

PAR COURRIEL

[REDACTED],

La présente donne suite à votre demande d'accès à l'information reçue le 6 octobre 2025, par laquelle vous souhaitez obtenir les documents suivants :

« *relativement au nouveau portail (guichet unique) d'inscription aux services de garde prévu pour remplacer La Place 0-5 dans le cadre du projet de loi 95. (...)*

1. *Les études de faisabilité et de rentabilité (techniques, juridiques, financières) relatives à la création du portail, avec conclusions et recommandations.*
2. *Le cahier des charges et les documents d'appel d'offres (RFP), incluant les soumissions reçues (ou versions non confidentielles).*
3. *Les contrats ou ententes conclus avec des fournisseurs externes (développement, hébergement, maintenance, support)*
4. *Le budget prévisionnel global et la ventilation des coûts, incluant :*
 - *le budget initialement approuvé,*
 - *les mises à jour budgétaires,*
 - *les ajustements apportés en cours de projet,*
 - *les dépassements de coûts projetés ou constatés.*
5. *Les rapports internes ou bilans d'avancement, incluant retards, dépassements et évaluations d'impact (performance, satisfaction, comparaison des coûts).*
6. *Les documents liés à la transition des données de La Place 0-5 vers le nouveau portail, avec coûts associés. »*

Conformément à l'article 47 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) (ci-après désignée la « Loi sur l'accès »), nous vous informons du résultat des vérifications effectuées dans le cadre de votre requête.

Nous vous transmettons les documents recensés pouvant faire l'objet d'une divulgation.

En réponse au premier volet, vous trouverez en pièce jointe un document qui peut faire l'objet d'une diffusion. À sa lecture, vous constaterez que nous avons soustrait des informations ayant notamment des incidences sur des décisions administratives émises par des membres du personnel du Ministère

...2

En réponse aux deuxième et troisième volets, nous vous transmettons en pièces jointes les documents détenus par le Ministère. Ils concernent des mandats conclus de gré à gré conformément aux règles gouvernementales, soit :

- l'article 48 du Règlement sur les contrats des organismes publics en matière de technologies de l'information en conformité avec la réglementation en matière de marchés publics, soit par l'entremise du catalogue de services infonuagiques du MCN qui regroupe les fournisseurs qualifiés.
- l'article 14 de la Loi sur les contrats des organismes publics, en conformité avec l'octroi d'un mandat dont le montant est inférieur au seuil d'appel d'offres public.

À leur lecture, vous remarquerez que nous avons soustrait les renseignements personnels de nature confidentielle ainsi que les informations de nature commerciale ou financière qui proviennent de tiers dont la divulgation pourrait notamment leur porter préjudice.

De plus, nous portons à votre attention que ces mandats ont fait l'objet d'une publication au Système électronique d'appel d'offres du gouvernement du Québec (SEAO). Ils sont accessibles à partir des liens suivants :

[Services professionnels pour des ressources ayant l'expertise Salesforce](#)

[Acquisition du CRM Salesforce](#)

[Services conseils en soutien - Centres clients](#)

En réponse au quatrième volet, les informations relativement aux coûts du projet sont disponibles au Tableau de bord des projets en ressources informationnelles du gouvernement du Québec, à partir du lien suivant :

[Tableau de bord - Projet Accessibilité et équité](#)

En réponse au cinquième volet, vous trouverez en pièces jointes des documents qui peuvent faire l'objet d'une diffusion. De plus, des renseignements complémentaires sont également disponibles sur le Web, à partir du lien suivant :

[Étapes du projet - Ça commence ici, bâtir le nouveau guichet d'accès aux services de garde - Consultation Québec](#)

En réponse au sixième volet, la transition des données de La Place 0-5 a été réalisée au niveau technique. Cette opération a consisté en l'extraction, la transformation et l'intégration des données dans la nouvelle solution. Aucun document officiel n'a été produit spécifiquement pour le transfert des données puisque les travaux s'inscrivaient dans une démarche opérationnelle courante, réalisée directement dans les environnements techniques.

Par ailleurs, les coûts spécifiques liés au transfert des données en provenance de La Place 0-5 n'ont pas été ventilés de manière distincte. Les ressources assignées au projet ont effectué les travaux requis pour assurer le transfert des données.

En terminant, prenez note que des documents concernant les volets 1, 4 et 5 de votre demande ont été protégés puisqu'ils ne peuvent faire l'objet d'une divulgation en vertu de restrictions prévues à la Loi sur l'accès. Si certains ont été produits pour la ministre de la Famille ou à l'intention d'un membre du Conseil exécutif, d'autres contiennent, en substance, des renseignements de nature confidentielle. Il s'agit notamment de renseignements personnels, des données techniques et informationnelles ou d'informations ayant des incidences sur des décisions administratives.

Nous invoquons à l'appui de notre décision les articles 13, 14, 22, 23, 24, 29, 34, 37, 53, 54 et 56 de la Loi sur l'accès.

Si vous désirez contester cette décision, il vous est possible de le faire auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez, ci-annexée, une note explicative concernant l'exercice de ce recours.

Veuillez agréer, [REDACTED], mes sincères salutations.

Cynthia Richard
Responsable ministérielle de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

p. j. 2

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

13. Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

1° la consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance;

2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;

3° le prêt du document, à moins que cela ne compromette sa publication ou sa diffusion.

Le présent article ne restreint pas le droit d'accès à un document diffusé conformément à l'article 16.1.

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.

23. Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement.

24. Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement.

29. Un organisme public doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement portant sur une méthode ou une arme susceptible d'être utilisée pour commettre un crime ou une infraction à une loi.

Il doit aussi refuser de confirmer l'existence ou de donner communication d'un renseignement dont la divulgation aurait pour effet de réduire l'efficacité d'un programme, d'un plan d'action ou d'un dispositif de sécurité destiné à la protection d'un bien ou d'une personne.

34. Un document du bureau d'un membre de l'Assemblée nationale ou un document produit pour le compte de ce membre par les services de l'Assemblée n'est pas accessible à moins que le membre ne le juge opportun.

Il en est de même d'un document du cabinet du président de l'Assemblée, d'un membre de celle-ci visé dans le premier alinéa de l'article 124.1 de la Loi sur l'Assemblée nationale (chapitre A-23.1) ou d'un ministre visé dans l'article 11.5 de la Loi sur l'exécutif (chapitre E-18), ainsi que d'un document du cabinet ou du bureau d'un membre d'un organisme municipal ou scolaire.

37. Un organisme public peut refuser de communiquer un avis ou une recommandation faits depuis moins de dix ans, par un de ses membres, un membre de son personnel, un membre d'un autre organisme public ou un membre du personnel de cet autre organisme, dans l'exercice de leurs fonctions.

Il peut également refuser de communiquer un avis ou une recommandation qui lui ont été faits, à sa demande, depuis moins de dix ans, par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence.

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 de l'identifier.

56. Le nom d'une personne physique n'est pas un renseignement personnel, sauf lorsqu'il est mentionné avec un autre renseignement la concernant ou lorsque sa seule mention révélerait un renseignement personnel concernant cette personne.

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:

Québec	525, boul. René-Levesque Est Bureau 2.36 Québec (Québec) G1R 5S9	Tél. : 418 528-7741 Numéro sans frais 1 888 -528-7741	Télec. : 418 529-3102
Montréal	500, boul. René Lévesque Ouest Bureau 18.200 Montréal (Québec) H2Z 1W7	Tél. : 514 873-4196 Numéro sans frais 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).

Préliminaire

ANALYSE D'IMPACT RÉGLEMENTAIRE

**Projet de Règlement sur l'accès aux services
de garde éducatifs à l'enfance**

Ministère de la Famille

7 juillet 2023

SOMMAIRE EXÉCUTIF

a. Définition du problème

Dans le cadre du Grand chantier pour les familles, un plan d'action pour compléter le réseau des services de garde, le gouvernement du Québec a mis de l'avant deux actions concrètes pour accroître l'efficacité du réseau et mieux le développer, ainsi que pour remettre l'égalité des chances au cœur de son action : déterminer les critères d'admission des titulaires de permis subventionnés et placer le guichet unique sous la responsabilité du gouvernement.

Afin de permettre la mise en œuvre de ces actions, un nouvel encadrement pour le guichet unique d'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) et les politiques d'admission a été introduit par la Loi modifiant la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE) afin d'améliorer l'accessibilité au réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et de compléter son développement (LQ 2022, chapitre 9) (Loi 9 de 2022), sanctionnée le 12 avril 2022. Les nouvelles dispositions prévoient entre autres que les prestataires sont tenus d'admettre uniquement les enfants inscrits au guichet unique, que les parents ont le libre choix d'un prestataire et que les politiques d'admission des centres de la petite enfance (CPE) et des garderies dont les services de garde sont subventionnés (GS) doivent prioriser les enfants qui vivent dans des contextes de précarité socioéconomique. Il est prévu que ces nouvelles dispositions entrent en vigueur à la date déterminée par le gouvernement puisqu'un encadrement réglementaire est nécessaire à leur mise en œuvre.

Ce projet de règlement est donc nécessaire afin de soutenir l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la Loi 9 de 2022 et ainsi permettre la mise en place d'un processus transparent et équitable d'accès aux CPE et aux GS pour tous les enfants du Québec.

b. Proposition du projet

1. Remettre l'égalité des chances au cœur des politiques d'admission pour assurer un accès équitable aux SGEE subventionnés en installation

Le règlement propose un nouvel encadrement des politiques d'admission et des critères de priorisation utilisés par les CPE et les GS. Afin de favoriser la conciliation famille-travail des parents, les listes d'attente auront de grandes catégories qui permettront de référer d'abord les enfants du personnel, la fratrie ainsi que les enfants qui ne sont pas déjà admis sur une place subventionnée en installation. Pour éviter la course à l'inscription, la progression d'un enfant au sein de chaque catégorie dépendra de son délai d'attente, c'est-à-dire de la durée de son inscription sur la liste du prestataire depuis la date de fréquentation souhaitée par le parent. Enfin, les titulaires de permis de CPE et de GS pourront continuer de prioriser certains enfants dans leur politique d'admission conformément à leur mission particulière ou à un partenariat, sous certaines conditions.

Chaque CPE et GS devra établir une politique d'admission conforme au règlement, et toutes les informations pertinentes concernant l'admission d'un enfant auprès d'un prestataire seront accessibles aux parents. De nombreuses dispositions du règlement visent également à assurer la mise à jour régulière des renseignements inscrits au guichet. Une fois l'enfant inscrit sur une liste de CPE ou de GS, le règlement prévoit qu'un rang soit attribué et communiqué au parent pour chaque liste et que la méthodologie utilisée soit rendue disponible. Également, le règlement prévoit un processus transparent lors de l'appariement d'un enfant avec un CPE ou une GS. Enfin, des dispositions proposées encadrent certaines possibilités de refus du prestataire ainsi que les conséquences d'un refus pour l'enfant.

2. Colliger des données de qualité sur l'offre et la demande

Le règlement permettra d'encadrer le processus de comblement de places de manière à ce que les prestataires soient tenus de déclarer tout enfant admis. De cette façon, les données issues du guichet unique permettront d'avoir un portrait plus précis de l'offre et de la demande de places en SGEE. Ainsi, le ministère de la Famille (Ministère) disposera d'une information de gestion plus fine et actuelle, lui permettant d'encore mieux orienter le développement du réseau de manière à améliorer la réponse aux besoins réels des familles et à renforcer l'équité d'accès.

c. Impacts

L'ensemble des mesures aurait un impact positif sur les SGEE, tout comme pour les enfants et les parents en attente d'une place en SGEE.

Coûts globaux pour les entreprises¹

(en millions de dollars)

	Période d'implantation ²	Coût par année (récurrent) ³
Centres de la petite enfance (CPE), garderies subventionnées (GS) et garderies non subventionnées (GNS)	0	0
Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial (BC)	0	0
Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE)	0	0
Total	0	0

Économies globales pour les entreprises⁴

(en millions de dollars)

	Période d'implantation ⁵	Économie par année (récurrent) ⁶
Centres de la petite enfance (CPE), garderies subventionnées (GS) et garderies non subventionnées (GNS)	8,8	1,1
Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial (BC)	1,2	0,1

¹ La méthode de calcul des économies en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts et des économies inhérents aux règles.

² Impacts totaux entre 2023-2024 et 2033-2034.

³ Impacts estimés à compter de 2034-2035.

⁴ La méthode de calcul des économies en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts et des économies inhérents aux règles.

⁵ Impacts totaux entre 2023-2024 et 2033-2034.

⁶ Impacts estimés à compter de 2034-2035.

	Période d'implantation ⁵	Économie par année (récurrent) ⁶
Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE)	1,5	0,2
Total	11,5	1,5

Coûts nets pour les entreprises⁷

(en millions de dollars)

	Période d'implantation ⁸	Coûts, économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet par année (récurrents) ⁹
Centres de la petite enfance (CPE), garderies subventionnées (GS) et garderies non subventionnées (GNS)	-8,8	-1,1
Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial (BC)	-1,2	-0,1
Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE)	-1,5	-0,2
Total	-11,5	-1,5

d. Exigences spécifiques

Les modifications proposées visent uniquement des petites et moyennes entreprises (PME). Aucune adaptation n'est donc à prévoir pour tenir compte de la taille de ces entreprises. Leur secteur d'activité se limite au Québec. L'impact des changements sur la compétitivité des SGEE, par rapport aux principaux partenaires commerciaux du Québec, n'est donc pas pertinent.

⁷ La méthode de calcul des économies en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts et des économies inhérents aux règles.

⁸ Impacts totaux entre 2023-2024 et 2033-2034.

⁹ Impacts estimés à compter de 2034-2035.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE EXÉCUTIF	2
1. DÉFINITION DU PROBLÈME	7
1.1. Manque d'équité dans l'accès aux SGEE	7
1.2. Manque de transparence dans le processus de comblement des places en SGEE	8
1.3. Manque de précision des données sur la fréquentation des SGEE	9
2. PROPOSITION DU PROJET	9
2.1. Remettre l'égalité des chances au cœur des politiques d'admission pour assurer un accès équitable aux SGEE subventionnés en installation	9
2.1.1 Rendre le processus d'admission uniforme	9
2.1.2 Encadrer la manière dont sont appliquées les politiques d'admission afin d'assurer une plus grande équité dans la gestion de l'accès	11
2.1.3 Faire du guichet unique une véritable liste d'attente transparente	13
2.2. Colliger des données de qualité sur l'offre et la demande	14
3. ANALYSE DES OPTIONS NON RÉGLEMENTAIRES	15
4. ÉVALUATION DES IMPACTS	15
4.1. Description des secteurs touchés	15
4.2. Coûts pour les entreprises	16
4.2.1 Titulaires de permis (CPE, GS ou GNS)	7
4.2.2 Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial (BC)	8
4.2.3 Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE)	7
4.3. Économies pour les entreprises	10
4.3.1 Titulaires de permis (CPE, GS ou GNS)	10
4.3.2 Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial	11
4.3.3 Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial	12
4.4. Synthèse des coûts et des économies	13
4.4.1 Titulaires de permis (CPE, GS ou GNS)	13
4.4.2 Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial	14
4.4.3 Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial	15
4.5. Hypothèses utilisées pour l'estimation des coûts et des économies	16
4.5.1 Titulaires de permis (CPE, GS ou GNS)	17
4.5.2 Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial	17
4.5.3 Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial	17

4.5.4 Titulaires de permis (CPE, GS ou GNS) -----	18
4.5.5 Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial -----	19
4.5.6 Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial -----	19
4.6. Consultation des parties prenantes sur les hypothèses de calcul des coûts et d'économies -----	19
4.7. Autres avantages, bénéfices et inconvénients de la solution projetée -----	20
5. APPRÉCIATION DE L'IMPACT ANTICIPÉ SUR L'EMPLOI -----	22
6. PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (PME) -----	23
7. COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES -----	23
8. COOPÉRATION ET HARMONISATION RÉGLEMENTAIRES -----	23
9. FONDEMENTS ET PRINCIPES DE BONNE RÉGLEMENTATION -----	24
10. CONCLUSION -----	27
11. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT -----	28
12. PERSONNE(S)— RESSOURCE(S) -----	28
13. LES ÉLÉMENTS DE VÉRIFICATION CONCERNANT LA CONFORMITÉ DE L'ANALYSE D'IMPACT RÉGLEMENTAIRE -----	29

1. DÉFINITION DU PROBLÈME

1.1. Manque d'équité dans l'accès aux SGEE

Présentement, les titulaires de permis, qu'ils soient subventionnés ou non, peuvent établir librement leurs critères d'admission et choisir de donner la priorité à certains enfants. Lors de l'obtention ou du renouvellement de leur permis, les CPE et les garderies doivent fournir leur politique d'admission au Ministère. Ils doivent aussi l'informer de tout changement apporté. Aucune obligation relative à son contenu n'était toutefois prescrite avant les changements apportés par la Loi 9 de 2022. Jusqu'à l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions, tous les prestataires peuvent sélectionner les enfants librement, parmi le bassin d'enfants en attente constitué par le guichet unique pour combler leurs places vacantes, en conformité avec leurs propres politiques d'admission. Cette situation fait en sorte que les critères d'admission d'un enfant sont différents d'un prestataire à l'autre, ce qui présente des enjeux importants d'équité dans l'accès aux SGEE entre les différents prestataires et les différentes régions. D'ailleurs, des parents ont fait part de la confusion émanant des différentes politiques d'admission et du stress associé à la course à l'inscription auprès des prestataires.

Ce manque d'équité dans l'accès aux SGEE présente des effets particulièrement négatifs pour les enfants vivant dans des contextes de précarité socioéconomique et ceux ayant des besoins particuliers. Plusieurs rapports récents ont d'ailleurs mis en lumière certaines lacunes relatives à l'accessibilité aux SGEE, notamment une sous-représentation des enfants provenant de milieux défavorisés. C'est le cas du rapport du Vérificateur général du Québec (VGQ), déposé en octobre 2020, et du rapport de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, déposé en mai 2021 (Commission Laurent).

Ainsi, au Québec, les enfants issus de milieux défavorisés sont moins susceptibles d'avoir accès à des SGEE et d'importants déséquilibres sont constatés dans la répartition des enfants selon le revenu des familles. Par exemple, en analysant les données contenues dans le rapport du VGQ, on observe que les enfants dont les parents ont un revenu familial annuel égal ou inférieur à 50 000 \$ sont moins présents dans les CPE (32,6 %) que les enfants dont les parents ont un revenu familial de 200 000 \$ ou plus (44,3 %).

Cet écart est encore plus grand dans les régions de Laval et de Montréal, où ces pourcentages passent respectivement à 26,8 % et 46,7 %. De plus, le rapport souligne que les enfants qui présentent des besoins particuliers affichent un taux d'admission plus faible que les autres (73 % contre 83 %).

Il est important de noter que, à l'origine, l'un des objectifs de la création d'un réseau comprenant une large part de services de garde subventionnés était de contribuer au développement et à l'égalité des chances des enfants, notamment ceux en situation de pauvreté. Plusieurs études démontrent d'ailleurs que la fréquentation d'un SGEE de qualité a un effet bénéfique sur le développement et la réussite scolaire des enfants, en particulier chez ceux issus d'un milieu défavorisé.

1.2. Manque de transparence dans le processus de comblement des places en SGEE

Le VGQ a constaté que le guichet unique La Place 0-5 ne permet pas une gestion efficace de l'accès aux SGEE et que l'information qui s'y trouve, en plus de ne pas être à jour, est insuffisante pour répondre aux besoins des parents.

En effet, le guichet unique actuel a été développé par les prestataires, qui l'administraient de manière coopérative avant son rapatriement sous la responsabilité du Ministère en novembre 2022. Le guichet unique étant l'interface première entre les parents en attente d'une place et le réseau des SGEE, un changement d'approche est devenu nécessaire pour améliorer sa transparence.

Par son fonctionnement actuel, le guichet unique contribue à nourrir un sentiment d'injustice vécu par les parents, qui le perçoivent comme une liste d'attente, alors qu'il constitue dans les faits un bassin d'enfants en attente d'une place au sein duquel les SGEE peuvent puiser librement pour combler leurs places vacantes, en conformité avec leurs propres politiques d'admission. Le guichet unique ne permet donc pas aux parents de se situer sur une liste d'attente par rapport à un rang, et la variabilité des politiques d'admission des SGEE rend le processus de comblement des places difficile à comprendre et aléatoire, voire même opaque.

1.3. Manque de précision des données sur la fréquentation des SGEE

Le modèle d'estimation de l'offre et de la demande de places en SGEE est l'outil utilisé par le Ministère afin d'orienter le déploiement harmonieux du réseau des SGEE, basé sur une planification territoriale. Les données issues du guichet unique alimentent les estimations produites. Ces données sont suffisamment fiables pour documenter les besoins de garde des familles. Néanmoins, des enjeux en lien avec la collecte de certains renseignements peuvent restreindre la précision de certaines données produites, ce qui peut limiter l'efficacité de l'intervention du Ministère au regard du développement de l'offre de SGEE.

2. PROPOSITION DU PROJET

Les différentes propositions faisant partie du projet, permettant de répondre aux problématiques énoncées précédemment, sont exposées ci-dessous.

2.1. Remettre l'égalité des chances au cœur des politiques d'admission pour assurer un accès équitable aux SGEE subventionnés en installation

2.1.1 Rendre le processus d'admission uniforme

Tout d'abord, le projet de règlement prévoit le support technologique du guichet et le recours aux services en ligne du guichet pour la communication de tout renseignement à l'administrateur du guichet. Des dispositions portent ensuite sur l'adhésion obligatoire des prestataires au guichet unique et l'inscription de certains renseignements à leur sujet. Ainsi, tous les prestataires seront visibles dans le guichet unique. L'adhésion des titulaires de permis de CPE et de GS entraînera automatiquement la création d'une liste d'attente régie selon le règlement pour ces derniers. Dans le cas des GNS et des RSGE, leur adhésion au guichet unique d'accès entraînera automatiquement la création d'une réserve de clientèle.

Le règlement prévoit également les modalités d'inscription du parent et de son enfant au guichet. Des dispositions prévoient les informations que le parent devra indiquer sur ses besoins de garde, notamment la date souhaitée pour le début de fréquentation, les périodes de fréquentation souhaitées et les besoins particuliers que présente l'enfant qui doivent être pris en compte par le prestataire.

Le parent pourra inscrire, en fonction de ses besoins et intérêts, son enfant sur les listes d'attente (CPE et GS) ou dans les réserves de clientèle (GNS et RSGE).

Sauf de rares exceptions, les CPE et les GS devront obligatoirement recourir au guichet unique pour toute nouvelle admission. Le processus de comblement de place et d'appariement avec l'enfant sera le même pour tous les CPE et GS : une fois que le prestataire se sera assuré d'avoir comblé les besoins de tous les parents ayant des enfants qui fréquentent son SGEE (par exemple les parents dont l'enfant est admis à temps partiel malgré de plus grands besoins), il indiquera les caractéristiques de la place offerte pour demander au guichet de lui référer un enfant. Le projet de règlement prévoit qu'un prestataire pourra combler une place au maximum six mois avant la date de fréquentation prévue et il devra demander la référence d'un enfant parmi un intervalle d'âge de neuf mois lors du comblement d'une place pour un enfant âgé de moins de dix-huit mois et de six mois pour les autres enfants.

