

PAR COURRIEL

Québec, le 27 avril 2026

[REDACTED]

Bonjour,

Conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la Loi sur l'accès), nous donnons suite à votre demande reçue le 26 mars 2026 par courriel.

Les secteurs concernés du Ministère ont procédé au repérage des documents pour chacun des points de votre demande ci-après énumérés.

- « 1. Le budget total alloué au projet UNIR, incluant les coûts de planification, de développement, de déploiement et les coûts récurrents (entretien, numérisation, etc.), ainsi que la ventilation de ces coûts par phase ou volet du projet ;
2. Les objectifs du projet, incluant les indicateurs de performance, tableaux de bord ou tout autre outil utilisé pour évaluer son efficacité ou son impact ;
3. Tout document de reddition de comptes, rapport d'étape, bilan, audit interne ou externe, ou évaluation du projet UNIR depuis son lancement ;
4. Les échéanciers de déploiement prévus et révisés des différentes phases du projet ;
5. La liste des fournisseurs, prestataires externes, firmes ou partenaires impliqués dans la conception, le développement ou l'implantation du projet, incluant les contrats octroyés ;

... 2

**6. Tout document portant sur les impacts du projet sur les services aux prestataires, incluant notamment :**

- **les délais de traitement des dossiers ;**
- **le volume d'appels (traités, abandonnés ou refusés) ;**
- **les erreurs administratives ou correctifs apportés ;**

**7. Tout document d'analyse des risques, avis internes, ou correspondance portant sur les impacts du projet sur l'accès aux services ou les clientèles vulnérables. »**

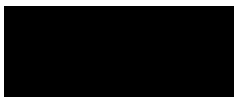
Nous vous communiquons les documents repérés qui répondent aux points 1, 2, 3, 4, 5 et 6 votre demande. Toutefois, nous vous informons qu'un document recensé, en réponse aux points 2 et 7, est protégé puisqu'il est composé en substance de renseignements confidentiels dont la divulgation risquerait vraisemblablement de causer un ou des effets prévus à l'article 22 de la Loi sur l'accès. Cependant, nous vous communiquons les pages du document qui sont visées par le point 2 de votre demande.

Par ailleurs, nous avons pris soin de caviarder des signatures puisque nous les considérons comme des renseignements personnels au sens des articles 53 et 54 de la Loi sur l'accès.

Cette décision s'appuie sur les articles 14, 22, 53 et 54 de la Loi sur l'accès (Annexe 1).

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous disposez d'un délai de 30 jours pour demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information.

Veuillez agréer nos salutations distinguées.



Ahissia Ahua  
Secrétaire générale adjointe  
Responsable ministérielle de l'accès à l'information  
et de la protection des renseignements personnels

## **Annexe 1**

### **Extraits de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels**

**14.** Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

**22.** Un organisme public peut refuser de communiquer un secret industriel qui lui appartient.

Il peut également refuser de communiquer un autre renseignement industriel ou un renseignement financier, commercial, scientifique ou technique lui appartenant et dont la divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à l'organisme ou de procurer un avantage appréciable à une autre personne.

Un organisme public constitué à des fins industrielles, commerciales ou de gestion financière peut aussi refuser de communiquer un tel renseignement lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement de nuire de façon substantielle à sa compétitivité ou de révéler un projet d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds ou une stratégie d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds.

**53.** Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants :

1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation ;

[...]

**54.** Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.

**Documents qui répondent au point suivant de la demande :**

**1- Le budget total alloué au projet UNIR, incluant les coûts de planification, de développement, de déploiement et les coûts récurrents (entretien, numérisation, etc.), ainsi que la ventilation de ces coûts par phase ou volet du projet ;**

**De :** [Isabelle, Stéphane](#)  
**À :** [Tremblay, Barbara](#)  
**Cc :** [Baillargeon, Daniel](#)  
**Objet :** TR: Volume et montant num entrant et massif  
**Date :** 30 mars 2026 16:36:05

---

**De :** Bourassa, Mathieu <Mathieu.Bourassa@servicesquebec.gouv.qc.ca>  
**Envoyé :** 30 mars 2026 14:50  
**À :** Isabelle, Stéphane <Stephane.Isabelle@servicesquebec.gouv.qc.ca>  
**Objet :** Volume et montant num entrant et massif

Bonjour Stéphane,

Comme que demandé, voici la volumétrie des pages facturée pour l'Aide financière.

**Numérisation des documents entrants**

Décembre 2023 au 28 février 2026 : 14 461 942  
Janvier et février 2026 uniquement : 1 164 034

**Numérisation massive :**

Mai 2024 à décembre 2024 : 10 078 212

NB : il s'agit du nombre de pages facturé, pas le nombre de pages transmises au MESS. Il est arrivé que Trigonix transmette 2 fois certaines pages pour corriger des anomalies et ces pages ne sont pas facturées.

En complément :

| Mois                             | Nombre de pages facturé Documents entrants | Montant facturé avant taxes Documents entrants | Nombre de pages facturé Massif | Montant facturé avant taxes Massif |
|----------------------------------|--|--|--------------------------------|------------------------------------|
| <b>Mars 2023 à novembre 2023</b> | 0  | 0,00 \$  | 0                              | 0,00 \$                            |
| <b>Décembre 2023</b>             | 27 010                                     | 1 039,89 \$                                    | 0                              | 0,00 \$                            |
| <b>Janvier 2024</b>              | 36 068                                     | 1 388,62 \$                                    | 0                              | 0,00 \$                            |
| <b>Février 2024</b>              | 59 952                                     | 2 308,15 \$                                    | 0                              | 0,00 \$                            |
| <b>Mars 2024</b>                 | 223 416                                    | 8 601,52 \$                                    | 0                              | 0,00 \$                            |
| <b>Avril 2024</b>                | 408 190                                    | 15 713,31 \$                                   | 0                              | 0,00 \$                            |
| <b>Mai 2024</b>                  | 836 158                                    | 32 192,08 \$                                   | 109 288                        | 4 207,59 \$                        |
| <b>Juin 2024</b>                 | 683 302                                    | 26 307,13 \$                                   | 1 142 536                      | 43 987,64 \$                       |
| <b>Juillet 2024</b>              | 715 030                                    | 27 528,66 \$                                   | 1 879 106                      | 72 345,58 \$                       |
| <b>Août 2024</b>                 | 664 524                                    | 25 584,17 \$                                   | 1 679 754                      | 64 670,53 \$                       |
| <b>Septembre 2024</b>            | 659 080                                    | 25 374,58 \$                                   | 1 435 666                      | 55 273,14 \$                       |
| <b>Octobre 2024</b>              | 809 492                                    | 31 165,44 \$                                   | 1 666 338                      | 64 154,01 \$                       |
| <b>Novembre 2024</b>             | 666 352                                    | 25 654,55 \$                                   | 2 165 524                      | 83 372,67 \$                       |

|                       |                   |                     |                       |                     |
|-----------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
| <b>Décembre 2024</b>  | 455 018           | 17 518,19 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Janvier 2025</b>   | 663 596           | 25 548,42 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Février 2025</b>   | 599 390           | 23 076,52 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Mars 2025</b>      | 588 038           | 22 683,62 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Avril 2025</b>     | 566 676           | 21 817,03 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Mai 2025</b>       | 542 774           | 20 896,80 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Juin 2025</b>      | 517 920           | 19 939,92 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Juillet 2025</b>   | 612 932           | 23 597,88 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Août 2025</b>      | 573 586           | 22 083,06 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Septembre 2025</b> | 595 696           | 22 394,30 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Octobre 2025</b>   | 580 216           | 22 338,32 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Novembre 2025</b>  | 606 488           | 23 349,79 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Décembre 2025</b>  | 607 004           | 23 369,66 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Janvier 2026</b>   | 554 132           | 21 334,08 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Février 2026</b>   | 609 902           | 23 481,23 \$        | 0                     | 0,00 \$             |
| <b>Total</b>          | <b>14 461 942</b> | <b>556 286,92\$</b> | <b>10 078<br/>212</b> | <b>388 011,16\$</b> |

## Mathieu Bourassa

Direction générale de l'évolution des lignes d'affaires – assistance sociale et services gouvernementaux généraux (DGELAASSGG)

Direction de l'évolution et de l'implantation – assistance sociale et SGG (DEIASSGG)

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale

425, rue Jacques-Parizeau 2<sup>e</sup> étage

Québec, Québec

G1R 4Z1

Téléphone : 418 646-0425 #80590

---

Ce message est confidentiel et est à l'usage exclusif du destinataire nommé ci-dessus. Si vous recevez ce message par erreur, sachez qu'il est interdit de le diffuser, de le distribuer, d'en dévoiler le contenu ou de le reproduire. Veuillez informer immédiatement l'expéditeur par courrier électronique et détruire l'original de ce message ainsi que toute copie.

---

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| Demande d'accès à l'information | M20263601 |
| Mandat GUM                      | 186982    |

|   |   |  |                 |             |
|---|---|--|-----------------|-------------|
| Questions de la demande d'accès à l'information:<br><b>Souhaite obtenir les documents relatifs au projet UNIR, soit le virage numérique entrepris par le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) :</b>                       | Demande de collaboration pour le SECCR                          | Réponse du SECCR   |                 |             |
| 1. Le budget total alloué au projet UNIR, incluant les coûts de planification, de développement, de déploiement et les coûts récurrents (entretien, numérisation, etc.), ainsi que la ventilation de ces coûts par phase ou volet du projet ; | Le SECCR a été sollicité par Daniel Baillargeon                 | <b>Budget du projet (toutes phases confondues et excluant la récurrence)</b> | <b>46 459,5</b> | k\$         |
|   |   | Coûts de la phase de planification (avant-projet et planification)           | 1 641,8         | k\$         |
|   |   | Coûts de la phase de réalisation   | 29 893,6        | k\$         |
|   |   | <b>Coûts totaux du projet</b>  | <b>31 535,4</b> | k\$         |
|   |   | <b>Coûts de récurrence (environ)</b>   | 3,5             | M\$         |
| 4. Les échéanciers de déploiement prévus et révisés des différentes phases du projet ;  | Le SECCR n'a pas été sollicité, mais détient certaines données. |  | date de début   | date de fin |
|   |   | Dates officielles à SIGRI - Avant-projet                                     | 2016-06-30      | 2016-09-27  |
|   |   | Dates officielles à SIGRI - Planification                                    | 2016-09-27      | 2019-07-08  |
|   |   | Dates officielles SIGRI - Exécution  | 2019-07-08      | 2024-12-29  |
|   |   | Date de fin autorisée - Exécution  |                 | 2024-03-31  |
| 5. La liste des fournisseurs, prestataires externes, firmes ou partenaires impliqués dans la conception, le développement ou l'implantation du projet, incluant les contrats octroyés ;   | Le SECCR a été sollicité par Michel Dubois (Jimmy Beaulieu)     | Voir PDF Liste fournisseurs  |                 |             |

## Rapport - Récapitulatif

### Informations générales

|   |  |
|---|--|
| <b>Organisme :</b>  | Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale                          |
| <b>Nom de l'intervention :</b>                                    | Gestion partagée de la prestation de services                              |
| <b>Code :</b>   | 14287  |
| <b>Numéro d'assignation :</b>                                     | 0022 - 161009 - 170022   |
| <b>Type :</b>   | Projet   |
| <b>Statut :</b>   | Terminé  |
| <b>Étape actuelle :</b>   |  |
| <b>Attribut gouvernemental :</b>                                  | Plan de transformation numérique, Actif informationnel en « mauvais » état |
| <b>Attribut OP :</b>  |  |
| <b>Programme :</b>  |  |
| <b>Intervention principale dans un contexte multi-organisme :</b> | Non  |
| <b>Type de système / service :</b>                                | Service d'infrastructure   |
| <b>Type de stratégie :</b>  | Ajout  |
| <b>Projet ciblé :</b>   | Oui  |
| <b>Projet prioritaire :</b>                                       | Non  |

### Description

Le projet vise la distribution du travail généré par les dossiers de la clientèle visée auprès de l'ensemble des agents d'aide socioéconomique selon leurs compétences et leurs disponibilités, peu importe le territoire du prestataire. Il s'agit de leur permettre de traiter une ou des activités d'un dossier en leur donnant un accès électronique aux documents entrants et à ceux constituant le dossier.

En cohérence avec la planification stratégique, le projet concourt directement à l'amélioration de l'organisation du travail et à l'optimisation de l'utilisation des ressources dans le réseau. Ce projet structurant permettra d'offrir une prestation de services modernisée, plus agile et surtout, adaptée aux besoins et aux attentes de sa clientèle.

### Commentaires

Les marges en investissements ont été retirés pour 2022-2023 et 2023-2024.  
Actif de santé 2,71: AEM - Agenda employé

### Portée

Le projet GPPS porte sur la mise en oeuvre de solutions pour soutenir les processus liés à la gestion décloisonnée des dossiers des programmes de l'aide financière de dernier recours (AFDR) et d'objectif emploi (OE) volet aide financière. Il porte également sur les processus liés à la numérisation des documents existants dans les dossiers papier et ceux reçus de la clientèle afin de constituer un dossier numérique par individu en remplacement du dossier physique actuel. Finalement, le projet s'appuie sur des processus liés à la gestion des documents numérisés.

## Rapport - Récapitulatif

### Bénéfices

Le projet permettra de réaliser des gains de productivité par la mise en place d'une solution RI comprenant une gestion électronique des documents combinée aux processus révisés de la distribution du travail. Ceux-ci permettront l'optimisation de la charge de travail du personnel du Ministère dédié à l'administration des programmes de l'AFDR et du volet aide financière du Programme objectif emploi, ainsi que le maintien des emplois en région. La prestation de services profitera des bénéfices qualitatifs engendrés par le travail en mode numérique.

## Rapport - Récapitulatif

### Cycle de vie

|       | Avant-projet | Planification | Réalisation | Exécution  |
|-------|--------------|---------------|-------------|------------|
| Début | 2016-06-30   | 2016-09-27    |             | 2019-07-08 |
| Fin   | 2016-09-27   | 2019-07-08    |             | 2024-12-29 |
| Durée | 2,9 mois     | 33,3 mois     |             | 65,7 mois  |

Seuil de l'organisme (k\$) : 5 000,0

### Avant-Projet

**Projet qualifié :** Oui  
**Critères d'autorisation :** Bénéfice  
**Intérêt gouvernemental :** Non  
**Déterminé par :** Système  
**Autorité responsable :** Conseil du trésor  
**Montant autorisé (k\$) :** 999,5  
**Date de décision :** 2016-09-27  
**Numéro de l'autorisation :** 216858

### Réalisation - Planification

**Projet qualifié :** Oui  
**Critères d'autorisation :** Bénéfice  
**Intérêt gouvernemental :** Non  
**Déterminé par :** Système  
**Autorité responsable :** Conseil du trésor  
**Montant autorisé (k\$) :** 45 460,0  
**Date de fin autorisée :** 2024-03-31  
**Durée autorisée :** 56,8 mois  
**Date de décision :** 2019-07-08  
**Numéro de l'autorisation :** 221258

## Rapport - Récapitulatif

### Coûts

#### Répartition des coûts par catégorie de coûts

|                                    | Fournisseur                           | Compte                           | TOTAL<br>(k\$) |
|------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------------|
| <b>Non ventilé</b>                 |                                       |                                  |                |
| Rémunération du personnel de l'OP  |                                       | C0000 - MTESS                    | 499,0          |
| Impartition auprès d'un autre OP   |                                       | C0005 - FTIMS                    | 0,0            |
| Ressources externes                |                                       | C0000 - MTESS                    | 547,6          |
| Ressources externes                |                                       | C0005 - FTIMS                    | 0,0            |
| Autres frais                       |                                       | C0005 - FTIMS                    | 0,0            |
| Impartition auprès d'un autre OP   |                                       | C0000 - MTESS                    | 3,2            |
| Rémunération du personnel de l'OP  |                                       | C0005 - FTIMS                    | 0,0            |
| Acquisition                        |                                       | C0005 - FTIMS                    | 0,0            |
| Autres frais                       |                                       | C0000 - MTESS                    | 0,4            |
| <b>Sous-total</b>                  |                                       |                                  | <b>1 050,2</b> |
| <b>Réalisation - Planification</b> |                                       |                                  |                |
| Rémunération du personnel de l'OP  |                                       | SCT-30-000700 - Rémunération     | 431,8          |
| Ressources externes                |                                       | SCT-20-000700 - Fonctionnement   | 159,7          |
| Autres frais                       |                                       | SCT-20-000700 - Fonctionnement   | 0,1            |
| <b>Sous-total</b>                  |                                       |                                  | <b>591,6</b>   |
| <b>Réalisation - Exécution</b>     |                                       |                                  |                |
| Rémunération du personnel de l'OP  |                                       | SCT-30-000700 - Rémunération     | 688,1          |
| Ressources externes                |                                       | SCT-20-000700 - Fonctionnement   | 275,9          |
| Autres frais                       |                                       | SCT-1-10-000827 - Immobilisation | 385,5          |
| Rémunération du personnel de l'OP  |                                       | SCT-1-10-000827 - Immobilisation | 4 640,2        |
| Ressources externes                |                                       | SCT-1-10-000827 - Immobilisation | 3 810,7        |
| Impartition auprès d'un autre OP   | Centre de services partagés du Québec | SCT-1-10-000827 - Immobilisation | 64,2           |
| Réserve                            |                                       | SCT-20-000700 - Fonctionnement   | 24,6           |

## Rapport - Récapitulatif

|                                   |   |                                  |                 |
|-----------------------------------|---|----------------------------------|-----------------|
| Acquisition                       |   | SCT-1-10-000827 - Immobilisation | 843,1           |
| Autres frais                      |   | SCT-20-000700 - Fonctionnement   | 88,7            |
| Impartition auprès d'un autre OP  | Infrastructures technologiques Québec         | SCT-20-000700 - Fonctionnement   | 15,9            |
| Rémunération du personnel de l'OP |   | SCT-30-000774 - Rémunération     | 50,8            |
| Ressources externes               |   | SCT-20-000774 - Fonctionnement   | 3,3             |
| Autres frais                      |   | SCT-20-000774 - Fonctionnement   | 0,1             |
| Impartition auprès d'un autre OP  | Infrastructures technologiques Québec         | SCT-1-10-000827 - Immobilisation | 278,0           |
| Impartition auprès d'un autre OP  | Ministère de la Cybersécurité et du Numérique | SCT-20-000700 - Fonctionnement   | 0,9             |
| Autres frais                      |   | SCT-1-10-000827 - Immobilisation | 2 051,7         |
| Rémunération du personnel de l'OP |   | SCT-1-10-000827 - Immobilisation | 8 850,9         |
| Ressources externes               |   | SCT-1-10-000827 - Immobilisation | 6 810,4         |
| Impartition auprès d'un autre OP  | Ministère de la Cybersécurité et du Numérique | SCT-1-10-000827 - Immobilisation | 231,2           |
| Acquisition                       |   | SCT-1-10-000827 - Immobilisation | 111,1           |
| <b>Sous-total</b>                 |   |                                  | <b>29 225,3</b> |
| <b>Total</b>                      |   |                                  | <b>30 867,1</b> |

### Répartition des coûts par année

| Année     | TOTAL (k\$)     |
|-----------|-----------------|
| 2016-2017 | 94,6            |
| 2017-2018 | 955,6           |
| 2018-2019 | 905,6           |
| 2019-2020 | 1 609,5         |
| 2020-2021 | 3 920,3         |
| 2021-2022 | 4 613,3         |
| 2022-2023 | 4 510,5         |
| 2023-2024 | 8 498,3         |
| 2024-2025 | 5 759,4         |
| Total     | <b>30 867,1</b> |

## **Documents qui répondent au point suivant de la demande :**

**2. Les objectifs du projet, incluant les indicateurs de performance, tableaux de bord ou tout autre outil utilisé pour évaluer son efficacité ou son impact ;**

*Pages du document qui répondent au point de la demande. Le document complet est protégé en vertu de l'article 22 de la Loi sur l'accès*

## 7.1 OPTIMISATION DE LA PRESTATION DE SERVICES DES PROGRAMMES D'AFDR ET DU PROGRAMME OBJECTIF EMPLOI

### Objectif 1 :

*Réduire le délai de prise en charge des activités spécialisées<sup>26</sup>.*

Indicateur : Délai de prise en charge pour les activités spécialisées.

Cible : Réduction du délai de prise en charge des activités spécialisées.

Horizon : Deux (2) ans après la fin du déploiement.

### Objectif 2 :

*Maintenir une présence de ressources sur l'ensemble du territoire.*

Indicateur : Ratio d'agents présents par direction régionale sur l'ensemble du territoire par rapport aux ressources totales allouées.

Cible : Respecter 100 % des ratios minimum établis par l'organisation.

Horizon : Deux (2) ans après la fin du déploiement.

### Objectif 3 :

*Optimiser le traitement des activités selon leur niveau de priorité.*

Indicateur : Pourcentage d'activités prioritaires traitées.

Cible : 90 % des activités prioritaires traitées à chaque date de fermeture mensuelle.

Horizon : Un (1) an après la fin du déploiement.

### Objectif 4 :

*Assurer la disponibilité numérique des documents entrants dans un délai raisonnable.*

Indicateur : Délai de mise en disponibilité des documents entrants et des dossiers « historiques » (numérisation à la demande).

Cible : Respect des délais prévus à l'entente de service.

Horizon : Selon conditions présentes à l'entente, en fonction du déploiement progressif.

---

<sup>26</sup> Celles-ci correspondent à des profils de compétences qui seront introduits. Ces activités seront traitées en mode décroisé.

**Objectif 5 :**

*Rendre disponible l'accès au dossier numérique de la clientèle à l'ensemble des utilisateurs (AASE, Agents spécialisés, Réviseurs, représentants TAQ, etc.).*

Indicateur : Nombre de dossiers actifs numérisés.

Cible : 100 % des dossiers actifs numérisés à la fin du déploiement.

Horizon : Au terme du déploiement.

**Objectif 6 :**

*Optimiser l'utilisation de l'expertise du personnel.*

Indicateur : Pourcentage d'AASE dédiés à la gestion des programmes d'AFDR et du Programme objectif emploi qui posséderont plus d'un profil de compétences selon leur profil de compétences principal.

a) Profil de compétences « général »

Cible : 50 % lors du déploiement, 75 % deux (2) ans après la fin du déploiement.

b) Profil de compétences « spécialisé »

Cible : 20 % lors du déploiement, 40 % deux (2) ans après la fin du déploiement.

Horizon : Deux (2) ans après la fin du déploiement.

**Objectif 7 :**

*Optimiser la répartition du travail à l'échelle provinciale.*

a) Profil de compétences « général »

Indicateur : Pourcentage des agents ayant atteint ou surpassé le nombre ciblé d'activités à traiter.

Cible : 75 % des agents auront atteint ou surpassé le nombre ciblé d'activités à traiter.

b) Profil de compétences « spécialisé »

Indicateur : Pourcentage des agents ayant atteint ou surpassé le nombre ciblé d'activités à traiter.

Cible : 75 % des agents auront atteint ou surpassé le nombre ciblé d'activités à traiter.

Horizon commun : Deux (2) ans après la fin du déploiement.

**Objectif 8 :**

*Hausser le nombre moyen d'activités traitées par les agents de compétence générale.*

Indicateur : Nombre moyen calculé d'activités traitées par agent de gestion des dossiers actifs (GDA).

Cible : 10 % de hausse en comparant avec l'année de référence précédant la mise en œuvre.

Horizon : Deux (2) ans après la fin du déploiement.

**7.2 RÉDUCTION DES COÛTS RÉCURRENTS****Objectif 9 :**

*Réduire les coûts liés au transport des documents.*

Indicateur : Coûts de messagerie.

Cible : 45 % de réduction des coûts de messagerie par rapport à l'année de base.

Horizon : Un (1) an après la fin du déploiement.

**Objectif 10 :**

*Réduire les coûts liés au déclasserment<sup>27</sup> des dossiers transmis au CCD.*

Indicateur : Coûts de déclasserment.

Cible : 100 % de réduction des coûts de déclasserment.

Horizon : Un (1) an après la fin du déploiement.

**Objectif 11 :**

*Augmenter le ratio du volume de clientèle par effectif dédié à la réalisation des activités de l'AFDR et du volet aide financière du Programme objectif emploi.*

Indicateur : Ratio de volume de clientèle par effectif dédié à la gestion des programmes de l'AFDR et du Programme objectif emploi.

Cible : 10 % d'augmentation du ratio par rapport à l'année de base.

Horizon : Trois (3) à cinq (5) ans après le déploiement.

---

<sup>27</sup> Le déclasserment est une activité réalisée mensuellement et qui deviendra complètement caduque pour ce territoire à chacun des déploiements. Il consiste à préparer l'envoi et à transmettre au CCD tous les dossiers papier des clientèles devenues inactives à l'aide depuis six mois. Dans le nouveau mode, les dossiers actifs seront numériques et le seront toujours au moment où ils deviendront inactifs à l'aide. Les activités de préparation et d'envoi au CCD pour conservation papier sont caduques.

### 7.3 AUTRE OBJECTIF

**Objectif 12 :**

*Réaliser le déploiement sur une période de 24 mois.*

Indicateur : Nombre d'unités administratives déployées.

Cible : 100 % des unités administratives déployées 24 mois après le 1<sup>er</sup> déploiement.

Horizon : Au terme du déploiement.

**Documents qui répondent au point suivant de la demande :**

**3. Tout document de reddition de comptes, rapport d'étape, bilan, audit interne ou externe, ou évaluation du projet UNIR depuis son lancement ;**



# Bilan UNIR

Direction de l'évolution et de l'implantation –  
Assistance sociale et services gouvernementaux généraux  
2025-07-04

## Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. PRÉSENTATION .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. CONTEXTE ET PORTÉE DU PROJET .....</b>  | <b>4</b>  |
| Objectifs initiaux.....   | 4         |
| Un projet d'évolution de l'organisation du travail soutenu par la technologie .....   | 4         |
| Optimisation des services et de la charge de travail grâce à UNIR .....   | 5         |
| <b>3. DÉROULEMENT GÉNÉRAL (SYSTÈME RETENU) .....</b>  | <b>6</b>  |
| La réalisation du projet UNIR.....  | 6         |
| Rôles et responsabilité des équipes affectées au projet .....   | 7         |
| Mise en place de structures favorisant la communication et les échanges entre les différentes parties prenantes au projet ..... | 7         |
| <b>4. PRINCIPAUX CONSTATS ET RECOMMANDATIONS.....</b>   | <b>9</b>  |
| I : Maîtriser les processus d'appel d'offres .....  | 9         |
| II. S'assurer que le besoin soit bien documenté dès le départ .....   | 10        |
| III. L'importance d'un besoin bien défini.....  | 10        |
| IV. Durée globale du projet trop longue .....   | 10        |
| V. Prioriser la gestion proactive du changement et de la communication.....   | 11        |
| VI. Mobilisation du personnel et des régions : à renforcer .....  | 12        |
| VII. Adopter une approche d'implantation progressive .....  | 12        |
| VIII. Préférer la méthode des petits pas.....   | 13        |
| IX. Renforcer la communication interniveaux décisionnels .....  | 13        |
| X. Formation des gestionnaires sur la solution .....  | 14        |
| XI. Importance d'un appui explicite et soutenu des autorités .....  | 14        |
| XII. Déployer des méthodes de travail agiles et adaptatives .....   | 14        |
| XIII. Renforcer les liens entre les secteurs Affaires et les équipes TI .....   | 15        |
| XIV. Absence d'exigence ferme d'un plan de repli des activités (contingence) dans les documents d'appel d'offres.....           | 15        |
| <b>CONCLUSION.....</b>  | <b>16</b> |

# 1. Présentation

Pour réaliser sa mission, ses objectifs stratégiques et ses mandats, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) a entrepris des travaux de transformation organisationnelle visant à faire évoluer son organisation du travail et ses modes de prestation de services selon la vision d'affaires qu'il s'est donnée. Cette vision propose une prestation de services modernisée, adaptée aux besoins des citoyens et des entreprises, où chacune des lignes d'affaires du Ministère est appelée à faire évoluer ses modes de prestation de services.

Depuis la refonte des systèmes informatiques ministérielle en 1995, aucun projet d'envergure similaire au projet UNIR n'a été mis en œuvre. UNIR est un projet majeur et porteur, dont les apprentissages constituent des fondements pour les futurs projets de transformation de l'organisation.

Le projet vise à mettre en œuvre une gestion partagée de la prestation de services des programmes d'aide financière de dernier recours (AFDR), du volet aide financière du Programme objectif emploi (OE) et du Programme de revenu de base (PRB) avec l'ensemble des agents sur le territoire du Québec. Cette gestion partagée est établie selon les compétences du personnel, en leur donnant un accès électronique aux documents entrants et aux documents qui composent le dossier de client.

L'implantation de ce nouveau mode d'organisation du travail et la gestion du changement qui y est associée sont d'une envergure exceptionnelle. Le présent bilan fait un retour sur le contexte et le déroulement du projet. Il vise également à faire état des principaux constats et propose des recommandations pour de futurs projets de cette envergure.

## 2. Contexte et portée du projet

### Objectifs initiaux

Selon le dossier d'affaires (DA) de la Gestion partagée de la prestation de services (GPPS), maintenant connue sous le nom UNIR<sup>1</sup> les résultats attendus sont de permettre :

- La répartition complète et optimale de la charge de travail entre les différents intervenants de l'AFDR;
- L'utilisation judicieuse des ressources humaines de l'organisation en considérant leurs compétences, sans égard à leur localisation;
- La mise en œuvre d'une assise technologique visant l'inclusion de futures lignes d'affaires et constituant un préalable à la mise en œuvre de futurs projets;
- Un meilleur suivi de la prestation de services grâce à la disponibilité de nouvelles données et outils de gestion;
- De générer, en plus de diverses réductions de dépenses, des gains de productivité qui pourront être réutilisés afin d'améliorer l'offre de services du ministère;
- D'établir une uniformité dans les délais de traitement, en plus de favoriser une meilleure standardisation des façons de faire en adoptant les meilleures pratiques;
- Une meilleure conciliation entre les emplois à combler, la main-d'œuvre disponible et le maintien de la présence du ministère sur l'ensemble du territoire.

### Un projet d'évolution de l'organisation du travail soutenu par la technologie

Le projet vise à mettre en place des solutions réutilisables qui vont soutenir la transformation organisationnelle du Ministère et la mise en place d'une éventuelle prestation électronique de services.

Le projet comprend :

- La mise en œuvre d'une gestion décloisonnée des dossiers du programme AFDR, du volet aide financière d'OE et du PRB;
- La répartition provinciale des activités à traiter dans un dossier;
- L'accès aux documents numériques de la clientèle ainsi qu'aux documents entrants à l'ensemble des agents sur tout le territoire du Québec.

---

<sup>1</sup> Afin de mobiliser les équipes du MESS concernées par le projet, un concours a été organisé dans le Secteur des services à la clientèle afin de trouver un nom porteur et accrocheur pour le projet. Le nom retenu est UNIR qui signifie : **U**nifier les méthodes de travail; **N**umériser : virage vers le sans papier, optimisation des outils; **I**nnover dans notre organisation de travail et notre prestation de services et **R**assembler : tous les agents, toutes les régions réunies.

Également, UNIR favorise l'emploi partout au Québec en permettant à un agent de prendre en charge des tâches, peu importe son lieu de travail.

### **Optimisation des services et de la charge de travail grâce à UNIR**

UNIR permet d'harmoniser la charge de travail entre les agents d'aide financière des bureaux de Services Québec (BSQ) et des centres de traitement situés dans les 17 régions administratives du Québec, principalement dans les régions où les difficultés de recrutement sont plus importantes.

UNIR assure également une équité dans la prestation de services pour tous les clients, peu importe leur lieu de résidence. Grâce à un bassin unique de tâches et une gestion par priorités, l'uniformité des délais de traitement est possible pour l'ensemble de la clientèle, tant pour l'attribution initiale que pour la gestion des dossiers actifs, l'expérience des employés et la qualité du service offert s'en voyant avantagées.

Outil essentiel au projet, la mise en place de la gestion électronique des documents (GED) bonifie également le travail des agents du Centre de services à la clientèle (CCC) et du personnel de la Direction générale du recouvrement, des recours et de la qualité des services qui peuvent désormais intervenir plus efficacement en ayant accès aux documents numérisés qui composent les dossiers des différentes clientèles, améliorant ainsi l'expérience client.

Enfin, le projet s'inscrit dans une logique évolutive : les outils développés pourront à terme être étendus à d'autres secteurs comme l'emploi et les prestations spéciales, ouvrant la voie à de futurs bénéfices pour le MESS, mais également pour d'autres ministères et organismes gouvernementaux (MO), certains outils développés étant facilement mutualisables.

### 3. Déroulement général (système retenu)

Le DA du projet UNIR fut complété le 12 octobre 2018 et il s'inscrivait dans la vision d'affaires du Ministère.

Le modèle d'affaires s'appuie sur les besoins et les attentes des clientèles (simplicité, accessibilité, qualité et confidentialité) ainsi que sur la volonté du gouvernement du Québec d'améliorer l'efficacité de son action et l'efficience de ses services. Il repose sur le partage et la collaboration gouvernementale en mettant à contribution les expertises de pointe des MO et décrit de quelle façon cette vision se concrétisera.

- Les principaux éléments de ce modèle sont les suivants : une seule porte d'entrée pour tous les services;
- Une accessibilité à trois modes de prestation de services : au comptoir, au téléphone ou sur le Web;
- Une accessibilité aux services de première ligne du MESS et de nombreux MO;
- Un accès aux services de deuxième ligne du MESS et de nombreux MO;
- Un accès facilité aux services de deuxième ligne via l'aiguillage ainsi que l'accompagnement et le soutien des clientèles lors de leurs démarches;
- Une possibilité de transiger avec l'État selon des heures étendues (au téléphone) ou à n'importe quelle heure (sur le Web).

#### **La réalisation du projet UNIR**

La réalisation du projet permet de soutenir la mise en œuvre du modèle d'affaires et renforce la probabilité que soient atteints les objectifs d'accessibilité et d'efficience formulés par le gouvernement du Québec. La réalisation des objectifs du modèle d'affaires du MESS implique :

- Une efficience accrue dans les activités liées à l'administration des services de solidarité sociale;
- Le maintien des emplois en région en permettant une répartition plus équitable du travail sur tout le territoire;
- La possibilité de générer des économies;
- Un meilleur accès aux services par la bonification des services téléphoniques et la mise en place de services Web;
- Une simplification de l'accès aux services pour la clientèle de l'AFDR grâce à la présence d'un dossier électronique complet.

## **Rôles et responsabilité des équipes affectées au projet**

La stabilité et la compétence des ressources sont essentielles. La continuité assurée par le directeur de projet expérimenté a été un facteur de succès, mais le taux de roulement élevé des chefs de projet et des experts externes a complexifié la réalisation. Au total, ce sont quatre chefs de projet qui se sont relayés dans les cinq dernières années du projet.

Le directeur de projet a pour rôle d'assurer la réussite et la gestion courante du projet. Il doit assumer la direction du projet qui lui est confié; s'assurer que la mise en œuvre s'effectue selon les orientations établies, l'envergure définie, les ressources allouées et l'échéancier établi. Il s'assure également que les livrables associés au projet répondent aux besoins et aux attentes.

Le chef de projet a pour rôle d'assurer la coordination globale des travaux des différentes équipes qui participent à son projet; il assure la cohésion des activités sous la responsabilité des équipes de réalisation dans le but de respecter les objectifs, les coûts, les échéanciers ainsi que la portée du projet. Aussi, il assure l'implantation harmonieuse d'une solution de qualité, tout en se souciant des risques, de l'acceptabilité du projet, de l'introduction sans heurt du produit au sein de l'organisation et du service ou du résultat qui en découlent.

Par ailleurs, il exerce un rôle-conseil auprès du directeur de projet qu'il informe régulièrement de l'avancement du projet ainsi que des imprévus et des risques majeurs qu'il n'a pas l'autorité de gérer.

Les équipes de réalisation comprennent l'ensemble des personnes directement impliquées dans l'élaboration et la production d'un ou de plusieurs livrables relatifs au projet. Une équipe est sous la supervision du chargé de projet ou du chef de projet, selon le cas. Les équipes sont composées en général de spécialistes :

- Du domaine d'affaires, incluant les spécialistes des orientations et du partenariat;
- En gestion du changement et des communications;
- En technologies de l'information;
- En architecture et analystes d'affaires.

Soulignons que la forte dépendance à l'expertise externe a eu des conséquences sur la stabilité du projet, ses résultats et la mobilisation des équipes. Entre autres, le changement d'un contrat de services professionnels en cours de projet aura engendré beaucoup d'insatisfaction et déstabilisé les équipes.

## **Mise en place de structures favorisant la communication et les échanges entre les différentes parties prenantes au projet**

La gouvernance du projet UNIR a été une composante essentielle de sa réussite. Elle s'est appuyée sur un comité directeur de projet solide, présidé par le directeur de projet et

regroupant des représentants de tous les secteurs concernés du Ministère. Ce comité avait pour mandat de suivre l'avancement du projet en lien avec les orientations ministérielles, le budget, les échéanciers et la portée, tout en assurant une prise de décision décentralisée, sauf pour les changements majeurs.

Afin de faciliter les communications en lien avec les technologies de l'information (TI) et de gagner en efficacité, un co-directeur de projet TI a été nommé par la Direction générale principale des ressources informationnelles et transformation numérique (DGPRITN) et a ainsi pu contribuer à l'anticipation des besoins ainsi qu'à la résolution de problèmes.

En parallèle, plusieurs comités consultatifs ont été mis sur pied pour intégrer les points de vue des utilisateurs :

- Un comité de directeurs généraux de Services Québec et du CCC;
- Un comité d'agents et de chefs d'équipe;
- Un comité d'implantation, véritable relais entre les régions et l'équipe projet, chargé de superviser localement les étapes clés de l'implantation (formation, accès, gestion du changement, etc.).

Une attention particulière a été portée à l'importante gestion de changement au sein du réseau : rencontres préimplantation, échanges d'expériences entre régions, suivis quotidiens après les différentes phases de déploiement et visites sur le terrain ont permis de recueillir la rétroaction des utilisateurs. La présence active des gestionnaires et des sous-ministres adjointes a été très bien reçue. Un coup de sonde post-implantation est venu compléter cette approche d'amélioration continue, contribuant à ajuster les actions selon les besoins exprimés.

## 4. Principaux constats et recommandations

Cette transformation numérique au sein du MESS représente un levier stratégique essentiel pour améliorer l'efficacité, l'accessibilité et la qualité des services offerts aux citoyens. Toutefois, compte tenu de l'envergure du projet qui a nécessité l'implication de nombreux acteurs, il est essentiel de revenir sur les principaux constats. Ces derniers sont accompagnés de recommandations visant à améliorer la mise en œuvre de futurs projets numériques au sein du Ministère.

### **I : Maîtriser les processus d'appel d'offres**

Il est impératif de reconnaître l'ampleur et la complexité des processus d'appels d'offres dans le contexte public. Ceux-ci ne doivent en aucun cas être pris à la légère, car ils conditionnent la qualité des solutions retenues et le bon déroulement des phases ultérieures du projet. Malgré que le MESS ait peu d'impact sur le processus et les exigences en gestion contractuelle, l'exemple UNIR démontre que ce processus peut représenter des enjeux importants.

Bien que le MESS possède de l'expérience dans les processus d'appels d'offres publics, personne à l'interne n'avait la maîtrise complète d'un tel processus dans le secteur des services de numérisation. Les équipes ont dû consulter des collègues de différents MO, comme la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail et Revenu Québec, afin d'en apprendre plus sur le sujet.

De plus, peu d'expertise pour de la numérisation de documents entrants était disponible sur les marchés et encore moins pour de la numérisation devant être réalisée dans des délais de 24 heures. Ces exigences, de même que celles relevant des affaires juridiques et de la protection des renseignements personnels, limitaient le nombre de fournisseurs en mesure de répondre aux attentes du Ministère.

Trois processus d'affichage d'appel d'offres furent nécessaires. Également, 18 mois de travail ont été requis afin de conclure une entente avec la firme Trigonix pour une durée de trois ans ainsi que deux années supplémentaires en option.

#### **Recommandations :**

- Développer une expertise interne en gestion des appels d'offres (veille stratégique, analyse des besoins, élaboration des exigences d'affaires, rédaction des devis, évaluation des soumissions).
- Utiliser davantage l'expertise interne pour le suivi contractuel des activités réalisées par le fournisseur de services et en assurer la conformité comme prévu au contrat.
- Dégager des constats dans le but d'optimiser les services lors d'un renouvellement.

- Favoriser une planification rigoureuse selon les besoins précis de l'organisation et dresser des échéanciers réalistes pour éviter que le choix de la solution soit précipité.
- Assurer une vigie constante pour que le DA réponde aux besoins de l'organisation.

## **II. S'assurer que le besoin soit bien documenté dès le départ**

Le projet UNIR a démontré l'importance de bien documenter les besoins d'affaires dès le dépôt du DA et d'impliquer les bonnes ressources dès le départ. Une cartographie incomplète des processus au lancement a forcé les équipes de la conception informatique à revoir certains aspects du projet pour répondre aux besoins identifiés. Cela dit, leur connaissance de l'organisation a permis d'adapter la trajectoire du projet.

La pandémie de COVID-19 a modifié les priorités du projet, notamment en avançant l'implantation de la numérisation pour répondre aux exigences du télétravail. La stratégie a donc été adaptée avec une approche progressive par phases régionales, permettant d'ajuster les outils en continu.

## **III. L'importance d'un besoin bien défini**

Une leçon clé du projet est de maintenir le lien constant entre le besoin de l'organisation et la solution retenue. En effet, le choix initial du logiciel commercial existant sur le marché, mais mal adapté aux besoins, a ralenti le projet. Pour éviter cet écueil, une meilleure analyse des besoins lors du DA aurait permis de constater que cette solution de marché représentait beaucoup d'enjeux d'adaptation et mettait à risque les délais de livraison attendus.

