fournisseur de services dans l'industrie? Est-ce qu'il y a des plaintes à l'égard du fournisseur de services? Est-ce que le fournisseur de services a déjà contrevenu à des lois ou été partie de litiges dans l'exercice de ses activités? Est-ce que la réputation et la culture d'entreprise du fournisseur de services sont compatibles avec celles de l'institution financière?
- **Historique** : Depuis combien de temps le fournisseur de services est en affaires? Est-ce qu'il y a eu des événements qui ont influencé son expérience? Est-ce que le fournisseur de services a déjà subi une interruption de ses activités à cause d'une défaillance de ses systèmes ou d'un événement externe? Est-ce que le fournisseur de services a été en mesure d'assurer la gestion de la continuité de ses activités de façon adéquate après cet événement?
- **Capacité financière** : Est-ce que le fournisseur de services est financièrement stable? Quels ont été les résultats financiers du fournisseur de services au cours des dernières années (analyse de ses états financiers)? Quelles sont les prévisions de résultats du fournisseur de services pour les prochaines années?
- **Organisation** : Où se situe le siège du fournisseur de services? Quelle est l'implantation géographique (si différente) des principaux centres de services d'où l'activité impartie sera exécutée? Est-ce que l'emplacement des ressources nécessaires (actifs, employés et technologies) pour exécuter l'activité impartie convient à l'institution financière?
- **Partenaires et sous-traitants** : Est-ce que le fournisseur de services a recours à la sous-traitance? Qui sont les sous-traitants? Quelles sont la nature et la qualité de la relation du fournisseur de services avec ses sous-traitants ainsi que ses partenaires d'affaires?
- **Compétence** : Quel est le niveau d'expérience et d'expertise en ce qui a trait à l'activité impartie et dans la gestion des relations d'impartition?

---

**Annexe 4 : Exemple de liste centralisée des ententes d'impartition importantes**

<b>Domaine de l'entente</b>	<b>Date de signature de l'entente</b>	<b>Date d'échéance ou de renouvellement</b>	<b>Nom du fournisseur</b>	<b>Pays d'origine du fournisseur de service</b>	<b>Lien avec le fournisseur (le cas échéant)</b>	<b>Valeur estimée du contrat ou de l'entente (en dollars canadiens)</b>

Annexe 5 : Exemples de méthodologie d'évaluation de l'exposition aux risques liés à l'impartition

L'exposition aux risques de toute entente d'impartition dépend de deux éléments essentiels : la gravité des impacts associés aux conséquences négatives qui pourraient résulter de l'entente d'impartition et la probabilité d'occurrence de chacune de ces conséquences. Les conséquences négatives sont associées à des facteurs de risques qui caractérisent chaque entente d'impartition. L'évaluation de l'exposition aux risques d'une entente d'impartition consistera à déterminer la valeur de chacune de ces caractéristiques (facteurs de risques), à identifier les conséquences négatives qui leur sont associées et à estimer l'ampleur de l'impact de chacune des conséquences négatives.

Facteurs de risques	Conséquences négatives
<p><b>Facteurs de risques relatifs à l'institution financière</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Niveau d'expérience et d'expertise en ce qui a trait à l'activité impartie</li> <li>• Niveau d'expérience et d'expertise dans la gestion des relations d'impartition</li> <li>• Précision dans l'estimation des coûts</li> </ul> <p><b>Facteurs de risques relatifs au fournisseur de services</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taille du fournisseur de services</li> <li>• Capacité financière</li> <li>• Niveau d'expérience et d'expertise en ce qui a trait à l'activité impartie</li> <li>• Niveau d'expérience et d'expertise dans la gestion des relations d'impartition</li> </ul> <p><b>Facteurs de risques relatifs à l'impartition</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nature et portée de l'activité impartie</li> <li>• Degré d'interdépendance de l'activité impartie avec les autres activités</li> <li>• Connaissances limitées sur l'activité à impartir</li> </ul> <p><b>Facteurs de risques relatifs à l'environnement d'affaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rareté de fournisseurs de services</li> <li>• Évolution de la réglementation</li> </ul> <p><b>Facteurs de risques relatifs aux technologies d'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discontinuité technologique</li> <li>• Transfert de technologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coûts de transition et de gestion imprévus</li> <li>• Modifications coûteuses aux ententes</li> <li>• Litiges résultant de la divergence d'interprétation des clauses contractuelles</li> <li>• Difficulté de renégociation des ententes</li> <li>• Coûts élevés de renouvellement des ententes</li> <li>• Diminution de la qualité du service offert</li> <li>• Augmentation des coûts de prestation de services</li> <li>• Perte de compétences liées à l'activité</li> <li>• Perte de la capacité d'innovation</li> <li>• Perte de la capacité de coordination</li> <li>• Perte de contrôle sur l'activité</li> <li>• Perte de légitimité</li> <li>• Perturbation de l'organisation</li> </ul>