Par la suite, le guichet réfèrera au CPE ou à la GS l'enfant au rang le plus élevé sur sa liste qui correspond aux caractéristiques de la place disponible selon les catégories prévues. Le prestataire recevra les coordonnées pour communiquer avec le parent et il sera alors informé, si le parent y consent, des besoins particuliers que présente l'enfant qui doivent être pris en compte dans une perspective d'anticipation des mesures requises afin de permettre son intégration. Le parent sera également avisé que ses coordonnées ont été transmises au prestataire, lequel sera responsable de communiquer avec le parent et de lui offrir la possibilité de visiter l'installation. Une fois la visite effectuée, ou si le parent refuse la visite, l'acceptation ou le refus de la place devra être communiqué au prestataire par le parent. Le règlement prévoit que ce dernier pourra accepter la proposition du CPE ou de la GS pour une partie de la période de fréquentation offerte en fonction de ses besoins (par exemple du lundi au jeudi, alors que la place était offerte pour cinq jours par semaine). En cas de refus du prestataire ou du parent, le guichet unique d'accès pourra référer le prochain enfant sur la liste. Toutefois, dans le cas où le prestataire souhaite combler une place à court terme, soit dans un intervalle de moins de 30 jours, le guichet communiquera au CPE ou à la GS, dès le référencement de l'enfant, les informations des deux enfants qui suivent sur la liste d'attente afin d'accélérer le processus de comblement, advenant le cas où il n'y a pas d'appariement avec l'enfant référé. Les enfants identifiés par ce processus mais qui n'auront pas été référés auront une plus grande priorité pour les prochaines places disponibles dans leur intervalle d'âge.

En ce qui concerne les GNS et les RSGE, celles-ci seront libres de recourir à leur réserve de clientèle et de communiquer avec les parents inscrits en vue de combler une place, conformément au droit qui leur est consacré en ce sens par l'article 59.8 de la LSGEE, qui entrera en vigueur au même moment que le règlement. En vue de faciliter ce processus, le règlement prévoit que certaines informations sur les parents inscrits dans leur réserve seront communiquées aux GNS et aux RSGE, dont l'âge des enfants, la date de fréquentation souhaitée et les besoins de garde précis. Dans tous les cas, le règlement prévoit que ces prestataires devront indiquer à l'administrateur du guichet tout enfant admis.

2.1.2 Encadrer la manière dont sont appliquées les politiques d'admission afin d'assurer une plus grande équité dans la gestion de l'accès

En plus d'agir pour accroître l'équité dans le processus d'admission auprès des prestataires, le règlement propose un nouvel encadrement des politiques d'admission et des critères utilisés pour établir l'ordre d'admission des enfants en CPE et en GS. Concrètement, au moment de référer un enfant, le règlement prévoit que l'administrateur devra identifier, parmi la catégorie de priorisation 1 (enfants du personnel¹⁰ avec fratrie¹¹), l'enfant apte à occuper la place disponible qui a le plus long délai d'attente. Si aucun enfant n'est identifié, l'administrateur procèdera de la même manière au sein de la catégorie 2 (enfant du personnel seulement), de la catégorie 3 (fratrie seulement), de la catégorie 4 (enfants qui ne sont pas déjà admis sur une place subventionnée en installation), puis de la catégorie 5 qui regroupe les autres enfants. Alors que les trois premières catégories de priorisation visent à favoriser la conciliation famille-travail des parents, la quatrième vise à augmenter les chances que tous les enfants puissent obtenir une place subventionnée en installation.

Pour éviter la course à l'inscription, la progression d'un enfant au sein de chaque catégorie de priorisation dépendra de son délai d'attente, c'est-à-dire de la durée de son inscription sur la liste du prestataire depuis la date de fréquentation souhaitée par le parent. Ce critère universel vise à assurer un accès équitable et transparent

¹⁰ Les enfants qui ont un parent membre du personnel du titulaire de permis.

¹¹ Les enfants qui, s'ils sont admis, recevront des services de garde en même temps et dans la même installation qu'un autre enfant résidant à la même adresse qui fréquente déjà cette installation.

des enfants aux SGEE dans toutes les régions. Lorsque plusieurs enfants ont le même délai d'attente pour une place, il est proposé d'accorder la priorité aux enfants vivant dans des contextes de précarité socioéconomique. Cette priorité sera accordée à l'enfant dont le revenu familial est faible, c'est-à-dire dont un titulaire de l'autorité parentale reçoit des prestations dans le cadre d'un programme d'aide financière de dernier recours ou reçoit le montant maximal du programme de l'Allocation famille. Le niveau de revenu nécessaire pour être admissible à ce montant maximum correspond également au seuil de sortie de la Prime au travail. En cas d'égalité après la prise en compte de la précarité socioéconomique, la priorité sera accordée à l'enfant le plus vieux et, si nécessaire, à celui qui est inscrit sur la liste d'attente du prestataire depuis le plus longtemps (sans égard à la date de fréquentation souhaitée).

La priorisation accordée aux enfants en situation de précarité socioéconomique vise à leur offrir la même chance qu'à tous les autres enfants d'avoir accès à des SGEE. Cette priorisation s'applique toutefois seulement en cas d'égalité du délai d'attente et ne permet pas de placer les enfants concernés devant tous les autres.

Des dispositions sont également prévues dans des cas particuliers, par exemple en ce qui concerne l'admission d'enfants issus d'une grossesse multiple ou adoptés la même journée.

Poursuite des missions particulières et des partenariats

Afin de respecter l'historique du développement du réseau des SGEE et de susciter la poursuite des partenariats avec la communauté, le règlement prévoit que les titulaires de permis de CPE et de GS pourront continuer de prioriser certains enfants dans leur politique d'admission en lien avec leur mission particulière ou un partenariat, pour autant que cela s'inscrive en conformité avec l'un des objets énoncés à l'article 1 de la LSGEE. Les prestataires devront préciser au Ministère tout critère à appliquer pour qu'un enfant puisse bénéficier d'une place priorisée, ainsi que la proportion de places offertes aux enfants priorisés en vertu de leur mission particulière ou du partenariat. De plus, dans le cas d'un partenariat, l'entente conclue avec un tiers devra être partagée avec le Ministère. Finalement, les enfants aptes à occuper une place priorisée seront ordonnés de la même manière que pour les places régulières (selon leur délai d'attente sous chacune des cinq catégories présentées précédemment).

Dans le cas précis des prestataires qui ont une mission particulière axée sur l'accueil d'enfants ayant des besoins particuliers requérant des mesures adaptées afin de permettre leur intégration, ils auront le choix de se prévaloir d'un mode particulier d'identification des enfants lors du comblement d'une place liée à cette mission. Ce mode de comblement prévoit que l'administrateur du guichet transmettra, aux prestataires, les coordonnées des parents du deuxième et du troisième enfant qui seraient identifiés pour cette même place. Les deuxième et troisième enfants ainsi identifiés se verront conférer, dans cet ordre, une priorité d'admission pour la prochaine place disponible chez ce même titulaire de permis dans le cadre de sa mission.

2.1.3 Faire du guichet unique une véritable liste d'attente transparente

Le règlement prévoit de nombreuses dispositions pour accroître la transparence dans le processus d'admission des enfants en SGEE. Tout d'abord, chaque CPE et GS devra établir une politique d'admission conforme au règlement, laquelle pourra se limiter aux choix et mentions diffusés dans le guichet unique. Il est également prévu que toutes les informations portant sur le nombre de places priorisées, dans le cadre d'une mission ou d'un partenariat, ainsi que le nombre de places accessibles à tous les parents soient diffusées dans le guichet unique. De nombreuses dispositions du règlement visent également à assurer la mise à jour régulière de ces renseignements.

Une fois que le parent aura inscrit son enfant sur la liste d'attente d'un CPE ou d'une GS, le règlement prévoit qu'un rang sera exprimé pour permettre au parent d'avoir une indication sur la situation de son enfant sur chaque liste où il est inscrit. Puisque le rang exact de chaque enfant dépendra des caractéristiques des places qui seront offertes par les prestataires, il est proposé d'exprimer le rang en grandes catégories selon les différents types de places offertes. La méthodologie et l'expression utilisées pour la catégorie de rang seront rendues disponibles, pour permettre au parent de bien comprendre ce à quoi elle réfère. Elle ne pourra toutefois permettre que d'avoir une certaine indication de la place de l'enfant, car la liste d'attente, selon les concepts retenus, sera fluctuante.

Également, le règlement prévoit un processus transparent lors de l'appariement d'un enfant avec un CPE ou une GS. Le titulaire de permis devra ainsi communiquer avec le parent par son moyen de communication privilégié et documenter les démarches menées. Si le parent ne répond pas à la première tentative de communication, le

titulaire de permis devra tenter à nouveau de joindre le parent dans les deux jours ouvrables suivants. De plus, le prestataire devra offrir la possibilité au parent de visiter son installation dans les trois prochains jours si la visite est optionnelle, ou dans les cinq prochains jours s'il exige qu'une telle visite ait lieu. Le parent disposera d'un délai minimal de deux jours après la tenue de la visite ou l'expiration du délai pour la visite pour accepter ou refuser la place. Ces délais seront toutefois réduits lorsqu'un prestataire souhaite combler une place à très court terme, soit dans les quinze prochains jours. Dans ce cas précis, le parent disposera d'un délai minimal de deux jours pour une visite optionnelle et de trois jours si le prestataire l'exige. Le délai de réponse du parent sera également réduit à une journée.

Une fois ce délai expiré, le titulaire de permis pourra refuser d'admettre l'enfant au motif de l'expiration de sa proposition. Dans ce cas précis, le règlement prévoit, à la première occurrence auprès d'un prestataire, la suspension de l'inscription de l'enfant sur la liste d'attente du prestataire et une mise à jour obligatoire de ses besoins de garde puis, à la seconde occurrence, le retrait de l'inscription de l'enfant. Des dispositions proposées encadrent d'ailleurs certaines possibilités de refus du prestataire ainsi que les conséquences d'un refus pour l'enfant. Le CPE ou la GS qui refuse un enfant devra notamment consigner par écrit les motifs de sa décision et les notifier au parent au plus tard 15 jours suivant le refus.

Globalement, les éléments de la proposition permettront de rendre le guichet unique plus transparent pour les parents.

2.2. Colliger des données de qualité sur l'offre et la demande

En encadrant le processus de comblement de places de manière à ce que les prestataires soient tenus de déclarer tout enfant admis, les données issues du guichet unique permettront d'avoir un portrait plus précis de l'offre et de la demande de places en SGEE. Ainsi, le Ministère disposera d'une information de gestion plus fine et actuelle, lui permettant d'encore mieux orienter le développement du réseau de manière à améliorer la réponse aux besoins réels des familles et à renforcer l'équité d'accès.

3. ANALYSE DES OPTIONS NON RÉGLEMENTAIRES

Le gouvernement du Québec s'est engagé, dans le Grand chantier, à remettre l'égalité des chances au cœur de son action, notamment en priorisant l'accès aux SGEE pour les enfants vivant dans un contexte de précarité socioéconomique. Pour atteindre cet objectif, le nouvel encadrement des politiques d'admission et du guichet unique introduit par la Loi 9 de 2022 doit entrer en vigueur, ce qui nécessite l'introduction de nouvelles dispositions réglementaires permises par les nouvelles habilitations prévues à la LSGEE.

La seule autre option serait le statu quo, lequel aurait pour effet d'empêcher l'entrée en vigueur des dispositions légales et la réalisation d'un nouveau guichet unique. Ainsi, des actions du Grand chantier, nécessaires pour accroître l'équité et la transparence dans l'accès aux SGEE, ne seraient pas réalisées.

4. ÉVALUATION DES IMPACTS

4.1. Description des secteurs touchés

Les modifications proposées auraient des impacts financiers pour les titulaires de permis de CPE, de GS et de GNS ainsi que pour les BC et les RSGE, qui sont tous des PME.

Ces impacts s'appuient sur les hypothèses, estimations et données présentées dans la section 4.5.

Pour tous les tableaux, la méthode de calcul en dollars courants permet de démontrer l'ampleur de ces impacts, dont certains sont non récurrents.

a) Secteurs touchés : Les titulaires de permis de CPE, de GS et de GNS ainsi que les BC et les RSGE.

b) Nombre d'entreprises touchées¹² :

• PME : 14 259 Grandes entreprises : 0 Total : 14 259

Le nombre total d'entreprises se décline de la manière suivante :

• CPE : 941

¹² Données au 28 février 2023.

- GS : 793
- GNS : 1 180
- BC : 161
- RSGE : 11 184

c) Caractéristiques additionnelles des secteurs touchés :

Nombre d'employés¹³ :

- CPE/BC : 28 778
- GS : 10 219
- GNS : 11 625
- RSGE : non applicable (travailleuses autonomes)

Chiffre d'affaires¹⁴ :

- CPE : 1 690 851 386 \$
- GS : 625 322 368 \$
- GNS : Non disponible
- BC : 558 143 610 \$
- RSGE : 586 699 557 \$

4.2. Coûts pour les entreprises

Le projet de règlement n'engendre aucun coût additionnel pour les entreprises, uniquement des économies. De plus, l'utilisation du guichet unique est déjà gratuite pour les SGEE, et ce, depuis le 1^{er} avril 2022¹⁵.

¹³ Données au 28 février 2023.

¹⁴ Données pour 2021-2022.

¹⁵ Auparavant, lorsque La Place 0-5 était administrée par la Coopérative Enfance Famille, l'utilisation de ce guichet demandait des frais d'adhésion.

4.2.1 Titulaires de permis (CPE, GS ou GNS)

TABLEAU 1

Coûts directs liés à la conformité aux règles — CPE, GS ET GNS
(en millions de dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents) ⁽¹⁾
Dépenses en capital (acquisition d'un terrain, d'une machinerie, d'un système ou d'un équipement informatique, construction ou modification d'un bâtiment, etc.)	0,0	0,0
Coûts de location d'équipement	0,0	0,0
Coûts d'entretien et de mise à jour des équipements	0,0	0,0
Dépenses en ressources humaines (consultants, employés, gestionnaires, etc.)	0,0	0,0
Coûts pour les ressources spécifiques (ex. : trousse, outils, publicité, etc.)	0,0	0,0
Autres coûts directs liés à la conformité	0,0	0,0
TOTAL DES COÛTS DIRECTS LIÉS À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES	0,0	0,0

(1) Le coût par année en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts inhérents aux règles. Cependant, la méthode d'actualisation des coûts peut être utilisée pour les projets dont les coûts doivent être calculés sur une moyenne ou longue période (5 ou 10 ans). Pour plus de détails, voir l'annexe.

TABLEAU 2

Coûts liés aux formalités administratives — CPE, GS et GNS

(en millions de dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents) ⁽¹⁾
Coûts de production, de gestion et de transmission des rapports, des enregistrements, des registres et des formulaires d'autorisation	0,0	0,0
Dépenses en ressources externes (ex. : consultants)	0,0	0,0
Autres coûts liés aux formalités administratives	0,0	0,0
TOTAL DES COÛTS LIÉS AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	0,0	0,0

(1) La méthode de calcul des coûts en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts inhérents aux règles. Cependant, la méthode d'actualisation des coûts peut être utilisée pour les projets dont les coûts doivent être calculés sur une moyenne ou longue période (5 ou 10 ans). Pour plus de détails, voir l'annexe.

TABLEAU 3

Manques à gagner — CPE, GS et GNS

(en millions de dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents) ⁽¹⁾
Diminution du chiffre d'affaires	0,0	0,0
Autres types de manques à gagner	0,0	0,0
TOTAL DES MANQUES À GAGNER	0,0	0,0

(1) Les manques à gagner par année en dollars courants permettent de démontrer l'ampleur des coûts inhérents aux règles. Cependant, la méthode d'actualisation des coûts peut être utilisée pour les projets dont les coûts doivent être calculés sur une moyenne ou longue période (5 ou 10 ans). Pour plus de détails, voir l'annexe.

TABLEAU 4

Synthèse des coûts pour les entreprises (*obligatoire) — CPE, GS et GNS

(en millions de dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents) ⁽¹⁾
Coûts directs liés à la conformité aux règles	0,0	0,0
Coûts liés aux formalités administratives	0,0	0,0
Manques à gagner	0,0	0,0
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	0,0	0,0

(1) Le coût par année en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts inhérents aux règles. Cependant, la méthode d'actualisation des coûts peut être utilisée pour les projets dont les coûts doivent être calculés sur une moyenne ou longue période (5 ou 10 ans). Pour plus de détails, voir l'annexe.

4.2.2 Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial (BC)

TABLEAU 5

Coûts directs liés à la conformité aux règles — BC

(en millions de dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents) ⁽¹⁾
Dépenses en capital (acquisition d'un terrain, d'une machinerie, d'un système ou d'un équipement informatique, construction ou modification d'un bâtiment, etc.)	0,0	0,0
Coûts de location d'équipement	0,0	0,0
Coûts d'entretien et de mise à jour des équipements	0,0	0,0
Dépenses en ressources humaines (consultants, employés, gestionnaires, etc.)	0,0	0,0
Coûts pour les ressources spécifiques (ex. : trousse, outils, publicité, etc.)	0,0	0,0
Autres coûts directs liés à la conformité	0,0	0,0
TOTAL DES COÛTS DIRECTS LIÉS À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES	0,0	0,0

(1) Le coût par année en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts inhérents aux règles. Cependant, la méthode d'actualisation des coûts peut être utilisée pour les projets dont les coûts doivent être calculés sur une moyenne ou longue période (5 ou 10 ans). Pour plus de détails, voir l'annexe.

TABLEAU 6

Coûts liés aux formalités administratives — BC

(en millions de dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents) ⁽¹⁾
Coûts de production, de gestion et de transmission des rapports, des enregistrements, des registres et des formulaires d'autorisation	0,0	0,0
Dépenses en ressources externes (ex. : consultants)	0,0	0,0
Autres coûts liés aux formalités administratives	0,0	0,0
TOTAL DES COÛTS LIÉS AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	0,0	0,0

(1) La méthode de calcul des coûts en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts inhérents aux règles. Cependant, la méthode d'actualisation des coûts peut être utilisée pour les projets dont les coûts doivent être calculés sur une moyenne ou longue période (5 ou 10 ans). Pour plus de détails, voir l'annexe.

TABLEAU 7

Manques à gagner — BC

(en millions de dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents) ⁽¹⁾
Diminution du chiffre d'affaires	0,0	0,0
Autres types de manques à gagner	0,0	0,0
TOTAL DES MANQUES À GAGNER	0,0	0,0

(1) Les manques à gagner par année en dollars courants permettent de démontrer l'ampleur des coûts inhérents aux règles. Cependant, la méthode d'actualisation des coûts peut être utilisée pour les projets dont les coûts doivent être calculés sur une moyenne ou longue période (5 ou 10 ans). Pour plus de détails, voir l'annexe.

TABLEAU 8

Synthèse des coûts pour les entreprises (*obligatoire) — BC
(en millions de dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents) ⁽¹⁾
Coûts directs liés à la conformité aux règles	0,0	0,0
Coûts liés aux formalités administratives	0,0	0,0
Manques à gagner	0,0	0,0
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	0,0	0,0

(1) Le coût par année en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts inhérents aux règles. Cependant, la méthode d'actualisation des coûts peut être utilisée pour les projets dont les coûts doivent être calculés sur une moyenne ou longue période (5 ou 10 ans). Pour plus de détails, voir l'annexe.

4.2.3 Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE)

TABLEAU 9

Coûts directs liés à la conformité aux règles — RSGE
(en millions de dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents) ⁽¹⁾
Dépenses en capital (acquisition d'un terrain, d'une machinerie, d'un système ou d'un équipement informatique, construction ou modification d'un bâtiment, etc.)	0,0	0,0
Coûts de location d'équipement	0,0	0,0
Coûts d'entretien et de mise à jour des équipements	0,0	0,0
Dépenses en ressources humaines (consultants, employés, gestionnaires, etc.)	0,0	0,0
Coûts pour les ressources spécifiques (ex. : trousse, outils, publicité, etc.)	0,0	0,0
Autres coûts directs liés à la conformité	0,0	0,0
TOTAL DES COÛTS DIRECTS LIÉS À LA CONFORMITÉ AUX RÈGLES	0,0	0,0

(1) Le coût par année en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts inhérents aux règles. Cependant, la méthode d'actualisation des coûts peut être utilisée pour les projets dont les coûts doivent être calculés sur une moyenne ou longue période (5 ou 10 ans). Pour plus de détails, voir l'annexe.

TABLEAU 10

Coûts liés aux formalités administratives — RSGE

(en millions de dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents) ⁽¹⁾
Coûts de production, de gestion et de transmission des rapports, des enregistrements, des registres et des formulaires d'autorisation	0,0	0,0
Dépenses en ressources externes (ex. : consultants)	0,0	0,0
Autres coûts liés aux formalités administratives	0,0	0,0
TOTAL DES COÛTS LIÉS AUX FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	0,0	0,0

(1) La méthode de calcul des coûts en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts inhérents aux règles. Cependant, la méthode d'actualisation des coûts peut être utilisée pour les projets dont les coûts doivent être calculés sur une moyenne ou longue période (5 ou 10 ans). Pour plus de détails, voir l'annexe.

TABLEAU 11

Manques à gagner — RSGE

(en millions de dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents) ⁽¹⁾
Diminution du chiffre d'affaires	0,0	0,0
Autres types de manques à gagner	0,0	0,0
TOTAL DES MANQUES À GAGNER	0,0	0,0

(1) Les manques à gagner par année en dollars courants permettent de démontrer l'ampleur des coûts inhérents aux règles. Cependant, la méthode d'actualisation des coûts peut être utilisée pour les projets dont les coûts doivent être calculés sur une moyenne ou longue période (5 ou 10 ans). Pour plus de détails, voir l'annexe.

TABLEAU 12

Synthèse des coûts pour les entreprises (*obligatoire) — RSGE

(en millions de dollars)

	Période d'implantation	Coûts par année (récurrents) ⁽¹⁾
Coûts directs liés à la conformité aux règles	0,0	0,0
Coûts liés aux formalités administratives	0,0	0,0
Manques à gagner	0,0	0,0
TOTAL DES COÛTS POUR LES ENTREPRISES	0,0	0,0

(1) Le coût par année en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts inhérents aux règles. Cependant, la méthode d'actualisation des coûts peut être utilisée pour les projets dont les coûts doivent être calculés sur une moyenne ou longue période (5 ou 10 ans). Pour plus de détails, voir l'annexe.

4.3. Économies pour les entreprises

4.3.1 Titulaires de permis (CPE, GS ou GNS)

TABLEAU 13

Économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement — CPE, GS et GNS¹⁶
(en millions de dollars)

	Période d'implantation ¹⁷	Économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet par année (récurrents) ¹⁸
Économies liées à la conformité aux règles	8,8	1,1
Économies liées à l'achat d'équipements moins coûteux qu'à l'habituel	0	0
Réduction d'autres coûts liés aux formalités administratives	0	0
Revenus supplémentaires à la suite de l'augmentation des tarifs payables aux entreprises	0	0
Contribution gouvernementale sous différentes formes (de réduction de taxes, crédit d'impôt, subventions, etc.)	0	0
Total effets favorables au projet (des économies pour les entreprises, revenus supplémentaires et contribution du gouvernement pour atténuer le coût du projet)	8,8	1,1

¹⁶ La méthode de calcul des économies en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts et des économies inhérents aux règles.

¹⁷ Impacts totaux entre 2023-2024 et 2033-2034.

¹⁸ Impacts estimés à compter de 2034-2035.

4.3.2 Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial

TABLEAU 14

**Économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement
— BC¹⁹**

(en millions de dollars)

	Période d'implantation ²⁰	Économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet par année (récurrents) ²¹
Économies liées à la conformité aux règles	1,2	0,1
Économies liées à l'achat d'équipements moins coûteux qu'à l'habituel (retrait de l'obligation d'avoir un téléphone filaire)	0	0
Réduction d'autres coûts liés aux formalités administratives (renouvellement de la reconnaissance tous les cinq ans)	0	0
Revenus supplémentaires à la suite de l'augmentation des tarifs payables aux entreprises	0	0
Contribution gouvernementale sous différentes formes (de réduction de taxes, crédit d'impôt, subventions, etc.)	0	0
Total effets favorables au projet (des économies pour les entreprises, revenus supplémentaires et contribution du gouvernement pour atténuer le coût du projet)	1,2	0,1

¹⁹ La méthode de calcul des économies en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts et des économies inhérents aux règles.

²⁰ Impacts totaux entre 2023-2024 et 2033-2034.

²¹ Impacts estimés à compter de 2034-2035.