Une solution sur mesure offre plus de souplesse et une meilleure intégration, ce qui fut confirmé par la suite. L'approche agile adoptée a ainsi permis de mieux gérer l'évolution des besoins et d'intégrer la rétroaction continue des utilisateurs.

## **IV. Durée globale du projet trop longue**

L'expérience vécue démontre qu'un projet de longue durée apporte son lot de complexité et d'enjeux. Les besoins identifiés au début du projet risquent grandement d'être influencés par les changements apportés par l'environnement organisationnel. À titre d'exemple, l'arrivée du télétravail a demandé de revoir certains livrables. Ainsi, la mise en place rapide de nouveaux outils bureautiques et la nécessité d'évoluer dans un environnement virtuel ont influencé les priorités de l'organisation et commandé une révision de la planification du projet afin d'accélérer la mise en place de la transformation numérique des dossiers. Comme indiqué précédemment, la durée totale du projet (sept ans) nous place à risque de nous éloigner des besoins initiaux.

Un projet de longue durée est aussi vulnérable quant à la disponibilité des ressources humaines. La rareté de la main-d'œuvre ayant pour effet d'offrir des opportunités d'emploi

intéressantes n'aura pas été favorable pour le projet, qui a dû faire face à des difficultés à maintenir en place l'expertise de ses ressources, tant à l'interne qu'à l'externe.

Afin de respecter les échéanciers fixés par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) pour la livraison du projet, la numérisation massive de l'ensemble des dossiers actifs n'a pas été entièrement complétée. À noter que cette situation n'a pas de conséquence sur les activités déployées. De plus, le financement de cette numérisation étant imputable sur le budget du projet, celle-ci se devait d'être réalisée dans les échéanciers prévus.

En terminant, certains développements informatiques ont dû faire l'objet de reports. Ils n'ont donc pu être effectués dans le cadre du projet et avec le budget du projet :

- Modification de l'algorithme pour mieux déterminer la tâche et le profil en fonction du traitement défini dans le GAA.
- Possibilité pour le chef d'équipe de sélectionner un profil secondaire lors de la réaffectation d'une tâche.
- Remise en place de la fin des tâches automatiques par le système « Apte soutien financier ».

Au 3 juillet 2025, seule la dernière modification fut réalisée par les équipes du Ministère. La mise en production des deux autres développements est prévue au cours de la présente année.

**Recommandations :**

- Planifier des livraisons en cycles plus courts, avec des résultats concrets et visibles rapidement, favorisant ainsi des gains et de la valeur à court terme pour l'organisation.
- Favoriser la stabilité des ressources humaines attribuées au projet, et ce, particulièrement pour les postes de directeur de projet, de directeur des TI et de chef de projet, ceci afin d'assurer la continuité du projet et la vision stratégique.
- Prévoir dans le DA, lors de l'établissement des échéanciers du projet, des marges de manœuvre supplémentaires pour des facteurs de contingence afin de réaliser l'ensemble du projet à l'intérieur du cadre du SCT.

**V. Prioriser la gestion proactive du changement et de la communication**

Un projet numérique tel qu'UNIR transforme les façons de faire, les rôles et les outils des utilisateurs et membres du personnel. La gestion du changement ne doit pas être reléguée en fin de parcours, elle doit être intégrée comme une composante structurante dès la planification.

De plus, on note des difficultés d'adhésion des intervenants pour les projets de longue durée, ce qui contribue au défi de maintenir la mobilisation des parties prenantes.

**Recommandations :**

- Élaborer une stratégie de communication claire, cohérente et continue, adaptée à chaque groupe d'intervenants.
- Prévoir que cette stratégie de communication puisse s'adapter et avoir une certaine souplesse dans la gestion du changement.
- Maintenir un dialogue ouvert avec les utilisateurs grâce à des mécanismes tels que des rencontres régulières, des sondages ciblés et des groupes de discussion.
- Soutenir la mobilisation des gestionnaires sur le long terme, et ce, par divers moyens de communication.
- Mettre sur pied une table de répondants en implantation, regroupant des représentants des équipes opérationnelles, afin d'assurer une rétroaction terrain continue.

**VI. Mobilisation du personnel et des régions : à renforcer**

Bien que la gestion du changement ait été globalement bien orchestrée, la mobilisation concrète du personnel, notamment dans les régions, s'est révélée inégale. Une meilleure stratégie de mobilisation dès les premières phases aurait permis de renforcer l'adhésion, de clarifier les attentes et de responsabiliser les équipes locales.

**Recommandations :**

- Déployer une approche ciblée de mobilisation régionale.
- Clarifier les rôles et responsabilités des gestionnaires en région dans la mise en œuvre.
- Instaurer des mécanismes de reddition de comptes pour renforcer leur implication.

**VII. Adopter une approche d'implantation progressive**

L'implantation graduelle permet de mieux gérer les risques, de consolider les apprentissages et d'améliorer l'adhésion des parties prenantes. Cette stratégie par étapes a permis de tester et valider les fonctionnalités avant leur déploiement à grande échelle.

Cependant, il aurait été préférable, comme prévu dès le départ, de mettre en place un projet pilote avant l'implantation afin de tester la fiabilité des nouveaux outils de travail. Les délais en lien avec la mise en place de l'appel d'offres (près de 18 mois), combinés aux échéanciers à respecter auprès du SCT, n'auront finalement pas permis d'utiliser une période d'implantation suffisamment longue pour y insérer un vrai projet pilote.

**Recommandations :**

- Découper le projet en modules ou en volets fonctionnels (ex. GED, numérisation (NUM), Guichet des activités de l'agent (GAA)) et planifier leur déploiement de manière séquentielle.
- Prévoir, dans le DA, des marges de manœuvre supplémentaires pour des facteurs de contingence lors de l'établissement des échéanciers du projet et permettre la tenue d'un réel projet pilote avant de débiter les phases d'implantation du projet.
- Intégrer des périodes d'évaluation et d'ajustement entre chaque phase d'implantation.
- S'assurer que les phases initiales génèrent une reprise du rythme des opérations rapidement pour encourager l'adhésion et la mobilisation des utilisateurs (par exemple avec les deux régions pilotes).

**VIII. Préférer la méthode des petits pas**

Les implantations auprès d'un grand volume d'utilisateurs peuvent engendrer des résistances importantes et augmenter les risques d'erreurs. Une méthode incrémentale, axée sur des livraisons fréquentes et de plus petite envergure, est généralement plus efficace et mieux acceptée.

**Recommandations :**

- Concevoir le projet comme une série de livrables en phases.
- Planifier des tests pilotes dans des environnements contrôlés avant toute généralisation.
- Prévoir des simulations de capacité des serveurs.
- Adapter l'approche en fonction des retours d'expérience des premières phases.

**IX. Renforcer la communication interniveaux décisionnels**

Une gouvernance de projet efficace repose sur une coordination étroite entre les différents paliers décisionnels (direction, gestion de projet, opérations, TI). Cette coordination permet d'aligner les priorités, d'assurer une continuité dans les prises de décision et de réagir rapidement aux enjeux.

**Recommandations :**

- Instaurer des comités de pilotage hebdomadaires avec des représentants de tous les niveaux.
- Mettre en place des rencontres quotidiennes de type « scrums » pour une coordination stratégique à fréquence variable, selon l'intensité du projet.

- Assurer une traçabilité des décisions et des suivis dans un outil collaboratif centralisé.
- Prévoir la nomination d'un co-directeur TI par la DGPRITN dans les projets de transformation numérique.

## **X. Formation des gestionnaires sur la solution**

Une lacune importante a été observée au niveau de la compréhension de la solution UNIR par plusieurs gestionnaires. Une formation adéquate et précoce aurait permis une meilleure appropriation de l'outil et une communication plus claire auprès des équipes.

Afin de pallier cette lacune, l'équipe a mis sur pied une formation obligatoire pour les gestionnaires afin de mieux épauler ces derniers dans le suivi des résultats et de la performance des équipes.

### **Recommandation :**

- Préparer un module de formation obligatoire sur la solution dès les premières étapes, notamment pour les gestionnaires de proximité.

## **XI. Importance d'un appui explicite et soutenu des autorités**

L'engagement des autorités ministérielles constitue un levier puissant pour mobiliser les équipes, prendre les décisions et sécuriser les ressources nécessaires. Leur soutien est également essentiel pour faire face aux imprévus et aux enjeux politiques ou médiatiques.

### **Recommandations :**

- Associer les autorités à toutes les phases ou jalons stratégiques du projet.
- Prévoir des suivis réguliers pour informer les autorités ministérielles selon une fréquence pouvant être ajustée selon l'intensité des étapes.

## **XII. Déployer des méthodes de travail agiles et adaptatives**

L'environnement des projets numériques est en constante évolution. Les imprévus, les changements de priorités ou les découvertes en cours de route exigent une capacité de réaction rapide. Les méthodologies agiles offrent un cadre particulièrement adapté à cette réalité.

### **Recommandations :**

- Avoir une équipe dégagée à 100 % sur le projet, tant sur le volet affaires du projet que celui des TI.
- Favoriser des cycles de développement courts et découper par phases.

- Toujours demeurer à l'affût des changements technologiques afin de tirer profit des opportunités offertes à différents moments dans le temps.

### **XIII. Renforcer les liens entre les secteurs Affaires et les équipes TI**

Le succès du projet UNIR repose sur une collaboration étroite entre les unités fonctionnelles (Affaires) et les équipes TI. Il ne s'agit pas de deux entités séparées, mais de partenaires complémentaires dans la réalisation des objectifs organisationnels.

#### **Recommandations :**

- Créer une équipe multidisciplinaire dégagée à 100 % dès les premières étapes entre le Secteur des services territoriaux à la clientèle et le Secteur des partenariats de Services Québec et ressources informationnelles.
- Maintenir une équipe de développement réduite pour les secteurs d'affaires afin de minimiser les risques de problèmes et simplifier la gestion.
- Favoriser une compréhension partagée des enjeux, besoins et contraintes de part et d'autre.
- Désigner une personne-ressource responsable du lien Affaires-TI, agissant comme interlocutrice stratégique et facilitatrice.

### **XIV. Absence d'exigence ferme d'un plan de repli des activités (contingence) dans les documents d'appel d'offres**

L'appel d'offres prévoyait, si requis, la mise en place d'un plan de continuité des services, selon les exigences du MESS, dont le prestataire de services s'engageait à se prémunir. Cependant, à la signature du contrat, ce dernier ne contenait qu'un engagement de la part du prestataire de services de prévoir un tel plan. Bien que les travaux relatifs au plan de continuité des services se soient bien déroulés avec le prestataire de services et que l'équipe projet fut en mesure de prévoir un plan de repli des activités (contingence) selon les exigences ministérielles, l'absence d'un tel plan dès le début des travaux rendait vulnérable l'organisation et mettait à risque sa capacité à rendre les services essentiels à la population.

#### **Recommandations :**

- Intégrer systématiquement un plan de contingence dans la planification, incluant des scénarios alternatifs viables selon les risques.
- Vérifier que l'appel d'offres de services répond adéquatement aux exigences ministérielles relatives à la présence d'un plan de contingence des activités à la signature du contrat.

## Conclusion

La réussite du projet UNIR dépend non seulement de la qualité des solutions technologiques déployées, mais aussi, et surtout, de la rigueur méthodologique, de la mobilisation des parties prenantes et de l'intelligence collective mobilisée autour de leur implantation.

Ce rapport formule des recommandations concrètes, tirées des constats, qui visent à outiller les gestionnaires et les équipes pour livrer des projets durables, efficaces et porteurs de valeurs.

L'ensemble des constats doivent servir d'apprentissage pour les prochains projets d'envergure. L'implication du bureau de projets ministériel dans l'analyse des constats et recommandations et de leur faisabilité serait un facteur de succès pour la réalisation de nos projets futurs

# Rapport d'avancement

Période de référence : AVRIL 2024

## 1. IDENTIFICATION

|                       |   |  |                  |
|-----------------------|---|--|------------------|
| Nom du projet :       | Gestion partagée de la prestation de services | N° unique :                              | 0022             |
| Directeur du projet : | Stéphane Isabelle                             | N° au portefeuille :                     | 180022           |
| Chef du projet :      | Simon Bérubé                                  | N° SAGIR :                               | 170037383        |
| Étape (Projet RI) :   | Réalisation - exécution                       | Date de fin autorisée de la phase :      | 29 décembre 2024 |
|                       |   | Budget total autorisé de la phase (\$) : | 30 178 992       |

## 2. SOMMAIRE EXECUTIF

### Sommaire exécutif mensuel pour le tableau de bord du portefeuille ministériel de projets

La livraison L1 s'est terminée avec le déploiement de la région de Montréal le 23 avril.  
La L2 - NUM Massive sera livrée en 2 volets: 3 mai, la Page de garde (Bordereau) de la NUM pour que les régions puissent commencer la mise en boîte et le reste de la solution 10 mai, pour le début de la Numérisation.  
Pour la L3, les essais ont commencé. La date de livraison est le 7 juin.

### Évolution des indicateurs de gestion

| Indicateur                         | Période de référence | Période précédente | Période de référence selon la planification initiale | Explication du changement de statut et présentation des actions correctives qui ont été réalisées, s'il y a lieu  |  |                  |
|------------------------------------|----------------------|--------------------|--|---|--|------------------|
| Portée (Projet)                    |                      |                    |  | La portée du projet est déclinée en trois livraisons: 1- la numérisation entrante et la GED accueillant la numérisation entrante, 2- la numérisation massive et la GED accueillant la numérisation massive, 3- le GAA et le volet ASF (PFC) associé |  |                  |
| Échéancier (Phase)                 |                      |                    |  |   |  |                  |
| Progression de la phase (%)        | 74.7                 | 67.4               | 81.5   |   |  |                  |
| Budget (Phase)                     |                      |                    |  |   |  |                  |
| Progression budget de la phase (%) | 78                   | 74.6               | 81.5   |   |  |                  |
| Risque actuel                      |                      |                    |  | Le transfert entre les 2 firmes est terminé. La situation est désormais stabilisée.   |  |                  |
| Risque projeté                     |                      |                    |  | Les ressources PFC sont revenues dans le projet. Plus d'enjeu de ressource.   |  |                  |
| Légende:                           |                      | Sous contrôle      |  | À surveiller  |  | Action à prendre |

Est-ce que vous prévoyez déposer une demande de modification aux autorités? Non À quel mois? \_\_\_\_\_

### Points en suspens (éléments susceptibles de retarder la réalisation du projet)

| Description | Date de résolution souhaitée | Impact de la non résolution | Responsable de la résolution | Action en cours |
|-------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------|
|             |                              |                             |                              |                 |

### 3. SUIVI DE LA PLANIFICATION DU PROJET

Phase du projet : Exécution

| Description de la phase de projet, du jalon ou du livrable stratégique          | Poids relatif par rapport à l'ensemble du projet (%) | Planification initiale |             | Date de fin révisée | Période de référence         |  | Période précédente           |  |
|---|--|------------------------|-------------|---------------------|------------------------------|--|------------------------------|--|
|   |  | Date de début          | Date de fin |                     | Pourcentage d'avancement (%) | Poids relatif de l'avancement de ce livrable (%) | Pourcentage d'avancement (%) | Poids relatif de l'avancement de ce livrable (%) |
| Démarrage   | 1  | 2018-12-17             | 2019-01-31  |                     | 100                          | 1  | 100                          | 1  |
| Planification des travaux   | 1  | 2019-02-01             | 2019-06-28  | 2024-02-21          | 100                          | 1  | 100                          | 1  |
| Réalisation   |  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Livraison 1 - Numérisation entrante (NUM, GED et autres)                        | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Travaux Affaires 1  | 4  |                        |             | 2023-10-30          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Développement TI et essais 1                                  | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Processus et procédures (rédaction et implantation)           | 4  |                        |             | 2023-10-31          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Formation des Agents Multiplicateurs                          | 3  |                        |             | 2023-11-23          | 100                          | 3  | 100                          | 3  |
| 1er déploiement - Formation des utilisateurs                                    | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Mise en production  | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Mise en ligne - Régions Laval et Mauricie                     | 4  |                        |             | 2023-12-04          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Séquence de déploiement des régions et périphériques | 4  |                        |             | 2024-01-30          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Développement TI                                     | 4  |                        |             | 2024-02-14          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Nouvelle stratégie de formation                      | 4  |                        |             | 2024-02-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Processus et procédures                              | 4  |                        |             | 2024-02-14          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Déploiement - Formation des agents Multiplicateurs   | 4  |                        | 2024-03-05  |                     | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Formation des utilisateurs                           | 3.5  |                        | 2024-03-05  | 2024-04-19          | 100                          | 3.5  | 85                           | 2.975  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Mise en production                                   | 4  |                        |             | 2024-02-22          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Mise en ligne  | 3.5  |                        | 2024-03-25  | 2024-04-22          | 100                          | 3.5  | 75                           | 2.625  |
| Livraison 2 - Numérisation massive (NUM, GED, ASF et autres)                    | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Travaux Affaires 2  | 3.8  |                        | 2023-12-21  | 2024-03-28          | 100                          | 3.8  | 90                           | 3.42   |
| Développement TI et essais 2  | 3.5  |                        | 2024-04-26  |                     | 70                           | 2.45   | 10                           | .35  |
| Processus et procédures (rédaction et implantation) 2                           | 3.5  |                        | 2024-05-03  |                     | 50                           | 1.75   | 0                            | 0  |
| Formation des utilisateurs 2  | 3.5  |                        | 2024-09-22  |                     |                              |  |                              |  |
| Mise en production  | 2  |                        | 2024-05-10  |                     |                              |  |                              |  |
| Déploiement sur 5 mois - Début 6 mai 2024                                       | 3  |                        | 2024-10-31  |                     |                              |  |                              |  |
| Livraison 3 - Guichet des activités de l'agent (GAA, NUM, GED, ASF et autres)   | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |

|  |            |                   |                   |                   |     |             |     |             |
|--|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----|-------------|-----|-------------|
| Travaux Affaires 3   | 3          |                   | 2024-01-31        | 2024-04-10        | 100 | 3           | 85  | 2.55        |
| Développement TI et essais 3   | 2 8        |                   | 2024-05-31        |                   | 80  | 2.24        | 60  | 1.68        |
| Processus et procédures (rédaction et implantation) 3                | 2 8        |                   | 2024-05-31        |                   | 50  | 1.4         | 25  | .7          |
| Formation des utilisateurs 3   | 3          |                   | 2024-10-25        |                   |     |             |     |             |
| Mise en production - GAA et NUM à la demande                         | 2.1        |                   | 2024-06-07        |                   |     |             |     |             |
| Mise en production - Outil de gestion de localisation du tome papier | 3          |                   | 2024-09-06        |                   |     |             |     |             |
| Déploiement GAA Réseau   | 3          |                   | 2024-10-31        |                   |     |             |     |             |
| JS1 - Rencontre de démarrage et constitution de l'équipe projet      | 0          | 2019-07-17        | 2019-08-31        |                   | 100 | 0           | 100 | 0           |
| JS2 - NUM - Avis appel d'intérêt                                     | 0          | 2021-02-01        | 2021-05-31        |                   | 100 | 0           | 100 | 0           |
| JS3 - Approbation de la stratégie de gestion du changement L2-L3     | 0          | 2024-04-08        | 2024-04-17        |                   | 100 | 0           |     |             |
| JS4 - Début de la numérisation massive                               | 0          | 2024-05-06        | 2024-05-13        |                   |     |             |     |             |
| Clôture  | 1          | 2024-01-01        | 2024-03-31        | 2024-10-31        | 0   | 0           | 0   | 0           |
| <b>Ensemble de la phase</b>  | <b>100</b> | <b>2018-12-17</b> | <b>2024-03-31</b> | <b>2024-10-31</b> |     | <b>74.7</b> |     | <b>67.4</b> |

Prévision d'avancement du projet dans la planification initiale




81.5

#### COMMENTAIRES

JS3: la stratégie de gestion du changement a été approuvée entre le 16 et 17 avril.

#### 4. SUIVI DES RISQUES

| Description | Niveau de risque |         | Responsable | Statut | Commentaire |
|-------------|------------------|---------|-------------|--------|-------------|
|             | Actuel           | Projeté |             |        |             |
|             |                  |         |             |        |             |

Légende:  Niveau de risque faible  Niveau de risque modéré  Niveau de risque élevé

## 5. SUIVI DU BUDGET

| Suivi du budget global de la phase |                     |                            |                                  |                              |                    |                   |                |
|------------------------------------|---------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|
| Catégorie                          | Total autorisé (\$) | Total révisé autorisé (\$) | Total des coûts réels SAGIR (\$) | Total des coûts estimés (\$) | Reste à faire (\$) | Projeté (\$)      | Écarts (\$)    |
| Exploitation                       | 156 690             | 1 123 700                  | 877 749                          | 117 060                      | 943 532            | 1 938 341         | -814 641       |
| Investissement                     | 38 737 508          | 28 027 081                 | 22 538 214                       | 1 024 714                    | 3 663 259          | 27 226 187        | 800 894        |
| Provisions                         | 4 622 310           | 904 609                    |                                  |                              |                    |                   | 904 609        |
| <b>Total</b>                       | <b>43 516 508</b>   | <b>30 055 390</b>          | <b>23 415 963</b>                | <b>1 141 774</b>             | <b>4 606 791</b>   | <b>29 164 528</b> | <b>890 862</b> |

| Suivi du budget annuel au portefeuille ministériel de projets |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |                 |
|---|---------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Catégorie   | Total autorisé (\$) | Total révisé autorisé (\$) | Total des coûts réels SAGIR (\$) | Total des coûts estimés (\$) | Reste à faire (\$) | Projeté (\$)     | Écarts (\$)     |
| <b>EXPLOITATION</b>   |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |                 |
| Ressources internes   |                     | 177 451                    |                                  | 18 741                       | 36 769             | 55 510           | 121 941         |
| Ressources externes   |                     |                            |                                  |                              | 4 125              | 4 125            | -4 125          |
| CSPQ  |                     |                            |                                  | 50 031                       | 300 188            | 350 219          | -350 219        |
| SQI, ARQ et autres MO   |                     |                            |                                  | 20 714                       | 124 286            | 145 000          | -145 000        |
| Acquisition d'immobilisation                                  |                     | 67 500                     |                                  |                              |                    |                  | 67 500          |
| Autres  |                     | 1 000                      |                                  | 27 574                       | 165 444            | 193 018          | -192 018        |
| <b>Total exploitation</b>                                     |                     | <b>245 951</b>             |                                  | <b>117 060</b>               | <b>630 812</b>     | <b>747 872</b>   | <b>-501 921</b> |
| <b>INVESTISSEMENT</b>   |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |                 |
| Ressources internes   |                     | 2 728 276                  |                                  | 403 968                      | 1 772 743          | 2 176 711        | 551 565         |
| Ressources externes   |                     | 1 804 171                  |                                  | 309 480                      | 326 603            | 636 083          | 1 168 088       |
| CSPQ  |                     | 15 402                     |                                  | 130 837                      | 785 025            | 915 862          | -900 460        |
| SQI, ARQ et autres MO   |                     |                            |                                  | 94 862                       | 569 173            | 664 035          | -664 035        |
| Acquisition d'immobilisation                                  |                     | 266 613                    |                                  |                              |                    |                  | 266 613         |
| Autres (incluant la PFC)                                      |                     | 674 405                    |                                  | 85 567                       | 513 401            | 598 968          | 75 437          |
| <b>Total investissement</b>                                   |                     | <b>5 488 867</b>           |                                  | <b>1 024 714</b>             | <b>3 966 945</b>   | <b>4 991 659</b> | <b>497 208</b>  |
| <b>Total de l'année</b>                                       |                     | <b>5 734 818</b>           |                                  | <b>1 141 774</b>             | <b>4 597 757</b>   | <b>5 739 531</b> | <b>-4 713</b>   |

| Suivi des provisions        |               |               |                  |                |                  |                |
|-----------------------------|---------------|---------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| Catégorie                   | Autorisé (\$) | Révisé (\$)   | Autorisé (\$)    | Révisé (\$)    | Autorisé (\$)    | Révisé (\$)    |
|                             | EXPLOITATION  |               | INVESTISSEMENT   |                | TOTAL            |                |
| Provision pour aléas        |               | 0             | 1 347 277        | 301 025        | 1 347 277        | 301 025        |
| Provision pour imprévus     | 15 669        | 24 595        | 3 259 364        | 578 989        | 3 275 033        | 603 584        |
| Provision pour imprécisions |               | 0             |                  | 0              | 0                | 0              |
| <b>Total des provisions</b> | <b>15 669</b> | <b>24 595</b> | <b>4 606 641</b> | <b>880 014</b> | <b>4 622 310</b> | <b>904 609</b> |

| COMMENTAIRES |  |
|--------------|--|
|              |  |

**6. DEMANDES DE MODIFICATIONS**

| Numéro | Description          | Impact   |                                       |
|--------|----------------------|--|---------------------------------------|
| DDM1   | Échéancier et budget | Prolonger l'échéancier au 31 octobre 2024 initialement prévue au 31 mars 2024 et augmenter le budget de 4,2 M\$ pour un total de 30,2 M\$. | Autorisée au CSGPP du 6 octobre 2023. |
|        |                      |  | <b>Commentaires</b>                   |

# Rapport d'avancement

Période de référence : MAI 2024

## 1. IDENTIFICATION

|                       |   |  |                  |
|-----------------------|---|--|------------------|
| Nom du projet :       | Gestion partagée de la prestation de services | N° unique :                              | 0022             |
| Directeur du projet : | Stéphane Isabelle                             | N° au portefeuille :                     | 180022           |
| Chef du projet :      | Simon Bérubé                                  | N° SAGIR :                               | 170037383        |
| Étape (Projet RI) :   | Réalisation - exécution                       | Date de fin autorisée de la phase :      | 29 décembre 2024 |
|                       |   | Budget total autorisé de la phase (\$) : | 30 178 992       |

## 2. SOMMAIRE EXECUTIF

### Sommaire exécutif mensuel pour le tableau de bord du portefeuille ministériel de projets

Les composants de la livraison 2 ont été montés en production. Suite à des anomalies dans le traitement du fournisseur Trigonix et à des enjeux avec les déclarations d'antécédents judiciaires de son personnel, les premières boîtes de documents pour la numérisation massive n'ont pu être envoyées que le 24 mai pour Laval, Mauricie et Montréal. La stratégie pour les autres régions est en révision.

### Évolution des indicateurs de gestion

| Indicateur                         | Période de référence | Période précédente | Période de référence selon la planification initiale | Explication du changement de statut et présentation des actions correctives qui ont été réalisées, s'il y a lieu  |  |                  |
|------------------------------------|----------------------|--------------------|--|---|--|------------------|
| Portée (Projet)                    |                      |                    |  | La portée du projet est déclinée en trois livraisons: 1- la numérisation entrante et la GED accueillant la numérisation entrante, 2- la numérisation massive et la GED accueillant la numérisation massive, 3- le GAA et le volet ASF (PFC) associé |  |                  |
| Échéancier (Phase)                 |                      |                    |  |   |  |                  |
| Progression de la phase (%)        | 83.6                 | 74.7               | 82.5   |   |  |                  |
| Budget (Phase)                     |                      |                    |  |   |  |                  |
| Progression budget de la phase (%) | 84.9                 | 78                 | 83   |   |  |                  |
| Risque actuel                      |                      |                    |  | Le transfert entre les 2 firmes est terminé. La situation est désormais stabilisée.   |  |                  |
| Risque projeté                     |                      |                    |  | Les ressources PFC sont revenues dans le projet. Plus d'enjeu de ressource.   |  |                  |
| Légende:                           |                      | Sous contrôle      |  | À surveiller  |  | Action à prendre |

Est-ce que vous prévoyez déposer une demande de modification aux autorités? Non À quel mois? \_\_\_\_\_

### Points en suspens (éléments susceptibles de retarder la réalisation du projet)

| Description | Date de résolution souhaitée | Impact de la non résolution | Responsable de la résolution | Action en cours |
|-------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------|
|             |                              |                             |                              |                 |

### 3. SUIVI DE LA PLANIFICATION DU PROJET

Phase du projet : Exécution

| Description de la phase de projet, du jalon ou du livrable stratégique          | Poids relatif par rapport à l'ensemble du projet (%) | Planification initiale |             | Date de fin révisée | Période de référence         |  | Période précédente           |  |
|---|--|------------------------|-------------|---------------------|------------------------------|--|------------------------------|--|
|   |  | Date de début          | Date de fin |                     | Pourcentage d'avancement (%) | Poids relatif de l'avancement de ce livrable (%) | Pourcentage d'avancement (%) | Poids relatif de l'avancement de ce livrable (%) |
| Démarrage   | 1  | 2018-12-17             | 2019-01-31  |                     | 100                          | 1  | 100                          | 1  |
| Planification des travaux   | 1  | 2019-02-01             | 2019-06-28  | 2024-02-21          | 100                          | 1  | 100                          | 1  |
| Réalisation   |  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Livraison 1 - Numérisation entrante (NUM, GED et autres)                        | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Travaux Affaires 1  | 4  |                        |             | 2023-10-30          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Développement TI et essais 1                                  | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Processus et procédures (rédaction et implantation)           | 4  |                        |             | 2023-10-31          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Formation des Agents Multiplicateurs                          | 3  |                        |             | 2023-11-23          | 100                          | 3  | 100                          | 3  |
| 1er déploiement - Formation des utilisateurs                                    | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Mise en production  | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Mise en ligne - Régions Laval et Mauricie                     | 4  |                        |             | 2023-12-04          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Séquence de déploiement des régions et périphériques | 4  |                        |             | 2024-01-30          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Développement TI                                     | 4  |                        |             | 2024-02-14          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Nouvelle stratégie de formation                      | 4  |                        |             | 2024-02-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Processus et procédures                              | 4  |                        |             | 2024-02-14          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Déploiement - Formation des agents Multiplicateurs   | 4  |                        | 2024-03-05  |                     | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Formation des utilisateurs                           | 3.5  |                        | 2024-03-05  | 2024-04-19          | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Mise en production                                   | 4  |                        |             | 2024-02-22          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Mise en ligne  | 3.5  |                        | 2024-03-25  | 2024-04-22          | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Livraison 2 - Numérisation massive (NUM, GED, ASF et autres)                    | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Travaux Affaires 2  | 3.8  |                        | 2023-12-21  | 2024-03-28          | 100                          | 3.8  | 100                          | 3.8  |
| Développement TI et essais 2  | 3.5  |                        | 2024-04-26  |                     | 100                          | 3.5  | 70                           | 2.45   |
| Processus et procédures (rédaction et implantation) 2                           | 3.5  |                        | 2024-05-03  |                     | 100                          | 3.5  | 50                           | 1.75   |
| Mise en production  | 2  |                        | 2024-05-10  |                     | 100                          | 2  |                              |  |
| Mise en boîte par les régions et envoi pour numérisation                        | 3  | 2024-05-24             | 2024-10-31  |                     | 75                           | 2.25   |                              |  |
| Livraison 3 - Guichet des activités de l'agent (GAA, NUM, GED, ASF et autres)   | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |

|  |            |                   |                   |                   |     |             |     |             |
|--|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----|-------------|-----|-------------|
| Travaux Affaires 3   | 3          |                   | 2024-01-31        | 2024-04-10        | 100 | 3           | 100 | 3           |
| Développement TI et essais 3                                     | 2 8        |                   | 2024-05-31        | 2024-07-05        | 80  | 2.24        | 80  | 2.24        |
| Développements complémentaires                                   | 1 5        |                   | 2024-09-06        |                   | 25  | 375         |     |             |
| Processus et procédures (rédaction et implantation) 3            | 2 8        |                   | 2024-05-31        | 2024-10-25        | 50  | 1.4         | 50  | 1.4         |
| Formation des utilisateurs 3                                     | 3          |                   | 2024-10-25        |                   |     |             |     |             |
| Guide d'utilisation  | 2          |                   | 2024-10-25        |                   | 75  | 1.5         |     |             |
| Mise en production - TI  | 2.1        |                   | 2024-06-07        | 2024-07-05        |     |             |     |             |
| Déploiement dans les régions Laval et Mauricie                   | 3          |                   | 2024-07-08        |                   |     |             |     |             |
| Déploiement GAA autres régions                                   | 3          |                   | 2024-10-31        |                   |     |             |     |             |
| JS1 - Rencontre de démarrage et constitution de l'équipe projet  | 0          | 2019-07-17        | 2019-08-31        |                   | 100 | 0           | 100 | 0           |
| JS2 - NUM - Avis appel d'intérêt                                 | 0          | 2021-02-01        | 2021-05-31        |                   | 100 | 0           | 100 | 0           |
| JS3 - Approbation de la stratégie de gestion du changement L2-L3 | 0          | 2024-04-08        | 2024-04-17        |                   | 100 | 0           | 100 | 0           |
| JS4 - Début de la numérisation massive                           | 0          | 2024-05-06        | 2024-05-13        | 2024-05-27        | 100 | 0           |     |             |
| Clôture  | 1          | 2024-01-01        | 2024-03-31        | 2024-10-31        | 0   | 0           | 0   | 0           |
| <b>Ensemble de la phase</b>                                      | <b>100</b> | <b>2018-12-17</b> | <b>2024-03-31</b> | <b>2024-10-31</b> |     | <b>83.6</b> |     | <b>74.7</b> |

Prévision d'avancement du projet dans la planification initiale




82.5

#### COMMENTAIRES

JS3: la stratégie de gestion du changement a été approuvée entre le 16 et 17 avril. Le jalon est complété.  
 JS4: début de la numérisation massive du 24 au 27 mai. Le jalon est complété.  
 Les formation pour la L2 et L3 ont été fusionnées.

#### 4. SUIVI DES RISQUES

| Description | Niveau de risque |         | Responsable | Statut | Commentaire |
|-------------|------------------|---------|-------------|--------|-------------|
|             | Actuel           | Projeté |             |        |             |
|             |                  |         |             |        |             |

Légende:  Niveau de risque faible  Niveau de risque modéré  Niveau de risque élevé

## 5. SUIVI DU BUDGET

| Suivi du budget global de la phase |                     |                            |                                  |                              |                    |                   |                |
|------------------------------------|---------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|
| Catégorie                          | Total autorisé (\$) | Total révisé autorisé (\$) | Total des coûts réels SAGIR (\$) | Total des coûts estimés (\$) | Reste à faire (\$) | Projeté (\$)      | Écarts (\$)    |
| Exploitation                       | 156 690             | 1 123 700                  | 877 749                          | 235 509                      | 512 363            | 1 625 621         | -501 921       |
| Investissement                     | 38 737 508          | 28 027 081                 | 22 538 214                       | 2 046 348                    | 2 945 311          | 27 529 873        | 497 208        |
| Provisions                         | 4 622 310           | 904 609                    |                                  |                              |                    |                   | 904 609        |
| <b>Total</b>                       | <b>43 516 508</b>   | <b>30 055 390</b>          | <b>23 415 963</b>                | <b>2 281 857</b>             | <b>3 457 674</b>   | <b>29 155 494</b> | <b>899 896</b> |

| Suivi du budget annuel au portefeuille ministériel de projets |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |                 |
|---|---------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Catégorie   | Total autorisé (\$) | Total révisé autorisé (\$) | Total des coûts réels SAGIR (\$) | Total des coûts estimés (\$) | Reste à faire (\$) | Projeté (\$)     | Écarts (\$)     |
| <b>EXPLOITATION</b>   |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |                 |
| Ressources internes   |                     | 177 451                    |                                  | 38 871                       | 16 639             | 55 510           | 121 941         |
| Ressources externes   |                     |                            |                                  |                              | 4 125              | 4 125            | -4 125          |
| CSPQ  |                     |                            |                                  | 100 062                      | 250 157            | 350 219          | -350 219        |
| SQI, ARQ et autres MO   |                     |                            |                                  | 41 428                       | 103 572            | 145 000          | -145 000        |
| Acquisition d'immobilisation                                  |                     | 67 500                     |                                  |                              |                    |                  | 67 500          |
| Autres  |                     | 1 000                      |                                  | 55 148                       | 137 870            | 193 018          | -192 018        |
| <b>Total exploitation</b>                                     |                     | <b>245 951</b>             |                                  | <b>235 509</b>               | <b>512 363</b>     | <b>747 872</b>   | <b>-501 921</b> |
| <b>INVESTISSEMENT</b>   |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |                 |
| Ressources internes   |                     | 2 728 276                  |                                  | 812 579                      | 1 364 132          | 2 176 711        | 551 565         |
| Ressources externes   |                     | 1 804 171                  |                                  | 611 237                      | 24 846             | 636 083          | 1 168 088       |
| CSPQ  |                     | 15 402                     |                                  | 261 674                      | 654 188            | 915 862          | -900 460        |
| SQI, ARQ et autres MO   |                     |                            |                                  | 189 724                      | 474 311            | 664 035          | -664 035        |
| Acquisition d'immobilisation                                  |                     | 266 613                    |                                  |                              |                    |                  | 266 613         |
| Autres (incluant la PFC)                                      |                     | 674 405                    |                                  | 171 134                      | 427 834            | 598 968          | 75 437          |
| <b>Total investissement</b>                                   |                     | <b>5 488 867</b>           |                                  | <b>2 046 348</b>             | <b>2 945 311</b>   | <b>4 991 659</b> | <b>497 208</b>  |
| <b>Total de l'année</b>                                       |                     | <b>5 734 818</b>           |                                  | <b>2 281 857</b>             | <b>3 457 674</b>   | <b>5 739 531</b> | <b>-4 713</b>   |

| Suivi des provisions        |               |               |                  |                |                  |                |
|-----------------------------|---------------|---------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| Catégorie                   | Autorisé (\$) | Révisé (\$)   | Autorisé (\$)    | Révisé (\$)    | Autorisé (\$)    | Révisé (\$)    |
|                             | EXPLOITATION  |               | INVESTISSEMENT   |                | TOTAL            |                |
| Provision pour aléas        |               | 0             | 1 347 277        | 301 025        | 1 347 277        | 301 025        |
| Provision pour imprévus     | 15 669        | 24 595        | 3 259 364        | 578 989        | 3 275 033        | 603 584        |
| Provision pour imprécisions |               | 0             |                  | 0              | 0                | 0              |
| <b>Total des provisions</b> | <b>15 669</b> | <b>24 595</b> | <b>4 606 641</b> | <b>880 014</b> | <b>4 622 310</b> | <b>904 609</b> |

| COMMENTAIRES |
|--------------|
|              |

**6. DEMANDES DE MODIFICATIONS**

| Numéro | Description          | Impact   |                                       |
|--------|----------------------|--|---------------------------------------|
| DDM1   | Échéancier et budget | Prolonger l'échéancier au 31 octobre 2024 initialement prévue au 31 mars 2024 et augmenter le budget de 4,2 M\$ pour un total de 30,2 M\$. | Autorisée au CSGPP du 6 octobre 2023. |
|        |                      |  | <b>Commentaires</b>                   |

# Rapport d'avancement

Période de référence : JUI 2024

## 1. IDENTIFICATION

|                       |   |  |                  |
|-----------------------|---|--|------------------|
| Nom du projet :       | Gestion partagée de la prestation de services | N° unique :                              | 0022             |
| Directeur du projet : | Stéphane Isabelle                             | N° au portefeuille :                     | 180022           |
| Chef du projet :      | Simon Bérubé                                  | N° SAGIR :                               | 170037383        |
| Étape (Projet RI) :   | Réalisation - exécution                       | Date de fin autorisée de la phase :      | 29 décembre 2024 |
|                       |   | Budget total autorisé de la phase (\$) : | 30 178 992       |

## 2. SOMMAIRE EXECUTIF

### Sommaire exécutif mensuel pour le tableau de bord du portefeuille ministériel de projets

Au cours des tests, un problème dans le traitement des dossiers familiaux a été détecté: un dossier contient plusieurs formulaires mais le système et les processus ne peuvent traiter qu'un seul formulaire. Des modifications dans le code et dans les processus ont donc été analysées et sont en cours de développement. Celles-ci vont permettre de livrer une solution dans le respect des paramètres du projet.