4.3.3 Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial

TABLEAU 15

Économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement — RSGE²²

(en millions de dollars)

	Période d'implantation ²³	Économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet par année (récurrents) ²⁴
Économies liées à la conformité aux règles	1,5	0,2
Économies liées à l'achat d'équipements moins coûteux qu'à l'habituel (retrait de l'obligation d'avoir un téléphone filaire)	0	0
Réduction d'autres coûts liés aux formalités administratives (renouvellement de la reconnaissance tous les cinq ans)	0	0
Revenus supplémentaires à la suite de l'augmentation des tarifs payables aux entreprises	0	0
Contribution gouvernementale sous différentes formes (de réduction de taxes, crédit d'impôt, subventions, etc.)	0	0
Total effets favorables au projet (des économies pour les entreprises, revenus supplémentaires et contribution du gouvernement pour atténuer le coût du projet)	1,5	0,2

²² La méthode de calcul des économies en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts et des économies inhérents aux règles.

²³ Impacts totaux entre 2023-2024 et 2033-2034.

²⁴ Impacts estimés à compter de 2034-2035.

4.4. Synthèse des coûts et des économies

4.4.1 Titulaires de permis (CPE, GS ou GNS)

TABLEAU 16

Synthèse des coûts et des économies — CPE, GS & GNS²⁵

(en millions de dollars)

	Période d'implantation ²⁶	Coûts, économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet par année (récurrents) ²⁷
Total des coûts pour les entreprises	0	0
Revenu supplémentaire pour les entreprises	0	0
Participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet	0	0
Total des économies pour les entreprises	8,8	1,1
Coûts nets pour les entreprises	-8,8	-1,1

²⁵ La méthode de calcul des économies en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts et des économies inhérents aux règles.

²⁶ Impacts totaux entre 2023-2024 et 2033-2034.

²⁷ Impacts estimés à compter de 2034-2035.

4.4.2 Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial

TABLEAU 17

Synthèse des coûts et des économies — BC²⁸
(en millions de dollars)

	Période d'implantation ²⁹	Coûts, économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet par année (récurrents) ³⁰
Total des coûts pour les entreprises	0	0
Revenu supplémentaire pour les entreprises	0	0
Participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet	0	0
Total des économies pour les entreprises	1,2	0,1
Coûts nets pour les entreprises	-1,2	-0,1

²⁸ La méthode de calcul des économies en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts et des économies inhérents aux règles.

²⁹ Impacts totaux entre 2023-2024 et 2033-2034.

³⁰ Impacts estimés à compter de 2034-2035.

4.4.3 Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial

TABLEAU 18

Synthèse des coûts et des économies — RSGE³¹
(en millions de dollars)

	Période d'implantation ³²	Coûts, économies, revenus supplémentaires pour les entreprises et participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet par année (récurrents) ³³
Total des coûts pour les entreprises	0	0
Revenu supplémentaire pour les entreprises	0	0
Participation du gouvernement pour atténuer le coût du projet	0	0
Total des économies pour les entreprises	1,5	0,2
Coûts nets pour les entreprises	-1,5	-0,2

³¹ La méthode de calcul des économies en dollars courants permet de démontrer l'ampleur des coûts et des économies inhérents aux règles.

³² Impacts totaux entre 2023-2024 et 2033-2034.

³³ Impacts estimés à compter de 2034-2035.

4.5. Hypothèses utilisées pour l'estimation des coûts et des économies

Pour toutes les entreprises visées, les impacts financiers découleraient des dispositions réglementaires liées à l'objectif relatif à l'encadrement de la manière dont sont appliquées les politiques d'admission, et ce, afin d'assurer une plus grande équité dans la gestion de l'accès.

Les dispositions réglementaires liées aux autres objectifs ne seraient à l'origine d'aucun coût, économie ou manque à gagner.

Les hypothèses et les données présentées ci-après ont été utilisées pour estimer les impacts des changements envisagés pour chacune des entreprises concernées.

Économies projetées en salaires découlant de la diminution du temps de recherche pour le comblement d'une place vacante :

- Il est estimé que le temps économisé par les prestataires de SGEE pour combler une place vacante serait en moyenne de 20 minutes. Cette estimation de gain provient de la simplification de la démarche requise pour combler une place et de l'épuration des listes d'attente, ce qui évitera désormais aux PSGE de communiquer avec plusieurs parents dont les besoins ne correspondent plus à ceux indiqués aux listes. De plus, la solution proposée réduira le nombre de doublons de demandes relatives à la clientèle née hors Québec.
- Il est également estimé que le taux de rafraichissement de la clientèle³⁴ est de 30 % par année.
- Afin d'estimer les économies générées, un taux horaire correspondant à 27 \$ l'heure est utilisé³⁵.

³⁴ Taux de place à combler annuellement à la suite d'un départ d'un enfant.

³⁵ Source : Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, Guide – Mesure et suivi du fardeau administratif imposé aux entreprises, mai 2023

- Ainsi, les modifications proposées entraîneraient des économies globales annuelles de l'ordre de 849 200 \$³⁶ pour l'ensemble des nouvelles places visées, soit :
 - Nombre de places en SGEE³⁷ = 314 508
 - Nombre de places visées par une recherche = 94 352 places, soit 30 % de taux de rafraîchissement de la clientèle X 314 508 places en SGEE
 - Salaires économisés annuellement par l'ensemble des prestataires = 849 200 \$, soit 94 352 places visées par une recherche X 20 minutes X taux de 0,45 \$/minute, arrondis au 100 \$

4.5.1 Titulaires de permis (CPE, GS ou GNS)

Les CPE, les GS et les GNS offrent 77 % des places visées par les dispositions réglementaires. À partir de cette proportion, il est estimé que les économies récurrentes pour ces prestataires seront de 650 122 \$, soit 77 % X 849 200 \$.

4.5.2 Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial

Les modifications n'entraîneront aucun impact pour les BC, ceux-ci n'étant pas responsables du comblement des places offertes par les RSGE.

4.5.3 Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial

Les RSGE offrent 23 % des places visées par les dispositions réglementaires. À partir de cette proportion, il est estimé que les économies récurrentes pour ces PSGE seront de 199 078 \$, soit 23 % X 849 200 \$.

³⁶ Montant arrondi au multiple de 100 \$.

³⁷ Nombre de places au 31 décembre 2022, selon l'Environnement informationnel ministériel et une hypothèse de maintien du nombre de places pendant une période de dix ans.

Économie projetée en salaires découlant de la diminution du temps requis pour la reddition de comptes :

- Il est estimé que les modifications entraîneront une économie du temps requis pour se conformer aux exigences de reddition de comptes moyenne de 15 minutes par place comblée.
- Cette estimation provient de l'économie de temps pour la saisie des renseignements des dossiers des parents et des enfants, car il y aura dorénavant transfert automatique à partir des données du guichet unique.
- Il est également estimé que le taux de rafraichissement de la clientèle est de 30 % par année.
- Afin d'estimer les économies générées, un taux horaire correspondant à 27 \$ l'heure est utilisé³⁸.
- Ainsi, les modifications proposées entraîneraient des économies globales annuelles de l'ordre de 636 900 \$³⁹ pour l'ensemble des nouvelles places visées, soit :
 - Nombre de places en SGEE⁴⁰ = 314 508
 - Nombre de places visées par une recherche = 94 352 places, soit 30 % de taux de rafraichissement de la clientèle X 314 508 places en SGEE
 - Salaires économisés annuellement par l'ensemble des prestataires = 636 900 \$, soit 94 352 places visées par une recherche X 15 minutes X taux de 0,45 \$/minute, arrondis au 100 \$.

4.5.4 Titulaires de permis (CPE, GS ou GNS)

Les CPE, les GS et les GNS offrent 77 % des places visées par les dispositions réglementaires. À partir de cette proportion, il est estimé que les économies récurrentes pour ces prestataires seront de 487 592 \$, soit 77 % X 636 900 \$.

³⁸ Source : Ministère de l'Économie, de l'Innovation et de l'Énergie, Guide – Mesure et suivi du fardeau administratif imposé aux entreprises, mai 2023

³⁹ Montant arrondi au multiple de 100 \$.

⁴⁰ Nombre de places au 31 décembre 2022, selon l'Environnement informationnel ministériel et une hypothèse de maintien du nombre de places pendant une période de dix ans.

4.5.5 Bureaux coordonnateurs de la garde éducative en milieu familial

Les RSGE offrent 23 % des places visées par les dispositions réglementaires. À partir de cette proportion, il est estimé que les économies récurrentes pour les BC seront de 149 308 \$, soit 23 % X 636 900 \$.

4.5.6 Personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial

Les modifications n'entraîneront aucun impact pour les RSGE, celles-ci n'étant pas responsables de la reddition de comptes associée au comblement des places qu'elles offrent.

TABLEAU 19

Sommaire des économies

(impacts récurrents, en millions de dollars)

Type de prestataires	Comblement des places	Reddition de comptes
CPE/GS/GNS	650 122	487 592
BC	-	149 308
RSGE	199 078	-
TOTAL	849 200	636 900

4.6. Consultation des parties prenantes sur les hypothèses de calcul des coûts et d'économies

L'analyse d'impact réglementaire (AIR) est préliminaire à la publication du projet de règlement à la Gazette officielle du Québec avec avis qu'il pourra être édicté à l'expiration d'un délai de 45 jours à compter de cette publication. La consultation sur les hypothèses utilisées pour le calcul des coûts et des économies se fera dans la foulée de sa présentation ultérieure. L'AIR pourrait ainsi être ajustée, selon les avis reçus lors de cette période de publication. Il faut néanmoins noter que les hypothèses employées pour le calcul des économies reposent sur des données

probantes, issues de l'analyse des rapports d'activités des titulaires de permis de CPE, de GS et de GNS, des rapports financiers des titulaires de permis recevant une subvention ou des BC, de même que de consultations auprès d'intervenants du Ministère.

4.7. Autres avantages, bénéfices et inconvénients de la solution projetée

De nombreuses dispositions du règlement auront un impact positif sur l'équité d'accès à l'ensemble des prestataires subventionnés en installation. L'uniformisation des critères de priorisation de tous les CPE et GS offrira aux familles des chances équitables d'accès à ces installations, sur tout le territoire du Québec. La prise en compte des contextes de précarité socioéconomique pour prioriser un enfant en cas d'égalité du délai d'attente permettra aussi d'accroître l'égalité des chances dans l'accès aux SGEE. Cela aura pour effet de favoriser la mixité dans les groupes de CPE et de GS, en plus de permettre également à ces enfants d'intégrer un milieu favorisant de saines habitudes de vie qui les préparera pour l'entrée à l'école. Enfin, l'obligation pour les CPE et GS de recourir au guichet unique pour le comblement d'une place aura un effet positif sur l'équité puisque ces prestataires se feront référer systématiquement les enfants qui se trouvent au sommet de leur liste d'attente, sans égard à leurs caractéristiques personnelles, faisant en sorte qu'il ne sera plus possible de contourner certains enfants lors du comblement des places dans ces installations.

Certaines dispositions contribueront aussi à une plus grande transparence dans le processus d'accès aux SGEE. Les informations rendues disponibles dans le guichet permettront à toutes les familles de s'inscrire chez les prestataires désirés, en étant informées de tous les éléments nécessaires pour leur permettre de faire un choix éclairé. L'introduction d'un processus transparent lors de l'appariement d'un enfant avec un CPE ou une GS fera en sorte que les parents seront mieux informés des étapes à franchir, des délais minimaux prévus et des possibilités de visite de l'installation. L'encadrement de la possibilité de refuser l'admission d'un enfant permettra également de s'assurer que les parents puissent connaître les raisons pour lesquelles un prestataire refuse l'admission de leur enfant. Rappelons à cet égard que l'article 59.12 de la LSGEE, qui entrera en vigueur au même moment que le règlement, prévoit qu'un titulaire de permis de CPE ou de GS qui refuse d'accueillir un enfant qui lui est référé par le guichet unique doit en aviser

l'administrateur de celui-ci ainsi que le parent, puis indiquer par écrit à ce dernier les motifs justifiant le refus.

Des dispositions du règlement auront aussi un impact positif pour l'ensemble des prestataires. Les CPE et les GS auront la possibilité de poursuivre leurs missions particulières, ce qui inclut notamment des missions sociales qui contribuent à la préservation et au renforcement des réseaux de soutien social ainsi qu'au soutien des familles les plus vulnérables (par exemple le référencement d'enfants par des organismes communautaires ou l'accueil d'enfants autochtones vivant hors de leur communauté). Les divers partenariats en milieu de travail, en milieu d'études ainsi qu'avec des municipalités, pourront également se poursuivre. Certaines dispositions permettront également de simplifier le processus de comblement d'une place dans le nouveau guichet unique. Ce dernier prendra en charge la gestion de la liste d'attente des prestataires et pourra calculer le rang des enfants ainsi que valider la précarité socioéconomique en amont du processus de référencement. Les mises à jour régulières des informations et des besoins de garde des parents permettront aussi d'assurer une plus grande fiabilité des données, susceptible de bénéficier à tous les types de prestataires. Quant aux RSGE et aux GNS, la création automatique de réserves de clientèle mises à jour régulièrement dans le guichet pourra les aider à repérer plus aisément les parents intéressés à les fréquenter.

Enfin, les principaux impacts du règlement quant à la durabilité se manifestent sous les principes de l'équité et de la justice sociale, puisqu'il favorisera une intégration sociale ainsi qu'un accès équitable aux services, particulièrement pour les enfants devant composer avec un niveau élevé de vulnérabilité. De plus, les partenariats entre les SGEE et les organismes communautaires ainsi que les institutions du réseau de la santé et des services sociaux contribueront à la préservation et au renforcement des réseaux de soutien social. Bien que les bénéfices découlant du règlement soient significatifs, le Ministère demeure conscient des changements qu'il imposera aux diverses parties prenantes. Ainsi une période de rodage et d'appropriation de la nouvelle solution d'affaires et des nouveaux mécanismes d'admission des enfants est déjà prévue. À cet égard, le Ministère verra à développer des modalités d'accompagnement des SGEE.

5. APPRÉCIATION DE L'IMPACT ANTICIPÉ SUR L'EMPLOI

Grille d'appréciation de l'impact sur l'emploi (obligatoire)

√	Appréciation	Nombre d'emplois touchés
Impact favorable sur l'emploi (création nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le(s) secteur(s) touché(s))		
☐	500 et plus	
☐	100 à 499	
☒	1 à 99	
Aucun impact		
☐	0	
Impact défavorable (perte nette globale d'emplois au cours des 3 à 5 prochaines années pour le(s) secteur(s) touché(s))		
☐	1 à 99	
☐	100 à 499	
☐	500 et plus	
Analyse et commentaires : Impact favorable de faible amplitude sur l'emploi, au cours des prochaines années, en lien avec la mise en place des modifications proposées. En effet, le Ministère prévoit des effectifs additionnels d'environ 15 équivalents temps complet (ETC), requis pour la mise en œuvre des dispositions relatives au nouveau guichet unique, pour le traitement des pièces preuves et des dossiers complexes ainsi que pour l'accompagnement offert aux parents et aux PSGE.		

6. PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES (PME)

Les changements auront des impacts uniquement sur des PME. Le fardeau des règles applicables est donc adapté à la taille de ces entreprises.

7. COMPÉTITIVITÉ DES ENTREPRISES

Les modifications envisagées n'auront pas d'impact sur la compétitivité des entreprises du Québec ni sur le commerce avec les partenaires économiques du Québec, puisque le secteur d'activité concerné se limite au Québec. En effet, l'adhésion au guichet unique est obligatoire pour les prestataires de SGEE du Québec. Les modifications proposées n'auront par ailleurs pas de répercussion sur la libre circulation des personnes, des biens, des services ou des investissements, car le secteur d'activité concerné se limite au Québec.

8. COOPÉRATION ET HARMONISATION RÉGLEMENTAIRES

Le secteur d'activité concerné se limite au Québec. Il n'y a donc pas lieu de prendre des mesures pour harmoniser les règles entre les provinces ou des partenaires commerciaux.

9. FONDEMENTS ET PRINCIPES DE BONNE RÉGLEMENTATION

Les modifications proposées ont été élaborées en respectant les principes de bonne réglementation et les fondements de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – Pour une réglementation intelligente (décret 1166-2017). Les modifications apportées sont nécessaires pour atteindre les objectifs ministériels et les coûts pour les entreprises ont été pris en considération et minimisés le plus possible. Plusieurs changements impliquent des allègements réglementaires et, tel qu'il appert de la présente analyse, des économies.

Principes de bonne réglementation

Répondre à un besoin clairement défini

Les mesures prévues répondent à un besoin clairement défini et sont aussi axées sur les résultats. Elles ont été conçues de manière à assurer un accès équitable et transparent aux SGEE subventionnés en installation et à améliorer la qualité des données de gestion, afin de mieux répondre aux besoins de garde des parents, besoins largement évoqués lors des consultations ayant mené à l'élaboration du Grand chantier pour les familles, un plan d'action pour compléter le réseau des services de garde.

Élaborer et mettre en œuvre des règles de manière transparente, en consultant les parties prenantes

Afin de faire du guichet unique d'accès aux places en SGEE une réelle liste d'attente, les parents auront accès aux politiques d'admission de chaque CPE et GS et seront informés de la catégorie⁴¹ de rang qu'ils occupent sur chaque liste de CPE et de GS où leur enfant est inscrit.

⁴¹ Puisque le rang exact de chaque enfant dépend des caractéristiques des places qui seront offertes par les prestataires, il est proposé d'exprimer le rang d'une manière permettant à leurs parents de connaître la situation de leur enfant dans cette liste d'attente pour les différents types de places offertes par le prestataire.

De surcroît, le règlement prévoit un processus transparent lors de l'appariement d'un enfant avec un CPE ou une GS, incluant les délais prévus pour toutes les étapes concernant les prestataires de SGEE et les parents.

Enfin, il est à noter que des parents et les associations nationales de SGEE ont précédemment été consultés, notamment sur ces aspects.

Concevoir des règles de manière à restreindre le moins possible le commerce

Différentes mesures intégrées dans le projet de loi favoriseraient une réduction du fardeau administratif des entreprises visées, notamment en matière de reddition de comptes pour les prestataires, dans une optique de restreindre le moins possible le commerce. Par ailleurs, seules des entreprises québécoises sont visées par les changements législatifs.

Fonder les règles sur une évaluation des risques, des coûts et des avantages, en réduisant au minimum les répercussions sur l'économie de marché

Les mesures développées ont toutes été envisagées dans un but de réduire les coûts, que l'on pense notamment à la réduction des efforts requis pour le comblement des places vacantes ainsi que ceux relatifs à la reddition de comptes requise par le Ministère. Les risques liés aux dispositions réglementaires proposées sont considérés comme faibles. Peu de perturbations devraient être occasionnées par celles-ci, si ce n'est un allègement des efforts requis pour l'administration des prestataires et pour les parents utilisateurs ainsi qu'une accélération du comblement des places vacantes. Le Ministère prévoit néanmoins offrir un accompagnement aux PSGE au cours de la période de transition et d'appropriation des nouvelles dispositions.

Réduire au minimum les différences et les duplications inutiles, par rapport aux règles des autres gouvernements et des ministères et organismes

La prise en compte des familles vivant en situation de précarité socioéconomique proposée au projet de règlement est harmonisée avec les programmes d'aide financière de dernier recours et l'Allocation famille. Mesures bien connues du public, cette harmonisation favorisera la compréhension du nouveau mécanisme d'accès

au SGEE en plus de permettre les échanges de renseignements, sur consentement des parents.

Axer les règles sur les résultats

Les mesures proposées se fondent sur un objectif commun, soit de remettre l'égalité des chances au cœur des politiques d'admission pour assurer un accès équitable aux SGEE subventionnés en installation. À cet égard, elles ont notamment comme but de colliger des données de qualité sur l'offre et la demande en SGEE. Ainsi, le Ministère disposera d'une information de gestion plus fine et actuelle, lui permettant d'encore mieux orienter le développement du réseau de manière à améliorer la réponse aux besoins réels des familles et à renforcer l'équité d'accès.

Adopter les règles en temps opportun et les réviser régulièrement

Les présentes règles arrivent en temps opportun, dans la mesure où le manque de places dans le réseau des services de garde met davantage en lumière les problèmes d'équité et de transparence de son processus actuel d'accès. De plus, le projet de règlement est présenté peu de temps après la sanction de la Loi 9 de 2022. En outre, l'amélioration des données de gestion visées par les nouvelles dispositions réglementaires favorisera le suivi et la révision de ce processus au cours des prochaines années.

Publier et rédiger les règles dans un langage compréhensible

Les nouvelles dispositions réglementaires ont été conçues en collaboration avec la Direction des affaires juridiques du Ministère, ce qui en assure la clarté et la validité. Par ailleurs, l'ensemble de la documentation qui permettra d'assurer l'accompagnement du réseau et la communication auprès des parents favorisera une compréhension commune des nouveaux encadrements.

10. CONCLUSION

Le Ministère est déterminé à mettre l'égalité des chances au cœur des politiques d'admission pour assurer un accès équitable aux SGEE subventionnés en installation ainsi qu'à améliorer la qualité des données qu'il détient sur l'offre et la demande de places.

Pour atteindre ces objectifs et ainsi permettre au Ministère de mieux poursuivre sa mission, un projet de règlement doit être adopté pour permettre l'entrée en vigueur du nouvel encadrement pour le guichet unique et les politiques d'admission introduit par la Loi 9 de 2022, sanctionnée le 12 avril 2022.

Les dispositions réglementaires, cumulées aux modifications légales dont elles permettront l'entrée en vigueur, favoriseront la mise en place d'un processus transparent et équitable d'accès aux SGEE ainsi que l'accès à de meilleures données pour orienter le développement des places parmi les différents territoires.

11. MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

Les modifications proposées dans le projet de règlement sur les politiques d'admission, le comblement des places, la transparence du processus et le fonctionnement du guichet unique sont importantes. Toutefois, deux facteurs favoriseront une transition en douceur du guichet actuel d'accès aux services de garde, La Place 0-5, vers le nouveau guichet unique qui permettra d'opérationnaliser le règlement.

D'abord, la solution numérique sera lancée officiellement dans plus d'un an, ce qui laisse le temps pour bien expliquer les changements à venir. De plus, le Ministère est déjà en contact avec les usagers actuels, soit les parents déjà inscrits et les prestataires : il pourra donc informer et préparer ces usagers en amont. Aussi, les dossiers de La Place 0-5 seront transférés dans le nouveau guichet unique : ainsi, les parents n'auront qu'à actualiser leur profil pour profiter des nouvelles modalités du guichet unique.

Une période de rodage du nouveau guichet unique est prévue avant son lancement. Plusieurs moyens seront utilisés pour que les employés du Ministère, les prestataires et les parents puissent s'approprier le fonctionnement du nouveau guichet unique et les modalités du règlement : aide à la tâche, capsules d'autoformation en ligne, webinaires, etc. Bien évidemment, le Centre des relations avec la clientèle sera un acteur clé pour accompagner individuellement les usagers.