### Évolution des indicateurs de gestion

| Indicateur                         | Période de référence | Période précédente | Période de référence selon la planification initiale | Explication du changement de statut et présentation des actions correctives qui ont été réalisées, s'il y a lieu  |  |                  |
|------------------------------------|----------------------|--------------------|--|---|--|------------------|
| Portée (Projet)                    |                      |                    |  | La portée du projet est déclinée en trois livraisons: 1- la numérisation entrante et la GED accueillant la numérisation entrante, 2- la numérisation massive et la GED accueillant la numérisation massive, 3- le GAA et le volet ASF (PFC) associé |  |                  |
| Échéancier (Phase)                 |                      |                    |  |   |  |                  |
| Progression de la phase (%)        | 88                   | 83.6               | 83.5   |   |  |                  |
| Budget (Phase)                     |                      |                    |  |   |  |                  |
| Progression budget de la phase (%) | 87.8                 | 84.9               | 85   |   |  |                  |
| Risque actuel                      |                      |                    |  | Le transfert entre les 2 firmes est terminé. La situation est désormais stabilisée.   |  |                  |
| Risque projeté                     |                      |                    |  | Les ressources PFC sont revenues dans le projet. Plus d'enjeu de ressource.   |  |                  |
| Légende:                           |                      | Sous contrôle      |  | À surveiller  |  | Action à prendre |

Est-ce que vous prévoyez déposer une demande de modification aux autorités? Non À quel mois? \_\_\_\_\_

### Points en suspens (éléments susceptibles de retarder la réalisation du projet)

| Description | Date de résolution souhaitée | Impact de la non résolution | Responsable de la résolution | Action en cours |
|-------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------|
|             |                              |                             |                              |                 |

### 3. SUIVI DE LA PLANIFICATION DU PROJET

Phase du projet : Exécution

| Description de la phase de projet, du jalon ou du livrable stratégique          | Poids relatif par rapport à l'ensemble du projet (%) | Planification initiale |             | Date de fin révisée | Période de référence         |  | Période précédente           |  |
|---|--|------------------------|-------------|---------------------|------------------------------|--|------------------------------|--|
|   |  | Date de début          | Date de fin |                     | Pourcentage d'avancement (%) | Poids relatif de l'avancement de ce livrable (%) | Pourcentage d'avancement (%) | Poids relatif de l'avancement de ce livrable (%) |
| Démarrage   | 1  | 2018-12-17             | 2019-01-31  |                     | 100                          | 1  | 100                          | 1  |
| Planification des travaux   | 1  | 2019-02-01             | 2019-06-28  | 2024-02-21          | 100                          | 1  | 100                          | 1  |
| Réalisation   |  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Livraison 1 - Numérisation entrante (NUM, GED et autres)                        | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Travaux Affaires 1  | 4  |                        |             | 2023-10-30          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Développement TI et essais 1                                  | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Processus et procédures (rédaction et implantation)           | 4  |                        |             | 2023-10-31          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Formation des Agents Multiplicateurs                          | 3  |                        |             | 2023-11-23          | 100                          | 3  | 100                          | 3  |
| 1er déploiement - Formation des utilisateurs                                    | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Mise en production  | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Mise en ligne - Régions Laval et Mauricie                     | 4  |                        |             | 2023-12-04          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Séquence de déploiement des régions et périphériques | 4  |                        |             | 2024-01-30          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Développement TI                                     | 4  |                        |             | 2024-02-14          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Nouvelle stratégie de formation                      | 4  |                        |             | 2024-02-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Processus et procédures                              | 4  |                        |             | 2024-02-14          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Déploiement - Formation des agents Multiplicateurs   | 4  |                        | 2024-03-05  |                     | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Formation des utilisateurs                           | 3.5  |                        | 2024-03-05  | 2024-04-19          | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Mise en production                                   | 4  |                        |             | 2024-02-22          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Mise en ligne  | 3.5  |                        | 2024-03-25  | 2024-04-22          | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Livraison 2 - Numérisation massive (NUM, GED, ASF et autres)                    | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Travaux Affaires 2  | 3.8  |                        | 2023-12-21  | 2024-03-28          | 100                          | 3.8  | 100                          | 3.8  |
| Développement TI et essais 2  | 3.5  |                        | 2024-04-26  |                     | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Processus et procédures (rédaction et implantation) 2                           | 3.5  |                        | 2024-05-03  |                     | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Mise en production  | 2  |                        | 2024-05-10  |                     | 100                          | 2  | 100                          | 2  |
| Mise en boîte par les régions et envoi pour numérisation                        | 3  | 2024-05-24             | 2024-10-31  |                     | 80                           | 2.4  |                              |  |
| Livraison 3 - Guichet des activités de l'agent (GAA, NUM, GED, ASF et autres)   | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |

|  |            |                   |                   |                   |     |           |     |             |
|--|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----|-----------|-----|-------------|
| Travaux Affaires 3   | 3          |                   | 2024-01-31        | 2024-04-10        | 100 | 3         | 100 | 3           |
| Développement TI et essais 3                                     | 2.8        |                   | 2024-05-31        | 2024-07-26        | 85  | 2.38      | 80  | 2.24        |
| Développements complémentaires                                   | 1.5        |                   | 2024-09-06        |                   | 70  | 1.05      | 25  | 375         |
| Processus et procédures (rédaction et implantation) 3            | 2.8        |                   | 2024-05-31        | 2024-10-25        | 100 | 2.8       | 50  | 1.4         |
| Formation des utilisateurs 3                                     | 3          |                   | 2024-10-25        |                   | 66  | 1.98      |     |             |
| Guide d'utilisation  | 2          |                   | 2024-10-25        |                   | 75  | 1.5       | 75  | 1.5         |
| Mise en production - TI  | 2.1        |                   | 2024-06-07        | 2024-07-26        |     |           |     |             |
| Déploiement dans les régions Laval et Mauricie                   | 3          |                   | 2024-07-08        |                   |     |           |     |             |
| Déploiement GAA autres régions                                   | 3          |                   | 2024-10-31        |                   |     |           |     |             |
| JS1 - Rencontre de démarrage et constitution de l'équipe projet  | 0          | 2019-07-17        | 2019-08-31        |                   | 100 | 0         | 100 | 0           |
| JS2 - NUM - Avis appel d'intérêt                                 | 0          | 2021-02-01        | 2021-05-31        |                   | 100 | 0         | 100 | 0           |
| JS3 - Approbation de la stratégie de gestion du changement L2-L3 | 0          | 2024-04-08        | 2024-04-17        |                   | 100 | 0         | 100 | 0           |
| JS4 - Début de la numérisation massive                           | 0          | 2024-05-06        | 2024-05-13        | 2024-05-27        | 100 | 0         | 100 | 0           |
| Clôture  | 1          | 2024-01-01        | 2024-03-31        | 2024-10-31        | 0   | 0         | 0   | 0           |
| <b>Ensemble de la phase</b>                                      | <b>100</b> | <b>2018-12-17</b> | <b>2024-03-31</b> | <b>2024-10-31</b> |     | <b>88</b> |     | <b>81.3</b> |

Prévision d'avancement du projet dans la planification initiale




83.5

#### COMMENTAIRES

JS3: la stratégie de gestion du changement a été approuvée entre le 16 et 17 avril. Le jalon est complété.  
 JS4: début de la numérisation massive du 24 au 27 mai. Le jalon est complété.  
 Les formations pour la L2 et L3 ont été fusionnées.

#### 4. SUIVI DES RISQUES

| Description | Niveau de risque |         | Responsable | Statut | Commentaire |
|-------------|------------------|---------|-------------|--------|-------------|
|             | Actuel           | Projeté |             |        |             |
|             |                  |         |             |        |             |

Légende:  Niveau de risque faible  Niveau de risque modéré  Niveau de risque élevé

## 5. SUIVI DU BUDGET

| Suivi du budget global de la phase |                     |                            |                                  |                              |                    |                   |                |
|------------------------------------|---------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|
| Catégorie                          | Total autorisé (\$) | Total révisé autorisé (\$) | Total des coûts réels SAGIR (\$) | Total des coûts estimés (\$) | Reste à faire (\$) | Projeté (\$)      | Écarts (\$)    |
| Exploitation                       | 156 690             | 1 123 700                  | 928 808                          | 316 982                      | 427 405            | 1 673 195         | -549 495       |
| Investissement                     | 38 737 508          | 28 027 081                 | 23 490 781                       | 1 816 771                    | 2 423 401          | 27 730 953        | 296 128        |
| Provisions                         | 4 622 310           | 904 609                    |                                  |                              |                    |                   | 904 609        |
| <b>Total</b>                       | <b>43 516 508</b>   | <b>30 055 390</b>          | <b>24 419 589</b>                | <b>2 133 753</b>             | <b>2 850 806</b>   | <b>29 404 148</b> | <b>651 242</b> |

| Suivi du budget annuel au portefeuille ministériel de projets |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |                 |
|---|---------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Catégorie   | Total autorisé (\$) | Total révisé autorisé (\$) | Total des coûts réels SAGIR (\$) | Total des coûts estimés (\$) | Reste à faire (\$) | Projeté (\$)     | Écarts (\$)     |
| <b>EXPLOITATION</b>   |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |                 |
| Ressources internes   |                     | 177 451                    | 51 059                           | 22 025                       | 30 000             | 103 084          | 74 367          |
| Ressources externes   |                     |                            |                                  |                              | 4 125              | 4 125            | -4 125          |
| CSPQ  |                     |                            |                                  | 150 093                      | 200 126            | 350 219          | -350 219        |
| SQI, ARQ et autres MO   |                     |                            |                                  | 62 142                       | 82 858             | 145 000          | -145 000        |
| Acquisition d'immobilisation                                  |                     | 67 500                     |                                  |                              |                    |                  | 67 500          |
| Autres  |                     | 1 000                      |                                  | 82 722                       | 110 296            | 193 018          | -192 018        |
| <b>Total exploitation</b>                                     |                     | <b>245 951</b>             | <b>51 059</b>                    | <b>316 982</b>               | <b>427 405</b>     | <b>795 446</b>   | <b>-549 495</b> |
| <b>INVESTISSEMENT</b>   |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |                 |
| Ressources internes   |                     | 2 728 276                  | 767 734                          | 402 069                      | 1 006 908          | 2 176 711        | 551 565         |
| Ressources externes   |                     | 1 804 171                  | 34 110                           | 803 053                      | 400 000            | 1 237 163        | 567 008         |
| CSPQ  |                     | 15 402                     | 2 860                            | 325 367                      | 437 635            | 765 862          | -750 460        |
| SQI, ARQ et autres MO   |                     |                            |                                  | 220 302                      | 293 733            | 514 035          | -514 035        |
| Acquisition d'immobilisation                                  |                     | 266 613                    |                                  |                              |                    |                  | 266 613         |
| Autres (incluant la PFC)                                      |                     | 674 405                    | 147 863                          | 65 980                       | 285 125            | 498 968          | 175 437         |
| <b>Total investissement</b>                                   |                     | <b>5 488 867</b>           | <b>952 567</b>                   | <b>1 816 771</b>             | <b>2 423 401</b>   | <b>5 192 739</b> | <b>296 128</b>  |
| <b>Total de l'année</b>                                       |                     | <b>5 734 818</b>           | <b>1 003 626</b>                 | <b>2 133 753</b>             | <b>2 850 806</b>   | <b>5 988 185</b> | <b>-253 367</b> |

| Suivi des provisions        |               |               |                  |                |                  |                |
|-----------------------------|---------------|---------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| Catégorie                   | Autorisé (\$) | Révisé (\$)   | Autorisé (\$)    | Révisé (\$)    | Autorisé (\$)    | Révisé (\$)    |
|                             | EXPLOITATION  |               | INVESTISSEMENT   |                | TOTAL            |                |
| Provision pour aléas        |               | 0             | 1 347 277        | 301 025        | 1 347 277        | 301 025        |
| Provision pour imprévus     | 15 669        | 24 595        | 3 259 364        | 578 989        | 3 275 033        | 603 584        |
| Provision pour imprécisions |               | 0             |                  | 0              | 0                | 0              |
| <b>Total des provisions</b> | <b>15 669</b> | <b>24 595</b> | <b>4 606 641</b> | <b>880 014</b> | <b>4 622 310</b> | <b>904 609</b> |

| COMMENTAIRES |  |
|--------------|--|
|              |  |

**6. DEMANDES DE MODIFICATIONS**

| Numéro | Description          | Impact   |                                       |
|--------|----------------------|--|---------------------------------------|
| DDM1   | Échéancier et budget | Prolonger l'échéancier au 31 octobre 2024 initialement prévue au 31 mars 2024 et augmenter le budget de 4,2 M\$ pour un total de 30,2 M\$. | Autorisée au CSGPP du 6 octobre 2023. |
|        |                      |  | <b>Commentaires</b>                   |

# Rapport d'avancement

Période de référence : AOÛT 2024

## 1. IDENTIFICATION

|                       |   |  |                  |
|-----------------------|---|--|------------------|
| Nom du projet :       | Gestion partagée de la prestation de services | N° unique :                              | 0022             |
| Directeur du projet : | Stéphane Isabelle                             | N° au portefeuille :                     | 180022           |
| Chef du projet :      | Simon Bérubé                                  | N° SAGIR :                               | 170037383        |
| Étape (Projet RI) :   | Réalisation - exécution                       | Date de fin autorisée de la phase :      | 29 décembre 2024 |
|                       |   | Budget total autorisé de la phase (\$) : | 30 178 992       |

## 2. SOMMAIRE EXECUTIF

### Sommaire exécutif mensuel pour le tableau de bord du portefeuille ministériel de projets

La L3 a été effectuée le 26 août pour 2 régions pilotes. Les déploiements dans les autres régions se poursuivront jusqu'à la fin du projet. La solution informatique pour le traitement des dossiers familiaux sera livrée en production dans les prochaines semaines.

### Évolution des indicateurs de gestion

| Indicateur                         | Période de référence | Période précédente | Période de référence selon la planification initiale | Explication du changement de statut et présentation des actions correctives qui ont été réalisées, s'il y a lieu  |  |                  |
|------------------------------------|----------------------|--------------------|--|---|--|------------------|
| Portée (Projet)                    |                      |                    |  | La portée du projet est déclinée en trois livraisons: 1- la numérisation entrante et la GED accueillant la numérisation entrante, 2- la numérisation massive et la GED accueillant la numérisation massive, 3- le GAA et le volet ASF (PFC) associé |  |                  |
| Échéancier (Phase)                 |                      |                    |  |   |  |                  |
| Progression de la phase (%)        | 94.7                 | 88                 | 90   |   |  |                  |
| Budget (Phase)                     |                      |                    |  |   |  |                  |
| Progression budget de la phase (%) | 91.1                 | 87.8               | 90   |   |  |                  |
| Risque actuel                      |                      |                    |  | Le transfert entre les 2 firmes est terminé. La situation est désormais stabilisée.   |  |                  |
| Risque projeté                     |                      |                    |  | Les ressources PFC sont revenues dans le projet. Plus d'enjeu de ressource.   |  |                  |
| Légende:                           |                      | Sous contrôle      |  | À surveiller  |  | Action à prendre |

Est-ce que vous prévoyez déposer une demande de modification aux autorités? Non À quel mois? \_\_\_\_\_

### Points en suspens (éléments susceptibles de retarder la réalisation du projet)

| Description | Date de résolution souhaitée | Impact de la non résolution | Responsable de la résolution | Action en cours |
|-------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------|
|             |                              |                             |                              |                 |

### 3. SUIVI DE LA PLANIFICATION DU PROJET

Phase du projet : Exécution

| Description de la phase de projet, du jalon ou du livrable stratégique          | Poids relatif par rapport à l'ensemble du projet (%) | Planification initiale |             | Date de fin révisée | Période de référence         |  | Période précédente           |  |
|---|--|------------------------|-------------|---------------------|------------------------------|--|------------------------------|--|
|   |  | Date de début          | Date de fin |                     | Pourcentage d'avancement (%) | Poids relatif de l'avancement de ce livrable (%) | Pourcentage d'avancement (%) | Poids relatif de l'avancement de ce livrable (%) |
| Démarrage   | 1  | 2018-12-17             | 2019-01-31  |                     | 100                          | 1  | 100                          | 1  |
| Planification des travaux   | 1  | 2019-02-01             | 2019-06-28  | 2024-02-21          | 100                          | 1  | 100                          | 1  |
| Réalisation   |  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Livraison 1 - Numérisation entrante (NUM, GED et autres)                        | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Travaux Affaires 1  | 4  |                        |             | 2023-10-30          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Développement TI et essais 1                                  | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Processus et procédures (rédaction et implantation)           | 4  |                        |             | 2023-10-31          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Formation des Agents Multiplicateurs                          | 3  |                        |             | 2023-11-23          | 100                          | 3  | 100                          | 3  |
| 1er déploiement - Formation des utilisateurs                                    | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Mise en production  | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Mise en ligne - Régions Laval et Mauricie                     | 4  |                        |             | 2023-12-04          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Séquence de déploiement des régions et périphériques | 4  |                        |             | 2024-01-30          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Développement TI                                     | 4  |                        |             | 2024-02-14          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Nouvelle stratégie de formation                      | 4  |                        |             | 2024-02-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Processus et procédures                              | 4  |                        |             | 2024-02-14          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Déploiement - Formation des agents Multiplicateurs   | 4  |                        | 2024-03-05  |                     | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Formation des utilisateurs                           | 3.5  |                        | 2024-03-05  | 2024-04-19          | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Mise en production                                   | 4  |                        |             | 2024-02-22          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Mise en ligne  | 3.5  |                        | 2024-03-25  | 2024-04-22          | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Livraison 2 - Numérisation massive (NUM, GED, ASF et autres)                    | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Travaux Affaires 2  | 3.8  |                        | 2023-12-21  | 2024-03-28          | 100                          | 3.8  | 100                          | 3.8  |
| Développement TI et essais 2  | 3.5  |                        | 2024-04-26  |                     | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Processus et procédures (rédaction et implantation) 2                           | 3.5  |                        | 2024-05-03  |                     | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Mise en production  | 2  |                        | 2024-05-10  |                     | 100                          | 2  | 100                          | 2  |
| Mise en boîte par les régions et envoi pour numérisation                        | 3  | 2024-05-24             | 2024-10-31  |                     | 88                           | 2.64   | 80                           | 2.4  |
| Livraison 3 - Guichet des activités de l'agent (GAA, NUM, GED, ASF et autres)   | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |

|  |            |                   |                   |                   |     |             |     |           |
|--|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----|-------------|-----|-----------|
| Travaux Affaires 3   | 3          |                   | 2024-01-31        | 2024-04-10        | 100 | 3           | 100 | 3         |
| Développement TI et essais 3                                     | 2.8        |                   | 2024-05-31        | 2024-07-26        | 100 | 2.8         | 85  | 2.38      |
| Développements complémentaires                                   | 1.5        |                   | 2024-09-06        | 2024-10-07        | 80  | 1.2         | 70  | 1.05      |
| Processus et procédures (rédaction et implantation) 3            | 2.8        |                   | 2024-05-31        | 2024-10-25        | 100 | 2.8         | 100 | 2.8       |
| Formation des utilisateurs 3                                     | 3          |                   | 2024-10-25        |                   | 80  | 2.4         | 66  | 1.98      |
| Guide d'utilisation  | 2          |                   | 2024-10-25        | 2024-08-26        | 100 | 2           | 75  | 1.5       |
| Mise en production - TI  | 2.1        |                   | 2024-06-07        | 2024-08-26        | 100 | 2.1         |     |           |
| Déploiement dans les régions Laval et Mauricie                   | 3          |                   | 2024-07-08        | 2024-08-26        | 100 | 3           |     |           |
| Déploiement GAA autres régions                                   | 3          |                   | 2024-10-31        |                   |     |             |     |           |
| JS1 - Rencontre de démarrage et constitution de l'équipe projet  | 0          | 2019-07-17        | 2019-08-31        |                   | 100 | 0           | 100 | 0         |
| JS2 - NUM - Avis appel d'intérêt                                 | 0          | 2021-02-01        | 2021-05-31        |                   | 100 | 0           | 100 | 0         |
| JS3 - Approbation de la stratégie de gestion du changement L2-L3 | 0          | 2024-04-08        | 2024-04-17        |                   | 100 | 0           | 100 | 0         |
| JS4 - Début de la numérisation massive                           | 0          | 2024-05-06        | 2024-05-13        | 2024-05-27        | 100 | 0           | 100 | 0         |
| Clôture  | 1          | 2024-01-01        | 2024-03-31        | 2024-10-31        | 0   | 0           | 0   | 0         |
| <b>Ensemble de la phase</b>                                      | <b>100</b> | <b>2018-12-17</b> | <b>2024-03-31</b> | <b>2024-10-31</b> |     | <b>94.7</b> |     | <b>88</b> |

Prévision d'avancement du projet dans la planification initiale




90

#### COMMENTAIRES

JS3: la stratégie de gestion du changement a été approuvée entre le 16 et 17 avril. Le jalon est complété.  
 JS4: début de la numérisation massive du 24 au 27 mai. Le jalon est complété.  
 Les formations pour la L2 et L3 ont été fusionnées.

#### 4. SUIVI DES RISQUES

| Description | Niveau de risque |         | Responsable | Statut | Commentaire |
|-------------|------------------|---------|-------------|--------|-------------|
|             | Actuel           | Projeté |             |        |             |
|             |                  |         |             |        |             |

Légende:  Niveau de risque faible  Niveau de risque modéré  Niveau de risque élevé

## 5. SUIVI DU BUDGET

| Suivi du budget global de la phase |                     |                            |                                  |                              |                    |                   |                |
|------------------------------------|---------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|
| Catégorie                          | Total autorisé (\$) | Total révisé autorisé (\$) | Total des coûts réels SAGIR (\$) | Total des coûts estimés (\$) | Reste à faire (\$) | Projeté (\$)      | Écarts (\$)    |
| Exploitation                       | 156 690             | 1 123 700                  | 972 703                          | 501 150                      | 219 877            | 1 693 730         | -570 030       |
| Investissement                     | 38 737 508          | 28 027 081                 | 25 087 221                       | 1 007 892                    | 1 337 765          | 27 432 878        | 594 203        |
| Provisions                         | 4 622 310           | 904 609                    |                                  |                              |                    |                   | 904 609        |
| <b>Total</b>                       | <b>43 516 508</b>   | <b>30 055 390</b>          | <b>26 059 924</b>                | <b>1 509 042</b>             | <b>1 557 642</b>   | <b>29 126 608</b> | <b>928 782</b> |

| Suivi du budget annuel au portefeuille ministériel de projets |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |                 |
|---|---------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|------------------|-----------------|
| Catégorie   | Total autorisé (\$) | Total révisé autorisé (\$) | Total des coûts réels SAGIR (\$) | Total des coûts estimés (\$) | Reste à faire (\$) | Projeté (\$)     | Écarts (\$)     |
| <b>EXPLOITATION</b>   |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |                 |
| Ressources internes   |                     | 177 451                    | 94 954                           | 9 555                        | 19 110             | 123 619          | 53 832          |
| Ressources externes   |                     |                            |                                  |                              | 4 125              | 4 125            | -4 125          |
| CSPQ  |                     |                            |                                  | 250 155                      | 100 064            | 350 219          | -350 219        |
| SQI, ARQ et autres MO   |                     |                            |                                  | 103 570                      | 41 430             | 145 000          | -145 000        |
| Acquisition d'immobilisation                                  |                     | 67 500                     |                                  |                              |                    |                  | 67 500          |
| Autres  |                     | 1 000                      |                                  | 137 870                      | 55 148             | 193 018          | -192 018        |
| <b>Total exploitation</b>                                     |                     | <b>245 951</b>             | <b>94 954</b>                    | <b>501 150</b>               | <b>219 877</b>     | <b>815 981</b>   | <b>-570 030</b> |
| <b>INVESTISSEMENT</b>   |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |                 |
| Ressources internes   |                     | 2 728 276                  | 1 415 042                        | 275 936                      | 551 872            | 2 242 850        | 485 426         |
| Ressources externes   |                     | 1 804 171                  | 856 477                          | 138 824                      | 277 648            | 1 272 949        | 531 222         |
| CSPQ  |                     | 15 402                     | 5 520                            | 241 525                      | 218 817            | 465 862          | -450 460        |
| SQI, ARQ et autres MO   |                     |                            |                                  | 267 170                      | 146 865            | 414 035          | -414 035        |
| Acquisition d'immobilisation                                  |                     | 266 613                    |                                  |                              |                    |                  | 266 613         |
| Autres (incluant la PFC)                                      |                     | 674 405                    | 271 968                          | 84 437                       | 142 563            | 498 968          | 175 437         |
| <b>Total investissement</b>                                   |                     | <b>5 488 867</b>           | <b>2 549 007</b>                 | <b>1 007 892</b>             | <b>1 337 765</b>   | <b>4 894 664</b> | <b>594 203</b>  |
| <b>Total de l'année</b>                                       |                     | <b>5 734 818</b>           | <b>2 643 961</b>                 | <b>1 509 042</b>             | <b>1 557 642</b>   | <b>5 710 645</b> | <b>24 173</b>   |

| Suivi des provisions        |               |               |                  |                |                  |                |
|-----------------------------|---------------|---------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| Catégorie                   | Autorisé (\$) | Révisé (\$)   | Autorisé (\$)    | Révisé (\$)    | Autorisé (\$)    | Révisé (\$)    |
|                             | EXPLOITATION  |               | INVESTISSEMENT   |                | TOTAL            |                |
| Provision pour aléas        |               | 0             | 1 347 277        | 301 025        | 1 347 277        | 301 025        |
| Provision pour imprévus     | 15 669        | 24 595        | 3 259 364        | 578 989        | 3 275 033        | 603 584        |
| Provision pour imprécisions |               | 0             |                  | 0              | 0                | 0              |
| <b>Total des provisions</b> | <b>15 669</b> | <b>24 595</b> | <b>4 606 641</b> | <b>880 014</b> | <b>4 622 310</b> | <b>904 609</b> |

| COMMENTAIRES |  |
|--------------|--|
|              |  |

**6. DEMANDES DE MODIFICATIONS**

| Numéro | Description          | Impact   |                                       |
|--------|----------------------|--|---------------------------------------|
| DDM1   | Échéancier et budget | Prolonger l'échéancier au 31 octobre 2024 initialement prévue au 31 mars 2024 et augmenter le budget de 4,2 M\$ pour un total de 30,2 M\$. | Autorisée au CSGPP du 6 octobre 2023. |
|        |                      |  | <b>Commentaires</b>                   |

# Rapport d'avancement

Période de référence : SEPTEMBRE 2024

## 1. IDENTIFICATION

|                       |   |  |                  |
|-----------------------|---|--|------------------|
| Nom du projet :       | Gestion partagée de la prestation de services | N° unique :                              | 0022             |
| Directeur du projet : | Stéphane Isabelle                             | N° au portefeuille :                     | 180022           |
| Chef du projet :      | Simon Bérubé                                  | N° SAGIR :                               | 170037383        |
| Étape (Projet RI) :   | Réalisation - exécution                       | Date de fin autorisée de la phase :      | 29 décembre 2024 |
|                       |   | Budget total autorisé de la phase (\$) : | 30 178 992       |

## 2. SOMMAIRE EXECUTIF

### Sommaire exécutif mensuel pour le tableau de bord du portefeuille ministériel de projets

Suite à la livraison L3 du projet, la correction d'anomalies a retardé les développements et les tests de la solution informatique concernant l'attribution initiale.  
Le nouveau calendrier prévoit sa mise en ligne le 28 octobre 2024.  
La date de fin du projet étant fixée au 31 octobre 2024, il sera impossible d'assurer un suivi post-implantation adéquat et la correction de bugs éventuels.  
Une DDM va donc être déposée pour demander la prolongation de l'échéancier de la phase d'exécution, initialement prévu au 31 octobre 2024, au 29 décembre 2024.

### Évolution des indicateurs de gestion

| Indicateur                         | Période de référence | Période précédente | Période de référence selon la planification initiale | Explication du changement de statut et présentation des actions correctives qui ont été réalisées, s'il y a lieu  |
|------------------------------------|----------------------|--------------------|--|---|
| Portée (Projet)                    |                      |                    |  | La portée du projet est déclinée en trois livraisons: 1- la numérisation entrante et la GED accueillant la numérisation entrante, 2- la numérisation massive et la GED accueillant la numérisation massive, 3- le GAA et le volet ASF (PFC) associé |
| Échéancier (Phase)                 |                      |                    |  | La correction des bugs suite à la L3 a retardé les développements et les tests pour l'attribution initiale. Une DDM va être déposée.  |
| Progression de la phase (%)        | 95.1                 | 94.7               | 95   |   |
| Budget (Phase)                     |                      |                    |  |   |
| Progression budget de la phase (%) | 90.4                 | 91.1               | 90   |   |
| Risque actuel                      |                      |                    |  | Le transfert entre les 2 firmes est terminé. La situation est désormais stabilisée.   |
| Risque projeté                     |                      |                    |  | Les ressources PFC sont revenues dans le projet. Plus d'enjeu de ressource.   |
| Légende:                           |                      | Sous contrôle      |  | À surveiller  |
|                                    |                      |                    |  | Action à prendre  |

Est-ce que vous prévoyez déposer une demande de modification aux autorités? Oui À quel mois? Octobre

### Points en suspens (éléments susceptibles de retarder la réalisation du projet)

| Description | Date de résolution souhaitée | Impact de la non résolution | Responsable de la résolution | Action en cours |
|-------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------|
|             |                              |                             |                              |                 |

### 3. SUIVI DE LA PLANIFICATION DU PROJET

Phase du projet : Exécution

| Description de la phase de projet, du jalon ou du livrable stratégique          | Poids relatif par rapport à l'ensemble du projet (%) | Planification initiale |             | Date de fin révisée | Période de référence         |  | Période précédente           |  |
|---|--|------------------------|-------------|---------------------|------------------------------|--|------------------------------|--|
|   |  | Date de début          | Date de fin |                     | Pourcentage d'avancement (%) | Poids relatif de l'avancement de ce livrable (%) | Pourcentage d'avancement (%) | Poids relatif de l'avancement de ce livrable (%) |
| Démarrage   | 1  | 2018-12-17             | 2019-01-31  |                     | 100                          | 1  | 100                          | 1  |
| Planification des travaux   | 1  | 2019-02-01             | 2019-06-28  | 2024-02-21          | 100                          | 1  | 100                          | 1  |
| Réalisation   |  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Livraison 1 - Numérisation entrante (NUM, GED et autres)                        | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Travaux Affaires 1  | 4  |                        |             | 2023-10-30          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Développement TI et essais 1                                  | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Processus et procédures (rédaction et implantation)           | 4  |                        |             | 2023-10-31          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Formation des Agents Multiplicateurs                          | 3  |                        |             | 2023-11-23          | 100                          | 3  | 100                          | 3  |
| 1er déploiement - Formation des utilisateurs                                    | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Mise en production  | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Mise en ligne - Régions Laval et Mauricie                     | 4  |                        |             | 2023-12-04          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Séquence de déploiement des régions et périphériques | 4  |                        |             | 2024-01-30          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Développement TI                                     | 4  |                        |             | 2024-02-14          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Nouvelle stratégie de formation                      | 4  |                        |             | 2024-02-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Processus et procédures                              | 4  |                        |             | 2024-02-14          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Déploiement - Formation des agents Multiplicateurs   | 4  |                        | 2024-03-05  |                     | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Formation des utilisateurs                           | 3.5  |                        | 2024-03-05  | 2024-04-19          | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Mise en production                                   | 4  |                        |             | 2024-02-22          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Mise en ligne  | 3.5  |                        | 2024-03-25  | 2024-04-22          | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Livraison 2 - Numérisation massive (NUM, GED, ASF et autres)                    | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Travaux Affaires 2  | 3.8  |                        | 2023-12-21  | 2024-03-28          | 100                          | 3.8  | 100                          | 3.8  |
| Développement TI et essais 2  | 3.5  |                        | 2024-04-26  |                     | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Processus et procédures (rédaction et implantation) 2                           | 3.5  |                        | 2024-05-03  |                     | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Mise en production  | 2  |                        | 2024-05-10  |                     | 100                          | 2  | 100                          | 2  |
| Mise en boîte par les régions et envoi pour numérisation                        | 3  | 2024-05-24             | 2024-10-31  | 2024-12-29          | 90                           | 2.7  | 88                           | 2.64   |
| Livraison 3 - Guichet des activités de l'agent (GAA, NUM, GED, ASF et autres)   | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |

|  |            |                   |                   |                   |     |             |     |             |
|--|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----|-------------|-----|-------------|
| Travaux Affaires 3   | 3          |                   | 2024-01-31        | 2024-04-10        | 100 | 3           | 100 | 3           |
| Développement TI et essais 3                                     | 2.8        |                   | 2024-05-31        | 2024-07-26        | 100 | 2.8         | 100 | 2.8         |
| Développements complémentaires                                   | 1.5        |                   | 2024-09-06        | 2024-10-28        | 95  | 1.425       | 80  | 1.2         |
| Processus et procédures (rédaction et implantation) 3            | 2.8        |                   | 2024-05-31        | 2024-10-25        | 100 | 2.8         | 100 | 2.8         |
| Formation des utilisateurs 3                                     | 3          |                   | 2024-10-25        |                   | 82  | 2.46        | 80  | 2.4         |
| Guide d'utilisation  | 2          |                   | 2024-10-25        | 2024-08-26        | 100 | 2           | 100 | 2           |
| Mise en production - TI  | 2.1        |                   | 2024-06-07        | 2024-08-26        | 100 | 2.1         | 100 | 2.1         |
| Déploiement dans les régions Laval et Mauricie                   | 3          |                   | 2024-07-08        | 2024-08-26        | 100 | 3           | 100 | 3           |
| Déploiement GAA autres régions                                   | 3          |                   | 2024-10-31        | 2024-12-29        |     |             |     |             |
| JS1 - Rencontre de démarrage et constitution de l'équipe projet  | 0          | 2019-07-17        | 2019-08-31        |                   | 100 | 0           | 100 | 0           |
| JS2 - NUM - Avis appel d'intérêt                                 | 0          | 2021-02-01        | 2021-05-31        |                   | 100 | 0           | 100 | 0           |
| JS3 - Approbation de la stratégie de gestion du changement L2-L3 | 0          | 2024-04-08        | 2024-04-17        |                   | 100 | 0           | 100 | 0           |
| JS4 - Début de la numérisation massive                           | 0          | 2024-05-06        | 2024-05-13        | 2024-05-27        | 100 | 0           | 100 | 0           |
| Clôture  | 1          | 2024-01-01        | 2024-03-31        | 2024-12-29        | 0   | 0           | 0   | 0           |
| <b>Ensemble de la phase</b>                                      | <b>100</b> | <b>2018-12-17</b> | <b>2024-03-31</b> | <b>2024-12-29</b> |     | <b>95.1</b> |     | <b>94.7</b> |

Prévision d'avancement du projet dans la planification initiale




95

#### COMMENTAIRES

JS3: la stratégie de gestion du changement a été approuvée entre le 16 et 17 avril. Le jalon est complété.  
 JS4: début de la numérisation massive du 24 au 27 mai. Le jalon est complété.  
 Les formations pour la L2 et L3 ont été fusionnées.

#### 4. SUIVI DES RISQUES

| Description | Niveau de risque |         | Responsable | Statut | Commentaire |
|-------------|------------------|---------|-------------|--------|-------------|
|             | Actuel           | Projeté |             |        |             |
|             |                  |         |             |        |             |

Légende:  Niveau de risque faible  Niveau de risque modéré  Niveau de risque élevé

## 5. SUIVI DU BUDGET

| Suivi du budget global de la phase |                     |                            |                                  |                              |                    |                   |                |
|------------------------------------|---------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|
| Catégorie                          | Total autorisé (\$) | Total révisé autorisé (\$) | Total des coûts réels SAGIR (\$) | Total des coûts estimés (\$) | Reste à faire (\$) | Projeté (\$)      | Écarts (\$)    |
| Exploitation                       | 156 690             | 1 123 700                  | 1 005 693                        | 13 231                       | 103 983            | 1 122 907         | 793            |
| Investissement                     | 38 737 508          | 28 027 081                 | 25 706 049                       | 560 520                      | 1 703 270          | 27 969 839        | 57 242         |
| Provisions                         | 4 622 310           | 904 609                    |                                  |                              |                    |                   | 904 609        |
| <b>Total</b>                       | <b>43 516 508</b>   | <b>30 055 390</b>          | <b>26 711 742</b>                | <b>573 751</b>               | <b>1 807 253</b>   | <b>29 092 746</b> | <b>962 644</b> |

| Suivi du budget annuel au portefeuille ministériel de projets |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |               |
|---|---------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|------------------|---------------|
| Catégorie   | Total autorisé (\$) | Total révisé autorisé (\$) | Total des coûts réels SAGIR (\$) | Total des coûts estimés (\$) | Reste à faire (\$) | Projeté (\$)     | Écarts (\$)   |
| <b>EXPLOITATION</b>   |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |               |
| Ressources internes   |                     | 177 451                    | 127 944                          | 13 231                       | 35 483             | 176 658          | 793           |
| Ressources externes   |                     |                            |                                  |                              | 0                  | 0                | 0             |
| CSPQ  |                     |                            |                                  | 0                            | 0                  | 0                | 0             |
| SQI, ARQ et autres MO   |                     |                            |                                  | 0                            | 67 500             | 67 500           | -67 500       |
| Acquisition d'immobilisation                                  |                     | 67 500                     |                                  |                              |                    |                  | 67 500        |
| Autres  |                     | 1 000                      |                                  | 0                            | 1 000              | 1 000            | 0             |
| <b>Total exploitation</b>                                     |                     | <b>245 951</b>             | <b>127 944</b>                   | <b>13 231</b>                | <b>103 983</b>     | <b>245 158</b>   | <b>793</b>    |
| <b>INVESTISSEMENT</b>   |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |               |
| Ressources internes   |                     | 2 728 276                  | 1 742 797                        | 339 627                      | 841 265            | 2 923 689        | -195 413      |
| Ressources externes   |                     | 1 804 171                  | 1 041 521                        | 156 966                      | 420 954            | 1 619 441        | 184 730       |
| CSPQ  |                     | 15 402                     | 12 402                           | 0                            | 3 000              | 15 402           | 0             |
| SQI, ARQ et autres MO   |                     |                            |                                  | 0                            | 266 613            | 266 613          | -266 613      |
| Acquisition d'immobilisation                                  |                     | 266 613                    |                                  |                              |                    |                  | 266 613       |
| Autres (incluant la PFC)                                      |                     | 674 405                    | 371 115                          | 63 927                       | 171 438            | 606 480          | 67 925        |
| <b>Total investissement</b>                                   |                     | <b>5 488 867</b>           | <b>3 167 835</b>                 | <b>560 520</b>               | <b>1 703 270</b>   | <b>5 431 625</b> | <b>57 242</b> |
| <b>Total de l'année</b>                                       |                     | <b>5 734 818</b>           | <b>3 295 779</b>                 | <b>573 751</b>               | <b>1 807 253</b>   | <b>5 676 783</b> | <b>58 035</b> |

| Suivi des provisions        |               |               |                  |                |                  |                |
|-----------------------------|---------------|---------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| Catégorie                   | Autorisé (\$) | Révisé (\$)   | Autorisé (\$)    | Révisé (\$)    | Autorisé (\$)    | Révisé (\$)    |
|                             | EXPLOITATION  |               | INVESTISSEMENT   |                | TOTAL            |                |
| Provision pour aléas        |               | 0             | 1 347 277        | 301 025        | 1 347 277        | 301 025        |
| Provision pour imprévus     | 15 669        | 24 595        | 3 259 364        | 578 989        | 3 275 033        | 603 584        |
| Provision pour imprécisions |               | 0             |                  | 0              | 0                | 0              |
| <b>Total des provisions</b> | <b>15 669</b> | <b>24 595</b> | <b>4 606 641</b> | <b>880 014</b> | <b>4 622 310</b> | <b>904 609</b> |

| COMMENTAIRES |  |
|--------------|--|
|              |  |

**6. DEMANDES DE MODIFICATIONS**

| <b>Numéro</b> | <b>Description</b>   | <b>Impact</b>  |   |
|---------------|----------------------|--|---|
| DDM1          | Échéancier et budget | Prolonger l'échéancier au 31 octobre 2024 initialement prévue au 31 mars 2024 et augmenter le budget de 4,2 M\$ pour un total de 30,2 M\$. | Autorisée au CSGPP du 6 octobre 2023.                         |
| DDM2          | Échéancier           | Prolonger l'échéancier au 29 décembre 2024 au lieu du 31 octobre initialement prévu.   | Déposée le 3 octobre pour approbation du CSGPP de fin octobre |
|               |                      |  | <b>Commentaires</b>   |

# Rapport d'avancement

Période de référence : OCTOBRE 2024

## 1. IDENTIFICATION

|                              |   |   |                  |
|------------------------------|---|---|------------------|
| <b>Nom du projet :</b>       | Gestion partagée de la prestation de services | <b>N° unique :</b>                              | 0022             |
| <b>Directeur du projet :</b> | Stéphane Isabelle                             | <b>N° au portefeuille :</b>                     | 180022           |
| <b>Chef du projet :</b>      | Simon Bérubé                                  | <b>N° SAGIR :</b>                               | 170037383        |
| <b>Étape (Projet RI) :</b>   | Réalisation - exécution                       | <b>Date de fin autorisée de la phase :</b>      | 29 décembre 2024 |
|                              |   | <b>Budget total autorisé de la phase (\$) :</b> | 30 178 992       |

## 2. SOMMAIRE EXECUTIF

### Sommaire exécutif mensuel pour le tableau de bord du portefeuille ministériel de projets

La DDM pour prolonger le projet jusqu'au 29 décembre et pour augmenter le budget d'investissement annuel a été approuvée par le CSGPP du 29 octobre.  
La livraison de l'attribution initiale prévue le 28 octobre a été décalée au 8 novembre afin de pouvoir compléter l'ensemble des essais nécessaires.