12. PERSONNE(S)— RESSOURCE(S)

Lyne Lessard, coordonnatrice aux travaux parlementaires

Ministère de la Famille

lyne.lessard@mfa.gouv.qc.ca

13. LES ÉLÉMENTS DE VÉRIFICATION CONCERNANT LA CONFORMITÉ DE L'ANALYSE D'IMPACT RÉGLEMENTAIRE

1	Responsable de la conformité des AIR	Oui	Non
	Est-ce que l'AIR a été soumise au responsable de la conformité des AIR de votre ministère ou organisme?	☒	☐
2	Sommaire exécutif	Oui	Non
	Est-ce que le sommaire exécutif comprend la définition du problème, la proposition du projet, les impacts, les exigences spécifiques ainsi que la justification de l'intervention?	☒	☐
	Est-ce que les coûts globaux et les économies globales sont indiqués au sommaire exécutif?	☒	☐
3	Définition du problème	Oui	Non
	Est-ce que la définition du problème comprend la présentation de la nature du problème, le contexte, les causes et la justification de la nécessité de l'intervention de l'État?	☒	☐
4	Proposition du projet	Oui	Non
	Est-ce que la proposition du projet indique en quoi la solution projetée est en lien avec la problématique?	☒	☐
5	Analyse des options non réglementaires	Oui	Non
	Est-ce que les solutions non législatives ou réglementaires ont été considérées ou est-ce qu'une justification est présentée pour expliquer les raisons du rejet des options non réglementaires?	☒	☐
6	Évaluations des impacts		
6.1	Description des secteurs touchés	Oui	Non

	Est-ce que les secteurs touchés ont été décrits (le nombre d'entreprises, nombre d'employés, le chiffre d'affaires)?	☒	☐
6.2	Coûts pour les entreprises		
6.2.1	Coûts directs liés à la conformité aux règles	Oui	Non
	Est-ce que les coûts ⁴² directs liés à la conformité aux règles ont été quantifiés en \$?	☒	☐
6.2.2	Coûts liés aux formalités administratives	Oui	Non
	Est-ce que les coûts ² liés aux formalités administratives ont été quantifiés en \$?	☒	☐
6.2.3	Manques à gagner	Oui	Non
	Est-ce que les coûts ² associés aux manques à gagner ont été quantifiés en \$?	☒	☐
6.2.4	Synthèse des coûts pour les entreprises (obligatoire)	Oui	Non
	Est-ce que le tableau synthèse des coûts ² pour les entreprises (obligatoire) a été réalisé et incorporé à l'AIR en \$?	☒	☐
6.3	Économies pour les entreprises (obligatoire)	Oui	Non
	Est-ce que le tableau sur les économies ² pour les entreprises (obligatoire) a été réalisé et incorporé à l'AIR en \$?	☒	☐
6.4	Synthèse des coûts et des économies (obligatoire)	Oui	Non
	Est-ce que le tableau synthèse sur les coûts et les économies pour les entreprises (obligatoire) a été réalisé et incorporé à l'AIR?	☒	☐
6.5	Hypothèses utilisées pour l'estimation des coûts et des économies	Oui	Non
	Est-ce que l'analyse présente les hypothèses utilisées afin d'estimer les coûts et les économies pour les entreprises?	☒	☐

42. S'il n'y a aucun coût ni d'économie, l'estimation est considérée 0 \$.

6.6	Élimination des termes imprécis dans les sections portant sur les coûts et les économies	Oui	Non
	Est-ce que les termes imprécis tels que « impossible à calculer, coût faible, impact négligeable » dans cette section portant sur les coûts et les économies pour les entreprises ont été éliminés?	☒	☐
6.7	Consultation des parties prenantes sur les hypothèses de calcul de coûts et d'économies dans le cas du projet de loi ou du projet de règlement	Oui	Non
	Est-ce que le processus de consultation pour les hypothèses de calcul de coûts et d'économies a été prévu?	☒	☐
	Au préalable : ☐ (cocher) Durant la période de publication préalable du projet de règlement à la <i>Gazette officielle du Québec</i> ou lors la présentation du projet de loi à l'Assemblée nationale ☒ (cocher)		
6.8	Autres avantages, bénéfices et inconvénients de la solution projetée	Oui	Non
	Est-ce que l'AIR fait état des autres avantages, bénéfices et inconvénients de la solution projetée pour l'ensemble de la société (entreprises, citoyens, gouvernement, etc.)?	☒	☐
7	Appréciation de l'impact anticipé sur l'emploi	Oui	Non
	Est-ce que la grille d'appréciation de l'impact sur l'emploi a été insérée à l'AIR?	☒	☐
	Est-ce que l'effet anticipé sur l'emploi a été quantifié et la case correspondante à la grille d'appréciation de l'impact sur l'emploi cochée?	☒	☐
8	Petites et moyennes entreprises (PME)	Oui	Non
	Est-ce que les règles ont été modulées pour tenir compte de la taille des entreprises ou dans le cas contraire est-ce que l'absence de dispositions spécifiques aux PME a été justifiée?	☒	☐
9	Compétitivité des entreprises	Oui	Non

	Est-ce qu'une analyse comparative des règles avec de principaux partenaires commerciaux du Québec a été réalisée?	☒	☐
10	Coopération et harmonisation réglementaires	Oui	Non
	Est-ce que des mesures ont été prises afin d'harmoniser les règles entre le Québec et l'Ontario lorsqu'applicable et, le cas échéant, avec les autres partenaires commerciaux ou est-ce que l'absence de dispositions particulières en ce qui concerne la coopération et l'harmonisation réglementaire a été justifiée?	☒	☐
11	Fondements et principes de bonne réglementation	Oui	Non
	Est-ce que l'analyse fait ressortir dans quelle mesure les règles ont été formulées en respectant les principes de bonne réglementation et les fondements de la Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif – Pour une réglementation intelligente?	☒	☐
12	Mesures d'accompagnement	Oui	Non
	Est-ce que les mesures d'accompagnement qui aideront les entreprises à se conformer aux nouvelles règles ont été décrites ou est-ce qu'il est indiqué clairement qu'il n'y a pas de mesures d'accompagnement prévues?	☒	☐

DE : Madame Suzanne Roy
Ministre de la Famille

Le 14 juillet 2023

TITRE : Projet de règlement sur l'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance

PARTIE ACCESSIBLE AU PUBLIC

1- Contexte

La Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (chapitre S-4.1.1) (LSGEE) a notamment pour objet de favoriser le développement harmonieux d'une offre de services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) qui soit pérenne et qui tienne compte des besoins des parents (dont la conciliation des responsabilités parentales avec les responsabilités professionnelles ou étudiantes) ainsi que de leur droit de choisir un prestataire de SGEE (prestataire). La LSGEE vise également à promouvoir la qualité des SGEE fournis par les titulaires de permis de centres de la petite enfance (CPE) ou de garderies dont les services de garde sont subventionnés (GS) ou non (GNS) ainsi que par les personnes responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) reconnues par un bureau coordonnateur de la garde éducative en milieu familial. La promotion de la qualité des services offerts vise non seulement à assurer la santé et la sécurité des enfants, mais aussi à assurer leur développement, leur réussite éducative, leur bien-être et l'égalité des chances, notamment pour les enfants qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socioéconomique.

La LSGEE précise également que le droit de recevoir des SGEE s'exerce en tenant compte de la disponibilité, de l'organisation et des ressources des prestataires. Il s'exerce également dans le respect des règles prévues par la LSGEE relatives à l'accès aux SGEE, dont l'obligation pour les prestataires de combler leur offre de service en recourant exclusivement aux inscriptions portées au guichet unique d'accès aux SGEE, et des règles relatives aux subventions, notamment celles portant sur la répartition des places dont les services de garde sont subventionnés.

Au printemps 2021, le ministère de la Famille (Ministère) a réalisé une vaste consultation publique qui a mené au lancement du Grand chantier pour les familles, un plan d'action pour compléter le réseau des services de garde (Grand chantier). Parmi les objectifs énoncés dans ce plan, le Ministère s'est notamment donné ceux d'accroître l'efficacité du réseau pour mieux le développer et de remettre l'égalité des chances au cœur de son action, ce qui nécessite entre autres de revoir la façon dont les enfants ont accès aux SGEE. Le Grand chantier met de l'avant deux actions concrètes à ce sujet, soit de déterminer les critères d'admission des titulaires de permis subventionnés pour favoriser l'égalité des chances des enfants, puis de placer le guichet unique sous la responsabilité du gouvernement.

Pour mettre en œuvre ces actions, un nouvel encadrement pour le guichet unique d'accès aux SGEE (guichet unique) et les politiques d'admission a été introduit par la Loi modifiant la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance afin d'améliorer l'accessibilité au réseau des services de garde éducatifs à l'enfance et de compléter son développement (LQ 2022, chapitre 9) (Loi 9 de 2022), sanctionnée le 12 avril 2022. Les nouvelles dispositions prévoient entre autres que les prestataires sont tenus d'admettre uniquement les enfants inscrits au guichet unique, que les parents ont le libre choix d'un prestataire et que les politiques d'admission des CPE et des GS doivent prioriser les enfants qui vivent dans des contextes de précarité socioéconomique. Il est prévu que ces nouvelles dispositions entrent en vigueur à la date déterminée par le gouvernement puisqu'un encadrement réglementaire est nécessaire à leur mise en œuvre. La Loi 9 de 2022 a ainsi prévu de nouvelles habilitations permettant au gouvernement de déterminer par règlement :

- les conditions et les modalités suivant lesquelles un prestataire doit adhérer au guichet unique désigné par la ministre de la Famille (Ministre);
- les conditions et les modalités d'inscription d'un enfant au guichet unique et celles portant sur l'appariement et la référence d'un enfant qui y est inscrit;
- les exigences, les critères et les priorités d'admission d'un enfant chez un prestataire ou une catégorie de prestataires;
- les conditions et les modalités portant sur l'attribution du ou des rangs et sur la sélection d'un enfant inscrit au guichet unique;
- les renseignements et les documents qui doivent être fournis à la Ministre ou à l'administrateur du guichet unique par les prestataires ou les parents, notamment en ce qui a trait à l'admission, à l'exclusion, à la fréquentation ou à l'arrêt de fréquentation des enfants;
- les exigences relatives à l'établissement et au contenu de la politique d'admission du titulaire de permis de CPE ou de GS;
- dans quelle mesure et selon quelles modalités les enfants vivant dans des contextes de précarité socioéconomique doivent être priorités dans les politiques d'admission des titulaires de permis de CPE ou de GS.

Le projet de règlement joint au présent mémoire est donc nécessaire afin de soutenir l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la LSGEE et ainsi permettre la mise en place d'un processus transparent et équitable, notamment par la création de véritables listes d'attente pour l'accès aux CPE et aux GS pour tous les enfants du Québec.

2- Raison d'être de l'intervention

2.1 Manque d'équité dans l'accès aux SGEE

Présentement, les titulaires de permis, qu'ils soient subventionnés ou non, peuvent établir librement leurs critères d'admission et choisir de donner la priorité à certains enfants. Lors de l'obtention ou du renouvellement de leur permis, les CPE et les garderies doivent fournir leur politique d'admission au Ministère. Ils doivent aussi l'informer de tout changement apporté. Aucune obligation relative à son contenu n'était toutefois prescrite avant les changements apportés par la Loi 9 de 2022. Jusqu'à l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions, tous les prestataires peuvent sélectionner les enfants librement, parmi le bassin d'enfants en attente constitué par le guichet unique pour combler leurs

places vacantes, en conformité avec leurs propres politiques d'admission. Cette situation fait en sorte que les critères d'admission d'un enfant sont différents d'un prestataire à l'autre, ce qui présente des enjeux importants d'équité dans l'accès aux SGEE entre les différents prestataires et les différentes régions. D'ailleurs, des parents ont fait part de la confusion émanant des différentes politiques d'admission et du stress associé à la course à l'inscription auprès des prestataires.

Ce manque d'équité dans l'accès aux SGEE présente des effets particulièrement négatifs pour les enfants vivant dans des contextes de précarité socioéconomique et ceux ayant des besoins particuliers. Plusieurs rapports récents ont d'ailleurs mis en lumière certaines lacunes relatives à l'accessibilité aux SGEE, notamment une sous-représentation des enfants provenant de milieux défavorisés. C'est le cas du rapport du Vérificateur général du Québec (VGQ), déposé en octobre 2020, et du rapport de la Commission spéciale sur les droits des enfants et la protection de la jeunesse, déposé en mai 2021.

Ainsi, au Québec, les enfants issus de milieux défavorisés sont moins susceptibles d'avoir accès à des SGEE et d'importants déséquilibres sont constatés dans la répartition des enfants selon le revenu des familles. Par exemple, en analysant les données contenues dans le rapport du VGQ¹, on observe que les enfants dont les parents ont un revenu familial annuel égal ou inférieur à 50 000 \$ sont moins présents dans les CPE (32,6 %) que les enfants dont les parents ont un revenu familial de 200 000 \$ ou plus (44,3 %). Cet écart est encore plus grand dans les régions de Laval et de Montréal, où ces pourcentages passent respectivement à 26,8 % et 46,7 %. De plus, le rapport souligne que les enfants qui présentent des besoins particuliers affichent un taux de placement plus faible que les autres (73 % contre 83 %).

Il est important de noter que, à l'origine, l'un des objectifs de la création d'un réseau comprenant une large part de services de garde subventionnés était de contribuer au développement et à l'égalité des chances des enfants, notamment ceux en situation de pauvreté. Plusieurs études démontrent d'ailleurs que la fréquentation d'un SGEE de qualité a un effet bénéfique sur le développement et la réussite scolaire des enfants, en particulier chez ceux issus de milieux défavorisés.

2.2 Manque de transparence dans le processus de comblement des places

Le VGQ a constaté que le guichet unique La Place 0-5 ne permet pas une gestion efficace de l'accès aux SGEE et que l'information qui s'y trouve, en plus de ne pas être à jour, est insuffisante pour répondre aux besoins des parents.

En effet, le guichet unique actuel a été développé par les prestataires, qui l'administraient de manière coopérative avant son rapatriement sous la responsabilité du Ministère en novembre 2022. Le guichet unique étant l'interface première entre les parents en attente d'une place et le réseau des SGEE, un changement d'approche est devenu nécessaire pour améliorer sa transparence. Par son fonctionnement actuel, le guichet unique contribue à nourrir un sentiment d'injustice vécu par les parents, qui le perçoivent comme une liste d'attente, alors qu'il constitue dans les faits un bassin d'enfants en attente d'une

¹ Les données sur le revenu des familles utilisées par le VGQ sont celles de l'année civile 2018, fournies par Revenu Québec.

place au sein duquel les SGEE peuvent puiser librement pour combler leurs places vacantes, en conformité avec leurs propres politiques d'admission. Le guichet unique ne permet donc pas aux parents de se situer sur une liste d'attente par rapport à un rang, et la variabilité des politiques d'admission des SGEE rend le processus de comblement des places difficile à comprendre, voire même opaque.

2.3 Manque de précision des données sur la fréquentation des SGEE

Le modèle d'estimation de l'offre et de la demande de places en SGEE est l'outil utilisé par le Ministère afin d'orienter le déploiement harmonieux du réseau des SGEE, basé sur une planification territoriale. Les données issues du guichet unique alimentent les estimations produites. Ces données sont suffisamment fiables pour documenter les besoins de garde des familles. Néanmoins, des enjeux en lien avec la collecte de certains renseignements peuvent restreindre la précision de certaines données produites, ce qui limite l'efficacité de l'intervention du Ministère au regard du développement de l'offre de SGEE.

3- Objectifs poursuivis

Les objectifs poursuivis par le règlement sont :

- de mettre l'égalité des chances au cœur des politiques d'admission pour assurer un accès équitable aux SGEE subventionnés en installation :
 - en rendant le processus d'admission dans ces SGEE uniforme;
 - en encadrant la manière dont sont appliquées les politiques d'admission de ces prestataires afin d'assurer une plus grande transparence dans la gestion de l'accès;
 - en faisant du guichet unique une véritable liste d'attente transparente pour ces prestataires;
- de recueillir des données de qualité sur l'offre et la demande de SGEE.

4- Proposition

4.1 Remettre l'égalité des chances au cœur des politiques d'admission pour assurer un accès équitable aux SGEE subventionnés en installation

4.1.1 Rendre le processus d'admission uniforme

Tout d'abord, le projet de règlement prévoit le support technologique du guichet et le recours aux services en ligne du guichet pour la communication de tout renseignement à l'administrateur du guichet. Des dispositions portent ensuite sur l'adhésion obligatoire des prestataires au guichet unique et l'inscription de certains renseignements à leur sujet. Ainsi, tous les prestataires seront visibles dans le guichet unique. L'adhésion des titulaires de permis de CPE et de GS entraînera automatiquement la création d'une liste d'attente régie selon le règlement pour ces derniers. Dans le cas des GNS et des RSGE, leur adhésion au guichet unique d'accès entraînera automatiquement la création d'une réserve de clientèle.

Le règlement prévoit également les modalités d'inscription du parent et de son enfant au guichet. Des dispositions prévoient les informations que le parent devra indiquer sur ses besoins de garde, notamment la date souhaitée pour le début de fréquentation, les périodes de fréquentation souhaitées et les besoins particuliers que présente l'enfant qui doivent être pris en compte par le prestataire. Le parent pourra inscrire, en fonction de ses besoins et de ses intérêts, son enfant sur les listes d'attente (CPE et GS) ou dans les réserves de clientèle (GNS et RSGE).

Sauf de rares exceptions², les CPE et les GS devront obligatoirement recourir au guichet unique pour toute nouvelle admission. Le processus de comblement de place et d'appariement avec l'enfant sera le même pour tous les CPE et GS : une fois que le prestataire se sera assuré d'avoir comblé les besoins de tous les parents ayant des enfants qui fréquentent son SGEE (par exemple les parents dont l'enfant est admis à temps partiel malgré de plus grands besoins), il indiquera les caractéristiques de la place offerte pour demander au guichet de lui référer un enfant. Le projet de règlement prévoit qu'un prestataire pourra combler une place au maximum six mois avant la date de fréquentation prévue et il devra demander la référence d'un enfant parmi un intervalle d'âge d'un minimum de neuf mois lors du comblement d'une place pour un enfant âgé de moins de dix-huit mois et de six mois pour les autres enfants.

Par la suite, le guichet réfèrera au CPE ou à la GS l'enfant au rang le plus élevé sur sa liste qui correspond aux caractéristiques de la place disponible selon les catégories prévues. Le prestataire recevra les coordonnées pour communiquer avec le parent et il sera alors informé, si le parent y consent, des besoins particuliers que présente l'enfant qui doivent être pris en compte dans une perspective d'anticipation des mesures requises afin de permettre son intégration. Le parent sera également avisé que ses coordonnées ont été transmises au prestataire, lequel sera responsable de communiquer avec le parent et de lui offrir la possibilité de visiter l'installation. Une fois la visite effectuée, ou si le parent refuse la visite, l'acceptation ou le refus de la place devra être communiqué au prestataire par le parent. Le règlement prévoit que ce dernier pourra accepter la proposition du CPE ou de la GS pour une partie de la période de fréquentation offerte en fonction de ses besoins (par exemple : du lundi au jeudi, alors que la place était offerte pour cinq jours par semaine). En cas de refus du prestataire ou du parent, le guichet unique d'accès pourra référer le prochain enfant sur la liste. Toutefois, dans le cas où le prestataire souhaite combler une place à court terme, soit dans un intervalle de moins de 30 jours, le guichet communiquera au CPE ou à la GS, dès le référencement de l'enfant, les informations des deux enfants qui suivent sur la liste d'attente afin d'accélérer le processus de comblement, advenant le cas où il n'y a pas d'appariement avec l'enfant référé. Les enfants identifiés par ce processus mais qui n'auront pas été référés auront une plus grande priorité pour les prochaines places disponibles dans leur intervalle d'âge.

En ce qui concerne les GNS et les RSGE, celles-ci seront libres de recourir à leur réserve de clientèle et de communiquer avec les parents inscrits en vue de combler une place, conformément au droit qui leur est consacré en ce sens par le futur article 59.8 de la LSGEE.

² Les exceptions concernent les enfants déjà admis dans une autre des installations d'un CPE, les places protocoles découlant d'une entente conclue avec un établissement public de santé et de services sociaux, les enfants d'un membre de conseil d'administration d'un nouveau CPE et les enfants qui font partie de la clientèle d'un prestataire qui cesse ses activités dans certaines circonstances.

En vue de faciliter ce processus, le règlement prévoit que certaines informations sur les parents inscrits dans leur réserve seront communiquées aux GNS et aux RSGE, dont l'âge des enfants, la date de fréquentation souhaitée et les besoins de garde précis.

Dans tous les cas, le règlement prévoit que ces prestataires devront indiquer à l'administrateur du guichet tout enfant admis.

4.1.2 Encadrer la manière dont sont appliquées les politiques d'admission afin d'assurer une plus grande équité dans la gestion de l'accès

En plus d'agir pour accroître l'équité dans le processus d'admission auprès des prestataires, le règlement propose un nouvel encadrement des politiques d'admission et des critères utilisés pour établir l'ordre d'admission des enfants en CPE et en GS. Concrètement, au moment de référer un enfant, le règlement prévoit que l'administrateur devra identifier, parmi la catégorie de priorisation 1 (enfants du personnel³ avec fratrie⁴), l'enfant apte à occuper la place disponible qui a le plus long délai d'attente. Si aucun enfant n'est identifié, l'administrateur procèdera de la même manière au sein de la catégorie 2 (enfant du personnel seulement), de la catégorie 3 (fratrie seulement), de la catégorie 4 (enfants qui ne sont pas déjà admis sur une place subventionnée en installation), puis de la catégorie 5 qui regroupe les autres enfants. Alors que les trois premières catégories de priorisation visent à favoriser la conciliation famille-travail des parents, la quatrième vise à augmenter les chances que tous les enfants puissent obtenir une place subventionnée en installation.

Pour éviter la course à l'inscription, la progression d'un enfant au sein de chaque catégorie de priorisation dépendra de son délai d'attente, c'est-à-dire de la durée de son inscription sur la liste du prestataire depuis la date de fréquentation souhaitée par le parent. Ce critère universel vise à assurer un accès équitable et transparent des enfants aux SGEE dans toutes les régions. Lorsque plusieurs enfants ont le même délai d'attente pour une place, il est proposé d'accorder la priorité aux enfants vivant dans des contextes de précarité socioéconomique. Cette priorité sera accordée à l'enfant dont le revenu familial est faible, c'est-à-dire dont un titulaire de l'autorité parentale reçoit des prestations dans le cadre d'un programme d'aide financière de dernier recours ou reçoit le montant maximal du programme de l'Allocation famille. Le niveau de revenu nécessaire pour être admissible à ce montant maximum correspond également au seuil de sortie de la Prime au travail. En cas d'égalité après la prise en compte de la précarité socioéconomique, la priorité sera accordée à l'enfant le plus vieux et, si nécessaire, à celui qui est inscrit sur la liste d'attente du prestataire depuis le plus longtemps (sans égard à la date de fréquentation souhaitée).

La priorisation accordée aux enfants en situation de précarité socioéconomique vise à leur offrir la même chance qu'à tous les autres enfants d'avoir accès à des SGEE. Cette priorisation s'applique toutefois seulement en cas d'égalité du délai d'attente et ne permet pas de placer les enfants concernés devant tous les autres.

³ Les enfants qui ont un parent membre du personnel du titulaire de permis.

⁴ Les enfants qui, s'ils sont admis, recevront des services de garde en même temps et dans la même installation qu'un autre enfant résidant à la même adresse qui fréquente déjà cette installation.

Des dispositions sont également prévues dans des cas particuliers, par exemple en ce qui concerne l'admission d'enfants issus d'une grossesse multiple ou adoptés la même journée.

Poursuite des missions particulières et des partenariats

Afin de respecter l'historique du développement du réseau des SGEE et de susciter la poursuite des partenariats avec la communauté, le règlement prévoit que les titulaires de permis de CPE et de GS pourront continuer de prioriser certains enfants dans leur politique d'admission en lien avec leur mission particulière ou un partenariat, pour autant que cela s'inscrive en conformité avec l'un des objets énoncés à l'article 1 de la LSGEE. Les prestataires devront préciser au Ministère tout critère à appliquer pour qu'un enfant puisse bénéficier d'une place priorisée, ainsi que la proportion de places offertes aux enfants priorisés en vertu de leur mission particulière ou du partenariat. De plus, dans le cas d'un partenariat, l'entente conclue avec un tiers devra être partagée avec le Ministère. Finalement, les enfants aptes à occuper une place priorisée seront ordonnés de la même manière que pour les places régulières (selon leur délai d'attente sous chacune des cinq catégories présentées précédemment).

Dans le cas précis des prestataires qui ont une mission particulière axée sur l'accueil d'enfants ayant des besoins particuliers requérant des mesures adaptées afin de permettre leur intégration, ils auront le choix de se prévaloir d'un mode particulier d'identification des enfants lors du comblement d'une place liée à cette mission. Ce mode de comblement prévoit que l'administrateur du guichet transmettra, aux prestataires, les coordonnées des parents du deuxième et du troisième enfant qui seraient identifiés pour cette même place. Les deuxième et troisième enfants ainsi identifiés se verront conférer, dans cet ordre, une priorité d'admission pour la prochaine place disponible chez ce même titulaire de permis dans le cadre de sa mission.