### Évolution des indicateurs de gestion

| Indicateur                         | Période de référence | Période précédente | Période de référence selon la planification initiale | Explication du changement de statut et présentation des actions correctives qui ont été réalisées, s'il y a lieu  |  |                  |
|------------------------------------|----------------------|--------------------|--|---|--|------------------|
| Portée (Projet)                    |                      |                    |  | La portée du projet est déclinée en trois livraisons: 1- la numérisation entrante et la GED accueillant la numérisation entrante, 2- la numérisation massive et la GED accueillant la numérisation massive, 3- le GAA et le volet ASF (PFC) associé |  |                  |
| Échéancier (Phase)                 |                      |                    |  | Prolongation du projet jusqu'au 29 décembre 2024  |  |                  |
| Progression de la phase (%)        | 95.4                 | 95.1               | 95.2   |   |  |                  |
| Budget (Phase)                     |                      |                    |  |   |  |                  |
| Progression budget de la phase (%) | 92.4                 | 90.4               | 91   |   |  |                  |
| Risque actuel                      |                      |                    |  | Le transfert entre les 2 firmes est terminé. La situation est désormais stabilisée.   |  |                  |
| Risque projeté                     |                      |                    |  | Les ressources PFC sont revenues dans le projet. Plus d'enjeu de ressource.   |  |                  |
| <b>Légende:</b>                    |                      | Sous contrôle      |  | À surveiller  |  | Action à prendre |

Est-ce que vous prévoyez déposer une demande de modification aux autorités? Non À quel mois? \_\_\_\_\_

### Points en suspens (éléments susceptibles de retarder la réalisation du projet)

| Description | Date de résolution souhaitée | Impact de la non résolution | Responsable de la résolution | Action en cours |
|-------------|------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------|
|             |                              |                             |                              |                 |

### 3. SUIVI DE LA PLANIFICATION DU PROJET

Phase du projet : Exécution

| Description de la phase de projet, du jalon ou du livrable stratégique          | Poids relatif par rapport à l'ensemble du projet (%) | Planification initiale |             | Date de fin révisée | Période de référence         |  | Période précédente           |  |
|---|--|------------------------|-------------|---------------------|------------------------------|--|------------------------------|--|
|   |  | Date de début          | Date de fin |                     | Pourcentage d'avancement (%) | Poids relatif de l'avancement de ce livrable (%) | Pourcentage d'avancement (%) | Poids relatif de l'avancement de ce livrable (%) |
| Démarrage   | 1  | 2018-12-17             | 2019-01-31  |                     | 100                          | 1  | 100                          | 1  |
| Planification des travaux   | 1  | 2019-02-01             | 2019-06-28  | 2024-02-21          | 100                          | 1  | 100                          | 1  |
| Réalisation   |  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Livraison 1 - Numérisation entrante (NUM, GED et autres)                        | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Travaux Affaires 1  | 4  |                        |             | 2023-10-30          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Développement TI et essais 1                                  | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Processus et procédures (rédaction et implantation)           | 4  |                        |             | 2023-10-31          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Formation des Agents Multiplicateurs                          | 3  |                        |             | 2023-11-23          | 100                          | 3  | 100                          | 3  |
| 1er déploiement - Formation des utilisateurs                                    | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Mise en production  | 4  |                        |             | 2023-12-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 1er déploiement - Mise en ligne - Régions Laval et Mauricie                     | 4  |                        |             | 2023-12-04          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Séquence de déploiement des régions et périphériques | 4  |                        |             | 2024-01-30          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Développement TI                                     | 4  |                        |             | 2024-02-14          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Nouvelle stratégie de formation                      | 4  |                        |             | 2024-02-01          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Processus et procédures                              | 4  |                        |             | 2024-02-14          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Déploiement - Formation des agents Multiplicateurs   | 4  |                        | 2024-03-05  |                     | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Formation des utilisateurs                           | 3.5  |                        | 2024-03-05  | 2024-04-19          | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Mise en production                                   | 4  |                        |             | 2024-02-22          | 100                          | 4  | 100                          | 4  |
| 2e, 3e et 4e déploiement - Mise en ligne  | 3.5  |                        | 2024-03-25  | 2024-04-22          | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Livraison 2 - Numérisation massive (NUM, GED, ASF et autres)                    | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |
| Travaux Affaires 2  | 3.8  |                        | 2023-12-21  | 2024-03-28          | 100                          | 3.8  | 100                          | 3.8  |
| Développement TI et essais 2  | 3.5  |                        | 2024-04-26  |                     | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Processus et procédures (rédaction et implantation) 2                           | 3.5  |                        | 2024-05-03  |                     | 100                          | 3.5  | 100                          | 3.5  |
| Mise en production  | 2  |                        | 2024-05-10  |                     | 100                          | 2  | 100                          | 2  |
| Mise en boîte par les régions et envoi pour numérisation                        | 3  | 2024-05-24             | 2024-10-31  | 2024-12-29          | 92                           | 2.76   | 90                           | 2.7  |
| Livraison 3 - Guichet des activités de l'agent (GAA, NUM, GED, ASF et autres)   | 0  |                        |             |                     |                              |  |                              |  |

|  |            |                   |                   |                   |     |             |     |             |
|--|------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----|-------------|-----|-------------|
| Travaux Affaires 3   | 3          |                   | 2024-01-31        | 2024-04-10        | 100 | 3           | 100 | 3           |
| Développement TI et essais 3                                     | 2.8        |                   | 2024-05-31        | 2024-07-26        | 100 | 2.8         | 100 | 2.8         |
| Développements complémentaires                                   | 1.5        |                   | 2024-09-06        | 2024-11-05        | 99  | 1.485       | 95  | 1.425       |
| Processus et procédures (rédaction et implantation) 3            | 2.8        |                   | 2024-05-31        | 2024-10-25        | 100 | 2.8         | 100 | 2.8         |
| Formation des utilisateurs 3                                     | 3          |                   | 2024-10-25        | 2024-12-10        | 85  | 2.55        | 82  | 2.46        |
| Guide d'utilisation  | 2          |                   | 2024-10-25        | 2024-08-26        | 100 | 2           | 100 | 2           |
| Mise en production - TI  | 2.1        |                   | 2024-06-07        | 2024-08-26        | 100 | 2.1         | 100 | 2.1         |
| Déploiement dans les régions Laval et Mauricie                   | 3          |                   | 2024-07-08        | 2024-08-26        | 100 | 3           | 100 | 3           |
| Déploiement GAA autres régions                                   | 3          |                   | 2024-10-31        | 2024-12-29        |     |             |     |             |
| JS1 - Rencontre de démarrage et constitution de l'équipe projet  | 0          | 2019-07-17        | 2019-08-31        |                   | 100 | 0           | 100 | 0           |
| JS2 - NUM - Avis appel d'intérêt                                 | 0          | 2021-02-01        | 2021-05-31        |                   | 100 | 0           | 100 | 0           |
| JS3 - Approbation de la stratégie de gestion du changement L2-L3 | 0          | 2024-04-08        | 2024-04-17        |                   | 100 | 0           | 100 | 0           |
| JS4 - Début de la numérisation massive                           | 0          | 2024-05-06        | 2024-05-13        | 2024-05-27        | 100 | 0           | 100 | 0           |
| Clôture  | 1          | 2024-01-01        | 2024-03-31        | 2024-12-29        | 0   | 0           | 0   | 0           |
| <b>Ensemble de la phase</b>                                      | <b>100</b> | <b>2018-12-17</b> | <b>2024-03-31</b> | <b>2024-12-29</b> |     | <b>95.4</b> |     | <b>95.1</b> |

Prévision d'avancement du projet dans la planification initiale




95.2

#### COMMENTAIRES

JS3: la stratégie de gestion du changement a été approuvée entre le 16 et 17 avril. Le jalon est complété.  
 JS4: début de la numérisation massive du 24 au 27 mai. Le jalon est complété.  
 Les formations pour la L2 et L3 ont été fusionnées.

#### 4. SUIVI DES RISQUES

| Description | Niveau de risque |         | Responsable | Statut | Commentaire |
|-------------|------------------|---------|-------------|--------|-------------|
|             | Actuel           | Projeté |             |        |             |
|             |                  |         |             |        |             |

Légende:  Niveau de risque faible  Niveau de risque modéré  Niveau de risque élevé

## 5. SUIVI DU BUDGET

| Suivi du budget global de la phase |                     |                            |                                  |                              |                    |                   |                |
|------------------------------------|---------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|-------------------|----------------|
| Catégorie                          | Total autorisé (\$) | Total révisé autorisé (\$) | Total des coûts réels SAGIR (\$) | Total des coûts estimés (\$) | Reste à faire (\$) | Projeté (\$)      | Écarts (\$)    |
| Exploitation                       | 156 690             | 1 123 700                  | 1 031 250                        | 12 819                       | 79 631             | 1 123 700         | 0              |
| Investissement                     | 38 737 508          | 28 027 081                 | 26 266 816                       | 585 835                      | 1 150 049          | 28 002 700        | 24 381         |
| Provisions                         | 4 622 310           | 904 609                    |                                  |                              |                    |                   | 904 609        |
| <b>Total</b>                       | <b>43 516 508</b>   | <b>30 055 390</b>          | <b>27 298 066</b>                | <b>598 654</b>               | <b>1 229 680</b>   | <b>29 126 400</b> | <b>928 990</b> |

| Suivi du budget annuel au portefeuille ministériel de projets |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |               |
|---|---------------------|----------------------------|----------------------------------|------------------------------|--------------------|------------------|---------------|
| Catégorie   | Total autorisé (\$) | Total révisé autorisé (\$) | Total des coûts réels SAGIR (\$) | Total des coûts estimés (\$) | Reste à faire (\$) | Projeté (\$)     | Écarts (\$)   |
| <b>EXPLOITATION</b>   |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |               |
| Ressources internes   |                     | 177 451                    | 153 501                          | 12 819                       | 11 131             | 177 451          | 0             |
| Ressources externes   |                     |                            |                                  |                              | 0                  | 0                | 0             |
| CSPQ  |                     |                            |                                  | 0                            | 0                  | 0                | 0             |
| SQI, ARQ et autres MO   |                     |                            |                                  | 0                            | 67 500             | 67 500           | -67 500       |
| Acquisition d'immobilisation                                  |                     | 67 500                     |                                  |                              |                    |                  | 67 500        |
| Autres  |                     | 1 000                      |                                  | 0                            | 1 000              | 1 000            | 0             |
| <b>Total exploitation</b>                                     |                     | <b>245 951</b>             | <b>153 501</b>                   | <b>12 819</b>                | <b>79 631</b>      | <b>245 951</b>   | <b>0</b>      |
| <b>INVESTISSEMENT</b>   |                     |                            |                                  |                              |                    |                  |               |
| Ressources internes   |                     | 2 728 276                  | 2 068 853                        | 356 072                      | 534 108            | 2 959 033        | -230 757      |
| Ressources externes   |                     | 1 804 171                  | 1 211 018                        | 162 376                      | 243 564            | 1 616 958        | 187 213       |
| CSPQ  |                     | 15 402                     | 12 402                           | 0                            | 3 000              | 15 402           | 0             |
| SQI, ARQ et autres MO   |                     |                            |                                  | 0                            | 266 613            | 266 613          | -266 613      |
| Acquisition d'immobilisation                                  |                     | 266 613                    |                                  |                              |                    |                  | 266 613       |
| Autres (incluant la PFC)                                      |                     | 674 405                    | 436 329                          | 67 387                       | 102 764            | 606 480          | 67 925        |
| <b>Total investissement</b>                                   |                     | <b>5 488 867</b>           | <b>3 728 602</b>                 | <b>585 835</b>               | <b>1 150 049</b>   | <b>5 464 486</b> | <b>24 381</b> |
| <b>Total de l'année</b>                                       |                     | <b>5 734 818</b>           | <b>3 882 103</b>                 | <b>598 654</b>               | <b>1 229 680</b>   | <b>5 710 437</b> | <b>24 381</b> |

| Suivi des provisions        |               |               |                  |                |                  |                |
|-----------------------------|---------------|---------------|------------------|----------------|------------------|----------------|
| Catégorie                   | Autorisé (\$) | Révisé (\$)   | Autorisé (\$)    | Révisé (\$)    | Autorisé (\$)    | Révisé (\$)    |
|                             | EXPLOITATION  |               | INVESTISSEMENT   |                | TOTAL            |                |
| Provision pour aléas        |               | 0             | 1 347 277        | 301 025        | 1 347 277        | 301 025        |
| Provision pour imprévus     | 15 669        | 24 595        | 3 259 364        | 578 989        | 3 275 033        | 603 584        |
| Provision pour imprécisions |               | 0             |                  | 0              | 0                | 0              |
| <b>Total des provisions</b> | <b>15 669</b> | <b>24 595</b> | <b>4 606 641</b> | <b>880 014</b> | <b>4 622 310</b> | <b>904 609</b> |

| COMMENTAIRES |  |
|--------------|--|
|              |  |

**6. DEMANDES DE MODIFICATIONS**

| <b>Numéro</b> | <b>Description</b>   | <b>Impact</b>  |                                       |
|---------------|----------------------|--|---------------------------------------|
| DDM1          | Échéancier et budget | Prolonger l'échéancier au 31 octobre 2024 initialement prévue au 31 mars 2024 et augmenter le budget de 4,2 M\$ pour un total de 30,2 M\$. | Autorisée au CSGPP du 6 octobre 2023. |
| DDM2          | Échéancier           | Prolonger l'échéancier au 29 décembre 2024 au lieu du 31 octobre initialement prévu.   | Autorisée au CSGPP du 29 octobre 2024 |
|               |                      |  | <b>Commentaires</b>                   |

**Documents qui répondent au point suivant de la demande :**

**4. Les échéanciers de déploiement prévus et révisés des différentes phases du projet ;**

## Annexe 5 – Calendrier de réalisation du projet Gestion partagée de la prestation de services

La séquence des principales activités projetées est représentée dans le calendrier de réalisation ci-dessous.

| Activités et jalons  | Date de début                 | Date de fin      | Délais  |
|--|-------------------------------|------------------|---------|
| <b>Durée totale du projet</b>  | 1 <sup>er</sup> décembre 2018 | 31 mars 2024     | 64 mois |
| <b>Démarrage du projet</b>   | 1 <sup>er</sup> novembre 2018 | 30 Novembre 2018 | 1 mois  |
| <b>Réalisation : phase planification</b>   |                               |                  |         |
| <b>Durée totale de la réalisation, phase « planification » du projet</b>   | 3 décembre 2018               | 31 mars 2022     | 40 mois |
| <b>Finaliser la cueillette des besoins du projet<sup>1</sup> :</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoins communs <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réflexion sur l'affichage des données et navigation dans les interfaces</li> </ul> </li> </ul>   | 1 <sup>er</sup> novembre 2018 | 21 décembre 2018 | 2 mois  |
| <b>Numérisation</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Cas d'utilisation pour la numérisation</li> <li>• Priorités de numérisation des documents</li> <li>• Besoins spécifiques de numérisation</li> <li>• Preuve de concept du transfert électronique des documents avec les imprimantes multifonctions</li> </ul>   | 1 <sup>er</sup> novembre 2018 | 21 décembre 2018 | 2 mois  |
| <b>Gestion électronique des documents (GED)</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoins : gestion des documents papier, numérisation massive, traçabilité (localisation) des documents</li> <li>• Règles du calendrier de conservation</li> <li>• Structure de classement des documents</li> <li>• Cas d'utilisation de la GED</li> <li>• Règles pour la modification des métadonnées</li> <li>• Règles d'appariement (automatique, complémentaire, manuel)</li> </ul> | 1 <sup>er</sup> novembre 2018 | 30 Novembre 2018 | 1 mois  |
| <b>Guichet des activités de l'agent</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoins en matière de « reporting » et de « monitoring » de la solution</li> <li>• Règles de priorisation des activités</li> </ul>   | 1 <sup>er</sup> novembre 2018 | 21 décembre 2018 | 2 mois  |

<sup>1</sup> L'ensemble de ces travaux avait débuté à titre de travaux préparatoires lors de la production finale du DA-GPPS déposé en octobre 2018 (mai à septembre 2018).

| Activités et jalons  | Date de début   | Date de fin   | Délais   |
|--|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Portée et rôle de l'équipe des cas particuliers (ainsi que leur type d'activité)</li> <li>« Ménage » à effectuer dans la liste des activités</li> <li>Profils de compétences utilisateurs vs ceux nécessaires à l'assignation des activités</li> </ul>  |   |   |  |
| <b>Général à la solution</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Portée et durée exacte du projet pilote</li> <li>Niveau de sécurité à mettre en place dans la solution en regard de la cote DIC</li> <li>Liste des fonctionnalités du projet Gestion intégrée des risques à l'aide financière (GIRAF) qui devront être prises en compte/intégrées au projet Gestion partagée de la prestation de services (GPPS).</li> <li>Établir les besoins en information de gestion</li> </ul>  | 1 <sup>er</sup> novembre 2018   | 21 décembre 2018  | 2 mois   |
| <b>Appels d'offres :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intelligent Business Process Management (iBPMS) <ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser la rédaction de l'appel d'offres sur la iBPMS<sup>2</sup></li> <li>Publication de l'appel d'offres</li> <li>Analyse des offres de services</li> <li>Attribution du contrat</li> <li>Exécution de l'offre de services</li> <li>Bancs d'essai</li> </ul> </li> <li>Gestion électronique des documents (GED) <ul style="list-style-type: none"> <li>Finaliser la rédaction de l'appel d'offres sur la GED</li> <li>Publication de l'appel d'offres</li> <li>Analyse des offres de services</li> <li>Attribution du contrat</li> <li>Exécution de l'offre de services</li> <li>Bancs d'essai</li> </ul> </li> </ul> | 1 <sup>er</sup> novembre 2018<br>1 <sup>er</sup> novembre 2018<br>1 <sup>er</sup> novembre 2018<br>1 <sup>er</sup> décembre 2018<br>7 janvier 2019<br>21 janvier 2019<br>4 février 2019<br>4 mars 2019<br><br>1 <sup>er</sup> novembre 2018<br>1 <sup>er</sup> novembre 2018<br>1 <sup>er</sup> décembre 2018<br>7 janvier 2019<br>21 janvier 2019<br>4 février 2019<br>4 mars 2019 | 31 mai 2019<br>31 mai 2019<br>30 Novembre 2018<br>4 janvier 2019<br>18 janvier 2019<br>1 <sup>er</sup> février 2019<br>1 <sup>er</sup> mars 2019<br>31 mai 2019<br><br>31 mai 2019<br>30 Novembre 2018<br>4 janvier 2019<br>18 janvier 2019<br>1 <sup>er</sup> février 2019<br>1 <sup>er</sup> mars 2019<br>31 mai 2019 | 7 mois<br>7 mois<br>1 mois<br>1 mois<br>0,5 mois<br>0,5 mois<br>1 mois<br>3 mois<br><br>7 mois<br>1 mois<br>1 mois<br>0,5 mois<br>0,5 mois<br>1 mois<br>3 mois |
| <b>Architecture détaillée TI :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prise de connaissance et mise à niveau</li> <li>Analyse d'impacts et fonction du nouveau système</li> <li>Architecture de données</li> <li>Composante logicielle</li> </ul>  | 3 décembre 2018<br>7 janvier 2019<br>1 <sup>er</sup> novembre 2018<br>1 <sup>er</sup> août 2019<br>2 juillet 2019   | 31 mars 2020<br>29 mars 2019<br>30 septembre 2019<br>31 janvier 2020<br>20 décembre 2019  | 16 mois<br>3 mois<br>11 mois<br>6 mois<br>6 mois   |

<sup>2</sup> Idem que note 1, page 1.

| Activités et jalons   | Date de début   | Date de fin  | Délais   |
|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Architecture technologique</li> <li>• Sécurité</li> <li>• Architecture organique</li> <li>• Stratégie d'intégration des essais</li> <li>• Prototype</li> <li>• Conversion</li> <li>• Stratégie et plan d'intégration</li> <li>• Impact et évaluation (coûts et bénéfices)</li> <li>• Validation</li> </ul> | 3 septembre 2019<br>3 septembre 2019<br>1 <sup>er</sup> octobre 2019<br>2 décembre 2019<br>2 juillet 2020<br>6 janvier 2020<br>2 décembre 2019<br>6 janvier 2020<br>20 janvier 2020 | 28 février 2020<br>31 octobre 2019<br>28 février 2020<br>28 février 2020<br>31 août 2020<br>28 février 2020<br>28 février 2020<br>31 mars 2020<br>31 mars 2020 | 6 mois<br>2 mois<br>5 mois<br>3 mois<br>2 mois<br>2 mois<br>3 mois<br>3 mois<br>2,5 mois |
| <b>Offre de services avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ<sup>3</sup>) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre les analyses de la liste des services offerts</li> <li>• Finaliser la détermination des besoins</li> </ul>  | 1 <sup>er</sup> novembre 2018   | 22 décembre 2020   | 26 mois  |
| <b>Plan de gestion du changement et des communications :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction du plan de gestion du changement et des communications</li> <li>• Rédaction du plan de formation</li> </ul>   | 1 <sup>er</sup> avril 2019<br>3 septembre 2019  | 30 août 2019<br>20 décembre 2019   | 5 mois<br>4 mois   |
| <b>Développement informatique :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solution d'affaires et TI</li> <li>• Développement des programmes et essais TI</li> <li>• Essais d'acceptation</li> </ul>  | 1 <sup>er</sup> avril 2020<br>1 <sup>er</sup> avril 2020<br>1 <sup>er</sup> avril 2020<br>1 <sup>er</sup> décembre 2021   | 31 mars 2022<br>30 novembre 2021<br>30 novembre 2021<br>31 mars 2022   | 24 mois<br>20 mois<br>20 mois<br>4 mois  |
| <b>Développement affaires et organisation du travail :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour de l'information de gestion</li> <li>• Mise à jour des guides et processus</li> <li>• Planification du déploiement progressif</li> </ul>  | 1 <sup>er</sup> avril 2020  | 30 novembre 2021   | 20 mois  |
| <b>Rédaction du matériel de formation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction du matériel de formation - Projet pilote &amp; déploiements</li> </ul>   | 1 <sup>er</sup> février 2022  | 28 février 2022  | 1 mois   |
| <b>Formation pour le projet pilote :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation des utilisateurs</li> </ul>   | 1 <sup>er</sup> mars 2022   | 31 mars 2022   | 1 mois   |
| <b>Réalisation : phase exécution</b>  |   |  |  |

<sup>3</sup> Idem que note 1, page 1.

| Activités et jalons  | Date de début   | Date de fin   | Délais   |
|--|---|---|--|
| <b>Durée totale de la réalisation, phase « exécution » du projet</b>   | <b>1<sup>er</sup> avril 2022</b>  | <b>31 mars 2024</b>   | <b>24 mois</b>   |
| <b><i>Gestion du changement et de la communication :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour du plan de gestion du changement et des communications</li> <li>Mise à jour du plan de formation</li> <li>Préparation des contenus de formation</li> <li>Préparation des communications</li> <li>Diffusion des communications</li> </ul> | 1 <sup>er</sup> avril 2020<br>3 août 2020<br>1 <sup>er</sup> février 2022<br>3 mai 2021<br>3 mai 2021<br>1 <sup>er</sup> avril 2020           | 30 novembre 2023<br>30 septembre 2020<br>29 juillet 2022<br>29 avril 2022<br>29 avril 2022<br>30 novembre 2023    | 44 mois<br>2 mois<br>6 mois<br>12 mois<br>12 mois<br>44 mois |
| <b><i>Offre de services du CSPQ :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entente de service</li> <li>Mise en place</li> <li>Projet pilote</li> <li>Ajustements</li> <li>Intégration progressive</li> </ul>   | 5 janvier 2021<br>5 janvier 2021<br>1 <sup>er</sup> novembre 2021<br>2 mai 2022<br>1 <sup>er</sup> août 2022<br>1 <sup>er</sup> décembre 2022 | 30 novembre 2023<br>30 septembre 2021<br>29 avril 2022<br>29 juillet 2022<br>30 novembre 2022<br>30 novembre 2023 | 35 mois<br>9 mois<br>6 mois<br>3 mois<br>4 mois<br>4 mois    |
| <b><i>Mise en œuvre :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place des outils et procédures préalables à la mise en œuvre</li> <li>Projet pilote</li> <li>Bilan d'ajustements</li> </ul>   | 1 <sup>er</sup> avril 2022<br>1 <sup>er</sup> avril 2022<br>2 mai 2022<br>1 <sup>er</sup> août 2022   | 30 novembre 2022  | 8 mois   |
| <b><i>Formation pour le déploiement :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formation des formateurs</li> <li>Formation des multiplicateurs</li> <li>Formation des utilisateurs</li> </ul>  | 1 <sup>er</sup> novembre 2021   | 31 octobre 2023   | 24 mois  |
| <b><i>Implantation :</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement progressif</li> </ul>  | 1 <sup>er</sup> décembre 2022   | 30 novembre 2023  | 12 mois  |
| <b><i>Postimplantation (N.B. : effectuée après chaque déploiement, mais dernier)</i></b>   | 1 <sup>er</sup> décembre 2023   | 29 février 2024   | 3 mois   |
| <b><i>Clôture du projet</i></b>  | 1 <sup>er</sup> décembre 2023   | 31 mars 2024  | 4 mois   |

## NOTE DE DÉCISION

**OBJET :** Demande de modification numéro 2  
Projet GPPS (Gestion Partagée de Prestation de Services) - UNIR

### SYNTHÈSE

La présente note vise à obtenir l'autorisation de modifier l'échéancier de la phase d'exécution et l'augmentation du budget d'investissement du projet gestion partagée de la prestation de services.

### I. EXPOSÉ DE LA SITUATION

L'attribution initiale est la première étape de l'octroi d'une aide de dernier recours à un citoyen. Lors de la conception du guichet des activités de l'agent (GAA), en 2018, le formulaire papier unique tenait sur plusieurs pages. La pandémie de 2020 a poussé notre organisation à faciliter l'accès à l'aide de dernier recours en le scindant en plusieurs formulaires dont la nécessité dépend des circonstances particulières du dossier du citoyen demandeur.

Le 5 juin dernier, les essais sur le nouveau système GAA révélaient un enjeu important concernant l'attribution initiale. Cette dernière s'appuyant sur le formulaire reçu, le changement de 2020 apporté entre la conception et la réalisation a fait en sorte qu'une activité par formulaire est créée, générant de multiples activités pour une seule demande. Une solution informatique et la mise en place d'une assurance-qualité renforcée seront donc nécessaires pour corriger cette situation.

De plus, suite à la livraison L3 du projet, la correction d'anomalies a retardé les développements et les tests de la solution informatique concernant l'attribution initiale, dont la livraison était initialement prévue le 6 septembre 2024. Le nouveau calendrier prévoit sa mise en ligne le 28 octobre 2024. La date de fin du projet étant fixée au 31 octobre 2024, il sera impossible d'assurer un suivi post-implantation adéquat et la correction de bugs éventuels.

### II. ANALYSE

#### Modification à la portée

- Aucune modification à la portée n'est prévue.

#### Modification à l'échéancier

Considérant :

- La nécessité d'assurer un suivi post-implantation adéquat.

Il est demandé de prolonger l'échéancier de la phase d'exécution, initialement prévu au 31 octobre 2024, au 29 décembre 2024.

#### Modification au budget

Considérant :

- La nécessité de développements supplémentaires pour mettre en place la solution informatique pour l'attribution initiale.
- La mise en place d'étapes d'assurance-qualité supplémentaires.

Il est demandé d'augmenter le budget annuel d'investissement de la phase d'exécution de 497 208\$ et de le passer de 4 991 659\$ à 5 488 867\$.

Malgré l'augmentation en investissement demandée, le budget annuel demeure inférieur au budget autorisé au début d'année financière, puisque le budget en exploitation sera diminué. Le budget total du projet demeure inférieur au coût autorisé.

### Impacts du statu quo

L'option du statu quo a été analysée et ne peut être retenue puisqu'en date du 31 octobre 2024, date initialement prévue de fin des travaux, l'attribution initiale ne sera en ligne que depuis quelques jours.

### Impacts du scénario recommandé

La planification révisée a pour effet de repousser la date initialement prévue du 31 octobre 2024 au 29 décembre 2024 et d'augmenter le budget d'investissement à 5 488 867\$. Ces modifications n'affecte pas l'indicateur d'échéancier, présentement au vert, publié au Tableau de bord des projets en ressources informationnelles du gouvernement du Québec, puisque la variation de l'échéancier sera juste sous le seuil de 10%. Le budget, quant à lui, reste en-dessous du seuil d'autorisation initiale.

### Impacts sur les risques

Il n'y a pas d'impact sur les risques.

### Impacts sur les bénéfices

Il n'y a pas d'impact sur les bénéfices.

## **III. RECOMMANDATION**

Il est recommandé au CSGPP d'autoriser les modifications proposées à l'échéancier et au budget annuel d'investissement.

Préparé par : Service de la coordination des projets stratégiques  
Collaborateur : Direction de l'intégration et de l'implantation de la prestation de services

Date : 2024-10-01

**Documents qui répondent au point suivant de la demande :**

**5. La liste des fournisseurs, prestataires externes, firmes ou partenaires impliqués dans la conception, le développement ou l'implantation du projet, incluant les contrats octroyés ;**

## **Fournisseurs pour l'exécution uniquement / compte de services professionnels, informatiques et de nature technique**

Alithya Canada inc.

Alithya Services-conseils inc.

Centre de services partagés du Québec (CSPQ) (inactif)

Cofomo Québec inc.

Constellio inc.

ESI Technologies de l'information inc.

Fonds de la cybersécurité et du numérique

Fonds des infrastructures et des services numériques gouvernementaux (inactif)

G.D.G. informatique et gestion

Levio Conseils inc.

M3P Conseils inc.

Novexco inc. (Hamster)

Purolator inc.

Services informatiques Trigonix inc.

Sirius, services conseils en technologie de l'information inc.

Société conseil Groupe LGS

Société Conseil Lambda, La

Transition services conseils inc.

R3D Conseil inc. (inactif) (11351419 Canada inc.)

CONTRAT NO : 700352634

DÉSIGNATION DES PARTIES

ENTRE :

**LA MINISTRE DE L'EMPLOI**

Pour et au nom du gouvernement du Québec,

Représentée par :

Monsieur Dany Roy

Sous-ministre adjoint p.i. – Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles

425, rue Jacques Parizeau, 2<sup>e</sup> étage

Québec (Québec) G1R 4Z1

Ci-après appelée « le Ministère »

ET :

**SERVICES INFORMATIQUES TRIGONIX INC.**

**NEQ : 1173466260**

Représenté par :

Monsieur André Cavanagh

Président

399, Place de Louvain

Montréal (Québec) H2N 1A1

Dûment autorisé aux présentes,

Ci-après appelé « le prestataire de services »

## **1. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Le présent contrat est octroyé à la suite de l'appel d'offres numéro : 700001657-2. Il est constitué des documents suivants :

1. le contrat dûment rempli et signé par les parties ainsi que les avenants au contrat;
2. les documents d'appel d'offres qui comprennent généralement le « Cahier de consultation des entreprises », le « Cahier des clauses administratives générales » applicables à tout contrat de service comportant une dépense égale ou supérieure à 121 200 \$, le contrat à signer, les annexes, et le cas échéant, les addendas;
3. la soumission présentée par le prestataire de services adjudicataire.

En cas de conflit entre les dispositions de l'un ou l'autre de ces documents, les modalités du document qui figure en premier dans la liste prévaudront sur ceux des documents qui le suivent.

Le prestataire de services reconnaît avoir reçu un exemplaire des documents visés aux points 1 et 2, s'être procuré une version à jour du « Cahier des clauses administratives générales » disponible dans le SEAO selon la date de l'appel d'offres, les avoir lus et consentir aux conditions qui y sont énoncées. Le présent contrat constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au présent contrat est réputée nulle et sans effet.

## **2. REPRÉSENTANTS DES PARTIES**

Le Ministère, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne monsieur Stéphane Isabelle, directeur de l'intégration et de l'implantation de la prestation de services, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le Ministère en aviserait le prestataire de services dans les meilleurs délais.

De même, le prestataire de services désigne les personnes suivantes pour le représenter :

- Monsieur André Cavanagh, président;
- Monsieur Sébastien Bernier, chargé de projet;
- Monsieur Said Abela, directeur des opérations;
- Monsieur Shawn Kimber, chargé de projet.

Si un remplacement était rendu nécessaire, le prestataire de services en aviserait le Ministère, dans les meilleurs délais.

Dans le cas où il y a plusieurs représentants, chacun pourra agir séparément et l'autorisation de l'un d'eux constituera une autorisation valide.

## **3. OBJET DU CONTRAT**

Le Ministère retient les services du prestataire de services qui accepte de fournir des services de numérisation, auprès de la Direction de soutien aux opérations réseau, conformément au présent contrat et au document d'appel d'offres numéro 700001657-2.

Le prestataire de services est chargé de réaliser les travaux requis par le Ministère conformément aux exigences énoncées dans le « Cahier de consultation des entreprises » et les addendas, le cas échéant.

## **4. LOCALISATION**

Le prestataire de services exécutera les obligations prévues au présent contrat dans ses locaux ou ceux de ses sous-contractants.

## **5. DURÉE DU CONTRAT**

Le présent contrat, d'une durée de 36 mois, entre en vigueur à la date de sa signature.

À moins d'avis contraire de la part du Ministère, le présent contrat sera reconduit automatiquement pour deux (2) périodes additionnelles et successives de douze (12) mois chacune, aux mêmes conditions.

Si le Ministère ne désire pas se prévaloir de la période de renouvellement, il avisera le prestataire de services au plus tard soixante (60) jours avant l'échéance du contrat.

## **6. OBLIGATIONS DES PARTIES**

### **A) OBLIGATIONS DU MINISTÈRE**

#### **i) Rémunération**

Le Ministère s'engage à verser au prestataire de services, en contrepartie des services rendus, les prix unitaires prévus à l'annexe C « Bordereau de prix », et ce, conformément aux modalités prévues à l'article 8 « Modalités de paiement » du présent contrat, pour un montant maximal d'un million neuf cent quatre-vingt-dix mille quatre cent cinquante dollars (1 990 450,00 \$).

## B) OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

### i) Prestation

Le prestataire de services s'engage envers le Ministère à rendre l'ensemble des services décrits dans le document d'appel d'offres.

### ii) Personnel

Le prestataire de services s'engage à affecter à l'exécution du contrat la ressource suivante correspondant au profil exigé dans le document d'appel d'offres :

- Chargé de mandat : Sébastien Bernier

Le prestataire de services ne peut remplacer la ressource attitrée à la réalisation du contrat à moins d'obtenir l'autorisation préalable et écrite du Ministère, selon les modalités prévues à l'article 2.3.3.3 « Remplacement du chargé de mandat » du document d'appel d'offres.

Dans un tel cas, le prestataire de services a l'obligation de présenter le curriculum vitae signé d'une ressource dont le profil est équivalent ou supérieur aux exigences indiquées à l'article 3.2.2 « Expérience du chargé de mandat du prestataire de services » du document d'appel d'offres.

### iii) Frais

Les frais de déplacement, de recherche, de communication et tous autres frais, coûts ou dépenses que ce soit, relatifs au présent contrat non visé par l'article 6A), sont à la charge du prestataire de services et sont compris dans les prix et avantages prévus à l'article 6A).

## 7. APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ

Ceci est pour certifier que les services retenus en vertu du présent contrat sont requis et payés par le Ministère avec les deniers publics pour son utilisation propre et sont assujettis aux taxes de vente applicables (taxe de vente du Québec (TVQ) et taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, taxe de vente harmonisée (TVH)) et, par conséquent, ces taxes doivent être facturées.

## 8. MODALITÉS DE PAIEMENT

Les paiements seront effectués sur une base mensuelle, à la fin de la période de référence, sur présentation d'une facture détaillée en trois volets :

- Volet A – Numérisation des dossiers actifs (massive);
- Volet B – Numérisation des documents entrants :
  - Les coûts pour ce volet doivent être présentés par secteur : Assistance sociale et Emploi.
- Volet C – Numérisation de dossiers à la demande.

La facture doit comprendre :

- Les coûts pour la réception des documents, la préparation matérielle des documents à numériser, la numérisation des documents, le contrôle de la quantité et de la qualité et la transmission des documents numérisés au Ministère dans la période de référence ainsi que la conservation de ces documents (papier et numériques).
- Les coûts pour la destruction des documents dont la date de destruction est comprise à l'intérieur de la période de référence.

La facture doit indiquer toutes les informations pertinentes sur les biens livrés et les services rendus (selon le cas : quantité, prix unitaires, la description du bien, la date de livraison, etc.), les montants à payer pour chacun des biens et services rendus ainsi que le montant total à payer par le Ministère.

Aucun honoraire n'est payable au prestataire de services pour les services applicables à des reprises de travaux, qui résultent d'erreurs ou d'omissions de la part du prestataire de services, de son personnel ou du personnel d'un sous-contractant.

Le prestataire de services doit être en mesure de justifier la facturation. L'engagement du prestataire de services porte sur les prix unitaires soumis dans le bordereau de prix qui sont fixes pour toute la durée de cinq (5) années du contrat, soit trois années fermes et 2 options de prolongation de 12 mois chacune.

Toute facture du prestataire de services est payable, sous réserve de son approbation par le Ministère, dans les trente (30) jours qui suivent la date la plus tardive entre la date de réception de la facture et la date d'acceptation du bien ou du service rendu.

Lorsqu'une facture n'est pas acceptée, le Ministère doit aviser le prestataire de services dans un délai maximal de quinze (15) jours de la réception de celle-ci.

Le Ministère règle normalement les demandes de paiement conformément aux dispositions prévues au Règlement sur le paiement d'intérêts aux fournisseurs du gouvernement (RLRQ, chapitre C- 65.1, r.8).

Le Ministère se réserve le droit de procéder à toute vérification des demandes de paiement déjà acquittées.

S'il y a lieu, le montant applicable à une pénalité ou à des frais administratifs sera déduit des sommes dues ou pouvant devenir dues au prestataire de services.

Les taxes de vente applicables devront apparaître séparément sur la facture.

Le Ministère remettra le dernier paiement au prestataire de services dès la réception du formulaire joint à l'annexe B « Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels » du présent contrat, dûment signé.

## **9. REMBOURSEMENT DE LA DETTE FISCALE**

L'article 31.1.1 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, chapitre A-6.002) et l'article 53 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (RLRQ, chapitre P-2.2) s'appliquent lorsque le prestataire de services est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou alimentaire. Ainsi, l'organisme public acquéreur, dans le cas où ce dernier est un organisme public tel que défini à l'article 31.1.4 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, chapitre A-6.002), pourra transmettre tout ou en partie du montant payable en vertu du présent contrat au ministre du Revenu, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

## **10. LIMITE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE**

Aux fins du présent contrat, la responsabilité financière du Ministère quant au paiement maximum global prévu à l'article 6A) ne pourra excéder la somme d'un million neuf cent quatre-vingt-dix mille quatre cent cinquante dollars (1 990 450,00 \$), auxquelles s'ajoutent les taxes de vente applicables, et le Ministère ne sera pas tenu de verser au prestataire de services toute somme excédentaire à ce montant.

## **11. RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ**

Le Ministère conserve en entier tout droit de propriété détenue sur tout écrit, donnée, modèle, concept, méthode, procédé et document qu'il communique au prestataire de services ou qu'il met à sa disposition. Ce dernier ne doit pas, sans l'autorisation du Ministère, se servir de ces éléments communiqués au mis à sa disposition par le Ministère à des fins autres que l'exécution des travaux faisant l'objet du présent contrat.

## **12. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR**

### **12.1 Définitions**

Pour les fins du présent article, on entend par :

- a) « travaux du prestataire de services » : tous les travaux réalisés par le prestataire de services en vertu du présent contrat, y compris les accessoires, tels les rapports, études, manuels ou autre documentation, quel qu'en soit le support, qui accompagneront ces travaux décrits au document d'appel d'offres et, le cas échéant, à la soumission du prestataire de services, lesquels font partie intégrante du présent contrat;
- b) « matériel antérieur du prestataire de services » : tous les travaux ou accessoires existants antérieurement à la date de la conclusion du contrat qui seront incorporés, d'une façon ou d'une autre, aux « travaux du prestataire de services » et pour lesquels il est titulaire du droit d'auteur;
- c) « matériel préexistant » : tous les travaux ou accessoires existants antérieurement à la date de la conclusion du contrat qui seront incorporés, d'une façon ou d'une autre, aux « travaux du prestataire de services » ou au « matériel antérieur du prestataire de services » et pour lesquels le prestataire de services a obtenu une licence conformément aux articles 12.4 et 12.5, le cas échéant;
- d) « biens livrables » : biens constitués des travaux visés au paragraphe a) et, le cas échéant, du matériel visé aux paragraphes b) ou c).

### **12.2 Propriété matérielle**

Les « biens livrables » deviendront, au fur et à mesure de leur remise au Ministère, la propriété entière et exclusive du Ministère qui pourra en disposer à son gré, sous réserve des dispositions relatives au droit d'auteur ci-après.

### **12.3 Licence de droits d'auteur au prestataire de services**

Le Ministère accorde au prestataire de services, qui accepte, une licence révocable, non exclusive et non transférable, lui permettant de reproduire, adapter et communiquer par télécommunication en utilisant les moyens prévus à l'appel d'offres les dossiers et les documents qui y sont visés, et ce, aux seules fins de la réalisation du présent contrat. Cette licence est accordée sur le territoire du Canada et pour la durée du présent contrat.

Il est entendu que cette licence permet l'octroi de sous licences aux mêmes termes et conditions. Le Ministère est et demeure l'unique titulaire des droits d'auteur sur les dossiers et les documents qui seront créés à la suite de la numérisation.

#### 12.4 Licence de droits d'auteur au Ministère (travaux du prestataire de services et matériel antérieur du prestataire de services)

Le prestataire de services accorde au Ministère, qui accepte, une licence irrévocable, non exclusive et transférable aux ministères et organismes publics, lui permettant de reproduire, adapter, installer, utiliser et communiquer au public par quelque moyen que ce soit les « travaux du prestataire de services » et le « matériel antérieur du prestataire de services » pour toutes fins reliées à une mission gouvernementale. Cette licence permet notamment de modifier ces travaux ou ce matériel.

Cette licence est accordée sans limites territoriales et sans limites de temps.

Il est entendu que cette licence permet l'octroi de sous licences aux mêmes termes et conditions.

- 12.4.1 Le prestataire de services s'engage à obtenir, en faveur du Ministère, de toute personne qui a participé à la réalisation des travaux du prestataire de services une renonciation à son droit moral à l'intégrité de ces travaux, conformément à l'article 14.1 (2) de la Loi sur le droit d'auteur (L.R.C. (1985), ch. C-42).

#### 12.5 Licence pour le matériel préexistant

Le prestataire de services a obtenu ou obtiendra, pour le Ministère, une licence d'installation et d'utilisation du « matériel préexistant » à toutes fins utiles à la bonne exploitation, tant présente que future, des « travaux du prestataire de services » et du « matériel antérieur du prestataire de services ». Le prestataire de services s'engage à défrayer le coût de ces licences jusqu'à la fin du contrat.

#### 12.6 Considération

Toute considération pour les licences de droits d'auteur consenties en vertu des articles 12.4 et 12.5 est incluse à même les prix unitaires soumis par le prestataire de services au dépôt de soumission et conséquemment, à même ceux inscrits à l'annexe C « Bordereau de prix ».