4.1.3 Faire du guichet unique une véritable liste d'attente transparente

Le règlement prévoit de nombreuses dispositions pour accroître la transparence dans le processus d'admission des enfants en SGEE. Tout d'abord, chaque CPE et GS devra établir une politique d'admission conforme au règlement, laquelle pourra se limiter aux choix et aux mentions diffusés dans le guichet unique. Il est également prévu que toutes les informations portant sur le nombre de places priorisées, dans le cadre d'une mission ou d'un partenariat, ainsi que le nombre de places accessibles à tous les parents soient diffusées dans le guichet unique. De nombreuses dispositions du règlement visent également à assurer la mise à jour régulière de ces renseignements.

Une fois que le parent aura inscrit son enfant sur la liste d'attente d'un CPE ou d'une GS, le règlement prévoit qu'un rang sera exprimé pour permettre au parent d'avoir une indication sur la situation de son enfant sur chaque liste où il est inscrit. Puisque le rang exact de chaque enfant dépendra des caractéristiques des places qui seront offertes par les prestataires, il est proposé d'exprimer le rang en grandes catégories selon les différents types de places offertes. La méthodologie et l'expression utilisées pour la catégorie de rang seront rendues disponibles, pour permettre au parent de bien comprendre ce à quoi elle réfère. Elle ne pourra toutefois permettre que d'avoir une certaine indication de la place de l'enfant, car la liste d'attente, selon les concepts retenus, sera fluctuante.

Également, le règlement prévoit un processus transparent lors de l'appariement d'un enfant avec un CPE ou une GS. Le titulaire de permis devra ainsi communiquer avec le parent par son moyen de communication privilégié et documenter les démarches menées. Si le parent ne répond pas à la première tentative de communication, le titulaire de permis devra tenter à nouveau de joindre le parent dans les deux jours ouvrables suivants. De plus, le prestataire devra offrir la possibilité au parent de visiter son installation dans les trois prochains jours si la visite est optionnelle, ou dans les cinq prochains jours s'il exige qu'une telle visite ait lieu. Le parent disposera d'un délai minimal de deux jours après la tenue de la visite ou l'expiration du délai pour la visite pour accepter ou refuser la place. Ces délais seront toutefois réduits lorsqu'un prestataire souhaite combler une place à très court terme, soit dans les quinze prochains jours. Dans ce cas précis, le parent disposera d'un délai minimal de deux jours pour une visite optionnelle et de trois jours si le prestataire l'exige. Le délai de réponse du parent sera également réduit à une journée.

Une fois ce délai expiré, le titulaire de permis pourra refuser d'admettre l'enfant au motif de l'expiration de sa proposition. Dans ce cas précis, le règlement prévoit, à la première occurrence auprès d'un prestataire, la suspension de l'inscription de l'enfant sur la liste d'attente du prestataire et une mise à jour obligatoire de ses besoins de garde puis, à la seconde occurrence, le retrait de l'inscription de l'enfant. Des dispositions proposées encadrent d'ailleurs certaines possibilités de refus du prestataire ainsi que les conséquences d'un refus pour l'enfant. Le CPE ou la GS qui refuse un enfant devra notamment consigner par écrit les motifs de sa décision et les notifier au parent au plus tard 15 jours suivant le refus.

Globalement, les éléments de la proposition permettront de rendre le guichet unique plus transparent pour les parents.

4.2 Colliger des données de qualité sur l'offre et la demande

En encadrant le processus de comblement de places de manière à ce que les prestataires soient tenus de déclarer tout enfant admis, les données issues du guichet unique permettront d'avoir un portrait plus précis de l'offre et de la demande de places en SGEE. Ainsi, le Ministère disposera d'une information de gestion plus fine, lui permettant d'encore mieux orienter le développement du réseau de manière à améliorer la réponse aux besoins réels des familles et à renforcer l'équité d'accès.

5- Autres options

Le gouvernement du Québec s'est engagé, dans le Grand chantier, à remettre l'égalité des chances au cœur de son action, notamment en priorisant l'accès aux SGEE pour les enfants vivant dans un contexte de précarité socioéconomique. Pour atteindre cet objectif, le nouvel encadrement des politiques d'admission et du guichet unique introduit par la Loi 9 de 2022 doit entrer en vigueur, ce qui nécessite l'introduction de nouvelles dispositions réglementaires permises par les nouvelles habilitations prévues à la LSGEE.

La seule autre option serait le statu quo, lequel aurait pour effet d'empêcher l'entrée en vigueur des dispositions légales et la réalisation d'un nouveau guichet unique. Ainsi, des

actions du Grand chantier, nécessaires pour accroître l'équité et la transparence dans l'accès aux SGEE, ne seraient pas réalisées.

6- Évaluation intégrée des incidences

De nombreuses dispositions du règlement auront un impact positif sur l'équité d'accès à l'ensemble des prestataires subventionnés en installation. L'uniformisation des critères de priorisation de tous les CPE et les GS offrira aux familles des chances équitables d'accès à ces installations, sur tout le territoire du Québec. La prise en compte des contextes de précarité socioéconomique pour prioriser un enfant en cas d'égalité du délai d'attente permettra aussi d'accroître l'égalité des chances dans l'accès aux SGEE. Cela aura pour effet de favoriser la mixité dans les groupes de CPE et de GS, en plus de permettre également à ces enfants d'intégrer un milieu favorisant de saines habitudes de vie qui les préparera pour l'entrée à l'école. Enfin, l'obligation pour les CPE et les GS de recourir au guichet unique pour le comblement d'une place aura un effet positif sur l'équité puisque ces prestataires se feront référer systématiquement les enfants qui se trouvent au sommet de leur liste d'attente, sans égard à leurs caractéristiques personnelles, faisant en sorte qu'il ne sera plus possible de contourner certains enfants lors du comblement des places dans ces installations.

Certaines dispositions contribueront aussi à une plus grande transparence dans le processus d'accès aux SGEE. Les informations rendues disponibles dans le guichet permettront à toutes les familles de s'inscrire chez les prestataires désirés, en étant informés de tous les éléments nécessaires pour leur permettre de faire un choix éclairé.

L'introduction d'un processus transparent lors de l'appariement d'un enfant avec un CPE ou une GS fera en sorte que les parents seront mieux informés des étapes à franchir, des délais minimaux prévus et des possibilités de visite de l'installation. L'encadrement de la possibilité de refuser l'admission d'un enfant permettra également de s'assurer que les parents puissent connaître les raisons pour lesquelles un prestataire refuse l'admission de leur enfant. Rappelons à cet égard que le futur article 59.12 de la LSGEE prévoit qu'un titulaire de permis de CPE ou de GS qui refuse d'accueillir un enfant qui lui est référé par le guichet unique doit en aviser l'administrateur de celui-ci ainsi que le parent, puis indiquer par écrit à ce dernier les motifs justifiant le refus.

Des dispositions du règlement auront aussi un impact positif pour l'ensemble des prestataires. Les CPE et les GS auront la possibilité de poursuivre leurs missions particulières, ce qui inclut notamment des missions sociales qui contribuent à la préservation et au renforcement des réseaux de soutien social ainsi qu'au soutien des familles les plus vulnérables (par exemple : le référencement d'enfants par des organismes communautaires ou l'accueil d'enfants autochtones vivant hors de leur communauté). Les divers partenariats en milieu de travail, en milieu d'études ainsi qu'avec des municipalités pourront également se poursuivre. Certaines dispositions permettront également de simplifier le processus de comblement d'une place dans le nouveau guichet unique. Ce dernier prendra en charge la gestion de la liste d'attente des prestataires et pourra calculer le rang des enfants ainsi que valider la précarité socioéconomique en amont du processus de référencement. Les mises à jour régulières des informations et des besoins de garde des parents permettront aussi d'assurer une plus grande fiabilité des données, susceptible de bénéficier à tous les types

de prestataires. Quant aux RSGE et aux GNS, la création automatique de réserves de clientèle mises à jour régulièrement dans le guichet pourra les aider à repérer plus aisément les parents intéressés à les fréquenter.

Enfin, les principaux impacts du règlement quant à la durabilité se manifestent sous les principes de l'équité et de la justice sociale, puisqu'il favorisera une intégration sociale ainsi qu'un accès équitable aux services, particulièrement pour les enfants devant composer avec un niveau élevé de vulnérabilité. De plus, les partenariats entre les SGEE et les organismes communautaires ainsi que les institutions du réseau de la santé et des services sociaux contribueront à la préservation et au renforcement des réseaux de soutien social. Aucun impact négatif n'est à signaler.

7- Consultation entre les ministères et avec d'autres parties prenantes

Le Ministère a procédé à une vaste consultation publique au printemps 2021. Les recommandations recueillies ont mené notamment au Grand chantier, à la Loi 9 de 2022, ainsi qu'au présent règlement.

Pour prévoir les changements requis à l'encadrement des politiques d'admission et du guichet unique, le Ministère a réuni, depuis l'hiver 2022, les principaux partenaires du réseau au sein d'un sous-comité de travail. Les associations nationales participantes sont :

- l'Association des garderies non subventionnées en installation;
- l'Association des garderies privées du Québec;
- l'Association québécoise des centres de la petite enfance;
- la Coalition des garderies privées non subventionnées du Québec, jusqu'au printemps 2022;
- le Conseil québécois des services éducatifs à la petite enfance;
- le Rassemblement des garderies privées du Québec;
- l'Union des garderies privées non subventionnées du Québec, depuis l'automne 2022.

À leur demande, les membres du sous-comité et leur réseau ont été consultés sur la base de propositions préliminaires d'orientations en octobre et en novembre 2022. D'autres consultations ont également eu lieu à l'hiver et au printemps 2023.

Parallèlement aux travaux du sous-comité, des groupes de discussion ont été organisés par le Ministère avec des parents et des futurs parents en décembre 2022 et en mai 2023, afin de connaître leurs attentes et leurs besoins relativement aux démarches d'inscription des enfants au guichet unique, notamment au regard de leur choix de SGEE ainsi que sur le rang et la priorisation des enfants sur les listes d'attente. Deux consultations sous forme de sondages ont également été réalisées en mars 2023, auprès de parents inscrits sur La Place 0-5, de CPE et de GS pour connaître leur opinion à propos de l'importance accordée à la visite de l'installation et du délai de réponse pour accepter ou pour refuser une place offerte.

Les commentaires des associations, du réseau et des parents sondés ont été analysés et des ajustements ont été apportés aux orientations.

Les représentants des ministères et organismes suivants ont été rencontrés au cours du printemps et de l'été 2023 afin d'échanger sur les principaux changements envisagés et, plus particulièrement, d'aborder ceux susceptibles de s'inscrire en adéquation avec leur mission ou d'avoir un impact sur leurs activités :

- Ministère des Finances;
- Ministère de l'Enseignement supérieur;
- Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation;
- Ministère de la Santé et des Services sociaux;
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration;
- Office des personnes handicapées du Québec;
- Secrétariat aux relations avec les Premières Nations et les Inuit;
- Secrétariat à la condition féminine.

Les représentants consultés ont tous accueilli favorablement les orientations proposées.

8- Mise en œuvre, suivi et évaluation

Il est prévu que le règlement entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la Gazette officielle du Québec. Cet échéancier permettra l'élaboration d'un nouveau guichet unique qui intégrera l'ensemble des dispositions qui y sont prévues.

Afin de faciliter la transition pour les parents et pour le réseau, il sera possible pour un CPE et une GS ayant une admission en cours, c'est-à-dire ayant déjà offert une place à un enfant avant l'entrée en vigueur du règlement, de l'admettre s'il communique la date de début de fréquentation de l'enfant à l'administrateur du guichet unique au plus tard deux mois après l'entrée en vigueur du règlement.

9- Implications financières

Selon l'analyse d'impact réglementaire, le règlement devrait engendrer des économies de 11,5 M\$ pour les entreprises durant la période d'implantation ainsi que des économies récurrentes de 1,5 M\$.

Pour le Ministère, des effectifs additionnels d'environ 15 équivalents temps complet seraient requis dès 2024-2025 pour la mise en œuvre des différentes dispositions légales.

10- Analyse comparative

La législation applicable au Canada et en Europe a été analysée. En agissant pour assurer l'accès équitable pour tous les enfants en SGEE et la transparence dans l'octroi des places subventionnées, le Québec s'inscrit en cohérence avec les objectifs du système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants et avec les mesures ciblées adoptées en Europe.

10.1 Canada

En matière d'égalité, dans le cadre du Budget fédéral de 2021, un investissement de plus de 27 G\$ sur cinq ans a été prévu pour bâtir un système pancanadien d'apprentissage et de garde des jeunes enfants avec les provinces et les territoires. Les ententes conclues visent à établir un système de garde d'enfants axé sur la communauté et inclusif, notamment pour assurer que tous les enfants, y compris ceux en situation de handicap, les Autochtones et ceux issus d'une minorité de langue officielle aient accès à des services abordables et de grandes qualités.

- Le Nouveau-Brunswick a notamment modifié sa Loi sur les services à la petite enfance afin d'y intégrer l'inclusion dans les services de garderie éducatifs. Maintenant, tous les centres de la petite enfance doivent mettre en œuvre une politique d'inclusion et décrire comment les pratiques inclusives sont mises en œuvre dans leur établissement. La politique d'inclusion doit être signée par le centre et le ministère responsable, en plus de devoir être examinée régulièrement et révisée au besoin.
- Tous les établissements de garde réglementés du Manitoba sont tenus d'avoir une politique d'inclusion favorisant l'inscription d'enfants ayant des besoins particuliers.

Concernant la mise en place d'un processus transparent de comblement des places en SGEE, le Nouveau-Brunswick a conçu un outil numérique pour faciliter la gestion de son système de services de garderie éducatifs.

- Le registre contient un portail des personnes exploitantes dans lequel ces dernières doivent faire un rapport mensuel de l'occupation de leurs places et du nombre de places vacantes. Cette information est mise à la disposition des parents.
- Le registre contient également un portail des parents qui sert de moteur de recherche et qui leur permet d'inscrire leur enfant dans un établissement ou sur une liste d'attente.

10.2 Europe

Également en matière d'égalité, certains pays européens privilégient des mesures ciblées pour permettre un accès prioritaire aux enfants de moins de 3 ans en services d'éducation et d'accueil des jeunes enfants. Les enfants ciblés sont généralement ceux vivant en situation de pauvreté : le revenu familial, souvent combiné avec la composition de la famille, est un critère fréquemment utilisé. Plusieurs pays ont également adopté des mesures ciblées pour les enfants issus de familles monoparentales, les enfants handicapés ou ayant des besoins particuliers, les enfants issus de l'immigration et ceux issus de minorités régionales ou ethniques.

- La France s'est engagée dans sa Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté à assurer l'égalité des chances dès le plus jeune âge. En plus de mettre sur pied une incitation financière (bonus territoires) visant à encourager la création de place en crèche dans les zones prioritaires, la France prévoit une incitation financière (bonus mixité sociale) pour inciter la mixité sociale et assurer le respect de la réglementation qui prévoit un taux minimum de 10 % d'enfants en situation de pauvreté dans les accueils collectifs.

Les structures ne respectant pas ce taux minimum sont accompagnées et des pénalités peuvent s'ensuivre en cas de non-respect.

Concernant la transparence, dans sa Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté définie en 2018, la France s'est également engagée à orienter les pratiques d'attribution des places de crèche. Pour ce faire, les communes sont obligées de publier en ligne leurs critères d'attribution des places et d'orienter progressivement les critères d'attribution vers des règles plus équitables. Les bonnes pratiques servant à appuyer ces travaux sont notamment de créer une commission d'attribution des places, de mettre en place un barème de points et d'accompagner les familles dans leur parcours, notamment en fournissant de l'information aux familles en amont. La mise en place d'un barème national de référence pour orienter les pratiques est prévue. Ce barème pourra encourager l'établissement d'une base de critères commune qui pourra ensuite être ajustée aux besoins des territoires.

Ministre de la Famille,

SUZANNE ROY

CONTRAT SPÉCIFIQUE EN INFONUAGIQUE

GRÉ À GRÉ

MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS INFONUAGIQUES POUR LA MIGRATION ET
L'INTÉGRATION DE SOLUTIONS INFONUAGIQUES D'OUTILS DE COLLABORATION
ET DE BUREAUTIQUE ET DE SOLUTIONS INFONUAGIQUES IAAS,PAAS ET SAAS
RELIÉES – Services professionnels pour des ressources ayant l'expertise Salesforce

NUMÉRO DU CONTRAT : 2024-047

ENTRE

La ministre de la Famille, légalement constituée en vertu de pour et au nom du gouvernement du Québec, représentée par Mme Julie Blackburn, sous-ministre, dûment autorisée en vertu des Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine à l'égard de la famille (RLRQ, c. M-17.2, r.3), dont les bureaux sont situés au 425, rue Jacques-Parizeau, 4^e étage, Québec (Québec) G1R 4Z1;

ci-après appelé « client » ;

ET

Levio Conseil inc., personne morale légalement constituée dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est 1169672574, ayant son siège social au 1015, avenue Wilfrid-Pelletier, porte 530, Québec (Québec) G1W 0C4, représentée par M. Réjean Bédard, associé, dûment autorisé ainsi qu'il le déclare;

ci-après appelé le « prestataire de services ».

<u>Section réservée au Courtier</u>	
Validé le :	
	2025-01-06
Date	
Par :	
Signature	

CS-1 OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat spécifique, ci-après appelé « contrat », vise l'acquisition de gré à gré par le client, auprès du prestataire de services ayant conclu une entente-cadre EC-102102 avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN), en vertu de l'article 48 du Règlement sur les contrats des organismes publics en matière de technologies de l'information (RLRQ, chapitre C-65.1, r.5.1), des services professionnels identifiés à l'annexe CS-ANNEXE A, afin d'utiliser l'infonuagique.

Le mandat du prestataire de services est de réaliser les travaux requis par le client, conformément aux exigences énoncées dans la description des besoins présentée à l'annexe CS-ANNEXE A du présent contrat.

Malgré ce qui précède, le prestataire de services accepte que le client retire un ou des biens livrables sans pénalité.

Le MCN, dans le cadre du présent contrat, est désigné par le terme « Courtier ».

CS-2 INTERPRÉTATION

Documents contractuels

Les documents contractuels sont les suivants :

- 1) Le contrat spécifique
- 2) Les annexes du contrat spécifique :
 - CS-ANNEXE A : Description des besoins
 - CS-ANNEXE 1 : Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès du client relativement au présent contrat
 - CS-ANNEXE 2 : Absence d'établissement au Québec
 - CS-ANNEXE 3 : Engagement de confidentialité
 - CS-ANNEXE 4 : Fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels
 - CS-ANNEXE 5 : Attestation de destruction des renseignements personnels
 - CS-ANNEXE 6 : Programme d'obligation contractuelle (égalité en emploi)
 - CS-ANNEXE 7 : Fiche et grille d'évaluation du rendement du prestataire de services
- 3) Les demandes d'exécution ainsi que les avenants au contrat, le cas échéant.

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 prévaudront sur ceux des documents qui le suivent.

Le prestataire de services reconnaît avoir reçu une copie de l'ensemble de ces documents, les avoir lus et consent aux conditions qui y sont énoncées.

Le présent contrat spécifique constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au présent contrat est réputée nulle et sans effet. Il est constitué des seuls éléments qui y sont énumérés, et ce, malgré toute autre disposition à l'effet contraire émanant d'autres documents ou contrats du prestataire de services.

Lois applicables et tribunal compétent

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

Tout recours exercé dans le cadre du présent contrat doit être intenté dans le district judiciaire de Québec.

CS-3 REPRÉSENTANTS DES PARTIES

Le client, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne la personne identifiée ci-dessous, pour le représenter. De même, le prestataire de services désigne les personnes identifiées ci-dessous, pour le représenter.

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

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 coordonnées suivantes :

Représentant du client : Josée Lévesque Coordonnatrice Direction de la gestion immobilière, contractuelle et documentaire Ministère de la Famille 425, rue Jacques-Parizeau, 6 ^e étage Québec (Québec) G1R 4Z1 Téléphone : 418 528-7100, poste 82596 Courriel : josee.levesque@mfa.gouv.qc.ca	Représentant du prestataire de services : Réjean Bédard Associé Levio Conseil inc. 1015, avenue Wilfrid-Pelletier, poste 530 Québec (Québec) G1W 0C4 Téléphone : 418 571-6081 Courriel : rejean.bedard@levio.ca Personne responsable de la protection des renseignements personnels : Denis Delmaire Associé Responsable de la protection des renseignements personnels Direction de la Sécurité Levio Conseil inc. 1015, avenue Wilfrid-Pelletier, poste 530 Québec (Québec) G1W 0C4 Téléphone : 418 914-3623 Courriel : denis.delmaire@levio.ca
---	---

Si un remplacement était rendu nécessaire ou pour tout changement d'adresse, le prestataire de services ou le client en aviserait l'autre partie dans les meilleurs délais.

CS-4 ADMISSIBILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le défaut du prestataire de services de respecter l'une ou l'autre de ces conditions suivantes le rend inadmissible, et le contrat ne peut lui être attribué :

- 1) Le prestataire de services ne doit pas être inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics, tel que spécifié à l'article CS-19;
- 2) Préalablement à la signature du contrat, le prestataire de services doit avoir présenté au client les documents requis lesquels sont énumérés ci-après. Ceux-ci font partie intégrante du présent contrat :
 - a. Le document d'attestation de Revenu Québec tel que spécifié à l'article CS-14, si applicable;
 - b. L'autorisation de contracter de l'Autorité des marchés publics, si applicable;
 - c. La preuve d'assurance responsabilité civile telle qu'indiquée à l'article CS-21;
 - d. Une attestation ou un certificat émis par l'Office québécois de la langue française du Québec, si applicable en vertu de l'article CS-27.

CS-5 DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat à exécution sur demande débute à sa signature par les parties et a une durée de 24 mois.

Le premier des événements suivants met fin au contrat :

- La date de fin du contrat ;
- L'atteinte du montant maximal du contrat.

Aucun travail en vue de l'exécution du contrat ne doit être commencé avant l'octroi du contrat et le client n'assumera aucune responsabilité pour de tels travaux.

CS-6 MONTANT DU CONTRAT

Le prestataire de services sera rémunéré en fonction des taux journaliers soumis, comme précisé à l'annexe CS-ANNEXE A du présent contrat.

Le montant maximal du contrat, excluant les taxes applicables, est fixé à 3 084 200 \$.

Le montant maximal du contrat comprend les honoraires, les frais généraux et les autres frais administratifs du prestataire de services et les frais de transport et de séjour encourus dans l'exécution du contrat.

CS-7 PÉNALITÉS APPLICABLES

CS-7.1 Remplacement de ressources

Si le prestataire de services doit remplacer une ressource présentée en réponse à la demande de prix ou en fonction, il doit proposer une ressource de remplacement (CV à l'appui) à la satisfaction du client, selon les modalités prévues à l'annexe CS-ANNEXE A. À défaut, une pénalité de 500 \$ par jour sera appliquée suivant l'écoulement du délai jusqu'à la date d'une décision du client qui conclut que la ressource de remplacement est satisfaisante. La pénalité sera ajustée en fonction des jours requis par le client pour l'analyse de la ressource de remplacement seulement si celle-ci est jugée satisfaisante par le client.

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 client, est sujet à l'application de la pénalité.

CS-7.2 Ressource ne satisfaisant pas aux exigences du mandat

Si le prestataire de services doit remplacer une ressource qui ne satisfait pas, notamment, aux exigences de qualité pour la réalisation du mandat (exemples : travail insatisfaisant, qualité du français écrit et parlé, absence prolongée ou répétée, ou autre raison majeure), il doit proposer une ressource de remplacement (CV à l'appui) à la satisfaction du client selon les modalités prévues à l'annexe CS-ANNEXE A. À défaut, une pénalité de 500 \$ par jour (pour toute autre ressource) sera appliquée suivant l'écoulement du délai jusqu'à la date d'une décision du client qui conclut que la ressource de remplacement est satisfaisante. La pénalité sera ajustée en fonction des jours requis par le client pour l'analyse de la ressource de remplacement seulement si celle-ci est jugée satisfaisante par le client.

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 client, est sujet à l'application de la pénalité.

CS-7.3 Date d'entrée en fonction

Lorsque le prestataire de services 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 toute autre ressource) sera 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.

CS-7.4 Non-respect de la période de transfert de connaissances

Le non-respect de la période de transfert des connaissances prévue à l'annexe CS-ANNEXE A entraîne l'application d'une pénalité de 500 \$ pour chaque jour où le transfert de connaissances n'aura pas eu lieu. Le client pourra réclamer la pénalité pour tous les jours de la période de transfert des connaissances, bien que certaines journées de transferts 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.

CS-7.5 Autres pénalités indiquées à la demande de prix

Non applicable

CS-7.6 Cumul des pénalités

Lorsque la pénalité prévue l'article CS-7.1 s'applique, elle ne peut être cumulée à la pénalité prévue à l'article CS-7.2 lorsque cette dernière trouve application.

En toutes autres circonstances, peu importe le contexte et nonobstant toutes précisions ou interprétations contraires, les pénalités prévues au contrat sont cumulables jusqu'à concurrence d'un maximum de 5 % de la valeur du contrat.

CS-7.7 Paiement des pénalités et autres modalités

Le prestataire de services est en demeure de payer les pénalités du seul fait de ne pas exécuter correctement, entièrement et sans retard, une obligation susceptible d'entraîner l'application d'une pénalité, et ce, sans qu'aucun avis ni délai ne soit nécessaire. Ces pénalités seront déduites de toute somme due au prestataire de services.

CS-8 MODALITÉS DE PAIEMENT

Les paiements s'effectueront sur présentation d'une facture mensuelle selon les modalités décrites au présent article.

La facturation devra être acheminée à la personne désignée ci-après :

Adresse de facturation :

Virginie Gagnon
Technicienne en administration
Direction générale de la transformation numérique
Ministère de la Famille
425, rue Jacques-Parizeau, 6^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1
Téléphone : 418 528-7100, poste 82215
Courriel : mfa.directionrit@mfa.gouv.qc.ca

Les factures devront contenir de façon générale l'information suivante : le numéro de contrat, la date, la description des travaux réalisés, la période de réalisation, le nombre de jours réalisés avec le taux journalier correspondant, le nom de la ressource affectée aux travaux, son profil, la période de facturation et le montant total.

Malgré toute disposition contraire, toute somme d'argent exigée par le prestataire de services doit avoir été spécifiquement convenue entre les parties et spécifiquement prévue et tarifée à l'annexe CS-ANNEXE A. Sans égard à la cause, aucuns frais supplémentaires, de quelque nature que ce soit, ne pourront être exigés. Tout paiement fait en contravention de cette disposition est réputé nul et non avenue, et est sujet à restitution.

Après vérification, le client verse les sommes dues au prestataire de services dans les 30 jours qui suivent la date de réception d'une facture. Le client règle 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 cas échéant.

Les modalités de traitement des pénalités applicables sont celles prévues à l'article CS-7.

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

CS-9 APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ

Les services requis et payés par le client avec les deniers publics pour son utilisation propre 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 et doivent apparaître séparément dans la réponse du prestataire de services à la demande de prix.

CS-10 AUTORISATION DE CONTRACTER

Lorsque le contrat comporte une dépense, incluant la dépense découlant de toute option prévue au contrat, qui est égale ou supérieure au montant déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter, le prestataire de services doit, à la date de la conclusion du contrat, être autorisé à contracter par l'Autorité des marchés publics.

CS-11 AUTORISATION DE CONTRACTER EXIGIBLE EN COURS DE CONTRAT

En cours d'exécution 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 prestataire de services et, dans le cas d'un consortium, les entreprises le composant ainsi que les entreprises parties à un sous-contrat 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 particulières qu'il aura déterminées.

CS-12 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, 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.

CS-13 DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DU CLIENT RELATIVEMENT AU PRÉSENT CONTRAT

À la signature du contrat, le prestataire de services doit produire le formulaire dûment signé « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de l'organisme public relativement à l'attribution d'un contrat de gré à gré » joint à l'annexe CS-ANNEXE 1.

Le défaut de produire cette déclaration peut entraîner la non-conclusion du contrat.

CS-14 ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

L'attestation est applicable pour tout contrat qui, au cours de sa durée incluant tous les renouvellements, peut atteindre une valeur de 25 000,00 \$ ou plus.

Le prestataire de services ayant un établissement au Québec a transmis au client, avant la signature du présent contrat, une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ». Cette attestation du prestataire de services est valide jusqu'à la fin de la période de trois mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée.

De plus, l'attestation du prestataire de services ne doit pas avoir été délivrée après la date de signature du présent contrat.

Un prestataire de services ne peut transmettre une attestation de Revenu Québec qui contient des renseignements faux ou inexacts, produire pour lui-même l'attestation d'un tiers ou faussement déclarer qu'il ne détient pas l'attestation requise.

Il est interdit d'aider une personne, par un acte ou une omission, à contrevenir aux dispositions du paragraphe précédent ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, de l'amener à y contrevenir.

La violation des dispositions des deux paragraphes précédents constitue une infraction suivant le Règlement sur les contrats des organismes publics en matière de technologies de l'information (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 5.1) et rend son auteur passible d'une amende de 5 000 \$ à 30 000 \$ dans le cas d'une personne physique et de 15 000 \$ à 100 000 \$ dans les autres cas. En cas de récidive dans les cinq ans, le montant des amendes minimales et maximales prévues est doublé.

Le prestataire de services dont l'entreprise est immatriculée au registre des entreprises doit, afin d'obtenir son attestation, utiliser les services électroniques Clic Revenu par l'entremise du service d'authentification du gouvernement du Québec, clic SÉCUR. Ces services sont accessibles sur le site Internet de Revenu Québec à l'adresse suivante :

<https://www.revenuquebec.ca/fr/entreprises/mesures-particulieres/attestation-de-revenu-quebec/>.

Le prestataire de services qui est une entreprise individuelle et qui n'est pas immatriculé au registre des entreprises doit communiquer avec la Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés de Revenu Québec (418 577-0444 ou 1 800 646-2644) afin d'obtenir son

CS-15 ENGAGEMENT DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

CS-15.1 Définitions :

Renseignement confidentiel

Tout renseignement dont l'accès est assorti d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1, « Loi sur l'accès »), ou par toute autre loi, notamment un renseignement ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, sur les négociations entre organismes publics, sur l'économie, sur l'administration de la justice et la sécurité publique, sur les décisions administratives ou politiques ou sur la vérification.

Renseignement personnel

Tout renseignement est personnel lorsqu'il concerne une personne physique et permet de l'identifier.

CS-15.2 Engagement du prestataire de services

a) Le prestataire de services s'engage à respecter chacune des dispositions applicables aux renseignements personnels et confidentiels ci-dessous énumérées; que ces renseignements lui soient communiqués dans le cadre de la réalisation de ce contrat ou soient générés à l'occasion de sa réalisation. Le prestataire de services doit :

- 1) Informer son personnel des règles prévues à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès) (RLRQ, chapitre A-2.1) et notamment, mais non limitativement, de celles prévues aux articles 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89 et 158 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 ou confidentiels, au sein des membres de son personnel, uniquement à ceux qui ont qualité pour les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et sont utilisés aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou que la loi autorise leur utilisation.
- 3) Faire signer aux membres de son personnel, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, des engagements au respect de la confidentialité de ces renseignements selon l'annexe CS-ANNEXE 3 « Engagement de confidentialité » du présent document et les transmettre aussitôt au client, sous peine de se voir refuser l'accès aux locaux, à l'équipement du client ou aux données à être transmises par celui-ci, le cas échéant.
- 4) Ne pas communiquer les renseignements personnels à qui que ce soit, sans le consentement de la personne concernée, à qui que ce soit, sauf dans le cadre d'un sous-contrat ou d'un partenariat et selon les modalités prévues au paragraphe 13.
- 5) Soumettre à l'approbation du client le formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels de la personne concernée.
- 6) Utiliser les renseignements personnels uniquement pour la réalisation du contrat.
- 7) Recueillir un renseignement personnel au nom du client, dans les seuls cas où cela est nécessaire à la réalisation du contrat et informer préalablement toute personne visée par cette cueillette de l'usage auquel ce renseignement est destiné, ainsi que d'autres éléments mentionnés à l'article 65 de la Loi sur l'accès.
- 8) Prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels et confidentiels, notamment celles prévues aux politiques, directives et autres règles de sécurité applicables à l'information gouvernementale et identifiées par le client, à toutes les étapes de la réalisation

du contrat et, le cas échéant, les mesures identifiées à l'annexe CS-ANNEXE 3 « Engagement de confidentialité », jointe au présent document.

- 9) Informer, dans les plus brefs délais, le client de toute violation ou tentative de violation par toute personne des obligations prévues aux présentes dispositions ou de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels.
- 10) Fournir, à la demande du client, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels ou confidentiels et lui donner accès, à toute personne désignée par le client, à la documentation, aux systèmes, aux données et aux lieux physiques relatifs au contrat afin de s'assurer du respect des présentes dispositions.
- 11) Se conformer aux objectifs et aux exigences de sécurité de l'information définis par le client.
- 12) Obtenir l'autorisation écrite du client avant de communiquer ou de transférer quelque donnée que ce soit, même à des fins techniques, hors du Québec.
- 13) Lorsque la réalisation du présent contrat est confiée, en tout ou en partie, à un sous-contractant ou un partenaire et qu'elle comporte la communication de renseignements personnels et confidentiels par le prestataire de services au sous-contractant ou au partenaire ou la cueillette de renseignements personnels et confidentiels par le sous-contractant ou le partenaire :
 - Soumettre à l'approbation du client la liste des renseignements personnels et confidentiels communiqués au sous-contractant ou au partenaire;
 - Conclure un contrat avec le sous-contractant ou le partenaire stipulant les mêmes obligations que celles prévues aux présentes dispositions;
 - Exiger du sous-contractant ou du partenaire qu'il s'engage à ne conserver, à l'expiration du sous-contrat ou du partenariat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, et à remettre au prestataire de services, dans les 60 jours suivant la fin de ce contrat, un tel document.
- 14) Transmettre de façon sécuritaire les renseignements personnels ou confidentiels lorsque ceux-ci sont communiqués par courriel ou Internet. Ces renseignements doivent nécessairement faire l'objet d'un chiffrement ou être protégés par un dispositif de sécurité éprouvé. Si les renseignements personnels ou confidentiels sont acheminés par télécopieur, l'émetteur du document doit s'assurer que le récepteur est habilité à le recevoir et qu'il prendra toutes les mesures nécessaires à la protection de ces renseignements. Toutefois, les parties peuvent convenir entre elles de tout autre moyen, telle la remise en mains propres, la messagerie ou la poste recommandée en indiquant toujours sur l'enveloppe la mention « personnel et confidentiel ».

b) Le prestataire de services devra, selon l'option retenue par le client :

- ☒ Ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, en les retournant au client dans les 60 jours suivant la fin du contrat et remettre au client 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 CS-ANNEXE 4 ainsi qu'aux directives que lui remettra le client et transmettre à celui-ci, dans les 60 jours suivant la fin du contrat, l'Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels jointe à l'annexe CS-ANNEXE 5, signée par une 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 CS-ANNEXE 4, ainsi qu'aux directives du client. Le prestataire de services devra alors, dans les 60 jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre au client l'Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels jointe à l'annexe CS-ANNEXE 5, signée par le responsable autorisé de cette entreprise.

- c) **La fin du contrat ne dégage aucunement le prestataire de services, le sous-contractant ou le partenaire de leurs obligations et engagements relatifs à la protection des renseignements personnels et confidentiels. Les principales dispositions applicables se retrouvent notamment, mais non limitativement, aux articles 1, 9, 18 à 41.3, 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89, 158 à 164.**

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels peut être consultée à l'adresse suivante : <http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr>.

CS-16 PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE

Tout prestataire de services ou sous-contractant du Québec ayant plus de 100 employés doit, pour se voir octroyer un contrat ou un sous contrat de 100 000 \$ ou plus, s'engager au préalable à implanter un programme d'accès à l'égalité en emploi conforme à la Charte des droits et libertés de la personne et respecter cet engagement.

Tout prestataire de services ou sous-contractant du Québec qui a plus de 100 employés et dont le secteur d'activité est sous réglementation fédérale ne doit pas s'engager au Programme d'obligation contractuelle du Québec, puisqu'il applique déjà un programme d'équité en emploi conforme au programme fédéral.

Le formulaire joint à l'annexe CS-ANNEXE 6 doit être rempli.

CS-17 RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de la part du client, ce dernier n'assume aucune responsabilité à l'égard de tout dommage matériel subi par le prestataire de services, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants.

CS-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 le client contre tous recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris 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 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.

CS-19 DÉFAUT D'EXÉCUTION DU CONTRAT – REGISTRE DES ENTREPRISES NON ADMISSIBLES

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 ou le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH), peuvent, lors de circonstances exceptionnelles, permettre à un organisme public ou à un organisme visé à l'article 7 de la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1), ou une municipalité, selon le cas, 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 ou le MAMH peuvent assortir cette permission de conditions, notamment celle que l'entreprise ou le sous-contractant inadmissibles soient soumis, à leurs frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement.

En outre, lorsqu'un organisme public ou un organisme visé à l'article 7 de la Loi sur les contrats des organismes publics 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 15 jours.

En situation d'urgence et lorsque la sécurité des personnes ou des biens est en cause, un organisme municipal peut également, sans l'autorisation du MAMH, procéder à la conclusion d'un contrat avec un contractant inadmissible aux contrats publics ou permettre à un contractant de conclure un sous-contrat, rattaché directement à un contrat municipal, avec une entreprise non autorisée.

Le MAMH devra être informé, par lettre, dans les 15 jours suivant la conclusion d'un tel contrat ou sous-contrat. La lettre doit obligatoirement spécifier le nom de l'entreprise avec qui le contrat ou sous-contrat est conclu puisque le MAMH doit rendre cette information publique, sur un site Internet et par la Gazette officielle du Québec.

CS-20 SOUS-CONTRAT (RENA ET AUTORITÉ DES MARCHÉS PUBLICS)

Lorsque la réalisation du présent contrat implique la participation de sous-contractants, sa réalisation et les obligations qui en découlent demeurent sous la responsabilité du prestataire de services avec lequel le client 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 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'Autorité des marchés publics.

CS-21 ASSURANCE - RESPONSABILITÉ CIVILE

Le prestataire de services a transmis, avant la signature du contrat, une preuve qu'il détient une assurance responsabilité civile pour un montant de deux millions de dollars.

Le prestataire de services ayant sa place d'affaires à l'extérieur du Canada a aussi joint une lettre de son assureur qui confirme que son assurance responsabilité s'applique sur le territoire du Canada.

Le montant de l'assurance responsabilité est exprimé en dollars américains et il couvre la totalité du montant exigé en dollars canadiens après conversion de cette couverture au taux de change en vigueur à la signature du contrat par le client.

Le prestataire de services s'engage à maintenir cette assurance en vigueur pour toute la durée du contrat incluant ses renouvellements, le cas échéant. Il doit faire parvenir une preuve du renouvellement de son assurance au représentant du client comme indiqué à l'article CS-3 pour tous les renouvellements de son assurance couvrant la durée du contrat. Le prestataire de services doit inscrire le numéro « 2024-047 » et l'objet du contrat sur la preuve d'assurance fournie. En tout temps, le client se réserve le droit d'exiger du prestataire de services qu'il lui fournisse une preuve du renouvellement de son assurance.

CS-22 PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET DROITS D'AUTEUR

CS-22.1 Propriété matérielle

Les travaux réalisés par le prestataire de services en vertu du contrat, y compris tous les accessoires, qui seront remis au client, deviendront sa propriété entière et exclusive et il pourra en disposer à son gré.

CS-22.2 Droits d’auteur

CS-22.2.1 Licence des droits d’auteur sur les travaux réalisés par le prestataire de services en faveur du client.

Le prestataire de services accorde au client une licence non-exclusive, transférable, permettant l’octroi de sous-licences et irrévocable, qui lui permettra de reproduire, adapter, publier, communiquer au public par quelque moyen que ce soit, traduire, exécuter ou représenter en public tous les travaux réalisés par le prestataire de services en vertu du contrat, pour toute fin jugée utile par le client.

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

Toute considération pour la licence de droits d’auteur consentie en vertu du contrat est incluse dans le montant soumis dans la demande de prix.

CS-22.2.2 Renonciation aux droits moraux

Le prestataire de services s’engage à obtenir de l’auteur des travaux réalisés, en faveur du client, une renonciation à son droit moral à l’intégrité de ceux-ci. Dans le cas où le prestataire de services est l’auteur des travaux réalisés, il renonce à son droit moral à l’intégrité de ceux-ci.

CS-22.2.3 Garanties

Le prestataire de services garantit au client qu’il détient tous les droits lui permettant de réaliser le contrat et, notamment, d’accorder la licence de droits d’auteur prévue à l’article CS-23.2.1 et il se porte garant envers le client contre tout recours, réclamation, demande, poursuite et toute autre procédure pris par toute personne relativement à l’objet de ces garanties.

Le prestataire de services s’engage à prendre fait et cause et à indemniser le client advenant tout recours, réclamation, demande, poursuite et toute autre procédure pris par toute personne relativement à l’objet de ces garanties.

CS-23 CONFLITS 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. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le prestataire de services doit immédiatement en informer le client 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.

CS-24 CONFIDENTIALITÉ

Le prestataire de services s’engage à ne révéler ni ne faire connaître, sans y être dûment autorisé par le client, quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l’exécution du contrat.

Le prestataire de services s’engage à prendre les mesures nécessaires pour que chacun de ses employés affectés à l’exécution du contrat certifie que tout renseignement obtenu par suite de son affectation à l’exécution du contrat ne sera pas divulgué ou porté à la connaissance de qui que ce soit et qu’il n’utilisera pas ces renseignements pour son avantage personnel.

Le prestataire de services s’engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés ne divulgue, sans y être dûment autorisé par le client, les données, analyses ou résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat ou, généralement, quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l’exécution du contrat.

CS-25 ÉVALUATION DU RENDEMENT DU PRESTATAIRE DE SERVICES (RCTI, ART.79)

L’évaluation du rendement du prestataire de services doit être réalisée par le client à la fin du contrat, lorsque requis en vertu de l’article 79 du Règlement sur les contrats des organismes publics en matière de technologies de l’information (RLRQ, chapitre C-65.1, r. 5.1), et ce, pour les contrats de 100 000 \$ et plus.

Objet du contrat : Mise en œuvre de solutions infonuagiques pour la migration et l’intégration de solutions infonuagiques d’outils de collaboration et de bureautique et de solutions infonuagiques IaaS, PaaS et SaaS reliées – Services professionnels pour des ressources ayant l’expertise Salesforce

Numéro du contrat : 2024-047

Version du gabarit : 3.2

Page 11 de 29

L'évaluation sera réalisée à l'aide de la fiche et de la grille d'évaluation prévues à l'annexe CS-ANNEXE 7.

CS-26 RÉSILIATION

CS-26.1 Résiliation avec motif

Le client 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).

Pour ce faire, le client 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), 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) 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. Malgré ce qui précède, le client se réserve le droit d'imposer un délai avant la prise d'effet de la résiliation.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur 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 client tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le prestataire de services a 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 le client 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 client.

CS-26.2 Résiliation sans motif

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

Pour ce faire, le client 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. Malgré ce qui précède, le client se réserve le droit d'imposer un délai avant la prise d'effet de la résiliation.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés 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.

CS-27 POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

Cette politique s'applique aux contrats octroyés par la clientèle du Courtier décrit à l'annexe de la Charte de la langue française.

Afin de respecter une exigence de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, un prestataire de services ayant un établissement au

Objet du contrat : Mise en œuvre de solutions infonuagiques pour la migration et l'intégration de solutions infonuagiques d'outils de collaboration et de bureautique et de solutions infonuagiques IaaS, PaaS et SaaS reliées – Services professionnels pour des ressources ayant l'expertise Salesforce

Numéro du contrat : 2024-047

Version du gabarit : 3.2

Page 12 de 29

Québec qui, durant une période de 6 mois, emploie 50 personnes ou plus et qui est assujéti au chapitre V du titre II (articles 135 à 154) de la Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11) doit, pour se voir octroyer un contrat, une subvention ou autre avantage, quelle qu'en soit la valeur, posséder l'une ou l'autre des pièces suivantes émises par l'Office québécois de la langue française (OQLF) :

- Une attestation d'inscription émise depuis moins de 18 mois;
- Une attestation d'application d'un programme de francisation;
- Un certificat de francisation.

En conséquence, le prestataire de services a fourni au client le document exigé faisant foi du respect de cette exigence ou s'il n'est pas en mesure de présenter l'une ou l'autre des pièces émises par l'OQLF, doit fournir l'analyse de sa situation linguistique.

Tout prestataire de services n'ayant pas un établissement au Québec où il exerce ses activités de façon permanente, clairement identifié à son nom et accessible durant les heures normales de bureau, doit, en lieu et place d'une telle attestation, remplir et signer le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'annexe CS-ANNEXE 2.

Le prestataire de services dont le nom apparaît sur la Liste des entreprises non conformes au processus de francisation établi par l'OQLF ne peut se voir octroyer un contrat.

CS-28 CESSIION 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 écrite du Courtier.

Le client peut céder à tout autre client, dans la mesure prévue par la loi, en tout ou en partie, sans l'autorisation du prestataire de services, les droits et obligations contenus au présent contrat.

CS-29 LIEN D'EMPLOI

Le prestataire de services est la seule partie patronale à l'égard de l'ensemble du personnel qu'il affecte à l'exécution du présent contrat visé et il doit en assumer tous les droits, obligations et responsabilités.

CS-30 REMBOURSEMENT DE 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 client, 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, pourra transmettre tout ou partie du montant payable en vertu du présent contrat au ministre du Revenu du Québec, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

CS-31 COMPUTATION DES DÉLAIS

Aux fins de la computation des délais fixés au présent contrat, lorsque les délais prévus pour remplir une obligation expirent un jour férié, cette obligation pourra être valablement remplie le premier jour ouvrable suivant. Aux fins du présent paragraphe, le samedi est assimilé à un jour férié, de même que le 2 janvier et le 26 décembre.

CS-32 FORCE MAJEURE

CS-32.1 Définition

Tout événement imprévisible, irrésistible et indépendant de la volonté des parties qui survient en cours de contrat et qui rend impossible l'exécution, en tout ou en partie, d'une obligation prévue au contrat.

Ne constitue pas un cas de force majeure, une situation qui rend plus difficile ou plus onéreuse l'exécution de l'obligation.

CS-32.2 Application

Lorsque le prestataire de services invoque une situation de force majeure, il doit sans délai en aviser le client. Il doit également, par écrit :

- Indiquer la situation de force majeure invoquée;
- Expliquer en quoi la situation de force majeure rend impossible l'exécution de son obligation;
- Indiquer les mesures qu'il propose dans le contexte de la situation de force majeure (par exemple : suspension de l'obligation, réduction de l'obligation, annulation de l'obligation, etc.).

Par la suite, le client peut, à sa seule discrétion, accepter la mesure proposée ou en proposer une autre. Il peut également résilier le contrat.

Lorsque le client invoque une situation de force majeure, il avise sans délai le prestataire de services des mesures qu'il a mises en place en raison de la situation de force majeure.

La partie ayant invoqué la situation de force majeure doit aviser par écrit l'autre partie dès la cessation de l'événement constitutif de la force majeure.

CS-33 CONFLITS DE TRAVAIL

Le prestataire de services ne sera pas tenu responsable des délais ou retards dans l'exécution du contrat occasionnés par une grève des employés du client ou d'un lock-out déclaré par ce dernier.