#### 12.7 Garanties et représentations du prestataire de services

- a) Le prestataire de services garantit au Ministère qu'il a respecté la *Loi sur le droit d'auteur* et qu'il détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent contrat et, notamment, de consentir à la licence de droits d'auteur prévue à l'article 12.4 et se porte garant envers le Ministère contre tout recours et toute autre procédure prise par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

Le prestataire de services s'engage à prendre fait et cause, indemniser et libérer le Ministère pour tout recours, poursuite et toute autre procédure prise par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

- b) Le prestataire de services s'engage :

- i) à fournir au Ministère, au moment de la conclusion du contrat et en cours du contrat, le cas échéant, la liste du « matériel antérieur du prestataire de services » et du « matériel préexistant », ainsi que les licences de droits d'auteur afférentes à ce « matériel préexistant » prévues à l'article 12.5;
- ii) à ce que les « biens livrables » soient fonctionnels, utilisables et exploitables sur l'équipement informatique et sous les systèmes d'exploitation utilisés par le Ministère.

#### 12.8 Confidentialité

Le prestataire de services s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés, agents, représentants ou sous-contractants ne divulguent ou n'utilise à d'autres fins que pour l'exécution du présent contrat, sans y être dûment autorisé par le Ministère, l'information gouvernementale qui lui est communiquée dans le cadre du présent contrat ou qui est générée à l'occasion de son exécution ou plus généralement quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du présent contrat.

Pour ce faire, le prestataire de services fait signer, à toute personne affectée à ce mandat, l'engagement de confidentialité se trouvant à l'annexe A du présent contrat.

### **13. ATTESTATION DE SÉCURITÉ**

Toute personne qui participe à l'exécution du contrat visé par le présent appel d'offres y compris la ressource d'un sous-contractant, ne doit pas avoir fait l'objet d'une déclaration de culpabilité pour une infraction pénale ou criminelle incompatible avec les fonctions qu'elle occupe. À cette fin, le prestataire de services devra obtenir l'attestation de sécurité ou la vérification d'antécédents criminels délivrée par un corps policier, et ce, pour toute personne ayant été identifiée par le Ministère conjointement avec le prestataire de services comme exerçant des fonctions requérant un accès à des documents comportant des renseignements personnels et confidentiels ou à de l'information confidentielle, et fournir toutes les informations nécessaires afin de permettre à ce dernier de s'assurer que cette exigence est satisfaite.

Le prestataire de services doit également satisfaire aux exigences prévues à l'article 2.3.3.4 « Attestation de sécurité des ressources du prestataire de services » du document d'appel d'offres.

### **14. CONFLIT D'INTÉRÊTS**

Le prestataire de services doit éviter toute situation qui mettrait en conflit soit son intérêt propre, soit d'autres intérêts, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, l'intérêt d'une de ses ressources, d'une de ses filiales ou d'une personne liée; dans le cas d'un consortium, l'intérêt d'une des constituantes versus l'intérêt du Ministère. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le prestataire de services doit immédiatement en informer le Ministère qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au prestataire de services comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

Le présent article ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation ou l'application du contrat.

### **15. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS**

#### **15.1 Définitions**

« Renseignement personnel » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier. Un renseignement personnel est confidentiel.

#### **15.2 Obligations du prestataire de services**

**Tous les dossiers et les documents dans le cadre de ce contrat (ceux à numériser et ceux résultant du processus de numérisation) sont essentiellement composés de renseignements personnels, dont plusieurs de nature sensible. Dans tous les cas et à tout moment dans le cadre de l'exécution du contrat, les dossiers et documents doivent être considérés comme confidentiels.**

Le prestataire de services s'engage envers le Ministère à respecter chacune des dispositions applicables aux renseignements personnels et confidentiels ci-dessous énumérés, que ces renseignements lui soient communiqués dans le cadre de la réalisation de ce contrat ou qu'ils soient générés à l'occasion de sa réalisation. Ainsi, le prestataire de services doit :

- 1) Informer son personnel et celui de ses sous-contractants des exigences prévues à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, ci-après « Loi sur l'accès ») notamment et non limitativement de celles prévues aux articles 1, 53 à 58, 62, 63.1, 67.2, 73, 159 à 159.2 et 162 à 164 ainsi que des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente.
- 2) Rendre accessibles les renseignements personnels et confidentiels, au sein des membres de son personnel et celui de ses sous-contractants, uniquement à ceux qui ont qualité pour les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions dans le cadre de ce contrat.
- 3) Faire signer aux membres de son personnel et celui de ses sous-contractants, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, des engagements au respect de la confidentialité de ces renseignements, selon le formulaire « Engagement de confidentialité » joint à l'annexe A « Engagement de confidentialité » du mandat, les transmettre obligatoirement au Ministère avant la rencontre de démarrage du mandat et s'assurer du respect de ces engagements. En cours de contrat, le formulaire « Engagement de confidentialité » doit obligatoirement être signé par toute nouvelle ressource devant être affectée au contrat et transmis au Ministère avant l'entrée en fonction de cette ressource.
- 4) Prendre toutes les mesures de sécurité adéquates afin d'éviter que des personnes non autorisées aient accès aux renseignements personnels et confidentiels.
- 5) Ne pas communiquer les renseignements personnels et confidentiels à qui que ce soit, sauf dans le cadre d'un sous-contrat et selon les modalités prévues au paragraphe 15 de la présente clause.
- 6) Utiliser les renseignements personnels et confidentiels uniquement pour la réalisation de ce contrat.

- 7) Ne recueillir aucun renseignement personnel au nom du Ministère dans le cadre de ce contrat.
- 8) Prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels et confidentiels, notamment celles décrites dans le document d'appel d'offres 700001657-2 présentées à l'article 1.9 « Confidentialité et sécurité », la section 2 « Description des besoins », l'article 4.8 « Maintien de la certification », l'article 6.3 « Sécurité de l'information gouvernementale » et à l'annexe 16 « Grille des exigences », à toutes les étapes de la réalisation du contrat et, le cas échéant, les mesures identifiées dans le formulaire d'engagement de confidentialité (annexe A du présent contrat) et dans le présent article.
- 9) Au moment de la signature du contrat faire un choix parmi les deux options suivantes :
  - procéder à la destruction de tous les dossiers et documents à numériser ou résultant du processus de numérisation, en se conformant aux exigences sur la destruction sécuritaire des documents du présent appel d'offres, plus particulièrement celles prévues à l'étape 8 « DESTRUCTION DES DOSSIERS/DOCUMENTS » de l'article 2.2.1.1.2 « Phase de production » et à l'article 2.3.2 « Exigences spécifiques relatives aux mesures de sécurité et de la protection des renseignements personnels et confidentiels » du document d'appel d'offres;
  - confier la destruction de tous les dossiers et documents à numériser ou résultant du processus de numérisation à un sous-contractant, lequel s'engage contractuellement avec le prestataire de services à se conformer aux exigences de l'appel d'offres sur la destruction sécuritaire des documents, plus particulièrement celles prévues à l'Étape 8 « DESTRUCTION DES DOSSIERS/DOCUMENTS » de l'article 2.2.1.1.2 « Phase de production » et à l'article 2.3.2 « Exigences spécifiques relatives aux mesures de sécurité et de la protection des renseignements personnels et confidentiels » du document d'appel d'offres. Le prestataire de services demeure responsable auprès du Ministère de tout manquement de ses sous-contractants quant à l'application de cette exigence.
- 10) Selon les termes qui seront convenus entre le Ministère et le prestataire de services, remettre au Ministère ou procéder à la destruction sécuritaire de tout autre renseignement personnel et confidentiel quel qu'en soit le support, dans un délai de trente (30) jours suivant la fin du contrat et remettre l'« Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels », jointe à l'annexe B du contrat, signée par la personne autorisée de cette entreprise.
- 11) Informer le Ministère, dans les plus brefs délais, de tout manquement aux obligations prévues aux présentes dispositions ou de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels et confidentiels.
- 12) Fournir, à la demande du Ministère, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et confidentiels et donner accès à toute personne désignée par le Ministère à la documentation, aux systèmes, aux données et aux lieux physiques relatifs au contrat afin de s'assurer du respect des présentes dispositions et aux engagements de confidentialité.
- 13) Se conformer aux objectifs et aux exigences de sécurité de l'information définis par le Ministère dans l'appel d'offres, notamment dans les articles et les annexes présentées au paragraphe 8) .
- 14) Obtenir l'autorisation écrite du Ministère avant de communiquer, d'utiliser ou de transférer quelque donnée que ce soit, même à des fins techniques, hors du Québec.
- 15) Lorsque la réalisation du contrat est confiée, en tout ou en partie, à un sous-contractant et qu'elle comporte la communication de renseignements personnels et confidentiels par le prestataire de services au sous-contractant :
  - obtenir l'autorisation du Ministère avant la communication des renseignements personnels et confidentiels en précisant la nature des travaux du sous-contractant;
  - conclure un contrat avec le sous-contractant stipulant les mêmes obligations que celles prévues aux présentes dispositions y compris l'obtention des engagements de confidentialité, la possibilité de vérification et de contrôle par le Ministère et la possibilité de résiliation en cas de non-respect des dispositions relatives à la protection des renseignements personnels et confidentiels;
  - exiger du sous-contractant qu'il s'engage à ne conserver, à l'expiration du sous-contrat, aucun document contenant un renseignement personnel et confidentiel, quel qu'en soit le support, et à remettre au prestataire de services, dans les trente (30) jours suivant la fin de ce contrat, un tel document.

Dans l'éventualité où le sous-contractant est en défaut de respecter ses obligations relatives à la protection des renseignements personnels et confidentiels, le Ministère se réserve le droit de résilier le contrat intervenu avec le prestataire de services. Pour ce faire, le Ministère doit adresser un avis écrit de résiliation au prestataire de services. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de réception de cet avis par le prestataire de services.

Ce dernier demeure responsable auprès du Ministère de tout manquement de ses sous-contractants quant à l'application des exigences du présent contrat.

16) Transmettre de façon sécuritaire tout document contenant des renseignements personnels et confidentiels, dans le respect des directives et politiques gouvernementales, de même que des règlements et lois applicables, notamment la Loi concernant de cadre juridique des technologies de l'information (RLRQ, chapitre C-1.1), ainsi que des exigences du présent contrat.

15.3 La fin du contrat ne dégage aucunement le prestataire de services et le sous-contractant de leurs obligations et engagements relatifs à la protection des renseignements personnels et confidentiels.

*La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* peut être consultée à l'adresse suivante : [www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca).

## **16. RESPONSABILITÉ DU MINISTÈRE**

Sauf le cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de la part du Ministère, ce dernier n'assumera aucune responsabilité à l'égard de tous dommages matériels subis par le prestataire de services, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants.

## **17. MAINTIEN DE L'AUTORISATION DE CONTRACTER**

Le prestataire de services doit, pendant toute la durée du contrat, maintenir son autorisation de contracter accordée par l'Autorité des marchés publics.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, seules les entreprises le composant doivent individuellement maintenir leur autorisation de contracter pendant toute la durée du contrat.

Par contre, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé en société en nom collectif, en société en commandite ou en société par actions, celui-ci doit, en tant que prestataire de services, maintenir son autorisation de contracter pendant toute la durée du contrat, de même que chacune des entreprises le formant.

Si le prestataire de services ou, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé, une entreprise le composant voit son autorisation de contracter révoquée, expirée ou non renouvelée en cours d'exécution du contrat, le prestataire de services sera réputé en défaut d'exécuter le contrat au terme d'un délai de soixante (60) jours suivants, selon le cas, la date d'expiration de l'autorisation ou la date de notification de la décision de l'Autorité des marchés publics.

Toute entreprise qui souhaite faire partie d'un sous-contrat rattaché directement ou indirectement au contrat visé par le présent appel d'offres et dont le montant est égal ou supérieur au seuil déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter, doit également être autorisée à contracter par l'Autorité des marchés publics.

Toutefois, le prestataire de services n'est pas réputé en défaut d'exécution lorsqu'il s'agit d'honorer les garanties au contrat ou du seul fait que la demande de renouvellement n'a pas été faite dans le délai requis d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant le terme de la durée de l'autorisation. Par conséquent, il pourra, malgré la date d'expiration de l'autorisation, continuer d'exécuter le contrat en cours jusqu'à la décision de l'Autorité des marchés publics relative au renouvellement de cette autorisation.

## **18. AUTORISATION DE CONTRACTER EXIGÉE EN COURS DE CONTRAT**

En cours d'exécution du contrat découlant de l'appel d'offres 700001657-2, le gouvernement peut obliger le prestataire de services et, dans le cas d'un consortium, les entreprises le composant, ainsi que les entreprises parties à un sous-contrat publique rattaché directement ou indirectement à ce contrat à obtenir une autorisation de contracter de l'Autorité des marchés publics dans les délais et selon les modalités qu'il aura déterminées, et ce, même si les contrats comportent un montant de dépenses inférieur au seuil déterminé par le gouvernement.

## **19. REGISTRE DES ENTREPRISES NON ADMISSIBLES AUX CONTRATS PUBLICS (RENA)**

Le prestataire de services ne doit pas être inscrit au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, sa période d'inadmissibilité aux contrats publics doit être terminée.

Par contre, le Conseil du trésor peut, lors de circonstances exceptionnelles, permettre à un ministère de conclure un contrat avec une entreprise inadmissible aux contrats publics ou permettre à une entreprise de conclure un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec un sous-contractant inadmissible aux contrats publics. Le Conseil du trésor peut assortir cette permission de conditions, notamment celle que l'entreprise ou le sous-contractant inadmissible est soumis, à ses frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement.

En outre, lorsqu'un ministère constate qu'il y a urgence et que la sécurité des personnes ou des biens est en cause, le dirigeant de cet organisme peut permettre de conclure un contrat avec une entreprise inadmissible aux contrats publics ou permettre à une entreprise de conclure un sous-contrat rattaché

directement à un contrat public avec un sous-contractant inadmissible aux contrats publics. Le dirigeant du Ministère doit toutefois en aviser par écrit le président du Conseil du trésor dans les quinze (15) jours.

Les dispositions des deux (2) paragraphes précédents s'appliquent également, avec les adaptations nécessaires, lorsqu'il s'agit de permettre la conclusion d'un contrat public ou d'un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec une entreprise qui ne détient pas une autorisation de contracter alors qu'une telle autorisation est requise.

## **20. DÉFAUT D'EXÉCUTION DU CONTRAT (RENA)**

Le prestataire de services inscrit au Registre des entreprises non admissibles (RENA) est, sous réserve d'une permission du Conseil du trésor, réputé en défaut d'exécuter ce contrat au terme d'un délai de soixante (60) jours suivant la date de son inadmissibilité.

Le Ministère peut, dans les trente (30) jours suivant la notification de l'inadmissibilité, et pour un motif d'intérêt public, demander au Conseil du trésor de permettre la poursuite de l'exécution du contrat. Le Conseil du trésor pourra notamment assortir sa permission de conditions dont celle demandant que le prestataire de services soit soumis, à ses propres frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement. Par contre, la permission du Conseil du trésor n'est pas requise lorsqu'il s'agit de se prévaloir d'une garantie découlant du contrat.

Un prestataire de services qui ne peut poursuivre l'exécution d'un contrat public en application du premier alinéa de l'article 21.3.1 de la *Loi sur les contrats des organismes publics* (RLRQ, chapitre C-65.1) est réputé en défaut d'exécuter ce contrat.

## **21. SOUS-CONTRAT**

Lorsque la réalisation du présent contrat implique la participation de sous-contractants, sa réalisation et les obligations qui en découlent demeurent alors sous la responsabilité du prestataire de services avec lequel le Ministère a signé le contrat.

Les sous-contractants doivent avoir un établissement au Québec ou dans un des territoires visés par les accords intergouvernementaux applicables.

Le prestataire de services ne peut sous-contracter de quelque façon la totalité ou une partie du contrat sans avoir obtenu au préalable l'autorisation par écrit du Ministère. Tout sous-contrat doit respecter les modalités, les conditions et les exigences de cet appel d'offres et du contrat.

Le prestataire de services est responsable de la compétence de chacun des sous-contractants. Il est le seul responsable vis-à-vis le Ministère de l'exécution et de la coordination des activités des sous-contractants.

Le contrat conclu avec un sous-contractant doit stipuler les mêmes obligations auxquelles le prestataire de services est tenu aux termes du présent appel d'offres pour la portion des travaux qu'il entend confier au sous-contractant, y compris celles relatives à la protection des renseignements personnels et confidentiels.

Tout changement de sous-contractants durant le contrat doit être autorisé au préalable, par écrit, par le Ministère. Le prestataire de services doit démontrer dans sa demande que le changement du sous-contractant n'entraînera aucun préjudice au Ministère, ni aucune diminution de la qualité du service, ni une augmentation du prix.

Le prestataire de services doit, avant de conclure tout sous-contrat requis pour l'exécution du contrat, s'assurer que chacun de ses sous-contractants n'est pas inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, que sa période d'inadmissibilité aux contrats publics est terminée. De plus, si le montant d'un sous-contrat est égal ou supérieur au seuil déterminé par le gouvernement, le prestataire de services doit s'assurer que le sous-contractant est autorisé à contracter par l'AMP.

Le prestataire de services doit également s'assurer que ses sous-contractants détiennent une attestation valide délivrée par Revenu Québec au moment de la signature du sous-contrat.

Le prestataire de services doit, transmettre au Ministère et avant que l'exécution du contrat ne débute, une liste indiquant, pour chaque sous-contrat, le cas échéant, les informations suivantes :

- le nom du sous-contractant, son numéro d'entreprise du Québec (N.E.Q.) et son adresse;
- le montant et la date prévue d'entrée en vigueur du sous-contrat;
- une copie d'une autorisation valide de contracter délivrée par l'AMP, si applicable;
- une copie d'une attestation valide de Revenu Québec.

Si, pendant l'exécution du contrat, un sous-contrat est conclu, le prestataire de services devra fournir une mise à jour de la liste avant l'exécution du sous-contrat.

## **22. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

Le prestataire de services sera responsable de tout dommage causé par lui, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat, y compris le dommage résultant d'un manquement à un engagement pris en vertu du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour le Ministère advenant tout recours, réclamation, demande, poursuite et toute autre procédure prise par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

Malgré les deux premiers alinéas, la responsabilité du prestataire de services aux termes de ce contrat est toutefois limitée à cinq (5) fois la valeur du contrat jusqu'à concurrence de 3 000 000 \$. Pour les contrats d'une valeur supérieure à 3 000 000 \$, la responsabilité du prestataire de services aux termes de ce contrat est toutefois limitée à la valeur du contrat. Cette limite financière de responsabilité ne s'applique pas au préjudice corporel ou moral ni au préjudice matériel causé par une faute intentionnelle ou une faute lourde.

## **23. PÉNALITÉS**

Le Ministère appliquera des pénalités au prestataire de services en cas de manquement ou d'inexécution du contrat, pour une raison attribuable au prestataire de services.

Le montant total cumulatif des pénalités ne pourra pas dépasser 15 % de la valeur du contrat inscrite à l'article 10 « Limite de responsabilité financière ».

Sans exclure tout autre moyen à la disposition du Ministère pour réclamer le montant des pénalités, le Ministère pourra déduire le montant des pénalités aux sommes dues ou pouvant devenir dues au prestataire de services.

De plus, le prestataire de services est en demeure du seul fait du non-respect d'une des obligations prévues aux clauses de pénalités, et ce, sans qu'aucun avis à cet effet ne lui ait été transmis. L'application des pénalités n'empêche pas le Ministère d'exercer tout autre recours.

### **Pénalités pour le dépassement du délai de transmission des documents au Ministère**

Sous réserve des alinéas suivants, en cas de non-respect du délai de transmission des documents numériques (article 2.2.1 « Types de services à fournir et biens livrables à produire ») du document d'appel d'offres, le Ministère pourra appliquer une pénalité de 500 \$ par 24 heures de retard et, si ce n'est toujours pas réglé après 48 heures, la pénalité sera augmentée à 2 000 \$ par 24 heures de retard.

Aucune pénalité n'est appliquée pour le dépassement du délai de transmission des documents pendant le déroulement de la phase préparatoire du mandat.

Aucune pénalité n'est appliquée pour les retards provoqués par un sinistre dans la mesure où celui-ci est en lien direct avec le retard. À cet égard le prestataire de services doit documenter l'événement et démontrer à la satisfaction du Ministère que le non-respect du délai de transmission des documents numérisés est dû au sinistre.

À titre d'exemple, aux fins du présent article, est considéré comme un sinistre : feu, inondations, fuites d'eau, tremblements de terre, explosions et autres formes de catastrophe naturelle.

### **Pénalités pour niveau insuffisant de la qualité de la numérisation**

À chaque trimestre, le Ministère déterminera le niveau de qualité de la numérisation (NQ) effectuée par le prestataire de services (article 2.3.7 « Processus de réception et d'approbation des biens livrables ou des services rendus ») du document d'appel d'offres).

Lorsque le niveau de qualité de la numérisation (NQ) n'atteint pas les exigences du Ministère, celui-ci pourra appliquer une pénalité. Cette dernière s'applique pour tous les documents numériques non-conformes transmis au Ministère au cours de la période d'évaluation du NQ qui excèdent le 1 % de non-conformité accepté par le Ministère.

Afin de calculer la pénalité à appliquer, le nombre de documents non-conforme excédent le 1 % sera multiplié à 50 % du prix de la numérisation unitaire inscrit à l'annexe C « Bordereau de prix ».

### **Pénalités pour manquement aux obligations de reprise de numérisation**

En cas du non-respect de l'obligation d'effectuer les ajustements nécessaires et de reprendre la numérisation des documents non-conformes dans un délai de 48 heures jusqu'à la conformité aux exigences de l'appel d'offres, ce dernier pourra appliquer une pénalité de 500 \$ par jour de retard calculé à partir du moment où le Ministère transmet au prestataire de services la demande d'ajustements et de reprise de numérisation du ou des documents.

Aucune pénalité n'est appliquée pour la non-conformité des documents pendant le déroulement de la phase préparatoire du mandat.

### **Pénalités pour le dépassement du délai maximal de conservation des documents papier et numériques**

En cas de non-respect du délai maximal de conservation des documents, tel que précisé à l'article 2.2.1 « Types de services à fournir et biens livrables à produire » du document d'appel d'offres, le Ministère pourra appliquer au prestataire de services, à titre de pénalité, 500 \$ par jour de retard de la destruction et si les documents ne sont toujours pas détruits après 10 jours, la pénalité sera augmentée à 2 000 \$ par jour de retard.

Pour l'application de cette pénalité, le Ministère considère qu'il y a dépassement du délai maximal de conservation des documents lorsque le délai d'un mois dont dispose le prestataire de services pour effectuer la destruction des documents est échu. Le calcul du montant de cette pénalité est effectué sur la base du temps écoulé entre la date de dépassement de ce délai d'un mois et la date réelle de destruction du document inscrite sur le certificat de destruction transmis par le prestataire de services au Ministère. Le Ministère se réserve la possibilité d'exiger du prestataire de services toute preuve additionnelle de destruction de documents qu'il jugera nécessaire d'obtenir.

### **Pénalités en cas de non-respect des exigences de sécurité et de la protection des renseignements personnels et confidentiels**

En cas de non-respect des exigences de sécurité et de la protection des renseignements personnels et confidentiels, le Ministère pourra appliquer au prestataire de services les pénalités suivantes selon les niveaux de gravité de l'incident précisés à l'article 2.3.2.5. « Gestion des incidents de sécurité de l'information » du document d'appel d'offres :

- 1 500 \$ par incident de niveau 1 (faible ou limité);
- 15 000 \$ par incident de niveau 2 (modéré);
- 50 000 \$ par incident de niveau 3 (élevé);
- 150 000 \$ par incident de niveau 4 (très élevé).

Le Ministère se réserve le droit d'évaluer les préjudices causés par le non-respect des exigences de sécurité et de la protection des renseignements personnels et confidentiels et leurs implications pour le Ministère et le gouvernement afin d'établir le niveau d'incident à la suite de cette évaluation.

En plus des pénalités qui peuvent être appliquées, le Ministère se réserve le droit de résilier le contrat pour tout non-respect des exigences de sécurité et de la protection des renseignements personnels et confidentiels.

### **Pénalités en cas de perte de certification**

Si une certification exigée en vertu des articles 4.6 et 4.7 du présent document d'appel d'offres, a été fournie et prise en compte dans le calcul des marges préférentielles accordées au prestataire de services lors de l'analyse des soumissions et devient invalide durant le contrat, le Ministère pourra appliquer au prestataire de services, une pénalité de 500 \$ par jour pour chaque certification invalide, jusqu'à concurrence de 5 % de la valeur du contrat pour le total de ces pénalités.

### **Pénalités liées aux ressources**

Si le prestataire de services n'est pas en mesure de fournir le chargé de mandat proposé dans sa soumission dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de début du contrat, sauf dans les cas de force majeure énoncés à l'article 2.3.3.3 « Remplacement du chargé de mandat » du document d'appel d'offres, une pénalité de vingt mille dollars (20 000 \$) lui sera appliquée.

Si le prestataire de services doit remplacer le chargé de mandat parce qu'il ne satisfait pas aux exigences pour la réalisation du contrat (exemples : travail insatisfaisant, absence prolongée ou répétée, ou autre raison), il doit alors proposer une ressource de remplacement (démonstration et CV à l'appui) à la satisfaction du Ministère, selon les modalités prévues à l'article 2.3.3.3 « Remplacement du chargé de mandat » du document d'appel d'offres. À défaut, une pénalité de 1 000 \$ par jour est appliquée à compter de la demande du Ministère jusqu'à la date où le Ministère conclut que cette ressource est satisfaisante. Les jours requis pour l'analyse de la ressource de remplacement pourront être déduits de la pénalité seulement si celle-ci est jugée satisfaisante par le Ministère.

Toutefois la présentation d'une ressource de remplacement n'a pas pour effet de suspendre l'application de la pénalité. De plus, tout délai additionnel pour compléter ou préciser le dossier de la ressource de remplacement, à la demande du Ministère, est sujet à l'application de la pénalité.

## **24. ASSURANCES**

Le prestataire de services s'engage à maintenir en vigueur jusqu'à la fin du contrat une police d'assurance responsabilité civile. Cette police doit avoir une limite d'indemnité unique d'au moins trois millions de dollars (3 000 000 \$) couvrant les dommages corporels et matériels.

Si le prestataire de services a sa place d'affaires à l'extérieur du Canada, il doit aussi joindre une lettre de son assureur qui confirme que son assurance responsabilité s'applique sur le territoire du Canada.

Le montant de l'assurance responsabilité devra être exprimé en dollars canadiens. S'il est exprimé dans une autre devise, il devra couvrir la totalité du montant exigé en dollars canadiens après conversion de cette couverture au taux de change en vigueur le jour de la fermeture de l'appel d'offres.

Le prestataire de services doit maintenir cette assurance pour toute la durée du contrat. Il doit faire parvenir une preuve de renouvellement de son assurance au Ministère pour tous les renouvellements couvrant la durée du contrat. Le prestataire de services doit indiquer le numéro de l'appel d'offres ou le numéro de contrat ainsi que l'objet du contrat sur la preuve d'assurance fournie. En tout temps, le Ministère se réserve le droit d'exiger du prestataire de services qu'il lui fournisse une preuve du renouvellement de son assurance.

## **25. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX**

Malgré toute autorisation ou approbation donnée aux fins de rémunération aux différentes étapes d'exécution du contrat, le Ministère se réserve le droit, lors de la réception définitive des travaux, de refuser, en tout ou en partie, les travaux exécutés qui n'auraient pas été exécutés conformément aux exigences du présent contrat.

Le Ministère fait connaître par avis écrit son refus d'une partie ou de l'ensemble des travaux exécutés par le prestataire de services dans les quarante-cinq (45) jours de la réception définitive des travaux. L'absence d'avis dans le délai prescrit signifie que le Ministère accepte les travaux exécutés par le prestataire de services.

Le Ministère ne pourra refuser les travaux exécutés par le prestataire de services que pour une bonne et valable raison relative à la qualité du travail, compte tenu du mandat donné au prestataire de services et des attentes qui peuvent raisonnablement en découler.

Le Ministère se réserve le droit de faire reprendre les travaux ainsi refusés par un tiers ou par le prestataire de services, aux frais de ce dernier.

## **26. REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL**

À l'expiration du présent contrat, le prestataire de services devra remettre au Ministère, dans les mêmes conditions, tous les documents et équipements que ce dernier lui aura fournis relativement à l'exécution du présent contrat, ceux-ci étant et demeurant la propriété entière et exclusive du Ministère.

## **27. FORCE MAJEURE**

En cas de délais ou retards dans l'exécution du contrat occasionnés par une force majeure, le Ministère pourra, à sa discrétion, appliquer l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- prolonger les délais prévus à l'article 5;
- résilier de plein droit le présent contrat par avis au prestataire de services qui est alors rémunéré pour l'ensemble des services rendus à la date de résiliation du contrat sans autre compensation ni indemnité pour la perte de tous profits anticipés.

## **28. CESSION DE CONTRAT**

Les droits et obligations contenus au présent contrat ne peuvent, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie, sans l'autorisation du Ministère.

## **29. SUSPENSION DES TRAVAUX**

Le Ministère pourra en tout temps suspendre, en partie ou en totalité, l'exécution du présent contrat. Pour ce faire, le Ministère devra aviser le prestataire de services par écrit cinq (5) jours avant la date prévue pour la suspension.

Le prestataire de services devra cesser les travaux faisant l'objet de la suspension à la date prévue dans l'avis et prendre toutes les mesures nécessaires pour conserver en bon état les travaux déjà effectués, l'équipement et le matériel. Le prestataire de services s'engage à respecter toute directive du Ministère à cet effet.

Dans les cinq (5) jours suivants la réception d'un avis écrit du Ministère à cet effet, le prestataire de services devra reprendre et poursuivre les travaux, conformément aux dispositions du contrat, à l'exception du délai d'exécution qui sera prolongé d'une période égale à la durée de la suspension des travaux.

Le Ministère paiera au prestataire de services tous les frais de conservation que la suspension des travaux lui aura occasionnés. Le prestataire de services n'aura toutefois droit à aucune autre indemnité pour dommages subis en raison de la suspension.

## **30. RÉSILIATION**

### **30.1 Résiliation avec motif**

Le Ministère se réserve le droit de résilier ce contrat pour l'un des motifs suivants :

- 1) le prestataire de services fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
- 2) le prestataire de services cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;
- 3) le prestataire de services lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- 4) le prestataire de services est déclaré coupable d'une infraction à la Loi sur la concurrence relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une administration publique au Canada sans toutefois avoir encore été inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA);
- 5) le prestataire de services est responsable d'un bris de confidentialité ou d'une perte de documents du Ministère sous sa responsabilité.

Pour ce faire, le Ministère adresse un avis écrit de résiliation au prestataire de services énonçant le motif de résiliation.

S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 1), à l'exception des cas de bris de confidentialité ou de perte des documents du Ministère, le prestataire de services devra remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit à cet avis, à défaut de quoi ce contrat sera automatiquement résilié; la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ce délai.

S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 2), 3) 4) ou 5), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur des biens livrés ou des services rendus jusqu'à la date de la résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité que ce soit, et ce, à la condition qu'il remette au Ministère tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le prestataire de services avait obtenu une avance monétaire, il devra la restituer dans son entièreté.

Le prestataire de services sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par le Ministère du fait de la résiliation du contrat.

En cas de poursuite du contrat par un tiers, le prestataire de services devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour le Ministère.

### **30.2 Résiliation sans motif**

Le Ministère se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour lui de motiver la résiliation.

Pour ce faire, le Ministère doit adresser un avis écrit de résiliation au prestataire de services. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des biens livrés ou des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

### **30.3 Récupération des documents en cas de résiliation du contrat**

Dans l'éventualité où un processus de résiliation de contrat avec ou sans motif doit être appliqué, le prestataire de services s'engage à assurer, sans frais additionnel, la protection des renseignements personnels et confidentiels en sa possession conformément aux exigences du présent contrat, et ce, jusqu'à la fin du processus de résiliation.

À cet effet, et sauf avis contraire émis par le Ministère, le prestataire de services s'engage à :

- 1) Remettre au Ministère la totalité des documents physiques détenus par le prestataire de services dans le cadre du contrat. Le Ministère assurera le transport de ces documents et déduira les frais de récupération des documents des sommes dues au prestataire.
- 2) Transmettre tous les documents numériques au Ministère conformément aux exigences de l'appel d'offres et procéder ensuite, dans le délai prescrit à cet avis de résiliation à la destruction de tous les documents numériques.

## **31. MODIFICATION DU CONTRAT**

Toute modification au contenu du présent contrat devra faire l'objet d'une entente écrite entre les deux parties. Cette entente ne peut changer la nature du contrat et elle fera partie intégrante du présent contrat.

**32. MODES AMIABLES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

Si un différend survient dans le cours de l'exécution du contrat ou sur son interprétation, les parties s'engagent, avant d'exercer tout recours, à rechercher une solution amiable à ce différend et, si besoin est, à faire appel à un tiers, selon des modalités à convenir, pour les assister dans la recherche de cette solution.

**33. COMMUNICATIONS**

Les communications et avis devant être transmis en vertu du présent contrat, pour être valides et lier les parties, doivent être transmis par écrit et être transmis, à l'adresse de la partie concernée, par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis.  
Tout changement d'adresse de l'une des parties doit faire l'objet d'un avis écrit à l'autre partie.

**34. LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT**

Le prestataire de services s'engage à respecter, dans l'exécution du présent contrat, les lois et règlements en vigueur au Québec applicables à l'exécution du présent contrat et en cas de contestation, les tribunaux du Québec seront seuls compétents.

Le prestataire de services reconnaît avoir lu et accepté toutes et chacune des clauses du présent contrat en pleine connaissance de cause.

**35. CLAUSE FINALE**

Tout engagement financier du gouvernement du Québec n'est valide que s'il existe, sur un crédit, un solde disponible suffisant pour imputer la dépense découlant de cet engagement conformément aux dispositions de l'article 21 de la *Loi sur l'administration financière* (chapitre A-6.001).

**EN FOI DE QUOI**, les parties ont signé,

**LE PRESTATAIRE DE SERVICES**

Représenté par :



André Cavanagh  
Président

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Endroit

**LA MINISTRE DE L'EMPLOI**

Représentée par :



Dany Roy  
Sous-ministre adjoint par intérim  
Secteur des services à la gestion et des  
ressources informationnelles

2023-03-03

\_\_\_\_\_

Date

\_\_\_\_\_

Québec

\_\_\_\_\_

Endroit

**ANNEXE A – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ**

**TITRE DE L'APPEL D'OFFRES : SERVICES DE NUMÉRISATION POUR LE MESS**

**NUMÉRO DE L'APPEL D'OFFRES : 700001657-2**

**NUMÉRO DU CONTRAT : 700352634**

**Le présent engagement de confidentialité concerne la protection des renseignements personnels et confidentiels qui pourront m'être communiqués ou auxquels je pourrai avoir accès dans le cadre de l'exécution des travaux prévus à ce contrat.**

Je, soussigné(e), \_\_\_\_\_, exerçant mes fonctions au sein de  
(Nom et fonction du représentant du prestataire de services)

\_\_\_\_\_, déclare formellement ce qui suit :  
(Nom du prestataire de services)

1. Choisir une des deux (2) options suivantes : (cochez la case appropriée)

- Je suis un(e) employé(e) de cette entreprise, et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du mandat faisant l'objet du contrat de service précité, intervenu entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et mon employeur en date du \_\_\_\_\_.
- Je suis un(e) sous-contractant(e) de cette entreprise, et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du mandat faisant l'objet du contrat de services précité, intervenu entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et cette entreprise en date du \_\_\_\_\_.

2. Je m'engage à assurer la protection des renseignements personnels et confidentiels détenus par l'entreprise ou le sous-contractant, conformément aux exigences énoncées dans la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et, plus particulièrement :

- à prendre connaissance des renseignements personnels et confidentiels uniquement si j'y suis autorisé(e) et s'ils sont nécessaires à l'exercice de mes fonctions;
- à ne pas révéler ou communiquer, sans y être dûment autorisé(e) aucun renseignement personnel ou confidentiel dont j'aurai eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions;
- à respecter les politiques, les directives, les procédures et les normes établies par l'entreprise ou le sous-contractant relativement à la protection des renseignements personnels et confidentiels.

3. Je m'engage, sans limites de temps, à garder le secret le plus entier, à ne pas communiquer ni permettre que soit communiqué à quiconque quelque renseignement ou document, quel qu'en soit le support, qui me sera communiqué ou dont je prendrai connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exécution de mes fonctions, à moins d'avoir été dûment autorisé à se faire par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou par l'un de ses représentants autorisés;

4. Je m'engage également, sans limites de temps, à ne pas faire usage d'un tel renseignement ou document à une fin autre que celle s'inscrivant dans le cadre des rapports contractuels entretenus entre mon employeur et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale dans le cadre du sous-contrat sous la responsabilité du prestataire de services signataire du contrat avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le cas échéant;

5. J'ai été informé(e) que le défaut par le (la) soussigné(e) de respecter tout ou partie du présent engagement de confidentialité m'expose ou expose mon employeur à des recours légaux, des réclamations, des poursuites et toutes autres procédures en raison du préjudice causé pour quiconque est concerné par le contrat précité;

6. Je confirme avoir lu les termes du présent engagement et en avoir saisi toute la portée.

ET J'AI SIGNÉ À \_\_\_\_\_

CE \_\_\_\_\_ JOUR DU MOIS DE \_\_\_\_\_ DE L'AN \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Signature

Note : Comme précisé dans l'appel d'offres et dans le contrat, le prestataire de services doit faire signer les membres de son personnel et celui de ses sous-contractants, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, le formulaire « Engagement de confidentialité » se trouvant dans la présente annexe. Cependant, malgré le fait que le Ministère privilégie l'utilisation de ce formulaire pour les engagements de confidentialité, le prestataire de services peut utiliser d'autres formes d'engagement de confidentialité, sous réserve du respect des exigences suivantes :

- a. L'engagement de confidentialité doit être signé individuellement par les employés du prestataire de services et, si c'est le cas, les employés du sous-contractant.
- b. L'engagement de confidentialité doit couvrir la protection des renseignements personnels et confidentiels.
- c. L'engagement de confidentialité doit couvrir le respect des obligations, les exigences et les clauses énoncées dans l'appel d'offres et le contrat avec le Ministère, sans nécessairement référer au Ministère.
- d. L'engagement de confidentialité ne doit en aucun cas restreindre ou modifier les exigences de l'appel d'offres.
- e. Le prestataire de services doit préciser si la personne qui a signé l'engagement de confidentialité est un(e) employé(e) du prestataire de services ou du sous-contractant.

**ANNEXE B – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS ET CONFIDENTIELS**

TITRE DE L'APPEL D'OFFRES : **SERVICES DE NUMÉRISATION POUR LE MESS**

NUMÉRO DE L'APPEL D'OFFRES : **700001657-2**

NUMÉRO DU CONTRAT : **700352634**

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_

*Prénom et nom de l'employé(e)*

exerçant mes fonctions au sein de \_\_\_\_\_

dont le bureau principal est situé à l'adresse \_\_\_\_\_

déclare solennellement que je suis dûment autorisé(e) pour certifier que les renseignements personnels et confidentiels communiqués par le Ministère ou toute autre personne dans le cadre du projet octroyé à \_\_\_\_\_

*Nom du prestataire de services*

et qui prend fin le \_\_\_\_\_, ont été détruits selon les méthodes suivantes :

*Date*

**(Cochez la ou les cases appropriées)**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | par déchiquetage : renseignements sur support papier   |
| <input type="checkbox"/> | par destruction logique et effacement physique en utilisant un logiciel de réécriture : renseignements sur support informatique  |
| <input type="checkbox"/> | par destruction logique et attestation du prestataire de services pour l'information hébergée en impartition chez un tiers : préciser les modalités d'impartition et de destruction. |
| <input type="checkbox"/> | par un autre mode de destruction : préciser le support et le mode de destruction<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____   |

EN FOI DE QUOI, J'AI SIGNÉ À \_\_\_\_\_ ,

CE \_\_\_\_\_ JOUR DU MOIS DE \_\_\_\_\_ DE L'AN \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Signature*

**À remplir, seulement, APRÈS la destruction des renseignements, à la fin du contrat.**

## ANNEXE C – BORDEREAU DE PRIX

TITRE DE L'APPEL D'OFFRES : **SERVICES DE NUMÉRISATION POUR LE MESS**

NUMÉRO DE L'APPEL D'OFFRES : 700001657-2

NUMÉRO DU CONTRAT : 700352634

| BIENS LIVRABLES ET SERVICES RENDUS   | PRIX UNITAIRE |
|--|---------------|
| <b>Volet A – Numérisation des dossiers actifs (massive)</b>  |               |
| Réception des documents, préparation matérielle des dossiers à numériser, numérisation des dossiers, contrôle de la quantité et de la qualité, transmission des documents numériques, conservation des documents.              | 0,0385 \$     |
| Destruction des documents  | 0,00 \$       |
| <b>Volet B – Numérisation des documents entrants</b>   |               |
| Réception des documents, préparation matérielle des documents à numériser, numérisation des documents, contrôle de la quantité et de la qualité, transmission des documents numériques, conservation des documents.            | 0,0385 \$     |
| Destruction des documents  | 0,00 \$       |
| <b>Volet C – Numérisation de dossiers à la demande</b>   |               |
| Réception des documents, préparation matérielle des dossiers à numériser, numérisation des dossiers, contrôle de la quantité et de la qualité, transmission au Ministère des documents numériques, conservation des documents. | 0,0385 \$     |
| Destruction des documents  | 0,00 \$       |

**Centre de services partagés du Québec**

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Fournisseur :</b> 715920      NEQ : 1163421812<br/> <b>Constellio inc.</b><br/>         1265, boul. Charest Ouest<br/>         suite 1040<br/>         Québec QC G1N 2C9<br/>         Canada<br/>         Téléphone : 877 655-0321    Télécopieur : 877 655-2844</p> | <p><b>Adresse de livraison/lieu d'exécution</b><br/>         Voir texte article 6.1</p>  |
| <p><b>Émetteur</b><br/>         .<br/> <b>Centre de services partagés du Québec</b></p>  | <p><b>Envoyez l'original de la facture à :</b><br/>         Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale<br/>         Direction des services à l'organisation<br/>         Édifice J.A. Tardif, 2e étage<br/>         425, rue Jacques-Parizeau<br/>         Québec QC G1R 4Z1<br/>         Canada</p>  |
| <p><b>Pour tout renseignement, veuillez vous adresser à :</b><br/>         Nom :            Lessard, Marie-Josée<br/>         Téléphone : 418-528-0880, p. 4461<br/>         Courriel :       Marie-Josée.Lessard@cspq.gouv.qc.ca</p>                                      | <p>Le numéro du contrat doit apparaître sur les emballages, les factures, les connaissements, les bordereaux d'expédition et de livraison et sur tout document pertinent produit à l'occasion de ce contrat.<br/>         Le fournisseur est tenu de fournir en français l'inscription sur un produit, sur son contenant ou sur son emballage, sur un document ou objet accompagnant ce produit, y compris le mode d'emploi et le certificat de garantie, ainsi que les factures et les reçus. De plus, il doit satisfaire à toutes autres exigences linguistiques qui lui seraient applicables.</p> |
|  |  |

**Solution de gestion électronique des documents pour le MTESS**

**LES DOCUMENTS CI-ANNEXÉS FONT PARTIE INTÉGRANTE DU PRÉSENT CONTRAT COMME S'ILS Y ÉTAIENT AU LONG RÉCITÉS.**

DECLARATION CONCERNANT LA TAXE DE VENTE DU QUÉBEC ET LA TAXE SUR LES PRODUITS ET SERVICES : Ceci certifie que les biens ou les services commandés ou achetés avec les deniers publics pour être utilisés par l'acquéreur sont assujettis à la taxe de vente du Québec (TVQ) et à la taxe sur les produits et services (TPS/TVH) lorsque celles-ci sont applicables.

**Montant : 1 624 675,00**

  
 \_\_\_\_\_  
 Signature du représentant autorisé de l'Émetteur

2020-07-31  
 \_\_\_\_\_  
 Date

Le Centre de services partagés du Québec (CSPQ), émetteur de l'appel d'offres numéro 999109112, accepte votre soumission et vous octroie le contrat pour l'acquisition des produits indiqués dans ces documents pour le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ci-après appelé le MTESS ou « organisme public ». Cette acceptation constitue, avec la soumission et les documents d'appel d'offres afférents, le contrat entre les deux parties. Aucune modification ne peut être faite sans l'approbation de la Direction générale des services en gestion contractuelle (DGSGC) du CSPQ.

RÉFÉRENCE : Demande de bien numéro 700449228 du MTESS.

## 1. INTERPRÉTATION

### 1.1. ORDRE DE PRIORITÉ DES DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat est constitué des documents suivants :

- 1) le contrat dûment rempli et signé, les demandes de livraison, le cas échéant, ainsi que les avenants au contrat;
- 2) les documents d'appel d'offres qui comprennent notamment l'avis d'appel d'offres, la description des besoins, les instructions aux fournisseurs, les conditions générales, les annexes et, le cas échéant, les conditions générales complémentaires et les addendas;
- 3) la soumission complétée par le fournisseur adjudicataire.

En cas de conflit entre les termes de l'un ou l'autre de ces documents, les termes du document qui figure en premier dans la liste prévalent sur ceux des documents qui le suivent.

Le présent contrat constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au contrat est réputée nulle et sans effet. Après l'adjudication du présent contrat, le fournisseur ne peut exiger du CSPQ ou de l'un de ses clients de signer quelque autre document que ce soit en rapport avec l'objet du présent contrat sous peine de voir son contrat résilié.

### 1.2. LOIS ET RÈGLEMENTS

Le fournisseur s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur au Québec applicables à l'exécution du présent contrat.

Tout contrat est régi par le droit applicable au Québec, en cas de contestation, les tribunaux du Québec sont seuls compétents. Tout recours exercé par un fournisseur contre le CSPQ dans le cadre de cet appel d'offres doit être intenté dans le district judiciaire de Québec.

## 2. REPRÉSENTANT DES PARTIES

Le CSPQ, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute modification contractuelle, désigne la personne suivante pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le CSPQ en avise le fournisseur dans les meilleurs délais.

Marie-Josée Lessard  
Conseillère en acquisition  
Direction générale des services en gestion contractuelle  
880, chemin Sainte-Foy, 9<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1S 2L2  
Téléphone : 418 528-0880, poste 4461  
Courriel : marie-josee.lessard@cspq.gouv.qc.ca

Le MTESS désigne la personne suivante pour le représenter lors de la réalisation du contrat. Si un remplacement était rendu nécessaire, il en avise le fournisseur dans les meilleurs délais.

Nathalie Beaulieu  
Directrice des ressources matérielles  
Direction générale des services à l'organisation (DGSO)  
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS)  
425, rue Jacques-Parizeau, 2<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1  
Téléphone : 418 646-0425, poste 42252  
Courriel : nathalie.beaulieu@mtess.gouv.qc.ca

De même, le fournisseur désigne la personne suivante pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le fournisseur en avise le représentant du CSPQ dans les meilleurs délais.

Rida Benjelloun  
Président  
Constellio inc.  
1265, boulevard Charest Ouest, suite 1040  
Québec (Québec) G1N 2C9  
Téléphone : 418 262-3222  
Courriel : rida.benjelloun@constellio.com

### 3. DURÉE DU CONTRAT

Le contrat entre en vigueur à la date de signature et a une durée de cinq (5) ans.

### 4. MONTANT DU CONTRAT

Le montant maximal du présent contrat est de 1 624 675 \$, incluant une partie ferme de 1 249 750 \$ ainsi qu'une portion à commandes de 343 681,25 \$ et une portion à exécution sur demande de 31 243,75 \$. Les quantités prévues pour la portion à commandes et à exécution sur demande ne constituent pas un engagement pour le CSPQ à acheter des biens et services pour la valeur indiquée ci-dessus.

### 5. MODALITÉS PARTICULIÈRES DE PAIEMENT

Les paiements s'effectueront en plusieurs versements selon les modalités énoncées à la section 9 de l'annexe 14 « Devis technique » et selon les modalités de l'article 5.2 « PAIEMENT » de l'appel d'offres.

#### 5.1. Solution logicielle (modules et licences)

##### Modules

Le paiement des modules de la solution logicielle s'effectuera, sur présentation de facture, en trois (3) versements ainsi répartis :

1. Un montant représentant 10 % de la valeur des acquisitions des modules à la suite de la signature du contrat.
2. Un montant représentant 70 % de la valeur des acquisitions des modules à la suite de la mise en service de la solution.
3. Un montant représentant 20 % de la valeur des acquisitions des modules à la suite de l'acceptation finale de la solution.

##### Licences

Le paiement des licences de la solution logicielle s'effectuera, sur présentation de facture, en deux (2) versements ainsi répartis :

1. Un montant représentant 10 % de la valeur des acquisitions de toutes les licences prévues au document d'appel d'offres dans la catégorie « Acquisitions fermes » à la suite de la signature du contrat.
2. Un montant représentant 90 % de la valeur des acquisitions des licences s'effectuera à la suite de la livraison des licences selon le calendrier d'utilisation de la solution présenté à la section 2.8.1 « Acquisitions fermes » du devis technique.

#### 5.2. Implantation

##### Services pour l'implantation

Le paiement des services pour l'implantation de la solution, tels que décrits à la section 7.3 « Formation » du devis technique, s'effectuera, sur présentation de facture, en plusieurs versements ainsi répartis :

1. Un montant représentant 60 % du montant forfaitaire pour les services pour l'implantation de la solution à la suite de la signature du contrat.
2. Un montant représentant 30 % du montant forfaitaire pour les services pour l'implantation de la solution à la suite de la mise en service de la solution.
3. Un montant représentant 10 % du montant forfaitaire pour les services pour l'implantation de la solution à la suite de l'acceptation finale de la solution.

Aucun honoraire ne sera payable au fournisseur pour les services applicables à des reprises de travaux qui résultent d'erreurs ou d'omissions de la part du fournisseur, de son personnel ou du personnel d'un sous-traitant.

### Services de formation

Le paiement du service de formation sera effectué après que la formation ait été donnée selon les exigences décrites à la section 7.3 « Formation » du devis technique et sur présentation d'une facture.

Le fournisseur devra effectuer la facturation au MTESS du service de formation dans un délai maximal de 30 jours suivant la réalisation de ce service.

### **5.3. Services de maintenance et assistance technique**

Le paiement des services de maintenance et d'assistance technique, tels que décrits à la section 8 « Services de maintenance et assistance technique » du devis technique, se fera en plusieurs versements ainsi répartis :

1. Un montant représentant 10 % du montant forfaitaire pour les services de maintenance et assistance technique, à la suite de la signature du contrat.
2. Paiements effectués sur une base annuelle :
  - 2.1 Un montant représentant 90 % du montant forfaitaire pour les services de maintenance et assistance technique de l'année un (1), à la suite de la mise en service de la solution, sur présentation de la facture. Le paiement de ces services sera proportionnel à la période couverte qui est comprise entre la date de mise en service de la solution et la date du deuxième anniversaire de la signature du contrat.
  - 2.2 Un montant représentant 90 % du montant forfaitaire pour les services de maintenance et assistance technique de l'année deux (2) du contrat, en début de l'année, à la date anniversaire de la signature du contrat, sur présentation de la facture.
  - 2.3 Un montant représentant 90 % du montant forfaitaire pour les services de maintenance et assistance technique de l'année trois (3) du contrat, en début de l'année, à la date anniversaire de la signature du contrat, sur présentation de la facture.
  - 2.4 Un montant représentant 90 % du montant forfaitaire pour les services de maintenance et assistance technique de l'année quatre (4) du contrat, en début de l'année, à la date anniversaire de la signature du contrat, sur présentation de la facture.
  - 2.5 Un montant représentant 90 % du montant forfaitaire pour les services de maintenance et assistance technique de l'année cinq (5) du contrat, en début de l'année, à la date anniversaire de la signature du contrat, sur présentation de la facture.

**Le paiement pour les acquisitions à commandes**, effectuées selon les exigences décrites à la section 2.8.2 « Portion à commandes » du devis technique, deviendra exigible sur présentation de la facture par le fournisseur et sur approbation du MTESS.

**Le paiement pour les acquisitions à exécution sur demande**, effectuées selon les exigences décrites à la section 2.8.3 « Portion à exécution sur demande » du devis technique, deviendra exigible sur présentation de la facture par le fournisseur et sur approbation du MTESS. La facture devra faire état des éléments suivants :

- a) nature des services rendus;
- b) heures travaillées pour effectuer les travaux (feuille de temps détaillée pour chaque ressource);
- c) ressources affectées;
- d) nombre d'heures effectuées par chacune des ressources et par projet;
- e) montant total à être payé pour chaque ressource par projet;
- f) grand total des montants à être versés pour la facture reçue.

Aucun honoraire ne sera payable au fournisseur pour les services applicables à des reprises de travaux qui résultent d'erreurs ou d'omissions de la part du fournisseur, de son personnel ou du personnel d'un sous-traitant.

Le fournisseur doit effectuer la facturation au MTESS de tout service professionnel rendu, dans un délai maximal de 30 jours suivant la réalisation de ce service.

## **6. LIVRAISON**

### **6.1. ADRESSE DE LIVRAISON**

La livraison des biens et services doit être effectuée à l'endroit suivant :

Centre de services partagés du Québec  
Direction principale des services en centre de traitement  
1500, rue Cyrille-Duquet, Rez-de chaussée  
Québec (Québec) G1N 2E5

## 6.2. CONDITIONS DE LIVRAISON

Le fournisseur doit livrer les biens et services selon le calendrier de livraison entendu avec le MTESS.

## 6.3. PÉNALITÉ EN CAS DE RETARD DANS LE DÉLAI DE LIVRAISON

Le MTESS peut appliquer une pénalité au fournisseur lorsque certaines conditions ou exigences ne sont pas respectées ou qu'elles ne rencontrent pas les objectifs attendus.

Peu importe le contexte et nonobstant toutes précisions ou interprétations contraires, les pénalités prévues aux documents d'appel d'offres sont cumulables. Le montant total cumulatif des pénalités ne pourra pas dépasser 10 % de la valeur du contrat excluant les pénalités applicables pour le remplacement de ressources (voir section 10.3 du devis technique).

Le fournisseur devra émettre une note de crédit équivalente au montant de la pénalité.

Sans exclure tout autre moyen à la disposition du MTESS pour réclamer le montant des pénalités, le MTESS pourra déduire le montant des pénalités aux sommes dues au fournisseur.

De plus, le fournisseur est en demeure du seul fait du non-respect d'une des obligations prévues aux clauses de pénalités, et ce, sans qu'aucun avis à cet effet ne lui ait été transmis.

### 6.3.1. Pénalités en cas de retard de la mise en service

En cas de non-respect du délai de mise en service **pour une raison attribuable au fournisseur**, le MTESS pourra exiger du fournisseur, à titre de pénalité, 500 \$ par jour, jusqu'à concurrence de 10 % du montant total du contrat.

### 6.3.2. Pénalités pour service d'assistance technique et de maintenance inadéquat

Le MTESS pourrait imposer au fournisseur une pénalité de 500 \$ par jour calendrier ou partie d'un jour en cas de non-respect des délais prévus au point 8.2.5.2 « Délais de service » du devis technique, **pour une raison attribuable au fournisseur**, jusqu'à la reprise des opérations suivant le signalement de l'état de la situation par le représentant du MTESS.

Le montant annuel total des pénalités pour le service d'assistance technique et de maintenance inadéquat ne pourra excéder un montant équivalent à 10 % du coût annuel du service de maintenance et assistance technique. Ce montant sera déduit des sommes dues au fournisseur lors du paiement des biens ou des services consommés.

### 6.3.3. Pénalités liées aux ressources

#### 6.3.3.1. Remplacement d'une ressource stratégique

Si le fournisseur doit remplacer une ressource stratégique présentée au dépôt de sa soumission ou en fonction, parce que cette ressource ne satisfait pas aux exigences de qualité pour la réalisation du contrat ou pour des raisons non-conformes aux modalités énoncés à la section 5.5.1 « Remplacement d'une ressource » du devis technique, une pénalité de 0,5 % du montant total du contrat, jusqu'à concurrence de 20 000 \$, est appliquée, et ce, même si le remplacement de cette ressource stratégique a été autorisé par le MTESS.

Pour toute demande de remplacement, le fournisseur doit proposer une ressource de remplacement (démonstration et CV à l'appui), selon les modalités prévues à la section 5.5.1 « Remplacement d'une ressource » du devis technique. À défaut, une pénalité de 500 \$ par jour est appliquée suivant l'écoulement du délai jusqu'à la date d'une décision du MTESS qui conclut que la ressource de remplacement est satisfaisante. La pénalité est ajustée en fonction des jours requis par le MTESS pour l'analyse de la ressource de remplacement seulement si celle-ci est jugée satisfaisante par le MTESS.

La présentation d'une ressource de remplacement n'a pas pour effet de suspendre l'application de la pénalité. De plus, tout délai additionnel pour compléter ou préciser le dossier de la ressource de remplacement, à la demande du MTESS, est sujet à l'application de la pénalité.

#### 6.3.3.2. Remplacement d'une ressource non stratégique

Si le fournisseur doit remplacer une ressource non stratégique présentée au dépôt de sa soumission ou en fonction, il doit proposer une ressource de remplacement (démonstration et CV à l'appui) à la satisfaction du MTESS, selon les modalités prévues à la section 5.5.1 « Remplacement d'une ressource » du devis technique. À défaut, une pénalité de 250 \$ par jour est appliquée suivant l'écoulement du délai jusqu'à la date d'une décision du MTESS qui conclut que la ressource de remplacement est satisfaisante. La pénalité est ajustée en fonction des jours requis par le MTESS pour l'analyse de la ressource de remplacement seulement si celle-ci est jugée satisfaisante par le MTESS.

La présentation d'une ressource de remplacement n'a pas pour effet de suspendre l'application de la pénalité. De plus, tout délai additionnel pour compléter ou préciser le dossier de la ressource de remplacement, à la demande du MTESS, est sujet à l'application de la pénalité.

#### **6.3.3.3. Ressource ne satisfaisant pas aux exigences du contrat**

Si le fournisseur doit remplacer une ressource qui ne satisfait pas, notamment, aux exigences pour la réalisation du contrat (exemples : travail insatisfaisant, qualité du français écrit et parlé, absence prolongée ou répétée, ou autre raison majeure), il doit proposer une ressource de remplacement (démonstration et CV à l'appui) à la satisfaction du MTESS, selon les modalités prévues à la section 5.5.1 « Remplacement d'une ressource » du devis technique. À défaut, une pénalité de 500 \$ par jour pour les ressources stratégiques et 250 \$ par jour (pour toute autre ressource) est appliquée suivant l'écoulement du délai jusqu'à la date d'une décision du MTESS qui conclut que la ressource de remplacement est satisfaisante. La pénalité est ajustée en fonction des jours requis par le MTESS pour l'analyse de la ressource de remplacement seulement si celle-ci est jugée satisfaisante par le MTESS.

La présentation d'une ressource de remplacement n'a pas pour effet de suspendre l'application de la pénalité. De plus, tout délai additionnel pour compléter ou préciser le dossier de la ressource de remplacement, à la demande du MTESS, est sujet à l'application de la pénalité.

#### **6.3.3.4. Date d'entrée en fonction**

Lorsque le fournisseur n'est pas en mesure de fournir une ressource requise à la date d'entrée en fonction prévue au contrat, à la demande d'exécution, au calendrier de réalisation ou au formulaire de remplacement, une pénalité de 500 \$ par jour pour les ressources stratégiques et de 250 \$ par jour pour toute autre ressource est appliquée suivant cette date. Les pénalités journalières s'appliquent jusqu'à la date d'entrée en fonction effective de la ressource proposée ou de la ressource de remplacement.

#### **6.3.3.5. Non-respect de la période de transfert de connaissances**

Le non-respect de la période de transfert des connaissances prévue à la section 5.5.2 « Transfert de connaissances entre les ressources du fournisseur » du devis technique entraîne l'application d'une pénalité de 500 \$ pour chaque jour où le transfert de connaissances n'a pas eu lieu. Le MTESS peut réclamer la pénalité pour tous les jours de la période de transfert des connaissances, bien que certaines journées de transfert des connaissances aient été réalisées, si les objectifs de transfert de connaissances ne peuvent être atteints en l'absence de la finalisation de la période de transfert de connaissances.

## **7. RESPONSABLE DU SERVICE D'AIDE ET DE DÉPANNAGE**

Nom : Vincent Dussault

Téléphone sans frais : 1 877 655-0321, poste 91

Télécopieur : 1 877 665-2844

Courriel : [vincent.dussault@constellio.com](mailto:vincent.dussault@constellio.com)

## **8. ASSURANCES**

Le fournisseur doit maintenir la police d'assurance prévue à l'article 2.5 du document d'appel d'offres numéro 999109112, et ce, pour toute la durée du contrat. Il doit faire parvenir une preuve de renouvellement de son assurance au représentant du CSPQ pour tous les renouvellements couvrant la durée du contrat. Le fournisseur doit indiquer le numéro de l'appel d'offres ou le numéro de contrat ainsi que l'objet du contrat sur la preuve d'assurance fournie. En tout temps, le CSPQ se réserve le droit d'exiger du fournisseur qu'il lui fournisse une preuve du renouvellement de son assurance.

## **9. AUTORISATION DE CONTRACTER**

En cours d'exécution du contrat découlant du présent contrat, dans l'éventualité où le montant de la dépense est inférieur au montant déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter, ce dernier peut obliger le fournisseur et, dans le cas d'un consortium, chacune des entreprises le composant ainsi que les entreprises parties à un sous-contrat rattaché directement ou indirectement au présent contrat, à obtenir une autorisation de contracter de l'Autorité des marchés publics dans les délais et selon les modalités particulières qu'il aura déterminés.

## **10. RESPONSABILITÉ DU CSPQ**

Le CSPQ, agissant pour et au nom du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, n'assume aucune responsabilité à l'égard de tous dommages matériels subis par le fournisseur ou par le client, leurs employés, agents, représentants ou sous-contractants.

**11. CESSION DE CONTRAT**

Les droits et obligations contenus au présent contrat ne peuvent, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie, sans l'autorisation du CSPQ.

Le CSPQ peut céder à tout autre organisme public au sens de la Loi sur le Centre de services partagés du Québec (RLRQ, chapitre C-8.1.1), en tout ou en partie, sans l'autorisation du fournisseur les droits et obligations contenus au présent contrat.

**12. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Le « Fournisseur », comme stipulé au paragraphe 8) de l'article 5.10.2 des Conditions générales complémentaires des documents d'appel d'offres, s'engage à :

Ne conserver, à la fin du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel, quel que soit le support, en les retournant à l'organisme public dans les 60 jours suivant la fin du contrat et remettre à l'organisme public une attestation écrite que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents.

**13. RÉSILIATION**

Le CSPQ se réserve le droit de résilier ce contrat pour l'un des motifs suivants :

- 1) le fournisseur fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
- 2) le fournisseur cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;
- 3) le fournisseur lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- 4) le fournisseur est déclaré coupable d'une infraction à la Loi sur la concurrence relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une administration publique au Canada sans toutefois avoir encore été inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA).

Pour ce faire, le CSPQ adresse un avis écrit de résiliation au fournisseur énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 1), le fournisseur doit remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit à cet avis, à défaut de quoi ce contrat est automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ce délai. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 2), 3) ou 4), la résiliation prend effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le fournisseur.

Le fournisseur a alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur des biens livrés ou des services rendus jusqu'à la date de la résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité que ce soit, et ce, à la condition qu'il remette à l'organisme public tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le fournisseur avait obtenu une avance monétaire, il doit la restituer dans son entier.

Le fournisseur est par ailleurs responsable de tous les dommages subis par l'organisme public du fait de la résiliation du contrat.

En cas de poursuite du contrat par un tiers, le fournisseur doit notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour le CSPQ.

Le CSPQ se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour lui de motiver la résiliation.

Pour ce faire, le CSPQ doit adresser un avis écrit de résiliation au fournisseur. La résiliation prend effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par le fournisseur.

Le fournisseur a alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des biens livrés ou des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

**14. MODIFICATION DU CONTRAT**

Toute modification au contenu du présent contrat doit faire l'objet d'une entente écrite entre les parties. Cette entente ne peut changer la nature du contrat et elle en fait partie intégrante.

**15. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

Si un différend survient dans le cours de l'exécution du contrat ou sur son interprétation, les parties s'engagent, avant d'exercer tout recours, à rechercher une solution amiable à ce différend et, si besoin est, à faire appel à un tiers, selon des modalités à convenir, pour les assister dans ce règlement.

**16. COMMUNICATIONS**

Tout avis exigé en vertu du présent contrat, pour être valide et lier les parties, doit être donné par écrit et être transmis par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis, aux représentants des parties désignés à la clause 2.

**17. CLAUSE FINALE**

Tout engagement financier du gouvernement du Québec n'est valide que s'il existe, sur un crédit, un solde disponible suffisant pour imputer la dépense découlant de cet engagement conformément aux dispositions de l'article 21 de la Loi sur l'administration financière (RLRQ, chapitre A-6.001).

**ANNEXE 1**  
**PRIX SOUMIS AU BORDEREAU DE PRIX**

Titre de l'appel d'offres : Solution de gestion électronique des documents pour le MTESS  
 N° du contrat : 999736432

| <b>TABLEAU 1 -SOMMAIRE</b>  |  |                      |
|---|--|----------------------|
| <b>N°</b>   | <b>Éléments composant le « prix global »</b> | <b>Total</b>         |
| <b>A - Acquisitions fermes</b>                                    |  |                      |
| 1-  | Solution logicielle (T2)                     | 500 000 \$           |
| 2-  | Implantation (T3)                            | 274 750 \$           |
| 3-  | Maintenance et assistance technique (T4)     | 475 000 \$           |
| <i>Total - Acquisitions fermes (A)</i>                            |  | <i>1 249 750 \$</i>  |
| <b>B – Portion à commandes</b>                                    |  |                      |
| 4-  | Portion à commandes (A x 0,275)              | 343 681,25 \$        |
| <i>Total – Portion à commandes (B)</i>                            |  | <i>343 681,25 \$</i> |
| <b>C – Portion à exécution sur demande</b>                        |  |                      |
| 5-  | Portion à exécution sur demande (A x 0,025)  | 31 243,75 \$         |
| <i>Total – Portion à exécution sur demande (C)</i>                |  | <i>31 243,75 \$</i>  |
| <b>Prix global - Grand total de la soumission (A) + (B) + (C)</b> |  | <b>1 624 675 \$</b>  |

|   |                      |
|---|----------------------|
| TPS/TVH   | 81 233,75 \$         |
| TVQ   | 162 061,33 \$        |
| <b>TOTAL des taxes, à titre indicatif seulement</b> | <b>243 295,08 \$</b> |

| <b>A – ACQUISITIONS FERMES</b>   |                                    |                     |                     |                     |                     |                             |
|--|------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|
| <b>Tableau 2 - Solution logicielle</b>   |                                    |                     |                     |                     |                     |                             |
| Description des modules et des licences nécessaires au fonctionnement et à l'utilisation de la solution proposée   | Nombre des modules et des licences | Prix unitaire       | Total prix (A)      |                     |                     |                             |
| Constellio EIM couvre l'ensemble des environnements et modules <sup>1</sup>  | 1                                  | 470 000 \$          | 470 000 \$          |                     |                     |                             |
| Capture numérisation (1 million de documents)  | 1                                  | 30 000 \$           | 30 000 \$           |                     |                     |                             |
| <i>Total – Solution logicielle (T2)</i>  |                                    |                     | <i>500 000 \$</i>   |                     |                     |                             |
| <b>Tableau 3 - Implantation</b>  |                                    |                     |                     |                     |                     |                             |
| Description  | Prix forfaitaire <sup>2</sup>      |                     |                     |                     |                     |                             |
| <b>Les travaux requis pour la mise en service de la solution</b> incluent les services pour les activités d'implantation indiquées à la section 7.5 du devis technique notamment les services pour l'installation de la solution dans les différents environnements, la configuration, l'architecture, les travaux effectués pour l'utilisation de la solution sur les postes de travail, l'intégration dans les infrastructures, le déploiement, le paramétrage et la personnalisation, les tests nécessaires pour s'assurer du bon état de fonctionnement de la solution, ainsi que le support et la collaboration avec le client jusqu'à l'étape de mise en service de la solution. | 255 500 \$                         |                     |                     |                     |                     |                             |
| <b>Les services de formation</b> et transfert des connaissances, tels que décrits à la section 7.3 du devis technique incluant le plan de formation et le matériel de formation et d'autoformation.  | 19 250 \$                          |                     |                     |                     |                     |                             |
| <i>Total – Implantation (T3)</i>   |                                    |                     | <i>274 750 \$</i>   |                     |                     |                             |
| <b>Tableau 4 – Maintenance et assistance technique</b>   |                                    |                     |                     |                     |                     |                             |
| Description  | Montants annuels <sup>3</sup>      |                     |                     |                     |                     | Prix total                  |
|  | An 1 du contrat (a)                | An 2 du contrat (b) | An 3 du contrat (c) | An 4 du contrat (d) | An 5 du contrat (e) | (a) + (b) + (c) + (d) + (e) |
| Maintenance et assistance technique  | 35 000 \$                          | 50 000 \$           | 90 000 \$           | 150 000 \$          | 150 000 \$          | 475 000 \$                  |
| <i>Total – Maintenance et assistance technique (T4)</i>  |                                    |                     | <i>475 000 \$</i>   |                     |                     |                             |

<sup>1</sup> Constellio EIM couvre l'ensemble des environnements et modules de la solution incluant, entre autres, les modules et les éléments techniques suivants : Connecteur Office 365, « Agent », « BatchImport », Rapports, Connecteur Partage réseau et robot, « Workflows », RESTAPI, Numérisation et Thésaurus.

<sup>2</sup> Il est important de noter que les prix forfaitaires soumis doivent inclure tous les coûts s'y rapportant.

<sup>3</sup> Il est important de noter que les montants annuels doivent inclure tous les coûts s'y rapportant.

| <b>B – PORTION À COMMANDES<sup>4</sup></b>   |                        |                     |
|--|------------------------|---------------------|
| <b>Description</b>   | <b>Nombre d'heures</b> | <b>Taux horaire</b> |
| Service supplémentaire de maintenance et assistance technique en dehors de la plage horaire normale. | 137                    | 110 \$              |

| <b>C – PORTION À EXÉCUTION SUR DEMANDE<sup>5</sup></b>    |  |                        |
|---|--|------------------------|
| <b>Type de ressource</b>                                  | <b>Quantité de jours<sup>6</sup> estimés</b> | <b>Taux journalier</b> |
| Analyste en gestion documentaire et en GED                | 30   | 750 \$                 |
| Conseiller d'intégration technique spécialiste du produit | 55   | 750 \$                 |
| Formateur (formation supplémentaire)                      | 5  | 1 000 \$               |

<sup>4</sup> Les acquisitions à commandes ne sont toutefois aucunement associées à un quelconque engagement de la part du MTESS à se prévaloir de cette possibilité, en tout ou en partie, pendant la période du contrat.

<sup>5</sup> Les acquisitions à exécution sur demande ne sont toutefois aucunement associées à un quelconque engagement de la part du MTESS à se prévaloir de cette possibilité, en tout ou en partie, pendant la période du contrat.

<sup>6</sup> Il est important de noter que le nombre de jours-personne estimé par le MTESS ne doit en aucun cas être interprété comme l'envergure réelle et exacte des efforts que le fournisseur aura à déployer et ne constitue pas une limitation ni une forme d'engagement de la part du MTESS de les utiliser.

CONTRAT N° 700 360 945

DÉSIGNATION DES PARTIES

ENTRE

**LA MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE**

Pour et au nom du gouvernement du Québec,

Représenté par :

Monsieur Dany Roy  
Sous-ministre adjoint, p.i.  
Services à la gestion et des ressources informationnelles  
425, rue Jacques-Parizeau, 2<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Ci-après appelée « la ministre »

ET :

**SOCIÉTÉ CONSEIL GROUPE LGS (NEQ : 1142691709)**

Représentée par :

Madame Diane Bouchard  
Directrice exécutive  
2875, boul. Laurier, bureau D3-201  
Édifice Delta 3  
Québec (Québec) G1V 2M2

Dûment autorisé aux présentes

Ci-après appelé « le prestataire de services »

## 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent contrat est octroyé à la suite de l'appel d'offres numéro : 700 001 697. Il est constitué des documents suivants :

- 1) le contrat dûment rempli et signé par les parties ainsi que les avenants au contrat;
- 2) les documents d'appel d'offres qui comprennent généralement le « Cahier de consultation des entreprises » (CCDE), le « Cahier des clauses administratives générales » (CCAG), applicables à tout contrat de services comportant une dépense égale ou supérieure à 121 200 \$, le contrat à signer, les annexes, et le cas échéant, les addendas;
- 3) la soumission présentée par le prestataire de services adjudicataire ayant obtenu le 2<sup>e</sup> rang.

En cas de conflit entre les dispositions de l'un ou l'autre de ces documents, les modalités du document qui figure en premier dans la liste prévaudront sur ceux des documents qui le suivent.

Le prestataire de services reconnaît avoir reçu un exemplaire des documents visés aux points 1 et 2, s'être procuré une version à jour du CCAG disponible dans le SEAO selon la date de l'appel d'offres, les avoir lus et consentis aux conditions qui y sont énoncées.

Le présent contrat constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au présent contrat est réputée nulle et sans effet.

## 2. REPRÉSENTANTS DES PARTIES

La ministre, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, monsieur Louis-Philippe Pelletier, Directeur, auprès de la Direction de l'évolution des produits numérique (DEPN), pour la représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, la ministre en aviserait le prestataire de services dans les meilleurs délais.

De même, le prestataire de services désigne monsieur Moaad Mouden, Directeur du développement des affaires, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le prestataire de services en aviserait le ministre, dans les meilleurs délais.

Dans le cas où il y a plusieurs représentants, chacun pourra agir séparément et l'autorisation de l'un d'eux constituera une autorisation valide.

## 3. OBJET DU CONTRAT

La ministre retient les services du prestataire de services qui accepte de réaliser des travaux d'architecture fonctionnelle, auprès de la DEPN, conformément au présent contrat et au document d'appel d'offres numéro 700 001 697.

Le prestataire de services est chargé de réaliser les travaux requis par la ministre conformément aux exigences énoncées dans le CCDE et, le cas échéant, les addendas.

## 4. LOCALISATION

Les travaux à réaliser dans le cadre du présent projet sont requis au 425, rue Jacques-Parizeau, 3<sup>e</sup> étage, Québec ou à tout autre endroit désigné par la ministre.

Le télétravail demeure une option possible sur autorisation du gestionnaire de la DPEN ou de son représentant autorisé.

## 5. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat entre en vigueur le 30 janvier 2023 pour se terminer le 29 janvier 2026.

L'arrivée du premier des événements suivants mettra fin au contrat :

- La date d'échéance inscrite au contrat;
- L'atteinte du montant maximum indiqué au contrat au moment de sa signature.

## 6. OBLIGATIONS DES PARTIES

### A) OBLIGATIONS DE LA MINISTRE

#### i) RÉMUNÉRATION

La ministre s'engage à verser au prestataire de services, en contrepartie des services professionnels rendus, les taux journaliers soumis au bordereau de prix du document d'appel d'offres, et ce, conformément aux modalités prévues à l'article 9 « Modalités de facturation et de paiement » du présent contrat, pour un montant maximal de trois millions cinq cent vingt mille cent soixante-treize dollars (3 520 173 \$), pour l'ensemble des deux (2) contrats suivants : 700360944 et 700360945.

La ministre ne s'engage pas à utiliser en totalité ou en partie le montant maximal prévu.

## B) OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

### i) PRESTATION

Le prestataire de services s'engage envers la ministre à rendre l'ensemble des services décrits dans le document d'appel d'offres, ce qui inclut les services professionnels qui, bien que non spécifiquement énumérés dans ce document, sont requis suivant la nature du présent contrat.

Si le prestataire de services doit travailler dans les locaux du ministère ou s'il réalise sa prestation de services en mode télétravail, il s'engage à fournir son ordinateur portable et tout autre équipement informatique nécessaire à la réalisation de son mandat (voir l'article 1.6 du document d'appel d'offres).

### ii) PERSONNEL

Le prestataire de services s'engage à affecter à l'exécution du contrat les ressources correspondantes aux profils exigés dans le document d'appel d'offres.

Le prestataire de services ne peut remplacer la ou les ressources attirées à la réalisation du contrat à moins d'obtenir l'autorisation préalable et écrite du chef de service responsable de la réalisation des travaux ou de son représentant désigné.

Dans un tel cas, le prestataire de services a l'obligation de présenter une ressource dont le profil est équivalent ou supérieur aux exigences indiquées à l'article 2.4 « Exigences spécifiques relatives aux ressources » du document d'appel d'offres.

### iii) FRAIS

Les frais de déplacement, de recherche, de communication et tous autres frais, coûts ou dépens que ce soit, relatifs au présent contrat non visé par l'article 6A), sont à la charge du prestataire de services et sont compris dans les prix et avantages prévus à l'article 6A).

## 7. PROFILS DES RESSOURCES DU PRESTATAIRE DE SERVICES

En contrepartie des services professionnels rendus conformément aux modalités du présent contrat et dans la mesure où le prestataire de services respecte ses obligations comme prévu audit contrat, la ministre s'engage à verser au prestataire de services le taux journalier soumis au bordereau de prix, correspondant à chacun des profils requis, sans autres frais, coûts ou dépenses que ce soit, et ce, conformément aux modalités prévues à l'article 9 « Modalités de facturation et de paiement » du présent contrat.

| DEMANDE D'EXÉCUTION À TAUX JOURNALIER   |                     |                  |
|---|---------------------|------------------|
| PROFILS   | NIVEAUX D'EXPERTISE | TAUX JOURNALIERS |
| Conseiller en architecture fonctionnelle Web spécialiste en prestation électronique de services (PES) | senior              | 850 \$           |
| Conseiller en architecture fonctionnelle Web spécialiste en PES                                       | intermédiaire       | 700 \$           |
| Conseiller en architecture fonctionnelle généraliste  | senior              | 840 \$           |
| Conseiller en architecture fonctionnelle généraliste  | intermédiaire       | 695 \$           |
| Conseiller en architecture fonctionnelle progiciel  | senior              | 1 010 \$         |

## 8. APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ

Ceci est pour certifier que les services retenus en vertu du présent contrat sont requis et payés par la ministre avec les deniers publics pour son utilisation propre et sont assujettis aux taxes de vente applicables (taxe de vente du Québec (TVQ) et taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, taxe de vente harmonisée (TVH)) et, par conséquent, ces taxes doivent être facturées.

## 9. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Le prestataire de services s'engage à produire une facturation mensuelle à la DEPN, avant le dixième (10<sup>e</sup>) jour ouvrable du mois subséquent. Cette facturation mensuelle doit refléter les modalités du présent contrat, c'est-à-dire que la tarification est intégralement respectée et que le nombre de jours facturé par ressource correspond au nombre de jours travaillé par celle-ci sur le lieu de travail assigné par le MESS.

La facture doit être accompagnée des pièces justificatives et de tout autre document de contrôle nécessaire à sa vérification et doit notamment contenir les informations suivantes :

- Le numéro de contrat;
- La période couverte;
- Le profil de la ressource;
- Le nom et le prénom de la ou des ressources pour laquelle ou pour lesquelles du temps est facturé ainsi qu'une brève description des services rendus;
- Le nombre de jours effectué par ressource ainsi que le taux journalier;
- Le code de l'unité administrative responsable du contrat / code d'imputation budgétaire (fourni par le MESS);
- Le numéro de la DE (DE-xxxx);
- Le montant total des honoraires facturés;
- Les numéros de la TPS et de la TVQ du prestataire de services.

Les taxes de vente applicables devront apparaître séparément sur la facture, qui sera transmise à cette adresse :

Direction de l'évolution des produits numériques  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
425, rue Jacques-Parizeau, 3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Après vérification, la ministre verse les sommes dues au prestataire de services dans les trente (30) jours qui suivent la date de réception de la facture accompagnée de tous les documents requis.

La ministre remettra le dernier paiement au prestataire de services dès la réception du formulaire joint à l'annexe 3 « *Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels* » du présent contrat, dûment signé.

Aucun honoraire ne sera payable au prestataire de services pour les services applicables à des reprises de travaux résultant de qualité jugée insatisfaisante, d'erreurs ou d'omissions de la part du prestataire de services ou de son personnel.

La ministre règle normalement les demandes de paiement conformément aux dispositions prévues au *Règlement sur les paiements d'intérêts aux prestataires de services du gouvernement* (RLRQ, chapitre C-65.1, r.8) et ses modifications.

La ministre se réserve le droit de procéder à toute vérification ultérieure des comptes déjà payés.

S'il y a lieu, le montant applicable à une pénalité ou à des frais administratifs sera déduit des sommes dues ou pouvant devenir dues au prestataire de services.

## 10. REMBOURSEMENT DE LA DETTE FISCALE

L'article 31.1.1 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, chapitre A-6.002) et l'article 53 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (RLRQ, chapitre P-2.2) s'appliquent lorsque le prestataire de services est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou alimentaire. Ainsi, l'organisme public acquéreur, dans le cas où ce dernier est un organisme public tel que défini à l'article 31.1.4 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, chapitre A-6.002), pourra transmettre tout ou partie du montant payable en vertu du présent contrat au ministre du Revenu, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

## 11. LIMITE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

Aux fins du présent contrat, la responsabilité financière de la ministre quant au paiement maximum global prévu à l'article 6A) ne pourra excéder la somme de trois millions cinq cent vingt mille cent soixante-treize dollars (3 520 173 \$), pour l'ensemble des deux (2) contrats suivants : 700360944 et 700360945, auxquelles s'ajoutent les taxes de vente applicables, et la ministre ne sera pas tenue de verser au prestataire de services toute somme excédentaire à ce montant.

Lorsque le total des honoraires pour services professionnels effectivement rendus par le prestataire de services et des dépenses y afférents aura atteint un montant représentant quatre-vingts pour cent (80 %) de la limite de responsabilité financière, le prestataire de services devra en aviser immédiatement la ministre et soumettre une estimation détaillée de la partie des services professionnels qu'il lui reste à compléter en précisant les tâches à effectuer et le montant des honoraires et des dépenses qui s'y rattachent.

Lorsque le total des honoraires pour services professionnels effectivement rendus par le prestataire de services et des dépenses y afférents aura atteint un montant représentant cent pour cent

(100 %) de la limite de responsabilité financière, le prestataire de services devra en aviser immédiatement par écrit de la ministre et suspendre l'exécution de tous travaux relatifs au présent contrat à moins d'une autorisation écrite de la ministre à l'effet contraire.

## 12. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE

Les biens livrables deviendront, au fur et à mesure de leur remise à la ministre, sa propriété entière et exclusive et il pourra en disposer à son gré, sous réserve des dispositions relatives aux droits d'auteur indiquées ci-après.

## 13. DROITS D'AUTEUR (AVEC DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE)

Le prestataire de services s'engage à se conformer aux dispositions de l'article 5.5 « Droits d'auteur » du document d'appel d'offres.

### A) Licence de droits d'auteur en faveur de la ministre – Travaux et matériel antérieur du prestataire de services

Le prestataire de services accorde à la ministre, qui accepte, une licence irrévocable, non exclusive et non transférable permettant l'octroi de sous-licences aux ministères et organismes publics, qui lui permettra de reproduire, adapter, installer et utiliser les travaux du prestataire de services et le matériel antérieur du prestataire de services pour toutes fins liées à une mission gouvernementale. Cette licence permet notamment de faire évoluer ces travaux ou ce matériel.