Toutefois, dans de tels cas, le client ne versera aucun montant au prestataire de services tant que durera ce délai ou retard, tout paiement étant conditionnel à l'accomplissement des obligations du prestataire de services.

CS-34 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 fera partie intégrante.

CS-35 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un différend survient dans le cours de l'exécution du contrat ou sur son interprétation, le client et le prestataire de services 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.

CS-36 CLAUSE FINALE

Tout engagement financier du client 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).

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

Pour la ministre de la Famille,

[Redacted Signature]

Julie Blackburn
Sous-ministre

2025-01-20

Date

☒ En signant ce contrat, je Réjean Bédard (*Nom de la personne autorisée par le prestataire de services*) déclare avoir pris connaissance des exigences d'intégrité auxquelles le public est en droit de s'attendre d'une partie à un contrat public, et dont le respect est évalué au regard notamment des éléments prévus aux articles 21.26, 21.26.1 et 21.28 de la Loi sur les contrats des organismes publics (chapitre C-65.1), et je m'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour y satisfaire pendant toute la durée du contrat à être conclu.

Pour Levio Conseil inc.,

[Redacted Signature]

Réjean Bédard
Associé

2025-01-09

Date

CS-ANNEXE 1 – DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DU CLIENT RELATIVEMENT AU PRÉSENT CONTRAT

JE, SOUSSIGNE (E), Réjean Bédard,
(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISÉE PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES)

ATTESTE QUE LES DÉCLARATIONS CI-APRÈS SONT VRAIES ET COMPLÈTES À TOUS LES EGARDS
AU NOM DE : Levio Conseils inc.,
(NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES)

(CI-APRÈS APPELÉ LE « PRESTATAIRE DE SERVICES »)

JE DÉCLARE CE QUI SUIT :

1. J'AI LU ET JE COMPRENDS LE CONTENU DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION;
2. JE SUIS AUTORISÉ(E) PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES À SIGNER LA PRÉSENTE DÉCLARATION;
3. TOUTES LES PERSONNES DONT LE NOM APPARAÎT SUR LE PRÉSENT CONTRAT ONT ÉTÉ AUTORISÉES PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES À FIXER LES MODALITÉS QUI Y SONT PRÉVUES ET À SIGNER LE PRÉSENT CONTRAT EN SON NOM;
4. LE PRESTATAIRE DE SERVICES DÉCLARE (COCHER L'UNE OU L'AUTRE DES DÉCLARATIONS SUIVANTES) :

☒ QUE PERSONNE N'A EXERCÉ POUR SON COMPTE, QUE CE SOIT À TITRE DE LOBBYISTE D'ENTREPRISE, DE LOBBYISTE-CONSEIL OU DE LOBBYISTE D'ORGANISATION, DES ACTIVITÉS DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME (CHAPITRE T-11.011) ET DES AVIS ÉMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, PRÉALABLEMENT À CETTE DÉCLARATION RELATIVEMENT AU PRÉSENT CONTRAT;

☐ QUE DES ACTIVITÉS DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME ET DES AVIS ÉMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, ONT ÉTÉ EXERCÉES POUR SON COMPTE ET QU'ELLES L'ONT ÉTÉ EN CONFORMITÉ AVEC CETTE LOI, AVEC CES AVIS AINSI QU'AVEC LE CODE DE DÉONTOLOGIE DES LOBBYISTES* (CHAPITRE T-11.011, R.2), PRÉALABLEMENT À CETTE DÉCLARATION RELATIVEMENT AU PRÉSENT CONTRAT.
5. JE RECONNAIS QUE, SI LE CLIENT A DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE QUE DES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE NON CONFORMES À LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ÉTHIQUE EN MATIÈRE DE LOBBYISME ET AU CODE DE DÉONTOLOGIE DES LOBBYISTES* ONT EU LIEU POUR OBTENIR LE CONTRAT, UNE COPIE DE LA PRÉSENTE DÉCLARATION POURRA ÊTRE TRANSMISE AU COMMISSAIRE AU LOBBYISME PAR LE CLIENT.

ET J'AI SIGNÉ,  2025-01-09
(SIGNATURE) (DATE)

* LA LOI, LE CODE ET LES AVIS ÉMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME SONT DISPONIBLES À CETTE ADRESSE : <https://lobbyisme.quebec/>

CS-ANNEXE 2 – ABSENCE D’ÉTABLISSEMENT AU QUÉBEC

Non applicable.

CS-ANNEXE 3 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

À remplir seulement avant la transmission de renseignements personnels et confidentiels, en cours du contrat comme prévu au point 3) de l'article CS-16.2 a) du présent contrat.

Je, soussigné(e), _____,
(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISEE PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES)

exerçant mes fonctions au sein de _____,
(NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES)

déclare formellement ce qui suit :

1. Choisir une des deux 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 intervenu pour le compte du client et mon employeur en date du _____.
- ☐ Je suis un(e) sous-contractant(e) de ce prestataire de services, et, à ce titre, j'ai été affecté(e) à l'exécution du mandat faisant l'objet du contrat intervenu pour le compte du client et mon employeur en date du _____.
2. 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 ce faire par le client ou par l'un de ses représentants autorisés.
3. 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 client.
4. J'ai été informé(e) qu'à défaut de respecter tout ou partie du présent engagement de confidentialité, je 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 _____^e JOUR DU MOIS DE _____ DE L'AN _____.

(SIGNATURE DU DÉCLARANT OU DE LA DÉCLARANTE)



CS-ANNEXE 4 – FICHE D'INFORMATION SUR LA DESTRUCTION DES DOCUMENTS CONTENANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tout organisme ou toute entreprise privée qui recueille, détient, utilise ou communique des renseignements personnels doit mettre en place des mesures de sécurité propres à préserver le caractère confidentiel de ces données. Cette obligation découle à la fois de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. À la suite d'incidents majeurs qui lui ont été signalés, la Commission d'accès à l'information a réfléchi sur les moyens à prendre pour assurer la protection du caractère confidentiel des renseignements personnels au moment de leur destruction.

Au sein de l'organisme ou de l'entreprise, il est important que chaque employé, à son poste de travail, se sente responsable d'assurer la protection des renseignements personnels qu'il traite. C'est ainsi qu'il ne doit pas jeter au rebut les documents, cartes de mémoire flash, clés USB, disques durs d'ordinateur, CD, DVD, etc. qui en contiennent, sans s'être assuré au préalable que leur contenu ne peut être reconstitué.

La Commission suggère aux organismes et entreprises de désigner une personne qui sera responsable de mettre en place et de surveiller l'application d'une politique sur la destruction de documents contenant des renseignements personnels.

Le déchiquetage de documents sur support papier, le formatage de médias numériques réutilisables et la destruction physique de médias numériques non réutilisables demeurent les meilleures méthodes de destruction des documents confidentiels. Si les spécifications techniques de la déchiqueteuse de l'entreprise ne répondent pas au volume des documents sur support papier à détruire, il faut les entreposer dans un endroit fermé à clé avant de les confier à une entreprise spécialisée de récupération de papier.

La Commission voit mal comment la destruction des documents contenant des renseignements personnels peut s'effectuer sur la foi d'une simple entente verbale. Aussi, un contrat en bonne et due forme concernant la destruction des documents devrait-il contenir au moins des clauses spécifiant :

- Le procédé utilisé pour la destruction des documents;
- La nécessité d'un accord préalable entre les parties avant de confier la destruction des documents confidentiels à un sous-contractant;
- Les pénalités aux dépens de l'entreprise de récupération si elle ne respecte pas ses engagements.

En outre, dans ce même contrat, la Commission est d'avis que l'entreprise de récupération devrait :

- Reconnaître que les renseignements personnels contenus dans les documents sont de nature confidentielle;
- Faire signer un engagement à la confidentialité à toute personne qui aura à manipuler ces documents;
- S'engager à ce que les documents soient entreposés dans des locaux sécuritaires et qu'ils soient toujours sous bonne garde jusqu'à leur destruction;
- Veiller à limiter de façon très stricte l'accès aux lieux où les documents sont entreposés ou transformés;
- S'engager à ne pas céder les documents en sa possession à des tiers à des fins autres que la transformation du papier préalablement et obligatoirement déchiqueté;
- Assurer à son client le droit d'avoir accès en tout temps à ses installations, toute la durée du contrat;
- Voir à la destruction totale des documents qui ne font pas l'objet d'une transformation;
- Faire rapport à son client lors de la destruction des documents reçus.

Objet du contrat : Mise en œuvre de solutions infonuagiques pour la migration et l'intégration de solutions infonuagiques d'outils de collaboration et de bureautique et de solutions infonuagiques IaaS, PaaS et SaaS reliées – Services professionnels pour des ressources ayant l'expertise Salesforce

Numéro du contrat : 2024-047

Version du gabarit : 3.2

CS-ANNEXE 5 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

À remplir seulement après la destruction des renseignements, à la fin du contrat. Cependant, vous devez cocher une des cases comme prévu au point b) de l'article CS-16.2 du présent contrat, au moment de sa signature.

Je, soussigné(e), _____,
(PRÉNOM ET NOM DE L'EMPLOYÉ[E])

exerçant mes fonctions au sein de _____,
(NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES)

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 client 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.

☐	Par déchiquetage : Renseignements sur support papier.
☐	Par destruction logique et effacement physique en utilisant un logiciel de réécriture : Renseignements sur support informatique.
☐	Par un autre mode de destruction : Préciser le support et le mode de destruction. _____ _____ _____

En foi de quoi, j'ai signé à _____, le _____^e jour du mois
(LIEU) (JOUR)
de _____ 20_____.
(MOIS) (ANNÉE)

(SIGNATURE DU DÉCLARANT OU DE LA DÉCLARANTE)

CS-ANNEXE 6 – PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE
(ÉGALITÉ EN EMPLOI)

Le prestataire de services doit remplir les sections 1 et 2 et, lorsque requis, les sections 3 et 4.

INFORMATIONS GÉNÉRALES	
L'entreprise québécoise ayant plus de 100 employés au Québec doit, pour se voir octroyer un contrat de 100 000,00 \$ ou plus, s'engager, au préalable, à implanter un programme d'accès à l'égalité conforme à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. Elle doit donc signer un « Engagement au programme » (voir la section 4 du présent formulaire) ou, si elle en a déjà soumis un auparavant, indiquer le numéro de l'« Attestation d'engagement » qui lui a été accordée ou du « Certificat de mérite ». Cette exigence s'applique aussi aux entreprises sous-contractantes de plus de 100 employés, lorsque le sous-contrat est de 100 000,00 \$ ou plus. L'entreprise du Québec ou d'une autre province ou territoire du Canada qui a plus de 100 employés et dont le secteur d'activité est sous réglementation fédérale ne doit pas s'engager au Programme d'obligation contractuelle du Québec, puisqu'elle applique déjà un programme d'équité en emploi conforme au programme fédéral. L'entreprise d'une autre province ou territoire du Canada qui compte plus de 100 employés et à l'égard de laquelle un programme d'équité en emploi est applicable doit fournir, préalablement à la conclusion de tout contrat ou sous-contrat de 100 000,00 \$ ou plus, une attestation selon laquelle elle s'est engagée à implanter un programme d'équité en emploi conforme à celui de sa province ou de son territoire.	
1. IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE	
Nom de l'entreprise :	Levio Conseils inc.
Numéro d'entreprise du Québec (NEQ) :	1169672574
Raison sociale :	Levio Conseils inc.
Adresse :	1015, av. Wilfrid-Pelletier, bur. 530, Qc (Qc) G1W 0C4
Téléphone :	418 914-3623
Courriel :	offresdeservices@levio.ca
Télécopieur :	
Nom du mandataire :	Réjean Bédard
Titre du mandataire :	Associé
Téléphone du mandataire :	
Signature du mandataire :	Date : 2025-01-09
2. PROGRAMME D'ÉGALITÉ EN EMPLOI EXISTANT DANS L'ENTREPRISE	
2.1 L'ENTREPRISE EST SITUÉE AU QUÉBEC	
- Inscrire le numéro de l'« Attestation d'engagement » : A - ou - inscrire le numéro du « Certificat de mérite » :	

C - _____

Le client doit vérifier cette information en consultant les listes du Secrétariat du Conseil du trésor.

ou cocher la case suivante :

- ☐ Le secteur d'activité de l'entreprise est sous réglementation fédérale (l'entreprise applique déjà un programme d'équité en emploi conforme au programme fédéral). **Le client doit vérifier cette information à partir du lien accessible par le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec. Au besoin, il faut consulter le Registraire des entreprises pour connaître les autres noms utilisés par l'entreprise.**

Si aucune de ces situations n'est applicable, l'entreprise doit remplir la section 3.1 ou 4, selon le cas.

J'atteste que mon entreprise est engagée ou assujettie à un programme d'égalité en emploi. Je reconnais que le non-respect des exigences de ce programme a pour effet d'interdire la conclusion de tout contrat ou sous-contrat jusqu'à ce que mon entreprise s'y conforme.

Signature du mandataire _____ Date : 2025-01-08

2.2 L'ENTREPRISE EST SITUÉE AU CANADA, MAIS À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

Cocher une des options suivantes :

- ☐ Le secteur d'activité de l'entreprise est sous réglementation fédérale (l'entreprise applique déjà un programme d'équité en emploi conforme au programme fédéral). **Le client doit vérifier cette information à partir du lien accessible par le Secrétariat du Conseil du trésor du Québec.**
- ☐ L'entreprise s'est déjà engagée à implanter un programme d'équité en emploi conforme à celui de sa province ou de son territoire (dans le cas où les dispositions d'un tel programme sont applicables). **L'attestation d'engagement doit être fournie.**

Si aucune de ces situations n'est applicable, l'entreprise doit remplir la section 3.2.

J'atteste que mon entreprise est engagée ou assujettie à un programme d'équité en emploi. Je reconnais que le non-respect des exigences de ce programme a pour effet d'interdire la conclusion de tout contrat ou sous-contrat jusqu'à ce que mon entreprise s'y conforme.

Signature du mandataire : _____ Date : _____

3. ENGAGEMENT À UN PROGRAMME D'ÉGALITÉ EN EMPLOI NON REQUIS

3.1 L'ENTREPRISE EST SITUÉE AU QUÉBEC

S'il n'est pas nécessaire d'obtenir un engagement au programme, indiquer la ou les raisons applicables :

- ☐ Le contrat ou le sous-contrat sera inférieur à 100 000 \$.
- ☐ L'entreprise ne compte pas plus de 100 employés permanents à temps plein ou à temps partiel au Québec. **Le client doit vérifier cette information auprès du Registraire des entreprises.**

Si aucune de ces situations n'est applicable, l'entreprise est dans l'obligation de remplir la section 4.

3.2 L'ENTREPRISE EST SITUÉE AU CANADA, MAIS À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

S'il n'est pas nécessaire d'obtenir un engagement au programme, indiquer la ou les raisons applicables :

- ☐ Le contrat ou le sous-contrat sera inférieur à 100 000 \$.
- ☐ L'entreprise ne compte pas, dans sa province ou son territoire, plus de 100 employés permanents à temps plein ou à temps partiel.
- ☐ L'entreprise n'a jamais fait affaire avec le gouvernement de sa province ou de son territoire.
- ☐ L'entreprise n'a pas de programme applicable dans sa province ou son territoire.

4. ENGAGEMENT AU PROGRAMME *

Afin de me conformer au programme d'obligation contractuelle, je, au nom de l'entreprise que je représente, m'engage, advenant la conclusion d'un contrat ou d'un sous-contrat de 100 000 \$ ou plus :

- ☐ à implanter un programme d'accès à l'égalité conforme à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec et à respecter les modalités de mise en œuvre énoncées à la section 5 du présent formulaire.

Nombre d'employés au Québec : _____

Je reconnais que le non-respect de cet engagement a pour effet d'annuler mon « Attestation d'engagement » et d'interdire la conclusion de tout contrat ou sous-contrat jusqu'à ce que je détienne une nouvelle attestation.

Signature du mandataire : _____ Date : _____

*** Prenez note que l'attestation d'engagement au programme sera délivrée uniquement à l'entreprise qui obtiendra le contrat ou le sous-contrat. Ce programme ne peut être mis en place de façon proactive.**

Le client doit transmettre le formulaire de l'entreprise adjudicataire, lorsque la section 4 est remplie, au Secrétariat du Conseil du trésor, et y joindre le rapport d'adjudication.

5. CONTENU DE L'ENGAGEMENT – MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

1. Information, par le mandataire général, auprès du personnel, du syndicat ou de l'association d'employés et d'employées, de l'engagement pris par l'entreprise d'implanter un programme d'accès à l'égalité conforme à la **Charte des droits et libertés de la personne du Québec**.
2. Nomination de cadres supérieurs responsables de la mise en œuvre du programme.
3. Mise en œuvre du programme en quatre phases.

Diagnostic de la situation des membres des groupes cibles dans l'entreprise.

- 3.1.1 Détermination d'une sous-utilisation des membres des groupes cibles à l'aide des analyses de l'effectif et de la disponibilité.
- 3.1.2 Dépistage des règles et des pratiques de l'entreprise qui pourraient avoir ou qui ont eu des effets discriminatoires sur les membres des groupes cibles, à l'aide de l'analyse du système d'emploi.

Élaboration du programme.

- 3.1.3 Fixation des objectifs numériques.
- 3.1.4 Choix des mesures de redressement pour contrer la sous-utilisation.
- 3.1.5 Choix des mesures d'égalité de chances pour contrer les règles et les pratiques discriminatoires.
- 3.1.6 Choix des mesures de soutien, s'il y a lieu.
- 3.1.7 Établissement d'un échéancier de réalisation.
- 3.1.8 Choix des moyens de contrôle.

Implantation du programme.

Évaluation du programme.

4. Transmission à la Commission des droits de la personne et de la jeunesse, dans les délais prévus, des documents suivants pour fins de vérification de conformité aux engagements pris et aux lignes directrices concernant la validité des programmes d'accès à l'égalité établis volontairement dans le secteur de l'emploi :
 - dans les neuf mois suivants l'avis de la Commission : les résultats de la phase de diagnostic (3.1);
 - dans les quatre mois suivants et selon les résultats de la phase diagnostic : le plan du programme (3.2);
 - annuellement, et ce, jusqu'à la fin du programme : un rapport sur l'implantation du programme.

CS-ANNEXE 7 – FICHE ET GRILLE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT
DU PRESTATAIRE DE SERVICES

GRILLE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT

PRESTATAIRE DE SERVICES : Levio Conseil inc.

N° DE CONTRAT SPÉCIFIQUE : 2024-047

Facteurs		Notes	Pondération	Notes pondérées
1.	Le respect de l'échéancier.	/5	6	30/
2.	La conformité des livrables produits et l'atteinte des résultats.	/5	8	40/
3.	Le respect des modalités d'exécution et de gestion du mandat.	/5	6	30/
Note globale			Σ20	/100

EXCELLENT : cette note est accordée pour un facteur lorsque le prestataire de services dépasse substantiellement le niveau de qualité recherché.	5/5
TRÈS BON : cette note est accordée pour un facteur lorsque le prestataire de services apporte une valeur ajoutée par rapport aux exigences du contrat.	4/5
SATISFAISANT : cette note est accordée pour un facteur lorsque le prestataire de services répond en tout point aux exigences du contrat.	3/5
INSATISFAISANT : cette note est accordée pour un facteur lorsque le rendement du prestataire de services ne répond pas aux exigences du contrat pour ce facteur. Dans les cas où l'organisme public décide de consigner dans un rapport l'évaluation d'un prestataire de services dont le rendement est considéré insatisfaisant (procédure du rendement insatisfaisant), la note de zéro est accordée comme note globale pour ce contrat.	0/5

FICHE POUR LE FACTEUR D'ÉVALUATION : LE RESPECT DE L'ÉCHÉANCIER

Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur :

- Le prestataire de services a effectué son mandat dans les délais prévus;
- Le prestataire de services le processus de réception et d'approbation des activités, des biens livrables ou des services rendus;
- Le résultat final est à l'entière satisfaction du client.

Inclure les références aux clauses du contrat spécifique:

- CS-ANNEXE A : DP-2.2.1 « Activités et bien livrables à réaliser ».
- CS-ANNEXE A : DP-2.2.3 « Étapes du projet et échéancier des travaux ».
- CS-ANNEXE A : DP-2.3 « Modalités d'exécution et de gestion du mandat ».

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :	/5
--	----

Commentaires et documentation :

Le client doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.

FICHE POUR LE FACTEUR D'ÉVALUATION : LA CONFORMITÉ DES LIVRABLES PRODUITS ET L'ATTEINTE DES RÉSULTATS

Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur :

- Le prestataire de services a effectué son mandat en conformité avec les activités et biens livrables à réaliser identifiés dans la demande de prix;
- Le prestataire de services a respecté le contenu des livrables à produire;
- Le résultat final est à l'entière satisfaction du client.

Inclure ici les références aux clauses du contrat spécifique:

- CS-ANNEXE A : DP-2.2.1 « Activités et bien livrables à réaliser ».
- CS-ANNEXE A : DP-2.2.3 « Étapes du projet et échéancier des travaux ».
- CS-ANNEXE A : DP-2.3 « Modalités d'exécution et de gestion du mandat ».

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :

/5

Commentaires et documentation :

Le client doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.

FICHE POUR LE FACTEUR D'ÉVALUATION : LE RESPECT DES MODALITÉS D'EXÉCUTION ET DE GESTION DU MANDAT

Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur :

- Les modalités d'exécution du mandat ont été respectées par le prestataire de services;
- Les activités de gestion du mandat du prestataire de services ont été respectées selon ses obligations;
- Le prestataire de services a produit, à la fréquence déterminée, un rapport portant sur l'évolution des travaux ;
- Le prestataire de services a informé rapidement le client si des situations particulières pouvaient impacter le respect des délais.

Inclure ici les références aux clauses du contrat spécifique: • CS-8 : MODALITÉS DE PAIEMENT • CS-ANNEXE A : DP-2.2.1 « Activités et bien livrables à réaliser ». • CS-ANNEXE A : DP-2.2.3 « Étapes du projet et échéancier des travaux ». • CS-ANNEXE A : DP-2.2.6 « Modalités de paiement ». • CS-ANNEXE A : DP-2.3 « Modalités d'exécution et de gestion du mandat ».

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :	/5
---	----

Commentaires et documentation : <i>Le client doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.</i>

CS-ANNEXE A – **DESCRIPTION DES BESOINS**

La demande de prix ainsi que la réponse du prestataire de services débutent à la page suivante.