Cette licence est accordée sans limites territoriales et sans limites de temps.

Le prestataire de services s'engage à obtenir, en faveur de la ministre, de toute personne qui a participé à la réalisation des travaux du prestataire de services une renonciation à son droit moral à l'intégrité de ces travaux, conformément à l'article 14.1 (2) de la *Loi sur le droit d'auteur* (L.R.C. (1985), ch. C-42).

Toute considération pour la licence de droits d'auteur consentie en vertu du présent contrat est incluse dans la rémunération prévue à l'article 6A).

### B) Licence pour le matériel préexistant

Le prestataire de services a obtenu ou obtiendra, pour le gouvernement du Québec, une licence d'installation et d'utilisation du matériel préexistant à toutes fins utiles à la bonne exploitation, tant présente que future, des travaux du prestataire de services ainsi que du matériel antérieur du prestataire de services. Le prestataire de services s'engage à assumer le coût de ces licences jusqu'à la date de fin du contrat.

### C) Garanties et représentations du prestataire de services

Le prestataire de services garantit à la ministre qu'il a respecté la Loi sur le droit d'auteur, qu'il ne contrefait aucun brevet et qu'il détient tous les droits lui permettant de réaliser le contrat conclu en vertu du présent appel d'offres 700 001 697 et, notamment, de consentir la licence de droits d'auteur prévue à la clause LICENCE DE DROITS D'AUTEUR À LA MINISTRE - TRAVAUX ET MATÉRIEL ANTÉRIEUR DU PRESTATAIRE DE SERVICES et il se porte garant envers la ministre contre tout recours, réclamation, demande, poursuite et autre procédure prise par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

Le prestataire de services s'engage à prendre fait et cause, indemniser et libérer la ministre advenant tout recours, réclamation, demande, poursuite et autre procédure prise par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

## 14. CONFIDENTIALITÉ

Le prestataire de services s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés, agents, représentants ou sous-contractants ne divulguent ou n'utilisent à d'autres fins que pour l'exécution du présent contrat, sans y être dûment autorisé par la ministre, l'information gouvernementale qui lui est communiquée dans le cadre du présent contrat ou qui est générée à l'occasion de son exécution ou plus généralement quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du présent contrat.

Pour ce faire, le prestataire de services fait signer, à toute personne affectée à ce mandat, l'engagement de confidentialité se trouvant à l'annexe 1 du présent contrat.

## 15. CONFLIT D'INTÉRÊTS

Le prestataire de services doit éviter toute situation qui mettrait en conflit soit son intérêt propre, soit d'autres intérêts, notamment, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, l'intérêt d'une de ses ressources, d'une de ses filiales ou d'une personne liée; dans le cas d'un consortium, l'intérêt d'une des constituantes versus l'intérêt de la ministre. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le prestataire de services doit immédiatement en informer la ministre qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au prestataire de services comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

Le présent article ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation ou l'application du contrat.

#### 16. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Le prestataire de services, tel que stipulé à la section « PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS » à l'article 2.9 du « Cahier des clauses administratives générales », devra faire un choix parmi les trois (3) options suivantes :

- ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, en les retournant à la ministre dans les soixante (60) jours suivant la fin du contrat et remettre à la ministre une confirmation que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents;
- procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels et confidentiels en se conformant à la fiche d'information sur la « *Destruction des documents contenant des renseignements personnels* » de la Commission d'accès à l'information du Québec, jointe à l'annexe 2 du présent contrat, ainsi qu'aux directives que lui remettra la ministre et transmettre à celui-ci, dans les soixante (60) jours suivant la fin du contrat, le formulaire « *Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels* », joint à l'annexe 3 du présent contrat, signé par la personne autorisée de cette entreprise;
- confier la destruction des renseignements personnels et confidentiels à une entreprise de récupération, laquelle s'engage contractuellement à se conformer à la fiche d'information sur la « *Destruction des documents contenant des renseignements personnels* » de la Commission d'accès à l'information du Québec, jointe à l'annexe 2 du présent contrat, ainsi qu'aux directives de la ministre. Le prestataire de services devra alors, dans les soixante (60) jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre à la ministre le formulaire « *Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels* », joint à l'annexe 3 du présent contrat, signé par la personne autorisée de cette entreprise.

#### 17. RESPONSABILITÉ DE LA MINISTRE

Sauf le cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de la part de la ministre, cette dernière n'assumera aucune responsabilité à l'égard de tous dommages matériels subis par le prestataire de services, ses employés, agents, représentants ou sous-traitants.

#### 18. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services sera responsable de tout dommage causé par lui, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat, y compris le dommage résultant d'un manquement à un engagement pris en vertu du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour la ministre advenant tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure prise par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

Malgré les deux premiers alinéas, la responsabilité du prestataire de services aux termes de ce contrat est toutefois limitée à cinq (5) fois la valeur du contrat jusqu'à concurrence de 3 000 000 \$.

Pour les contrats d'une valeur supérieure à 3 000 000 \$, la responsabilité du prestataire de services, selon les conditions de ce contrat, est toutefois limitée à la valeur du contrat. Cette limite financière de responsabilité ne s'applique pas au préjudice corporel ou moral ni au préjudice matériel causé par une faute intentionnelle ou une faute lourde.

Le prestataire de services n'est pas un employé du ministère et le présent contrat ne lui donne aucun droit aux avantages sociaux, congés de maladie, régimes de retraite et autres avantages consentis aux employés réguliers. De même, advenant que le prestataire de services subisse un accident durant l'exercice du présent contrat, il ne peut imputer quelque responsabilité que ce soit à la ministre, et ne peut réclamer des prestations pour accident de travail à la ministre.

#### 19. MAINTIEN DE L'AUTORISATION DE CONTRACTER

Le prestataire de services doit, le cas échéant, pendant toute la durée du contrat, maintenir son autorisation de contracter accordée par l'Autorité des marchés publics (AMP).

Dans le cas où le prestataire de services est un consortium qui n'est pas juridiquement organisé chacune des entreprises qui le forment doit également maintenir son autorisation de contracter pendant toute la durée du contrat. Par contre, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé, celui-ci doit, en tant que prestataire de services, maintenir son autorisation de contracter pendant toute la durée du contrat, de même que chacune des entreprises le formant.

## 20. MAINTIEN DU RESPECT DES EXIGENCES LIÉES À UN SYSTÈME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ ET/OU AU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET À L'ENVIRONNEMENT

Dans le cas où les documents d'appel d'offres prévoient des exigences liées à un système d'assurance de la qualité et/ou liées au développement durable ou l'octroi d'une marge préférentielle à tout prestataire de services qui répond à de telles exigences, le prestataire de services doit maintenir son enregistrement, ou sa certification durant toute la durée du contrat.

Le prestataire de services devra informer la ministre de la perte d'un tel enregistrement ou d'une telle certification en cours d'exécution du contrat.

## 21. REGISTRE DES ENTREPRISES NON ADMISSIBLES AUX CONTRATS PUBLICS (RENA)

Le prestataire de services ne doit pas être inscrit au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, sa période d'inadmissibilité aux contrats publics doit être terminée.

Par contre, le Conseil du trésor peut, lors de circonstances exceptionnelles, permettre à un ministère de conclure un contrat avec une entreprise inadmissible aux contrats publics ou permettre à une entreprise de conclure un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec un sous-contractant inadmissible aux contrats publics. Le Conseil du trésor peut assortir cette permission de conditions, notamment celle que l'entreprise ou le sous-contractant inadmissible soit soumis, à ses frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement.

En outre, lorsqu'un ministère constate qu'il y a urgence et que la sécurité des personnes ou des biens est en cause, le dirigeant de cet organisme peut permettre de conclure un contrat avec une entreprise inadmissible aux contrats publics ou permettre à une entreprise de conclure un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec un sous-contractant inadmissible aux contrats publics. Le dirigeant de l'organisme doit toutefois en aviser par écrit le président du Conseil du trésor dans les quinze (15) jours.

Les dispositions des deux (2) paragraphes précédents s'appliquent également, avec les adaptations nécessaires, lorsqu'il s'agit de permettre la conclusion d'un contrat public ou d'un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec une entreprise qui ne détient pas une autorisation de contracter alors qu'une telle autorisation est requise.

## 22. DÉFAUT D'EXÉCUTION DU CONTRAT (RENA)

Le prestataire de services inscrit au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) est, sous réserve d'une permission du Conseil du trésor, réputé en défaut d'exécuter ce contrat au terme d'un délai de soixante (60) jours suivant la date de son inadmissibilité.

La ministre peut, dans les trente (30) jours suivant la notification de l'inadmissibilité, et pour un motif d'intérêt public, demander au Conseil du trésor de permettre la poursuite de l'exécution du contrat. Le Conseil du trésor pourra notamment assortir sa permission de conditions dont celle demandant que le prestataire de services soit soumis, à ses propres frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement. Par contre, la permission du Conseil du trésor n'est pas requise lorsqu'il s'agit de se prévaloir d'une garantie découlant du contrat.

Un prestataire de services qui ne peut poursuivre l'exécution d'un contrat public en application du premier alinéa de l'article 21.3.1 de la *Loi sur les contrats des organismes publics* (RLRQ, chapitre C-65.1) est réputé en défaut d'exécuter ce contrat.

## 23. PÉNALITÉS

Les pénalités prévues au présent contrat seront déduites de toute somme due au prestataire de services. Advenant le cas où le montant auquel a droit le prestataire de services serait insuffisant pour couvrir la totalité des pénalités, le MESS facturera au prestataire de services les sommes qui lui sont dues.

***IMPORTANT : À noter que le MESS ne mettra AUCUNE LIMITATION pour les pénalités indiquées ci-dessous.***

En référence à l'article 2.11.1 « Registre des refus- DE » du document d'appel d'offres : Lorsque le prestataire de services n'est pas en mesure de répondre à une DE d'un profil donné dans le délai requis, le MESS enregistrera un refus\* au registre pour le profil inscrit à la DE.

**Applicable aux articles : 23.1; 23.3 et 23.5**

**Après trois (3) refus\*, successifs ou non**, c'est-à-dire : à la troisième (3<sup>e</sup>) DE refusée d'un profil donné, une pénalité de cinq mille dollars (5 000 \$) sera appliquée. Cette pénalité sera applicable après **chaque** trois (3) refus\* pour un même profil (plus précisément, au 3<sup>e</sup> refus).

\* Impossible de répondre à la DE dans les délais requis = **1 refus**

Le nombre de refus\* est réinitialisé à zéro suite à l'application de la pénalité.

### 23.1 RÉCEPTION DES DEMANDES D'EXÉCUTION REQUISES EN DÉBUT DE MANDAT

En référence à l'article 2.11.2 du document d'appel d'offres : le prestataire de services a l'obligation de répondre, **en début de mandat**, aux DE qui lui seront soumises. Il doit présenter les trois (3) ressources requises dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables, et ce, à la satisfaction du MESS.

Au onzième (11<sup>e</sup>) jour ouvrable, une pénalité de dix mille dollars (10 000 \$) sera appliquée.

### 23.2 DÉLAI POUR LE DÉBUT DES TRAVAUX EN DÉBUT DE MANDAT

En référence à l'article 2.11.3 du document d'appel d'offres : après l'acceptation des DE, le prestataire de services a l'obligation de débiter les travaux dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables. À défaut de respecter cette exigence, une pénalité de cinq cents dollars (500 \$) par jour ouvrable, par ressource, sera applicable dès le sixième (6<sup>e</sup>) jour ouvrable, et ce, jusqu'à la date d'entrée en fonction de la ressource.

### 23.3 RÉCEPTION D'UNE DEMANDE D'EXÉCUTION EN COURS DE MANDAT

En référence à l'article 2.11.4 du document d'appel d'offres : sur réception d'une DE, le prestataire de services a l'obligation de présenter la ou les ressources requises dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables, et ce, à la satisfaction du MESS.

Au onzième (11<sup>e</sup>) jour ouvrable, le MESS procédera avec le prestataire de services s'étant classé au deuxième (2<sup>e</sup>) rang.

Ce manquement sera considéré comme étant un refus\* pour le profil inscrit à la DE.

### 23.4 DÉLAI POUR LE DÉBUT DES TRAVAUX EN COURS DE MANDAT

En référence à l'article 2.11.5 du document d'appel d'offres : après l'acceptation d'une DE, le prestataire de services a l'obligation de débiter les travaux dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables. À défaut de respecter cette exigence, une pénalité de cinq cents dollars (500 \$) par jour ouvrable, par ressource, sera applicable dès le sixième (6<sup>e</sup>) jour ouvrable, et ce, jusqu'à la date d'entrée en fonction de la ressource.

### 23.5 RÉCEPTION D'UNE DEMANDE D'EXÉCUTION POUR LE REMPLACEMENT D'UNE RESSOURCE

En référence à l'article 2.12.1 du document d'appel d'offres : dans le cas où le prestataire de services doit remplacer une ressource en cours de réalisation d'une DE, il devra présenter une nouvelle ressource dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables, et ce, à la satisfaction du MESS.

Au onzième (11<sup>e</sup>) jour ouvrable, une pénalité de deux mille cinq cents dollars (2 500 \$) sera appliquée, pour chaque ressource qui ne sera pas remplacée et, le MESS procédera avec le prestataire de services s'étant classé au deuxième (2<sup>e</sup>) rang.

Ce manquement sera considéré comme étant un refus pour le profil inscrit à la DE.

### 23.6 DÉLAI POUR LE DÉBUT DES TRAVAUX SUITE AU REMPLACEMENT D'UNE RESSOURCE

En référence à l'article 2.12.2 du document d'appel d'offres : après l'acceptation de la DE confirmant une nouvelle ressource, le prestataire de services a l'obligation de poursuivre les travaux dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables. À défaut de respecter cette exigence, une pénalité cinq cents dollars (500 \$) par jour ouvrable, par ressource, sera applicable dès le onzième (11<sup>e</sup>) jour ouvrable, et ce, jusqu'à la date d'entrée en fonction de la ressource.

## 24 ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX

Malgré toute autorisation ou approbation donnée aux fins de rémunération aux différentes étapes d'exécution du contrat, la ministre se réserve le droit, lors de la réception définitive des travaux, de refuser, en tout ou en partie, les travaux exécutés qui n'auraient pas été exécutés conformément aux exigences du présent contrat.

La ministre fait connaître par avis écrit son refus d'une partie ou de l'ensemble des travaux exécutés par le prestataire de services dans les quarante-cinq (45) jours de la réception définitive des travaux. L'absence d'avis dans le délai prescrit signifie que la ministre accepte les travaux exécutés par le prestataire de services.

La ministre ne pourra refuser les travaux exécutés par le prestataire de services que pour une bonne et valable raison relative à la qualité du travail, compte tenu du mandat donné au prestataire de services et des attentes qui peuvent raisonnablement en découler.

La ministre se réserve le droit de faire reprendre les travaux ainsi refusés par un tiers ou par le prestataire de services, aux frais de ce dernier.

## 25 REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL

À l'expiration du présent contrat, le prestataire de services devra remettre à la ministre, dans les mêmes conditions, tous les documents et équipements que cette dernière lui aura fournis relativement à l'exécution du présent contrat, ceux-ci étant et demeurant la propriété entière et exclusive de la ministre.

## 26 FORCE MAJEURE

En cas de délais ou retards dans l'exécution du contrat occasionnés par une force majeure, la ministre pourra, à sa discrétion, appliquer l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- prolonger les délais prévus à l'article 5;
- résilier de plein droit le présent contrat par avis au prestataire de services qui est alors rémunéré pour l'ensemble des services rendus à la date de résiliation du contrat sans autre compensation ni indemnité pour la perte de tous profits anticipés.

## 27 CESSION DE CONTRAT

Les droits et obligations contenus au présent contrat ne peuvent, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie, sans l'autorisation de la ministre.

## 28 SUSPENSION DES TRAVAUX

La ministre pourra en tout temps suspendre, en totalité ou en partie, l'exécution du présent contrat. Pour ce faire, la ministre devra aviser le prestataire de services par écrit cinq (5) jours avant la date prévue pour la suspension.

Le prestataire de services devra cesser les travaux faisant l'objet de la suspension à la date prévue dans l'avis et prendre toutes les mesures nécessaires pour conserver en bon état les travaux déjà effectués, l'équipement et le matériel. Le prestataire de services s'engage à respecter toute directive de la ministre à cet effet.

Dans les cinq (5) jours suivant la réception d'un avis écrit de la ministre à cet effet, le prestataire de services devra reprendre et poursuivre les travaux, conformément aux dispositions du contrat, à l'exception du délai d'exécution qui sera prolongé d'une période égale à la durée de la suspension des travaux.

La ministre paiera au prestataire de services tous les frais de conservation que la suspension des travaux lui aura occasionnés. Le prestataire de services n'aura toutefois droit à aucune autre indemnité pour dommages subis en raison de la suspension.

## 29. RÉSILIATION DU CONTRAT

### 29.1 – RÉSILIATION AVEC MOTIF

La ministre se réserve le droit de résilier ce contrat pour les motifs suivants :

1. Le prestataire de services fait défaut de remplir l'une ou l'autre des conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
2. Le prestataire de services cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;
3. Le prestataire de services lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
4. Le prestataire de services est déclaré coupable d'une infraction à la *Loi sur la concurrence* (L.R.C. (1985), ch. C-34) relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une administration publique au Canada sans toutefois avoir encore été inscrit au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA).

Pour ce faire, la ministre ou l'organisme public adresse un avis écrit de résiliation au prestataire de services, énonçant le motif de la résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 1), le prestataire de services devra remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit dans cet avis, à défaut de quoi ce contrat sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ce délai. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu aux paragraphes 2), 3) ou 4), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de la résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité que ce soit, et ce, à la condition qu'il remette à la ministre tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le prestataire de services avait obtenu une avance monétaire, il devrait la restituer dans son entier.

Le prestataire de services sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par la ministre du fait de la résiliation du contrat.

En cas de reprise du contrat par un tiers, le prestataire de services devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour la ministre.

#### 29.2 – RÉSILIATION SANS MOTIF

La ministre se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour elle de motiver la résiliation.

Pour ce faire, la ministre doit adresser un avis écrit de résiliation au prestataire de services. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, débours et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

#### 30 MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification au contenu du présent contrat devra faire l'objet d'une entente écrite entre les parties. Cette entente ne peut changer la nature du contrat et elle en fera partie intégrante du présent contrat.

#### 31 MODES AMIABLES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un différend survient dans le cours de l'exécution du contrat ou sur son interprétation, les parties s'engagent, avant d'exercer tout recours, à rechercher une solution amiable à ce différend et, si besoin est, à faire appel à un tiers, selon des modalités à convenir, pour les assister dans la recherche de cette solution.

#### 32 COMMUNICATIONS

Les communications et avis devant être transmis en vertu du présent contrat, pour être valides et lier les parties, doivent être donnés par écrit et être transmis, à l'adresse de la partie concernée, par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis.

Tout changement d'adresse de l'une des parties doit faire l'objet d'un avis écrit à l'autre partie.

#### 33 LOIS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT

Le présent contrat est régi par le droit applicable au Québec et, en cas de contestation judiciaire, les tribunaux du Québec seront seuls compétents.

#### 34 CLAUSE FINALE

Tout engagement financier du gouvernement du Québec n'est valide que s'il existe, sur un crédit, un solde disponible suffisant pour imputer la dépense découlant de cet engagement conformément aux dispositions de l'article 21 de la *Loi sur l'administration financière* (chapitre A-6.001).

Le prestataire de services reconnaît avoir lu et accepté toutes et chacune des clauses du présent contrat en pleine connaissance de cause.

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé à la date indiquée ci-dessous :

**SOCIÉTÉ CONSEIL GROUPE LGS**

Représentée par :

  
\_\_\_\_\_  
Diane Bouchard  
Directrice exécutive

2023-01-23

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Québec

\_\_\_\_\_  
Endroit

**LA MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE**

Représenté par :

  
\_\_\_\_\_  
Dany Roy  
Sous-ministre adjoint, p.i.

2023-01-27

\_\_\_\_\_  
Date

\_\_\_\_\_  
Québec

\_\_\_\_\_  
Endroit

## ANNEXE 1 - ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

**TITRE DE L'APPEL D'OFFRES : TRAVAUX D'ARCHITECTURE FONCTIONNELLE**

**NUMÉRO DE L'APPEL D'OFFRES : 700 001 697**

**NUMÉRO DU CONTRAT : 700 360 945**

Je soussigné(e) \_\_\_\_\_ exerçant mes fonctions au sein de \_\_\_\_\_, déclare formellement ce qui suit :

1. Choisir une des deux (2) options suivantes : (cochez la case appropriée)
  - Je suis un(e) employé(e) de cette entreprise, et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du mandat faisant l'objet du contrat de services précité, intervenu entre le MESS et mon employeur en date du \_\_\_\_\_.
  - Je suis un(e) sous-contractant(e) de cette entreprise, et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du mandat faisant l'objet du contrat de services précité, intervenu entre le MESS et cette entreprise en date du \_\_\_\_\_.
2. Je m'engage, sans limite de temps, à garder le secret le plus entier, à ne pas communiquer ou permettre que soit communiqué à quiconque quelque renseignement ou document, quel qu'en soit le support, qui me sera communiqué ou dont je prendrai connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exécution de mes fonctions, à moins d'avoir été dûment autorisé(e) à le faire par le MESS ou par l'un de ses représentants autorisés.
3. Je m'engage également, sans limite de temps, à ne pas faire usage d'un tel renseignement ou document à une fin autre que celle s'inscrivant dans le cadre des rapports contractuels entretenus entre mon employeur et le MESS.
4. J'ai été informé(e) que le défaut par le (la) soussigné(e) de respecter tout ou partie du présent engagement de confidentialité m'expose ou expose mon employeur à des recours légaux, des réclamations, des poursuites et toutes autres procédures en raison du préjudice causé pour quiconque est concerné par le contrat précité.
5. Je confirme avoir lu les termes du présent engagement et en avoir saisi toute la portée.

ET J'AI SIGNÉ À \_\_\_\_\_

CE \_\_\_\_\_ JOUR DU MOIS DE \_\_\_\_\_ DE L'AN \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Signature du déclarant ou de la déclarante)

## ANNEXE 2- FICHE D'INFORMATION SUR LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

#FicheInfo



Les documents contenant des renseignements personnels ont un cycle de vie qui leur est propre : de leur naissance (ou création) à leur mort (destruction), ils passent par des phases d'utilisation et de conservation, parfois par une étape de communication à des tiers. À titre d'organisme public ou d'entreprise, vous êtes responsable d'assurer la gestion confidentielle des renseignements personnels tout au long de ce cycle de vie.

#### BIEN IDENTIFIER ET GÉRER POUR BIEN DÉTRUIRE !

Tout d'abord, la Commission d'accès à l'information vous recommande de mettre en place une **procédure de gestion documentaire et d'identifier** des responsables chargés de veiller à sa bonne application. Il est important de faire connaître cette procédure à tout le personnel.

Cette procédure vise notamment à :

- **inventorier les types de documents contenant des renseignements personnels** (ex : fichier des ressources humaines, fichier clientèle, ...);
- **définir les niveaux de confidentialité des documents** (ex : protégé, confidentiel et secret) en fonction des critères de sensibilité, de finalité, de quantité, de répartition et de support;
- **distinguer les types de supports pour y associer une méthode de conservation et de destruction appropriées** (ex : support papier, informatisé, ou électronique);
- **déterminer un calendrier de conservation respectant les exigences légales.**



#### UNE OBLIGATION LÉGALE

Les lois applicables<sup>1</sup> prévoient des règles en matière de sécurité et de destruction.

*Ainsi, vous devez « prendre des mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés, ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition, et de leur support ».*

#### QUAND FAUT-IL DÉTRUIRE LES DOCUMENTS ?

Les documents contenant des renseignements personnels doivent être détruits dès que la finalité pour laquelle ils ont été collectés est accomplie, sous réserve du délai prévu par la loi ou par un calendrier de conservation.



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

<sup>1</sup> Pour les organismes publics : Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, LRQ, c. A-2.1 : articles 63.1, 67.2, et 73. Pour les entreprises : Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, LRQ, c. P-39.1 : articles 10 et 12

## CHOISISSEZ UNE MÉTHODE DE DESTRUCTION ADAPTÉE !

La méthode de destruction doit être adaptée au support et au niveau de confidentialité des documents et assurer la destruction définitive de son contenu.

Plusieurs techniques permettent une destruction définitive :

| Support utilisé  | Exemples de méthodes de destruction  |
|--|--|
| <b>Papier</b><br>Original et toutes les copies   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Déchiquteuse, de préférence à découpe transversale.<br/><i>Si les documents sont très confidentiels : déchiquteuse + incinération</i></li> </ul>  |
| <b>Médias numériques que l'on souhaite réutiliser ou recycler</b><br>Ex : cartes de mémoire flash (cartes SD, XD, etc.)<br>clés USB, disque dur d'ordinateur | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formatage, réécriture, déchiqutage numérique (logiciel effectuant une suppression sécuritaire qui écrira de l'information aléatoire à l'endroit où se trouvait le fichier supprimé).</li> </ul>   |
| <b>Médias numériques non réutilisables</b><br>Ex : certains CD, DVD, cartes de mémoire flash, USB et disques durs qui ne seront plus utilisés                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Destruction physique (déchiqutage, broyage, meulage de surface, désintégration, trouage, incinération, ...)<br/><i>La plupart des déchiquteuses pourront détruire CDs et DVDs.</i></li> <li>Démagnétiseur (ou dégausseur<sup>1</sup>) pour les disques durs.</li> </ul> |
| <b>Machines contenant des disques durs</b><br>Ex : photocopieur, fax, numériseur, imprimantes, etc.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Écrasement des informations sur le disque dur ou disque dur enlevé et détruit lorsque les machines sont remplacées.</li> </ul>  |

<sup>1</sup> Dispositif pour supprimer l'aimantation d'un matériau magnétique.

## DESTRUCTION EN INTERNE VS DESTRUCTION PAR UN TIERS ?

Vous pouvez détruire vous-même les documents contenant des renseignements personnels ou conclure un contrat avec un prestataire externe si votre équipement ne vous permet pas de détruire les documents de manière sécuritaire. Une déchiquteuse de petite taille pourrait être suffisante pour garantir une destruction sécuritaire aux petites entreprises ou organismes publics ne traitant pas de renseignements personnels sensibles. Par contre, la destruction définitive des données contenues dans un disque dur peut nécessiter de recourir à une firme externe.

Lorsqu'un tiers (prestataire) est impliqué, il faut prévoir un contrat écrit précisant :

- le procédé utilisé pour la destruction ;
- que le prestataire reconnaît que les renseignements traités sont confidentiels ;
- que le prestataire informera son client s'il fait appel à un sous-traitant pour la destruction ;
- qu'un engagement à la confidentialité sera signé par les employés ;
- l'entreposage sécuritaire des documents à détruire (dans des locaux sécuritaires avec accès limités) ;
- la possibilité pour le client d'accéder aux locaux du prestataire pendant la durée du contrat ;
- l'obligation pour le prestataire de faire régulièrement rapport de la destruction au client.

**Pensez à sécuriser les documents à détruire en attendant le passage du fournisseur chargé de la destruction des documents !**

Enfin, si le prestataire ne respecte pas ses engagements, vous devrez mettre fin au contrat et demander la restitution des renseignements personnels.



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

Mars 2014

**ANNEXE 3 - ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS ET CONFIDENTIELS**

**TITRE DE L'APPEL D'OFFRES : TRAVAUX D'ARCHITECTURE FONCTIONNELLE**

**NUMÉRO DE L'APPEL D'OFFRES : 700 001 697**

**NUMÉRO DU CONTRAT : 700 360 945**

Je, soussigné(e), \_\_\_\_\_  
*Prénom et nom de l'employé(e)*

exerçant mes fonctions au sein de \_\_\_\_\_

dont le bureau principal est situé à l'adresse \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

déclare solennellement que je suis dûment autorisé(e) pour certifier que les renseignements personnels et confidentiels communiqués par le MESS ou toute autre personne dans le cadre du projet octroyé à \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Nom du prestataire de services*

et qui prend fin le \_\_\_\_\_, ont été détruits selon les méthodes suivantes :  
*Date*

***(Cochez les cases appropriées)***

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | par déchiquetage : renseignements sur support papier  |
| <input type="checkbox"/> | par destruction logique et effacement physique en utilisant un logiciel de réécriture : renseignements sur support informatique |
| <input type="checkbox"/> | par un autre mode de destruction : préciser le support et le mode de destruction<br>_____<br>_____<br>_____                     |

EN FOI DE QUOI j'ai signé à \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_<sup>e</sup> jour du mois de

\_\_\_\_\_ de l'an deux mille \_\_\_\_\_ (20\_\_\_\_).

\_\_\_\_\_  
*Signature de l'employé(e)*

**À REMPLIR, SEULEMENT, APRÈS LA DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS, À LA FIN DU CONTRAT.  
CEPENDANT, VOUS DEVEZ COCHER UNE DES CASES DE L'ARTICLE 16 « PROTECTION DES  
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS » DU CONTRAT, AU MOMENT DE SA SIGNATURE.**

CONTRAT NO 700371110 (RANG NO. 1)

DÉSIGNATION DES PARTIES

ENTRE :

**LA MINISTRE DE L'EMPLOI ET LA MINISTRE RESPONSABLE DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE  
ET DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE**

Pour et au nom du gouvernement du Québec,

Représentées par :

Monsieur Dany Roy  
Sous-ministre adjoint  
Secteur des services à la gestion et des ressources informationnelles  
425, rue Jacques-Parizeau, 2e étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Ci-après appelé « la ministre »

ET :

**COFOMO QUÉBEC INC. – NEQ 167786996**

Représenté par :

Monsieur Bernard Robitaille  
Vice-président exécutif et directeur général  
825, boulevard Lebourgneuf, bureau 218  
Québec (Québec) G2J 0B9

Dûment autorisé aux présentes,

Ci-après appelé « le prestataire de services »

## 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent contrat est octroyé à la suite de l'appel d'offres numéro : 700001756. Il est constitué des documents suivants :

- 1) le contrat dûment rempli et signé par les parties ainsi que les avenants au contrat;
- 2) les documents d'appel d'offres qui comprennent généralement le « Cahier de consultation des entreprises » (CCDE), le « Cahier des clauses administratives générales » (CCAG), applicables à tout contrat de services comportant une dépense égale ou supérieure à 121 200 \$, le contrat à signer, les annexes, et le cas échéant, les addendas;
- 3) la soumission présentée par le prestataire de services de services adjudicataire ayant obtenu le 1er rang.

En cas de conflit entre les dispositions de l'un ou l'autre de ces documents, les modalités du document qui figure en premier dans la liste prévaudront sur ceux des documents qui le suivent.

Le prestataire de services reconnaît avoir reçu un exemplaire des documents visés aux points 1 et 2, s'être procuré une version à jour du « Cahier des clauses administratives générales » disponible dans le SEAO selon la date de l'appel d'offres, les avoir lus et consent aux conditions qui y sont énoncées.

Le présent contrat constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au présent contrat est réputée nulle et sans effet.

## 2. REPRÉSENTANTS DES PARTIES

La ministre, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne monsieur Jimmy Beaulieu, directeur par intérim de la Direction de la mise en place des stratégies numériques (DMPSN) de la Direction générale des programmes de transformation numériques (DGPTN), pour la représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, la ministre en aviserait le prestataire de services dans les meilleurs délais.

De même, le prestataire de services désigne monsieur Sylvain Daigle, directeur, Secteur développement, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le prestataire de services en aviserait la ministre, dans les meilleurs délais.

Dans le cas où il y a plusieurs représentants, chacun pourra agir séparément et l'autorisation de l'un d'eux constituera une autorisation valide.

## 3. OBJET DU CONTRAT

La ministre retient les services du prestataire de services qui accepte de fournir des services dans le cadre de la transformation numérique du Ministère auprès de la DGPTN conformément au présent contrat et au document d'appel d'offres numéro 700001756.

Le prestataire de services est chargé de réaliser les travaux requis par la ministre conformément aux exigences énoncées dans le CCDE et, le cas échéant, les addendas.

## 4. LOCALISATION

Les travaux à réaliser dans le cadre du présent projet sont requis au 425, rue Jacques-Parizeau, 3<sup>e</sup> étage, Québec, ou à tout autre endroit désigné par la ministre.

Le télétravail est présentement admis pour l'ensemble des ressources externes. Toutefois si le Ministère venait à changer la politique de télétravail, les autorisations seront données au cas par cas.

## 5. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat entre en vigueur à compter de la date de sa signature pour une durée de 36 mois.

Le contrat arrive à échéance 36 mois à compter de la date de sa signature.

L'arrivée du premier des événements suivants mettra fin au contrat :

- La date d'échéance indiquée au contrat;
- L'atteinte du montant maximum indiqué au contrat au moment de sa signature.

## 6. OBLIGATIONS DES PARTIES

### A) OBLIGATIONS DE LA MINISTRE

#### i) RÉMUNÉRATION

La ministre s'engage à verser au prestataire de services, en contrepartie des services professionnels rendus, les taux horaires soumis figurant à l'annexe 4 du présent contrat, et ce, conformément aux modalités prévues à l'article 8 « Modalités de facturation et de paiement » du présent contrat, pour un montant maximal de **trois millions six cent cinq mille deux cent soixante-trois** dollars et **vingt** cents (**3 605 263,20** \$), pour l'ensemble des deux (2) contrats suivants : 700371110 et 700371111.

La ministre ne s'engage pas à utiliser en totalité ou en partie le montant maximal prévu.

### B) OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

#### i) PRESTATION

Le prestataire de services s'engage envers la ministre à rendre l'ensemble des services décrits dans le document d'appel d'offres, ce qui inclut les services professionnels qui, bien que non spécifiquement énumérés dans ce document, sont requis suivant la nature du présent contrat.

Si le prestataire de services doit travailler dans les locaux du ministère ou s'il réalise sa prestation de services en mode télétravail, il s'engage à fournir son ordinateur portable et tout autre équipement informatique nécessaire à la réalisation de son mandat.

#### ii) PERSONNEL

Le prestataire de services s'engage envers la ministre à affecter à l'exécution du contrat les ressources détenant les compétences requises pour exécuter les travaux décrits dans le document d'appel d'offres.

Le prestataire de services ne peut remplacer la ou les ressources attitrées à la réalisation du contrat dans le cadre d'une demande d'exécution (DE) à moins d'obtenir l'autorisation préalable et écrite du gestionnaire responsable de la réalisation des travaux ou de son représentant désigné à la ministre.

Dans un tel cas, le prestataire de services a l'obligation de respecter les exigences à l'égard du remplacement de ressources prévues au document d'appel d'offres.

#### iii) FRAIS

Les frais de déplacement, de recherche, de communication et tous autres frais, coûts ou dépens que ce soit, relatifs au présent contrat non visé par l'article 6A), sont à la charge du prestataire de services et sont compris dans les prix et avantages prévus à l'article 6A).

## 7. APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ

Ceci est pour certifier que les services retenus en vertu du présent contrat sont requis et payés par la ministre avec les deniers publics pour son utilisation propre et sont assujettis aux taxes de vente applicables (taxe de vente du Québec (TVQ) et taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, taxe de vente harmonisée (TVH)) et, par conséquent, ces taxes doivent être facturées.

## 8. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Le prestataire de services s'engage à produire une facturation mensuelle à la DGPTN, avant le dixième (10<sup>e</sup>) jour ouvrable du mois subséquent. Cette facturation mensuelle doit refléter les modalités du présent contrat, c'est-à-dire que la tarification est intégralement respectée et que le nombre d'heures facturées par ressource correspond au nombre d'heures travaillées par celle-ci sur le lieu de travail assigné par la DGPTN.

La facture doit être accompagnée des pièces justificatives et de tout autre document de contrôle nécessaire à sa vérification et doit notamment contenir les informations suivantes:

- Le numéro du contrat;
- La période couverte;
- La catégorie de travaux visés par le DE;
- Le nom et le prénom de la ou des ressources pour laquelle ou pour lesquelles du temps est facturé ainsi qu'une brève description des services rendus;
- Le nombre d'heures effectuées par la (ou les) ressource(s) ainsi que le taux horaire de chacune;
- Le code de l'unité administrative responsable du contrat (fourni par la DGPTN);
- Le numéro de la DE (DE-xxxx);
- Le montant total des honoraires facturés;
- Les numéros de la TPS et de la TVQ du prestataire de services.

Les taxes de vente applicables devront apparaître séparément sur la facture, qui sera transmise à cette adresse :

Direction générale des programmes de transformation numérique  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
425, rue Jacques-Parizeau, 3<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

La ministre remettra le dernier paiement au prestataire de services dès la réception du formulaire joint à l'annexe 3 « *Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels* » du présent document d'appel d'offres, dûment signé.

Aucun honoraire ne sera payable au prestataire de services pour les services applicables à des reprises de travaux résultant de qualité jugée insatisfaisante, d'erreurs ou d'omissions de la part du prestataire de services ou de son personnel.

Après vérification, la ministre verse les sommes dues au prestataire de services dans les trente (30) jours qui suivent la date de réception de la facture, accompagnée de tous les documents requis.

La ministre règle normalement les demandes de paiement conformément aux dispositions prévues au *Règlement sur les paiements d'intérêts aux prestataires de services du gouvernement* (RLRQ, c C-65.1, r.8) et ses modifications.

La ministre se réserve le droit de procéder à toute vérification ultérieure des comptes déjà payés.

S'il y a lieu, le montant applicable à une pénalité ou à des frais administratifs sera déduit des sommes dues ou pouvant devenir dues au prestataire de services.

#### 9. REMBOURSEMENT DE LA DETTE FISCALE

L'article 31.1.1 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, chapitre A-6.002) et l'article 53 de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (RLRQ, chapitre P-2.2) s'appliquent lorsque le prestataire de services est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou alimentaire. Ainsi, le MESS acquéreur, dans le cas où ce dernier est un organisme public tel que défini à l'article 31.1.4 de la *Loi sur l'administration fiscale* (RLRQ, chapitre A-6.002), pourra transmettre tout ou partie du montant payable en vertu du présent contrat au ministre du Revenu, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

#### 10. LIMITE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

Aux fins du présent contrat, la responsabilité financière de la ministre quant au paiement maximum global prévu à l'article 6A) ne pourra excéder la somme de trois millions six cent cinq mille deux cent soixante-trois dollars et vingt cents (3 605 263,20 \$), pour l'ensemble des deux (2) contrats suivants : 700371110 et 700371111, auxquelles s'ajoutent les taxes de vente applicables, et la ministre ne sera pas tenue de verser au prestataire de services toute somme excédentaire à ce montant.

#### 11. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE

Les biens livrables deviendront, au fur et à mesure de leur remise à la ministre, sa propriété entière et exclusive et il pourra en disposer à son gré, sous réserve des dispositions relatives aux droits d'auteur indiquées ci-après.

#### 12. DROITS D'AUTEUR (AVEC DÉVELOPPEMENT INFORMATIQUE)

##### A) LICENCE DE DROITS D'AUTEUR EN FAVEUR DE LA MINISTRE - TRAVAUX ET MATÉRIEL ANTÉRIEUR DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services accorde à la ministre, qui accepte, une licence irrévocable, non exclusive et non transférable permettant l'octroi de sous-licences aux ministères et organismes publics, qui lui permettra de reproduire, adapter, installer et utiliser les travaux du prestataire de services et le matériel antérieur du prestataire de services pour toutes fins liées à une mission gouvernementale. Cette licence permet notamment de faire évoluer ces travaux ou ce matériel.

Cette licence est accordée sans limites territoriales et sans limites de temps.

Le prestataire de services s'engage à obtenir, en faveur de la ministre, de toute personne qui a participé à la réalisation des travaux du prestataire de services une renonciation à son droit moral à l'intégrité de ces travaux, conformément à l'article 14.1 (2) de la *Loi sur le droit d'auteur* (L.R.C. (1985), ch. C-42).

##### B) LICENCE POUR LE MATÉRIEL PRÉEXISTANT

Le prestataire de services a obtenu ou obtiendra, pour le gouvernement du Québec, une licence d'installation et d'utilisation du matériel préexistant à toutes fins utiles à la bonne exploitation, tant présente que future, des travaux du prestataire de services ainsi que du matériel antérieur du prestataire de services. Le prestataire de services s'engage à assumer le coût de ces licences **jusqu'à la date de fin du contrat.**

### C) CONSIDÉRATION

Toute considération pour les licences de droits d'auteur consenties en vertu des clauses LICENCE DE DROITS D'AUTEUR EN FAVEUR DE LA MINISTRE OU DE L'ORGANISME PUBLIC - TRAVAUX ET MATÉRIEL ANTÉRIEUR DU PRESTATAIRE DE SERVICES et LICENCE POUR LE MATÉRIEL PRÉEXISTANT est incluse dans la rémunération prévue à l'article 6A).

### D) GARANTIES ET REPRÉSENTATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services garantit à la ministre qu'il a respecté la Loi sur le droit d'auteur, qu'il ne contrefait aucun brevet et qu'il détient tous les droits lui permettant de réaliser le contrat conclu en vertu du présent appel d'offres et, notamment, de consentir la licence de droits d'auteur prévue à la clause LICENCE DE DROITS D'AUTEUR À LA MINISTRE OU À L'ORGANISME PUBLIC - TRAVAUX ET MATÉRIEL ANTÉRIEUR DU PRESTATAIRE DE SERVICES et il se porte garant envers la ministre contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure prise par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

Le prestataire de services s'engage à prendre fait et cause, indemniser et libérer la ministre advenant tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure prise par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

Le prestataire de services s'engage :

- à fournir à la ministre, dans les trente (30) jours précédant la fin du contrat conclu en vertu du présent appel d'offres, la liste du matériel antérieur du prestataire de services et du matériel préexistant ainsi que les licences de droits d'auteur afférentes à ce matériel préexistant;
- à ce que les biens livrables soient fonctionnels, utilisables et exploitables sur l'équipement informatique et sous les systèmes d'exploitation utilisés par la ministre;
- à ce que le matériel antérieur du prestataire de services et le matériel préexistant ne représentent pas plus de 20 % des biens livrables.

Le prestataire s'engage à ce que la correction des erreurs de programmation ou de fonctionnement des travaux du prestataire de services et du matériel antérieur du prestataire de services soit apportée, au besoin et sans frais, sur demande écrite de la ministre au prestataire de services, pour une période de trois (3) mois après la livraison des biens livrables, et ce, dans un délai raisonnable.

Pendant la période mentionnée si haut, le prestataire de services s'engage également à fournir à la ministre, le cas échéant, et sans frais, des leurs disponibilités :

- toute mise à jour corrective des travaux du prestataire de services et du matériel antérieur du prestataire de services, comprenant notamment les corrections qui relèvent de l'entretien normal ou de bogues de ces travaux ou matériel avec l'équipement informatique et les systèmes d'exploitation utilisés par la ministre;
- toute nouvelle version et mise à jour des travaux du prestataire de services et du matériel antérieur du prestataire de services comportant des développements plus récents ou des modifications des données reflétant l'information la plus actuelle incluse dans ces travaux ou matériel.

Le prestataire de services s'engage à faire les efforts raisonnables pour aviser la ministre de la disponibilité de toute mise à jour corrective du matériel préexistant.

### 13. CONFLIT D'INTÉRÊTS

Le prestataire de services doit éviter toute situation qui mettrait en conflit soit son intérêt propre, soit d'autres intérêts, notamment, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, l'intérêt d'une de ses ressources, d'une de ses filiales ou d'une personne liée; dans le cas d'un consortium, l'intérêt d'une des constituantes versus l'intérêt de la ministre. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le prestataire de services doit immédiatement en informer la ministre qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au prestataire de services comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

Le présent article ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation ou l'application du contrat.

### 14. CONFIDENTIALITÉ

Le prestataire de services s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés, agents, représentants ou sous-contractants ne divulguent ou n'utilisent à d'autres fins que pour l'exécution du présent contrat, sans y être dûment autorisé par la ministre, l'information gouvernementale qui lui est communiquée dans le cadre du présent contrat ou qui est générée à l'occasion de son exécution ou, plus généralement, quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du présent contrat.

Pour ce faire, le prestataire de services fait signer, à toute personne affectée à ce mandat, l'engagement de confidentialité se trouvant à l'annexe 1 du présent contrat.

## 15. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Le prestataire de services, tel que stipulé à la section « PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS » à l'article 2.9 du « Cahier des clauses administratives générales », devra faire un choix parmi les trois (3) options suivantes :

- ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, en les retournant à la ministre dans les soixante (60) jours suivant la fin du contrat et remettre à la ministre une confirmation que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents;
- procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels et confidentiels en se conformant à la fiche d'information sur la « *Destruction des documents contenant des renseignements personnels* » de la Commission d'accès à l'information du Québec, jointe à l'annexe 2 du présent contrat, ainsi qu'aux directives que lui remettra la ministre et transmettre à celui-ci, dans les soixante (60) jours suivant la fin du contrat, le formulaire « *Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels* », joint à l'annexe 3 du présent contrat, signé par la personne autorisée qu'il aura désignée à cette fin;
- confier la destruction des renseignements personnels et confidentiels à une entreprise de récupération, laquelle s'engage contractuellement à se conformer à la fiche d'information sur la « *Destruction des documents contenant des renseignements personnels* » de la Commission d'accès à l'information du Québec, jointe à l'annexe 2 du présent contrat, ainsi qu'aux directives de la ministre. Le prestataire de services devra alors, dans les soixante (60) jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre à la ministre le formulaire « *Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels* », joint à l'annexe 3 du présent contrat, signé par la personne autorisée de cette entreprise.

## 16. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

### 16.1. Définitions

« Événement de sécurité » : toute forme d'atteinte, présente ou appréhendée, telles une cyberattaque ou une menace à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité d'une information ou d'une ressource informationnelle sous la responsabilité d'un ministère ou d'une personne agissant pour ce dernier.

« Information gouvernementale » : l'information qu'un ministère détient dans l'exercice de ses fonctions, incluant les renseignements personnels ou autrement confidentiels, que sa conservation soit assurée par lui-même ou par un tiers.

« Sécurité de l'information » : la mise en place d'un ensemble de mesures adéquates pour assurer notamment la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de l'information.

### 16.2. Engagement du prestataire de services

#### 1) **Engagement à la sécurité de l'information**

Dans le cadre du présent contrat, le prestataire de services s'engage à ce que les ressources proposées et acceptées par la ministre respectent le cadre normatif de la sécurité de l'information du ministère.

Le prestataire de services ne peut conserver, utiliser ou communiquer l'information gouvernementale à l'extérieur de l'environnement technologique du ministère ou de son prolongement, des services d'infrastructures du ministère, ou à un endroit différent de celui convenu par les parties sans avoir obtenu l'autorisation de la ministre et sans avoir pris les mesures de sécurité requises.

#### 2) **Orientations en matière de sécurité de l'information**

Le prestataire de services s'engage à établir et à maintenir à jour des orientations formelles (par exemple, par une politique ainsi que des processus et procédures) en matière de sécurité de l'information conformes aux exigences légales et réglementaires applicables. Ces dernières doivent être communiquées périodiquement à l'ensemble de son organisation et à ses parties prenantes, notamment lors de leur mise à jour.

#### 3) **Organisation de la sécurité de l'information/désignation des responsables de la sécurité de l'information**

Le prestataire de services s'engage à désigner, dès la signature du contrat, un responsable de la sécurité de l'information et un responsable de la protection des renseignements personnels pour son organisation. Ces derniers sont notamment responsables de veiller au respect des exigences du présent contrat en matière de sécurité de l'information et de protection de renseignements personnels et agissent comme personnes-ressources pour toutes questions à ce sujet.

Les désignations ainsi que tout changement de désignation à l'égard de ces responsables ou de ce répondant doivent être promptement communiqués par écrit à la ministre.

#### **4) Appareils mobiles et télétravail**

Le prestataire de services s'engage à assurer la sécurité des pratiques liées au télétravail et à l'utilisation d'appareils mobiles. À cet effet, une politique et des mesures de sécurité adéquates doivent notamment être établies et mises en œuvre afin de protéger l'information gouvernementale tout au long de son cycle de vie dans un contexte de télétravail ou par le biais de son utilisation au moyen d'appareils mobiles.

#### **5) Engagement du prestataire de services, de ses salariés et sous-contractants envers le cadre normatif en sécurité de l'information**

Le prestataire de services s'engage à :

- ce que toute personne affectée à l'exécution du présent contrat n'ait accès à l'information gouvernementale qu'après avoir pris connaissance et s'être engagée par écrit au respect des politiques, directives, règles, indications d'application et autres pratiques de sécurité applicables en vertu du présent contrat. Cet engagement doit être renouvelé lors des mises à jour de ce cadre normatif;
- à conserver ces engagements pendant la durée du contrat et à les transmettre à la ministre sur demande.

Tout manquement, violation ou tentative de violation de ces politiques, directives, règles, indications d'application et autres pratiques de sécurité doit être signalé à la ministre ou à son représentant désigné dans les plus brefs délais.

#### **6) Sensibilisation et formation à la sécurité de l'information**

Le prestataire de services s'engage à former et à sensibiliser, de façon formelle et en continu, l'ensemble de ses salariés et sous-traitants aux enjeux de sécurité de l'information propres à leurs fonctions.

#### **7) Gestion des supports amovibles**

Le prestataire de services s'engage à mettre en place et à tenir à jour des politiques, directives ou procédures formelles concernant l'utilisation, la conservation et la destruction des supports amovibles.

#### **8) Gestion des sous-contractants**

Lorsque la réalisation du présent contrat est confiée, en tout ou en partie, à un sous-contractant, le prestataire de services s'assure que celui-ci s'engage par écrit à respecter chacune des clauses de sécurité du présent contrat (évaluation d'antécédents, habilitation sécuritaire, etc.).

Le prestataire de services s'engage également à sensibiliser le sous-contractant quant aux obligations de sécurité qui lui incombent relativement à l'information gouvernementale, incluant la protection des renseignements personnels ou autrement confidentiels.

L'impartition du présent contrat, en tout ou en partie à un sous-contractant, ne décharge pas le prestataire de services de ses responsabilités en matière de sécurité de l'information dans le cadre du présent contrat.

#### **9) Gestion des changements apportés dans les services du prestataire de services**

Le prestataire de services s'engage à gérer tout changement apporté aux services offerts dans le présent contrat en tenant compte de la criticité de l'information, des systèmes et des processus concernés et de la réappréciation des risques. Entre autres, il doit assurer le maintien et l'amélioration des politiques, des procédures et des mesures existantes en matière de sécurité de l'information.

#### **10) Conformité, droit d'audit et démonstration du respect des exigences de sécurité**

Sur préavis, la ministre peut procéder à un audit, à une évaluation de sécurité ou à une vérification de la conformité du prestataire de services relativement à toute exigence prévue au présent contrat. Ceux-ci peuvent notamment porter sur la conformité et l'efficacité des mécanismes de sécurité prévus au présent contrat. Dans tous les cas, le prestataire de services doit collaborer pleinement à l'exercice, notamment en fournissant les éléments probants demandés et les accès nécessaires à sa réalisation.

Lorsque requis et sur demande de la ministre, le prestataire de services s'engage à fournir une preuve des certifications obtenues et à les maintenir à jour (SOC2 type2, PCI-DSS, ISO 27001, etc.).

### **17. RESPONSABILITÉ DE LA MINISTRE**

Sauf le cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de la part de la ministre, cette dernière n'assumera aucune responsabilité à l'égard de tous dommages matériels subis par le prestataire de services, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants.

### **18. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES**

Le prestataire de services sera responsable de tout dommage causé par lui, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat, y compris le dommage résultant d'un manquement à un engagement pris en vertu du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour la ministre advenant tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure prise par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

Malgré les deux premiers alinéas, la responsabilité du prestataire de services aux termes de ce contrat est toutefois limitée à cinq (5) fois la valeur du contrat jusqu'à concurrence de 3 000 000 \$. Pour les contrats d'une valeur supérieure à 3 000 000 \$, la responsabilité du prestataire de services, selon les conditions de ce contrat, est toutefois limitée à la valeur du contrat. Cette limite financière de responsabilité ne s'applique pas au préjudice corporel ou moral ni au préjudice matériel causé par une faute intentionnelle ou une faute lourde.

Le prestataire de services n'est pas un employé du ministère et le présent contrat ne lui donne aucun droit aux avantages sociaux, congés de maladie, régimes de retraite et autres avantages consentis aux employés réguliers. De même, advenant que le prestataire de services subisse un accident durant l'exercice du présent contrat, il ne peut imputer quelque responsabilité que ce soit à la ministre, et ne peut réclamer des prestations pour accident de travail à la ministre.

#### 19. MAINTIEN DE L'AUTORISATION DE CONTRACTER

Le prestataire de services doit, le cas échéant, pendant toute la durée du contrat, maintenir son autorisation de contracter accordée par l'Autorité des marchés publics (AMP).

Dans le cas où le prestataire de services est un consortium qui n'est pas juridiquement organisé chacune des entreprises qui le forment doit également maintenir son autorisation de contracter pendant toute la durée du contrat. Par contre, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé, celui-ci doit, en tant que prestataire de services, maintenir son autorisation de contracter pendant toute la durée du contrat, de même que chacune des entreprises le formant.

#### 20. MAINTIEN DU RESPECT DES EXIGENCES LIÉES À UN SYSTÈME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ ET/OU AU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET À L'ENVIRONNEMENT

Dans le cas où les documents d'appel d'offres prévoient des exigences liées à un système d'assurance de la qualité et/ou liées au développement durable ou l'octroi d'une marge préférentielle à tout prestataire de services qui répond à de telles exigences, le prestataire de services doit maintenir son enregistrement, ou sa certification durant toute la durée du contrat.

Le prestataire de services devra informer la ministre de la perte d'un tel enregistrement ou d'une telle certification en cours d'exécution du contrat.

#### 21. REGISTRE DES ENTREPRISES NON ADMISSIBLES AUX CONTRATS PUBLICS (RENA)

Le prestataire de services ne doit pas être inscrit au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, sa période d'inadmissibilité aux contrats publics doit être terminée.

Par contre, le Conseil du trésor peut, lors de circonstances exceptionnelles, permettre à un ministère de conclure un contrat avec une entreprise inadmissible aux contrats publics ou permettre à une entreprise de conclure un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec un sous-contractant inadmissible aux contrats publics. Le Conseil du trésor peut assortir cette permission de conditions, notamment celle que l'entreprise ou le sous-contractant inadmissible soit soumis, à ses frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement.

En outre, lorsqu'un ministère constate qu'il y a urgence et que la sécurité des personnes ou des biens est en cause, le dirigeant de cet organisme peut permettre de conclure un contrat avec une entreprise inadmissible aux contrats publics ou permettre à une entreprise de conclure un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec un sous-contractant inadmissible aux contrats publics. Le dirigeant de l'organisme doit toutefois en aviser par écrit le président du Conseil du trésor dans les quinze (15) jours.

Les dispositions des deux (2) paragraphes précédents s'appliquent également, avec les adaptations nécessaires, lorsqu'il s'agit de permettre la conclusion d'un contrat public ou d'un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec une entreprise qui ne détient pas une autorisation de contracter alors qu'une telle autorisation est requise.

#### 22. DÉFAUT D'EXÉCUTION DU CONTRAT (RENA)

Le prestataire de services inscrit au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) est, sous réserve d'une permission du Conseil du trésor, réputé en défaut d'exécuter ce contrat au terme d'un délai de soixante (60) jours suivant la date de son inadmissibilité.

La ministre peut, dans les trente (30) jours suivant la notification de l'inadmissibilité, et pour un motif d'intérêt public, demander au Conseil du trésor de permettre la poursuite de l'exécution du contrat. Le Conseil du trésor pourra notamment assortir sa permission de conditions dont celle demandant que le prestataire de services soit soumis, à ses propres frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement. Par contre, la permission du Conseil du trésor n'est pas requise lorsqu'il s'agit de se prévaloir d'une garantie découlant du contrat.

Un prestataire de services qui ne peut poursuivre l'exécution d'un contrat public en application du premier alinéa de l'article 21.3.1 de la *Loi sur les contrats des organismes publics* (RLRQ, chapitre C-65.1) est réputé en défaut d'exécuter ce contrat.

## 23. SOUS-CONTRAT

Lorsque la réalisation du présent contrat implique la participation de sous-contractants, sa réalisation et les obligations qui en découlent demeurent alors sous la responsabilité du prestataire de services avec lequel la ministre a signé le contrat.

Le prestataire de services doit, avant de conclure tout sous-contrat requis pour l'exécution du contrat, s'assurer que chacun de ses sous-contractants n'est pas inscrit au RENA ou, s'il y est inscrit, que sa période d'inadmissibilité aux contrats publics est terminée. De plus, si le montant d'un sous-contrat est égal ou supérieur au seuil déterminé par le gouvernement, le prestataire de services doit s'assurer que le sous-contractant est autorisé à contracter par l'AMP.

Les sous-contractants doivent avoir un établissement au Québec ou dans un des territoires visés par les accords intergouvernementaux applicables.

## 24. PÉNALITÉS

Les pénalités prévues au présent contrat seront déduites de toute somme due au prestataire de services. Advenant le cas où le montant auquel a droit le prestataire de services serait insuffisant pour couvrir la totalité des pénalités, la ministre facturera au prestataire de services les sommes qui lui sont dues.

La ministre ne mettra AUCUNE LIMITATION pour les pénalités indiquées ci-dessous.

### 24.1 RÉCEPTION DES DEMANDES D'EXÉCUTION REQUISES EN DÉBUT DE MANDAT (PORTÉE 1)

En référence à l'article 2.11.2 du document d'appel d'offres, le prestataire de services a l'obligation de répondre, **en début de mandat**, aux DE qui lui seront soumises. Il doit présenter les ressources requises dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables, et ce, à la satisfaction de la ministre.

Au onzième (11<sup>e</sup>) jour ouvrable, une pénalité de deux mille dollars (2 000 \$) par ressource sera appliquée.

### 24.2 DÉLAI POUR LE DÉBUT DES TRAVAUX EN DÉBUT DE MANDAT (PORTÉE 1)

En référence à l'article 2.11.3 du document d'appel d'offres, après l'acceptation des DE, le prestataire de services a l'obligation de débiter les travaux dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables. À défaut de respecter cette exigence, une pénalité de cinq cents dollars (500 \$) par jour ouvrable, par ressource, sera applicable dès le sixième (6<sup>e</sup>) jour ouvrable, et ce, jusqu'à la date d'entrée en fonction de la ressource.

### 24.3 RÉCEPTION D'UNE DEMANDE D'EXÉCUTION EN COURS DE MANDAT (PORTÉE 2)

En référence aux articles 2.11.1 et 2.11.4 du document d'appel d'offres, sur réception d'une DE, le prestataire de services a l'obligation de présenter la ou les ressources requises dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables, et ce, à la satisfaction de la ministre.

Au onzième (11<sup>e</sup>) jour ouvrable, la ministre procédera avec le prestataire de services s'étant classé au deuxième (2<sup>e</sup>) rang.

Ce manquement sera considéré comme étant un refus\* pour la catégorie de travaux inscrite à la DE.

**Après trois (3) refus\*, successifs ou non pour une même catégorie de travaux**, c'est-à-dire : à la troisième (3<sup>e</sup>) DE refusée pour une catégorie de travaux donnée, une pénalité de cinq mille dollars (5 000 \$) sera appliquée. Cette pénalité sera applicable après **chaque** trois (3) refus\* pour une même catégorie de travaux (plus précisément, au 3<sup>e</sup> refus).

\* Impossible de répondre à la DE dans les délais requis = **1 refus**

Le nombre de refus\* est réinitialisé à zéro à la suite de l'application de la pénalité.

### 24.4 DÉLAI POUR LE DÉBUT DES TRAVAUX EN COURS DE MANDAT (PORTÉE 2)

En référence à l'article 2.11.5 du document d'appel d'offres, après l'acceptation d'une DE, le prestataire de services a l'obligation de débiter les travaux dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables. À défaut de respecter cette exigence, une pénalité de cinq cents dollars (500 \$) par jour ouvrable et par ressource sera applicable dès le onzième (11<sup>e</sup>) jour ouvrable, et ce, jusqu'à la date d'entrée en fonction de la ressource.

#### 24.5 DÉLAIS DE REMPLACEMENT D'UNE RESSOURCE

En référence aux articles 2.12.1 et 2.12.2 du document d'appel d'offres, dans le cas où le prestataire de services doit remplacer une ressource en cours de réalisation d'une DE, il devra présenter une nouvelle ressource dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables, et ce, à la satisfaction de la ministre.

Au onzième (11<sup>e</sup>) jour ouvrable, une pénalité de deux mille cinq cents dollars (2 500 \$) sera appliquée, pour chaque ressource qui ne sera pas remplacée et, la ministre procédera avec le prestataire de services s'étant classé au deuxième (2<sup>e</sup>) rang.

#### 24.6 DÉLAI POUR LE DÉBUT DES TRAVAUX À LA SUITE DU REMPLACEMENT D'UNE RESSOURCE

En référence à l'article 2.12.3, après l'acceptation d'une ressource de remplacement par la ministre, le prestataire de services a l'obligation de poursuivre les travaux dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables.

À défaut de respecter les exigences prévues à la section 2.12.3, une pénalité de cinq cents dollars (500 \$) par jour ouvrable, par ressource, sera applicable dès le onzième (11<sup>e</sup>) jour ouvrable, et ce, jusqu'à la date d'entrée en fonction de la ressource.

#### 25. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX

Malgré toute autorisation ou approbation donnée aux fins de rémunération aux différentes étapes d'exécution du contrat, la ministre se réserve le droit, lors de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services, de refuser, en tout ou en partie, les travaux ou les services qui n'auraient pas été exécutés conformément aux exigences du présent contrat.

La ministre fait connaître par avis écrit son refus d'une partie ou de l'ensemble des travaux exécutés par le prestataire de services dans les quarante-cinq (45) jours de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services. L'absence d'avis dans le délai prescrit signifie que la ministre accepte les travaux exécutés ou les services rendus par le prestataire de services.

La ministre ne pourra refuser les travaux exécutés ou les services rendus par le prestataire de services que pour une bonne et valable raison relative à la qualité du travail, compte tenu du mandat donné au prestataire de services et des attentes qui peuvent raisonnablement en découler.

La ministre se réserve le droit de faire reprendre les travaux ou les services rendus ainsi refusés par un tiers ou par le prestataire de services, aux frais de ce dernier.

#### 26. REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL

À l'expiration du présent contrat, le prestataire de services devra remettre à la ministre, dans les mêmes conditions, tous les documents et équipements que cette dernière lui aura fournis relativement à l'exécution du présent contrat, ceux-ci étant et demeurant la propriété entière et exclusive de la ministre.

#### 27. FORCE MAJEURE

En cas de délais ou retards dans l'exécution du contrat occasionnés par une force majeure, la ministre pourra, à sa discrétion, appliquer l'une ou l'autre des mesures suivantes :

- prolonger les délais prévus à l'article 5;
- résilier de plein droit le présent contrat par avis au prestataire de services qui est alors rémunéré pour l'ensemble des services rendus à la date de résiliation du contrat sans autre compensation ni indemnité pour la perte de tous profits anticipés.

#### 28. CESSION DE CONTRAT

Les droits et obligations contenus au présent contrat ne peuvent, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie, sans l'autorisation de la ministre.

#### 29. SUSPENSION DES TRAVAUX

La ministre pourra en tout temps suspendre, en totalité ou en partie, l'exécution du présent contrat. Pour ce faire, la ministre devra aviser le prestataire de services par écrit cinq (5) jours avant la date prévue pour la suspension.

Le prestataire de services devra cesser les travaux faisant l'objet de la suspension à la date prévue dans l'avis et prendre toutes les mesures nécessaires pour conserver en bon état les travaux déjà effectués, l'équipement et le matériel. Le prestataire de services s'engage à respecter toute directive de la ministre à cet effet.

Dans les cinq (5) jours suivant la réception d'un avis écrit à la ministre à cet effet, le prestataire de services devra reprendre et poursuivre les travaux, conformément aux dispositions du contrat, à

l'exception du délai d'exécution qui sera prolongé d'une période égale à la durée de la suspension des travaux.

La ministre paiera au prestataire de services tous les frais de conservation que la suspension des travaux lui aura occasionnés. Le prestataire de services n'aura toutefois droit à aucune autre indemnité pour dommages subis en raison de la suspension.

### 30. RÉSILIATION

#### 30.1 – RÉSILIATION AVEC MOTIF

La ministre se réserve le droit de résilier ce contrat pour les motifs suivants :

1. Le prestataire de services fait défaut de remplir l'une ou l'autre des conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
2. Le prestataire de services cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;
3. Le prestataire de services lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
4. Le prestataire de services est déclaré coupable d'une infraction à la *Loi sur la concurrence* (L.R.C. (1985), ch. C-34) relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une administration publique au Canada sans toutefois avoir encore été inscrit au Registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA).

Pour ce faire, la ministre adresse un avis écrit de résiliation au prestataire de services, énonçant le motif de la résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 1), le prestataire de services devra remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit dans cet avis, à défaut de quoi ce contrat sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ce délai. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu aux paragraphes 2), 3) ou 4), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de la résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité que ce soit, et ce, à la condition qu'il remette à la ministre tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le prestataire de services avait obtenu une avance monétaire, il devrait la restituer dans son entier.

Le prestataire de services sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par la ministre du fait de la résiliation du contrat.

En cas de reprise du contrat par un tiers, le prestataire de services devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour la ministre.

#### 30.2 – RÉSILIATION SANS MOTIF

La ministre se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour elle de motiver la résiliation.

Pour ce faire, la ministre doit adresser un avis écrit de résiliation au prestataire de services. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, débours et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

### 31. MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification au contenu du présent contrat devra faire l'objet d'une entente écrite entre les deux parties. Cette entente ne peut changer la nature du contrat et elle fera partie intégrante du présent contrat.

### 32. MODES AMIABLES DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un différend survient dans le cours de l'exécution du contrat ou sur son interprétation, les parties s'engagent, avant d'exercer tout recours, à rechercher une solution amiable à ce différend et, si besoin est, à faire appel à un tiers, selon des modalités à convenir, pour les assister dans la recherche de cette solution.

### 33. COMMUNICATIONS

Tout avis exigé en vertu du présent contrat, pour être valide et lier les parties, doit être donné par écrit et être transmis, à l'adresse de la partie concernée, par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis.

Tout changement d'adresse de l'une des parties doit faire l'objet d'un avis écrit à l'autre partie.

34. LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT

Dans l'exécution du présent contrat, le prestataire de services s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur au Québec applicables à l'exécution du présent contrat.

Le présent contrat est régi par le droit applicable au Québec et, en cas de contestation judiciaire, les tribunaux du Québec seront seuls compétents.

35. CLAUSE FINALE

Tout engagement financier du gouvernement du Québec n'est valide que s'il existe, sur un crédit, un solde disponible suffisant pour imputer la dépense découlant de cet engagement conformément aux dispositions de l'article 21 de la *Loi sur l'administration financière* (chapitre A-6.001).

Le prestataire de services reconnaît avoir lu et accepté toutes et chacune des clauses du présent contrat en pleine connaissance de cause.

**EN FOI DE QUOI**, les parties ont signé à la date indiquée ci-dessous :

**COFOMO QUÉBEC INC.**

Représenté par :



\_\_\_\_\_  
Bernard Robitaille  
Vice-président exécutif et directeur général

\_\_\_\_\_  
2023-07-20

Date

\_\_\_\_\_  
Québec

Endroit

**LA MINISTRE DE L'EMPLOI ET LA MINISTRE RESPONSABLE DE LA SOLIDARITÉ  
SOCIALE ET DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE**

Représentées par :



\_\_\_\_\_  
Dany Roy  
Sous-ministre adjoint

\_\_\_\_\_  
28 juillet 2023

Date

\_\_\_\_\_  
Québec

Endroit

ANNEXE 1– ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

TITRE DE L'APPEL D'OFFRES : TRAVAUX DE DÉVELOPPEMENT DANS LE CADRE DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DU MINISTÈRE

NUMÉRO DE L'APPEL D'OFFRES : 700001756

NUMÉRO DU CONTRAT : 700371110

Je, soussigné(e), Bernard Robitaille, exerçant mes fonctions au sein de

*(Nom et fonction du représentant du prestataire de services)*

Cofomo Québec inc., déclare formellement ce qui suit :

*(Nom du prestataire de services)*

1. Choisir une des deux (2) options suivantes : (cochez la case appropriée)

Je suis un(e) employé(e) de cette entreprise, et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du mandat faisant l'objet du contrat de services précité, intervenu entre le MESS et mon employeur en date du 2023-07-21.

Je suis un(e) sous-contractant(e) de cette entreprise, et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du mandat faisant l'objet du contrat de services précité, intervenu entre le MESS et cette entreprise en date du \_\_\_\_\_.

2. Je m'engage, sans limite de temps, à garder le secret le plus entier, à ne pas communiquer ni permettre que soit communiqué à quiconque quelque renseignement ou document, quel qu'en soit le support, qui me sera communiqué ou dont je prendrai connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exécution de mes fonctions, à moins d'avoir été dûment autorisé à le faire par le MESS ou par l'un de ses représentants autorisés;

3. Je m'engage également, sans limite de temps, à ne pas faire usage d'un tel renseignement ou document à une fin autre que celle s'inscrivant dans le cadre des rapports contractuels entretenus entre mon employeur et le MESS;

4. J'ai été informé(e) que le défaut par le (la) soussigné(e) de respecter tout ou partie du présent engagement de confidentialité m'expose ou expose mon employeur à des recours légaux, des réclamations, des poursuites et toutes autres procédures en raison du préjudice causé pour quiconque est concerné par le contrat précité;

5. Je confirme avoir lu les termes du présent engagement et en avoir saisi toute la portée.

ET J'AI SIGNÉ À Québec

CE 21 JOUR DU MOIS DE juillet DE L'AN 2023

\_\_\_\_\_  
  
Signature

## ANNEXE 2 – FICHE D'INFORMATION SUR LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

#FicheInfo



Les documents contenant des renseignements personnels ont un cycle de vie qui leur est propre : de leur naissance (ou création) à leur mort (destruction), ils passent par des phases d'utilisation et de conservation, parfois par une étape de communication à des tiers. À titre d'organisme public ou d'entreprise, vous êtes responsable d'assurer la gestion confidentielle des renseignements personnels tout au long de ce cycle de vie.



#### BIEN IDENTIFIER ET GÉRER POUR BIEN DÉTRUIRE !

Tout d'abord, la Commission d'accès à l'information vous recommande de mettre en place une **procédure de gestion documentaire et d'identifier** des responsables chargés de veiller à sa bonne application. Il est important de faire connaître cette procédure à tout le personnel.

Cette procédure vise notamment à :

- **inventorier les types de documents contenant des renseignements personnels** (ex : fichier des ressources humaines, fichier clientèle, ...);
- **définir les niveaux de confidentialité des documents** (ex : protégé, confidentiel et secret) en fonction des critères de sensibilité, de finalité, de quantité, de répartition et de support;
- **distinguer les types de supports pour y associer une méthode de conservation et de destruction appropriées** (ex : support papier, informatisé, ou électronique);
- **déterminer un calendrier de conservation respectant les exigences légales.**

#### UNE OBLIGATION LÉGALE

Les lois applicables<sup>1</sup> prévoient des règles en matière de sécurité et de destruction.

*Ainsi, vous devez « prendre des mesures de sécurités propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés, ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition, et de leur support ».*

#### QUAND FAUT-IL DÉTRUIRE LES DOCUMENTS ?

Les documents contenant des renseignements personnels doivent être détruits dès que la finalité pour laquelle ils ont été collectés est accomplie, sous réserve du délai prévu par la loi ou par un calendrier de conservation.



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec

<sup>1</sup> Pour les organismes publics : Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q. c. A-2.1 : articles 63.1, 67.2, et 73. Pour les entreprises : Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, L.R.Q. c. P-39.1 : articles 10 et 12

## CHOISISSEZ UNE MÉTHODE DE DESTRUCTION ADAPTÉE !

La méthode de destruction doit être adaptée au support et au niveau de confidentialité des documents et assurer la destruction définitive de son contenu.

Plusieurs techniques permettent une destruction définitive :

| Support utilisé  | Exemples de méthodes de destruction  |
|--|--|
| <b>Papier</b><br>Original et toutes les copies   | <ul style="list-style-type: none"><li>Déchetuseuse, de préférence à découpe transversale.<br/><i>Si les documents sont très confidentiels : déchetuseuse + incinération</i></li></ul>  |
| <b>Médias numériques que l'on souhaite réutiliser ou recycler</b><br>Ex : cartes de mémoire flash (cartes SD, XD, etc.)<br>clés USB, disque dur d'ordinateur | <ul style="list-style-type: none"><li>Formatage, réécriture, déchiquetage numérique (logiciel effectuant une suppression sécuritaire qui écrira de l'information aléatoire à l'endroit où se trouvait le fichier supprimé).</li></ul>  |
| <b>Médias numériques non réutilisables</b><br>Ex : certains CD, DVD, cartes de mémoire flash, USB et disques durs qui ne seront plus utilisés                | <ul style="list-style-type: none"><li>Destruction physique (déchiquetage, broyage, meulage de surface, désintégration, trouage, incinération, ...)<br/><i>La plupart des déchetuseuses pourront détruire CDs et DVDs.</i></li><li>Démagnétiseur (ou dégausseur<sup>1</sup>) pour les disques durs.</li></ul> |
| <b>Machines contenant des disques durs</b><br>Ex : photocopieur, fax, numériseur, imprimantes, etc.  | <ul style="list-style-type: none"><li>Écrasement des informations sur le disque dur ou disque dur enlevé et détruit lorsque les machines sont remplacées.</li></ul>  |

<sup>1</sup> Dispositif pour supprimer l'aimantation d'un matériau magnétique.

## DESTRUCTION EN INTERNE VS DESTRUCTION PAR UN TIERS ?

Vous pouvez détruire vous-même les documents contenant des renseignements personnels ou conclure un contrat avec un prestataire externe si votre équipement ne vous permet pas de détruire les documents de manière sécuritaire. Une déchetuseuse de petite taille pourrait être suffisante pour garantir une destruction sécuritaire aux petites entreprises ou organismes publics ne traitant pas de renseignements personnels sensibles. Par contre, la destruction définitive des données contenues dans un disque dur peut nécessiter de recourir à une firme externe.

Lorsqu'un tiers (prestataire) est impliqué, il faut prévoir un contrat écrit précisant :

- le procédé utilisé pour la destruction ;
- que le prestataire reconnaît que les renseignements traités sont confidentiels ;
- que le prestataire informera son client s'il fait appel à un sous-traitant pour la destruction ;
- qu'un engagement à la confidentialité sera signé par les employés ;
- l'entreposage sécuritaire des documents à détruire (dans des locaux sécuritaires avec accès limités) ;
- la possibilité pour le client d'accéder aux locaux du prestataire pendant la durée du contrat ;
- l'obligation pour le prestataire de faire régulièrement rapport de la destruction au client.

Pensez à sécuriser les documents à détruire en attendant le passage du fournisseur chargé de la destruction des documents !

Enfin, si le prestataire ne respecte pas ses engagements, vous devrez mettre fin au contrat et demander la restitution des renseignements personnels.

Mars 2014



Commission  
d'accès à l'information  
du Québec



ANNEXE 3 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

**TITRE DE L'APPEL D'OFFRES : TRAVAUX DE DÉVELOPPEMENT DANS LE CADRE DE LA  
TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DU MINISTÈRE**

**NUMÉRO DE L'APPEL D'OFFRES : 700001756**

**NUMÉRO DU CONTRAT : 700371110**

Je, soussigné(e), \_\_\_\_\_  
*Prénom et nom de l'employé(e)*

exerçant mes fonctions au sein de \_\_\_\_\_

dont le bureau principal est situé à l'adresse \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ,  
déclare solennellement que je suis dûment autorisé(e) pour certifier que les renseignements personnels et  
confidentiels communiqués par le MESS ou toute autre personne dans le cadre du projet octroyé à

\_\_\_\_\_ ,  
*Nom du prestataire de services*

et qui prend fin le \_\_\_\_\_ , ont été détruits selon les méthodes suivantes :  
*Date*

**(Cochez la ou les cases appropriée(s))**

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | par déchiquetage : renseignements sur support papier   |
| <input type="checkbox"/> | par destruction logique et effacement physique en utilisant un logiciel de réécriture :<br>renseignements sur support informatique |
| <input type="checkbox"/> | par un autre mode de destruction : préciser le support et le mode de destruction<br>_____<br>_____<br>_____                        |

EN FOI DE QUOI, J'AI SIGNÉ À \_\_\_\_\_ ,

CE \_\_\_\_\_ JOUR DU MOIS DE \_\_\_\_\_ DE L'AN \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Signature*

**À REMPLIR, SEULEMENT, APRÈS LA DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS, À LA FIN DU CONTRAT.  
CEPENDANT, VOUS DEVEZ COCHER UNE DES CASES DE L'ARTICLE 15 « PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS ET CONFIDENTIELS » DU CONTRAT, AU MOMENT DE SA SIGNATURE.**

ANNEXE 4 – TAUX HORAIRES SOUMIS

**TITRE DE L'APPEL D'OFFRES : TRAVAUX DE DÉVELOPPEMENT DANS LE CADRE DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DU MINISTÈRE**

**NUMÉRO DU CONTRAT: 700371110**

| TYPES DE TRAVAUX À RÉALISER  | TAUX HORAIRES SOUMIS |
|--|----------------------|
| Travaux d'analyste fonctionnelle (analyse fonctionnel PFI, de niveau senior)   | 68,27 \$             |
| Travaux de programmation (analyse programmeur PFI, de niveau senior)   | 69,65 \$             |
| Travaux en architecture organique (conseiller en architecture organique PFI, de niveau senior)                                     | 84,83 \$             |
| Travaux en architecture fonctionnelle - spécialisation progiciel (architecture fonctionnelle, de niveau senior (profil progiciel)) | 105,92 \$            |
| Travaux en architecture fonctionnelle (conseiller en architecture fonctionnelle, de niveau senior (profil généraliste))            | 89,51 \$             |

## **Documents qui répondent au point suivant de la demande :**

**6. Tout document portant sur les impacts du projet sur les services aux prestataires, incluant notamment :**

- **les délais de traitement des dossiers ;**
- **le volume d'appels (traités, abandonnés ou refusés) ;**
- **les erreurs administratives ou correctifs apportés ;**



# Projet UNIR

Présentation au Comité exécutif élargi  
12 février 2025

# UNIR

## L'acronyme

**U**nifier les méthodes de travail;

**N**umériser : virage vers le sans papier, optimisation des outils informatiques;

**I**nnover dans notre organisation du travail et notre prestation de services;

**R**assembler : tous les agents, toutes les régions réunies.

# UNIR – La portée

## La portée : tous les programmes d'assistance sociale

- Programmes d'aide sociale et de solidarité sociale;
- Programme objectif emploi (volet aide financière);
- Programme de revenu de base (PRB).



# UNIR – La cible

## Plus de 2 500 employés

- Bureaux de Services Québec (BSQ) dans les 17 régions administratives;
- Centre de communication à la clientèle (CCC);
- Enquêtes et conformité;
- Plaintes et relations avec la clientèle.

# UNIR – Les objectifs poursuivis



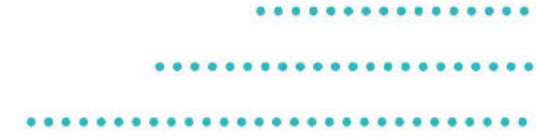
## Pour la clientèle

- Améliorer et uniformiser les **délais de prise en charge** des demandes de la clientèle;
- Simplifier et améliorer **l'accès et le service à la clientèle (BSQ et CCC)**;
- Maintenir l'accompagnement de la clientèle en fonction de son besoin par un service de proximité.

## Pour le personnel

- Optimiser la **répartition du travail et le traitement des tâches en fonction du niveau de priorité**;
- Constituer un **dossier numérique par individu** et le rendre **accessible à l'ensemble des utilisateurs** et ce, peu importe la provenance et le territoire;
- Disposer de **nouvelles informations de gestion** pour un suivi **en temps réel**.

# Phases du projet - Stratégie de réalisation



**La stratégie de réalisation du projet se décline en diverses livraisons**

**Numérisation : complétée en septembre 2024**

**Décloisonnement en plusieurs séquences afin de:**

- Permettre aux équipes d'apporter les améliorations nécessaires;
- Se laisser une marge de manœuvre pour stabiliser chacun des déploiements;
- S'assurer de bien répondre aux besoins de la clientèle et des utilisateurs.

# Phases du projet - Stratégie de réalisation (suite)

1<sup>er</sup> déploiement du GAA-GDA - 26 août 2024 :

- 2 régions (Laval et Mauricie)
- 8% des dossiers et 5% des utilisateurs

2<sup>e</sup> déploiement du GAA-AI - 11 novembre 2024 :

- 2 régions (Laval et Mauricie)
- 2% des utilisateurs

3<sup>e</sup> déploiement pour le GAA AI-GDA - 25 novembre 2024 :

- 4 régions
- 6% des dossiers et 5% des utilisateurs

# Phases du projet - Stratégie de réalisation (suite)

4<sup>e</sup> déploiement du GAA-AI-GDA - 20 janvier 2025 :

- 8 régions
- 36% des dossiers et 25% des utilisateurs

5<sup>e</sup> déploiement du GAA-AI-GDA – 10 février 2025:

- 3 régions
- 34% des dossiers et 42% des utilisateurs

6<sup>e</sup> déploiement du GAA-AI-GDA – fin février 2025:

- Demandeurs d'asile
- 16% des dossiers et 21% des utilisateurs

# Mise en place d'un réseau d'agents de liaison



L'agent de liaison est la référence pour les différents partenaires du milieu afin que ceux-ci bénéficient d'un canal de communication privilégié favorisant la prise en charge rapide de certains dossiers de la clientèle vulnérable.

# En suivi des déploiements



- Diffusion de sondages post-implantation en collaboration avec la direction de l'évaluation afin d'obtenir les commentaires des utilisateurs et utiliser ceux-ci dans le but d'améliorer l'expérience client et employé;
- Suivi des demandes d'amélioration à apporter aux systèmes et analyse des solutions à déployer, le cas échéant;
- Poursuite des travaux d'uniformisation et d'optimisation des pratiques et procédures;
- Maintien d'un canal de soutien auprès des utilisateurs de l'outil.



# Questions ou commentaires?

## AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

### Révision par la Commission d'accès à l'information

#### a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

|               |  |  |                       |
|---------------|--|--|-----------------------|
| <b>Québec</b> | 525, boul. René-Lévesque Est<br>Bureau 2.36<br>Québec (Québec) G1R 5S9 | Tél. : 418 528-7741<br>Numéro sans frais :<br>1 888 528-7741 | Télec. : 418 529-3102 |
|---------------|--|--|-----------------------|

---

|                 |  |  |                       |
|-----------------|--|--|-----------------------|
| <b>Montréal</b> | 2045, rue Stanley<br>Bureau 900<br>Montréal (Québec) H3A 2V4 | Tél. : 514 873-4196<br>Numéro sans frais :<br>1 888 528-7741 | Télec. : 514 844-6170 |
|-----------------|--|--|-----------------------|

#### b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

#### c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).