Formulaire Demande de prix – Courtier en infonuagique

Qualification de prestataires de services

**Services professionnels pour des ressources ayant l'expertise
Salesforce**

Ministère de la Famille

2024-047

Dossier 10815

Table des matières

DP-1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....3

DP-1.1 LIMITATION.....3

DP-1.2 CONDITIONS D’ADMISSIBILITÉ ET DE CONFORMITÉ.....3

DP-1.3 DURÉE DE VALIDITÉ DE LA RÉPONSE.....4

DP-1.4 CONFIDENTIALITÉ DE LA DEMANDE DE PRIX ET LA RÉPONSE DU
PRESTATAIRE.....4

DP-1.5 ANALYSE DES RÉPONSES ET CHOIX DE L’ADJUDICATAIRE.....4

DP-1.6 PRÉCISIONS LORS DE LA SOLLICITATION.....5

DP-2 DESCRIPTION DES BESOINS.....6

DP-2.1 CONTEXTE DE RÉALISATION DU MANDAT.....6

DP-2.2 DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES TRAVAUX À RÉALISER.....11

DP-2.3 MODALITÉS D’EXÉCUTION ET DE GESTION DU MANDAT.....19

DP-2.4 CONDITIONS STANDARDS DU CONTRAT SPÉCIFIQUE.....26

DP-2.5 BESOINS SUPPLÉMENTAIRES DU CLIENT.....26

DP-ANNEXE 1 BORDEREAU DE PRIX.....27

DP-ANNEXE 2 RÈGLES DE SÉCURITÉ DU CLIENT.....28

**DP-ANNEXE 3 DÉCLARATION SOUS SERMENT SUR LA VÉRACITÉ DE L’INFORMATION
CONTENUE DANS LE CURRICULUM VITÆ DES RESSOURCES PRÉSENTÉES.....30**

**DP-ANNEXE 4 DOCUMENTS À JOINDRE À LA RÉPONSE DU PRESTATAIRE DE
SERVICES 31**

DP-ANNEXE 5 FORMULAIRE DE NON-PARTICIPATION.....32

DP-ANNEXE 6 DEMANDE DE REMPLACEMENT D’UNE RESSOURCE.....33

DP-ANNEXE 7 DEMANDE D’INTERVENTION.....35

DP-1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Veillez cocher le ou les qualifications visées par la demande de prix :

Migration et intégration de solutions infonuagiques d’outils de collaboration et de bureautique	☒
Migration et intégration de solutions infonuagiques IAAS, PAAS et SAAS reliées	☒
Migration et intégration de solutions infonuagiques SAAS (outils de sécurité infonuagiques)	☐
Analyse préliminaire	☐
Gestion du changement	☐
Implantation de solutions infonuagiques de gestion des services informatiques	☐

Date de transmission de la demande de prix au prestataire de services : **2024-11-12**

Identification du demandeur	
Nom de l’organisation	Ministère de la Famille
Nom, prénom de la personne-ressource	Lévesque, Josée
Fonction	Coordonnatrice de la gestion contractuelle
Courriel	josee.levesque@mfa.gouv.qc.ca
N° de téléphone	418 528-7100 x82596
Courriel pour la réception de la réponse	contrats@mfa.gouv.qc.ca

Date maximale¹ pour la réception de la réponse par le prestataire : **2024-11 29 : 11 hres**

DP-1.1 LIMITATION

Le prestataire de services ne doit pas être une personne qui a participé directement ou indirectement comme prestataire de services ou comme sous-contractant d’un prestataire de services ou de toute autre manière à la rédaction ou à l’élaboration de la présente demande de prix.

Ne peut être présentée dans la réponse ou affectée à l’exécution du mandat toute ressource qui a participé directement ou indirectement à l’élaboration ou à la rédaction de la présente demande de prix.

¹ Aucune demande de report possible en vertu de l’article EC-4.8 de l’entente-cadre signé avec le Courtier.

Formulaire demande de prix – Courtier en infonuagique

Qualification de services professionnels

Version 4.1

3

DP-1.2 CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ ET DE CONFORMITÉ

DP-1.2.1 Admissibilité

Le prestataire de services doit répondre à toutes les conditions d'admissibilité indiquées à l'article CS-4 du gabarit de contrat spécifique.

Par ailleurs, il doit aussi satisfaire toute autre condition d'admissibilité prévue à la demande de prix. Le défaut d'un prestataire de respecter l'une ou l'autre des conditions de la demande de prix le rend inadmissible et la réponse ne peut être considérée.

DP-1.2.2 Condition de conformité entraînant un rejet automatique de la réponse

Le prestataire de services doit satisfaire toutes les conditions de conformité présentée dans la demande de prix. Par ailleurs, toute réponse qui ne satisfait pas les conditions ci-dessous est jugée non conforme et est automatiquement rejetée.

1. La réponse doit être rédigée en français;
2. La réponse doit être présentée par courriel au représentant indiqué à l'article DP-1 à la date et à l'heure limite fixées pour la réception des réponses;
3. Le bordereau de prix doit être celui du client ou contenir les mêmes dispositions et être dûment rempli;
4. La réponse ne doit pas être conditionnelle et restrictive.

DP-1.2.3 Autres conditions d'admissibilité et de conformité

- a) Le prestataire doit être dûment qualifié au Catalogue d'offres infonuagiques à la date de réception de la réponse à la demande de prix, pour le ou les volets sélectionnés à l'article DP-1, et il ne doit pas avoir fait l'objet d'une suspension ou d'un retrait par le Courtier en infonuagique;
- b) Le prestataire formule et dépose une seule réponse en se conformant aux conditions de la présente demande de prix;
- c) La réponse du prestataire de services comprend uniquement les documents indiqués à la DP-ANNEXE 4 de la demande de prix ainsi que le bordereau de prix dûment complété;
- d) La demande de prix est constituée du présent document et des pièces qui y sont jointes, le cas échéant;
- e) Le prestataire doit faire preuve de diligence dans le traitement de la demande de prix. Ce qui implique, notamment, de transmettre rapidement les questions au représentant du client. Aucun report de la date de réception ne pourra être accordé, en vertu de l'entente-cadre conclue avec le Courtier en infonuagique;
- f) La réponse proposée par le prestataire doit être en mesure de répondre à l'ensemble des besoins énoncés dans la demande de prix;
- g) Le prestataire ne doit pas faire de déclarations fausses ou trompeuses;
- h) Seule la personne identifiée à l'article DP-1 peut être contactée par le prestataire.

DP-1.3 DURÉE DE VALIDITÉ DE LA RÉPONSE

La réponse présentée doit demeurer valide pour une période de

90

 jours suivant l'heure et la date limites fixées pour la réception des réponses.

DP-1.4 CONFIDENTIALITÉ DE LA DEMANDE DE PRIX ET LA RÉPONSE DU PRESTATAIRE

Le document de la demande de prix est un document confidentiel et ne peut être partagé à une autre organisation sans l'accord préalable du client.

La réponse du prestataire est partagée aux seules personnes qui en font l'analyse ou effectuent la préparation du contrat.

DP-1.5 ANALYSE DES RÉPONSES ET CHOIX DE L'ADJUDICATAIRE

- a) Le client ne s'engage à accepter aucune des réponses reçues ;
- b) Le prestataire retenu est celui qui a présenté la réponse conforme la plus avantageuse selon les dispositions légales et en fonction de l'article EC-4.8 de l'entente-cadre ;
- c) Dans les 30 jours suivants la conclusion du contrat, le client publie dans le système électronique d'appel d'offres le nom du prestataire retenu, la date de conclusion ainsi que le montant du contrat, lorsqu'applicable ;
- d) Aucune information quant à l'analyse et à la conformité des réponses ne sera transmise aux prestataires non retenus.

DP-1.6 PRÉCISIONS LORS DE LA SOLLICITATION

Le client se réserve la possibilité de ne pas considérer une demande de précision formulée par un prestataire de services, si cette demande lui est transmise moins de deux jours ouvrables avant la date et l'heure limites fixées pour la réception des réponses à la demande de prix.

DP-2 DESCRIPTION DES BESOINS

DP-2.1 CONTEXTE DE RÉALISATION DU MANDAT

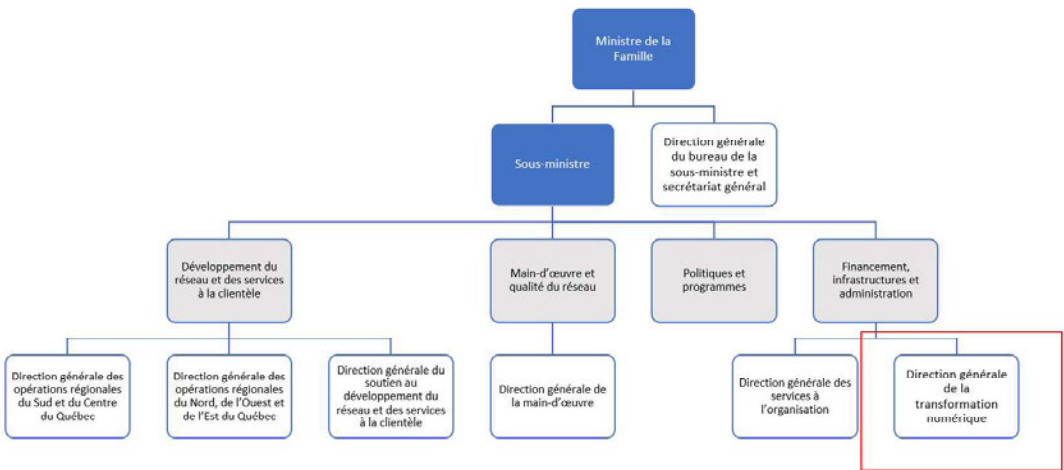
DP-2.1.1 Cadre organisationnel du donneur d’ouvrage

Le ministère de la Famille (ci-après nommé « Ministère ») a pour mission de contribuer au développement du Québec en favorisant l’épanouissement des familles et le développement des enfants.

De façon particulière, il assure la cohérence de l’action gouvernementale touchant les familles et les enfants. Responsable de l’élaboration et de la mise en œuvre de politiques, de programmes et de mesures qui répondent aux besoins de ceux-ci, il tient compte dans ses interventions de la diversité des modèles familiaux et des milieux de vie dans lesquels ils évoluent.

Le Ministère offre des services aux familles du Québec. À cette fin, il soutient les services de garde éducatifs à l’enfance, les organismes communautaires Famille de même que divers partenaires nationaux, régionaux et locaux. Il joue par ailleurs un rôle de conseiller auprès de ministères et d’organismes gouvernementaux pour toute question relevant de ses domaines de compétence.

La présente Demande de prix vise à répondre aux besoins de la Direction des projets spéciaux (DPS) faisant partie de la Direction générale de la transformation numérique du ministère de la Famille.



DP-2.1.2 Structure administrative de l’unité responsable du mandat

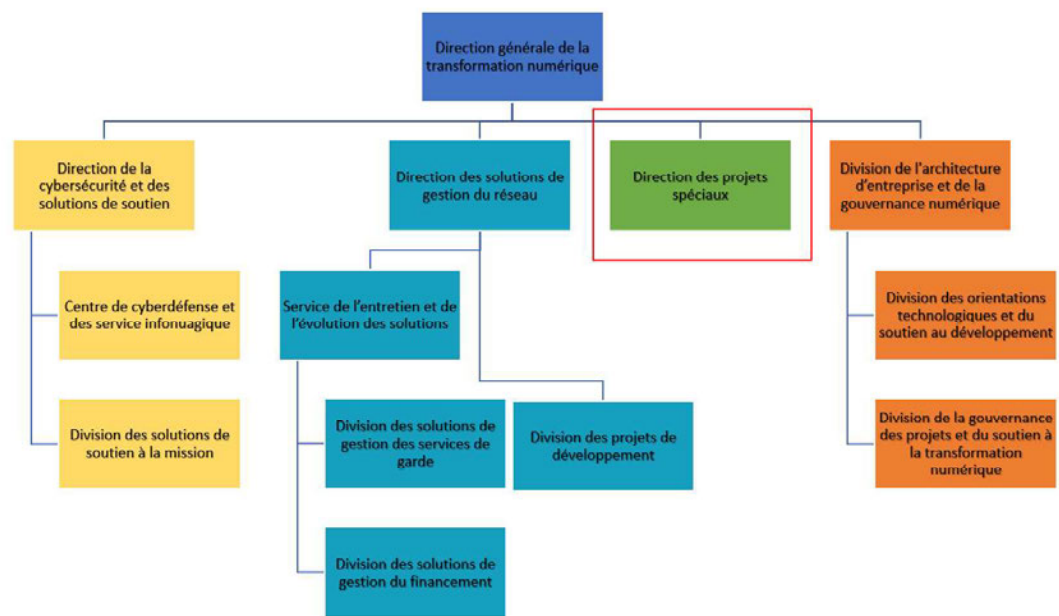
La direction générale de la transformation numérique (DGTN) est responsable d’orienter et d’harmoniser la gestion des technologies de l’information (TI) en accord avec les priorités gouvernementales et ministérielles. Elle assure la saine gestion des TI du Ministère ainsi que la livraison des projets associés.

Composée d’environ 125 ressources, la DGTN est constituée de quatre directions et d’un service :

- Direction de la cybersécurité et des solutions de soutien (DCSS)
- Direction des solutions de gestion du réseau (DSGR)
- Service du développement (SD)
- Direction de l’architecture d’entreprise et de la gouvernance numérique (DAEGN)

- Direction des projets spéciaux (DPS)

La direction des projets spéciaux (DPS) est responsable du présent mandat ainsi que de la réalisation de projets d’envergure essentiels à la réalisation du Grand chantier visant à compléter le réseau de services de garde, notamment le projet du Portail d’inscription aux services de gardes (PISG).



DP-2.1.3 Situation actuelle (ou problématique)

La direction des projets spéciaux (DPS) recherche des ressources professionnelles ayant l’expertise avec la solution CRM Salesforce afin d’assurer la réalisation du Portail d’inscription aux services de garde (PISG).

L’objectif du présent mandat est de permettre aux équipes de la DGTN de disposer de l’expertise nécessaire et en nombre suffisant afin d’assurer la réalisation et la fin du projet selon les échéances prévues. .

DP-2.1.4 Objectifs et orientations de mise en œuvre

Le projet appuie directement la partie la plus visible de la mission du ministère de la Famille auprès des parents québécois :

- Favoriser l’épanouissement des familles;
- Favoriser le développement du plein potentiel des enfants;
- Favoriser l’accessibilité et la qualité des services de garde éducatifs à l’enfance (SGEE).

Pour faciliter l’accès aux SGEE, c’est la Loi sur les services de garde éducatifs à l’enfance (LSGEE) qui en établit le périmètre légal et juridique. Cette loi oblige les prestataires de services de garde éducatifs (PSGE) à utiliser un guichet unique (GU) d’accès aux SGEE désigné par le Ministère et selon des modalités déterminées par celui-ci.

Lors du lancement du Grand chantier pour les familles en octobre 2021, le gouvernement a présenté un plan d’action pour compléter le réseau des services de

garde éducatifs à l'enfance. Ce plan gouvernemental propose une vision intégrée pour offrir une place de qualité à chaque tout-petit.

Le plan d'action comporte six objectifs dont le troisième « accroître l'efficacité du réseau pour mieux le développer » concerne directement le Portail d'inscription aux services de garde (PISG/anciennement appelé Guichet unique).

En effet, l'action 22 du Grand chantier présente la volonté de « faire du guichet unique une véritable liste d'attente » et stipule de « placer le guichet unique sous la responsabilité du gouvernement ».

Ceci a débuté par le rapatriement des opérations, du système de La Place 0-5 et du contrat de services informatiques, lequel a été réalisé le 28 novembre 2022.

Le Ministère a repris les opérations de la Coopérative Enfance Famille et les systèmes qui les supportent afin d'éviter un bris de service en attendant le développement du nouveau PISG/Guichet et d'assurer l'évolution et l'encadrement des politiques d'admission en appliquant les recommandations du VGQ concernant l'accès équitable aux SGEE.

Le projet vise plus spécifiquement à répondre aux objectifs suivants :

- Volonté gouvernementale de refondre le Guichet (GU) au sein de l'appareil public en rehaussant sa sécurité et la gouvernance de ses données;
- Assurer la pérennité à long terme du GU/PISG et de sa prestation de services;
- Mettre en œuvre les mécanismes d'identification et d'authentification des parents, des personnes assurant la garde d'Enfant, des prestataires de services de garde (PSGE) en installation et des responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial (RSGE) ainsi que les mesures de sécurité afférentes. De plus, garantir la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels en respect des lois et règles gouvernementales;
- Appliquer les dispositions réglementaires et les règles de détermination du rang et de l'admission des enfants aux SGEE ainsi que planifier et contrôler avec efficacité et efficience l'usage du GU et l'attribution des places en respect du rang de chaque enfant.

La solution privilégiée pour mettre en place le Portail repose en grande partie sur l'introduction du système de gestion de la relation clientèle Salesforce afin d'offrir un service convivial, performant et moderne.

L'objectif de la présente demande de prix est de retenir les services professionnels ayant une expertise sur les solutions CRM de Salesforce afin de permettre au Ministère de bénéficier des ressources spécialisées dans la mise en place du PISG en travaillant en étroite collaboration avec les équipes déjà en place, de respecter les échéances et les coûts du projet et d'effectuer le transfert de connaissances et le partage de l'expertise aux ressources internes tout au long du mandat.

DP-2.1.5 Contexte technologique

Le Ministère a imparti au MCN la gestion de ses infrastructures technologiques. L'infrastructure technologique utilisée est constituée de plusieurs composantes qui supportent les fonctions de partage d'information, de périphériques, d'alimentation en données et d'exploitation d'outils bureautiques et des divers systèmes du Ministère.

À titre informatique, les principaux outils et technologies utilisées au Ministère sont :

- Oracle
- .NET
- PHP/React
- SQL, VB.net
- Windows 10, Linux
- GIT
- HTML, JavaScript, PHP
- VSCode, Visual Studio
- .NET Core
- React JS
- API RESTful
- Angular
- Azure DevOps
- Docker, Kubernetes

Note : Il s'agit d'une image au moment de rédiger la demande de prix et il est possible qu'il y ait évolution au niveau des environnements technologiques au cours de la période couverte par le présent document.

DP-2.1.5.1 Situation cible pour l'infonuagique

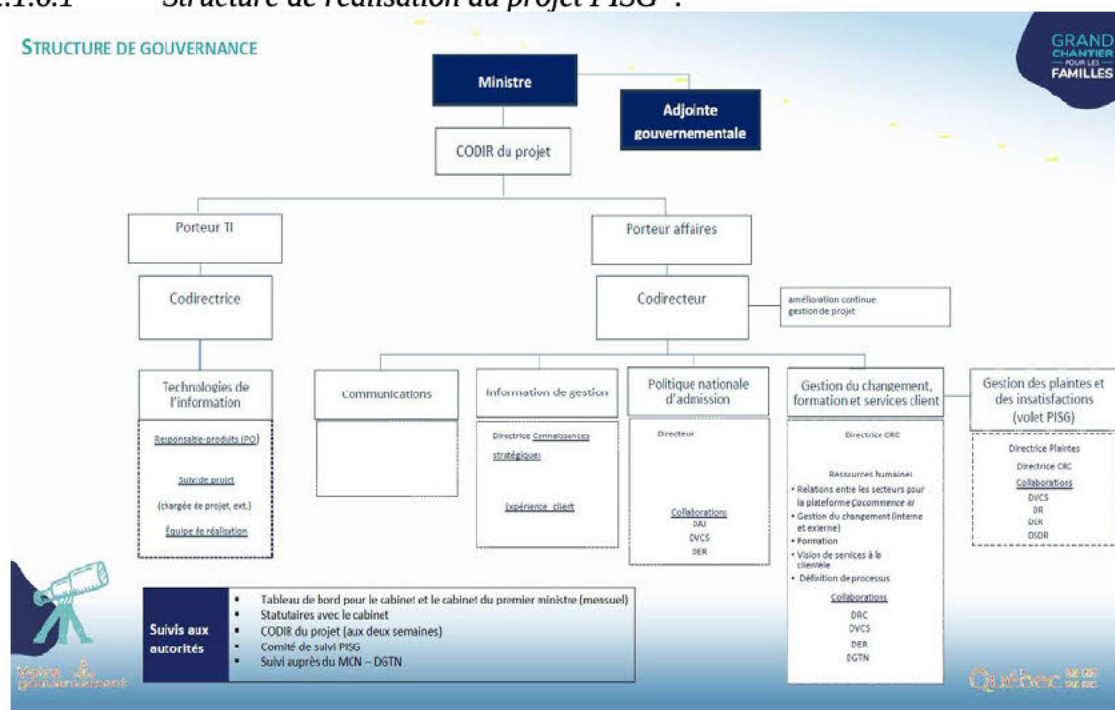
Le Ministère a mis en place le CRM Salesforce afin de supporter l'application du PISG et mettre en place les assises de transformation numérique pour la modernisation des systèmes de mission.

Au-delà des fonctionnalités de bases offertes par le CRM, le Ministère a identifié les exigences prioritaires suivantes dans la sélection du produit Salesforce :

- Solution infonuagique native : Salesforce ne requiert pas de logiciel client ou de module local. L'interface est Web et les appels de traitement sont faits par API;
- Capacité de traitement avec élasticité adaptative automatique : Salesforce adapte automatiquement la capacité de traitement en fonction de la charge de travail, préservant ainsi les niveaux de service;
- Capacité de stockage avec élasticité adaptative automatique : Salesforce adapte automatiquement la capacité de stockage en fonction de la charge, préservant ainsi les niveaux de service;
- Compatibilité technologique avec les solutions d'affaires du Ministère : la capacité de la solution à pouvoir être utilisée avec le moins de personnalisation et de développement possible, les appels sont faits par API avec Salesforce, ce qui assure une compatibilité à long terme;
- Disponibilité de ressources ayant de l'expertise du produit sur le marché : Salesforce est disponible les jours ouvrables, et ce, de 7h00 à 18h00.

DP-2.1.6 Structure de réalisation

DP-2.1.6.1 *Structure de réalisation du projet PISG :*



DP-2.1.6.2 Structure de réalisation entre le prestataire de service et le Ministère

Les travaux à réaliser par le prestataire sont sous la responsabilité de la direction des projets spéciaux. Les rôles et responsabilités des intervenants sont décrits dans le tableau ci-dessous.

Rôles	Responsabilités
Prestataire de services	
Représentant du prestataire de services	- Agit comme interlocuteur du prestataire de services auprès du gestionnaire du contrat du Ministère; - Valide les besoins et le contexte général du mandat avec le gestionnaire du contrat du Ministère; - Est responsable de la réalisation et de la qualité des travaux effectués par ses ressources; - S'assure que les ressources du prestataire de services répondent aux attentes et respectent les échéances du Ministère; - Effectue un suivi mensuel du contrat et rend compte de son utilisation au gestionnaire du contrat du Ministère; - Tient à jour un document de suivi d'exécution et est responsable d'en rendre compte lors du suivi mensuel; - S'assure de la réalisation du transfert des connaissances aux ressources du Ministère.
Ressources du prestataire de services	- Recueillent les besoins et s'assurent de la compréhension du contexte; - Réalisent les travaux requis et produisent les biens livrables attendus en conformité avec les exigences du Ministère, avec toute la qualité attendue; - Procèdent au transfert d'expertise vers les

	ressources internes tout au long du mandat.
Ministère de la Famille	
Représentant du contrat du Ministère	- Agit au nom du Ministère; - Veille à la bonne gestion et au suivi des termes contractuels et budgétaires du contrat; - Effectue le suivi global du contrat; - Prend les décisions requises pour garantir l'atteinte des objectifs du contrat; - Autorise le paiement des factures; - S'assure de l'approbation des biens livrables; - S'assure de la contribution du personnel interne du Ministère.
Coordonnateur désigné du Ministère	- Coordonne les travaux à réaliser par l'équipe de projet; - Collabore avec le représentant du prestataire de services au niveau de la gestion du mandat; - Prépare et distribue les mandats à réaliser par le prestataire de services; - Suit la planification générale des interventions en cours; - Valide la qualité des réalisations du prestataire de services.
Équipes internes du Ministère	Le Ministère affectera les ressources internes requises pour la réalisation des travaux par le prestataire de services. Ces équipes : - Fournissent les informations demandées par le prestataire de services, requises à la réalisation du mandat dans les meilleurs délais; - Alimentent le prestataire en termes de besoins et de contexte; - Évaluent les propositions du prestataire de services; - S'assurent de monter en expertise durant le mandat.

DP-2.2 DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES TRAVAUX À RÉALISER

DP-2.2.1 Activités et bien livrables à réaliser

Le Ministère désire obtenir des services professionnels spécialisés Salesforce. Les profils suivants sont requis :

1. Analyste fonctionnel

Il analyse les besoins et assure les différentes étapes clés de la réalisation du projet en ayant l'expertise Salesforce.

Voici les activités et les biens livrables à réaliser en cours de projet :

Activités	- Prendre connaissance de dossiers d'architecture fonctionnelle et du carnet de produit; - Prendre connaissance des besoins de l'utilisateur et de la documentation disponible;
-----------	--

	- Élaborer des histoires d'utilisateurs avec le propriétaire de produit; - Collecter les exigences en matière d'activités, de données, de rapports et de tests, de l'analyse des flux de travail, des récits d'utilisateurs et des critères d'acceptation; - Traduire les exigences métiers en spécifications techniques; - Produire l'évaluation des travaux à exécuter; - Analyser la solution fonctionnelle à appliquer; - Recueillir, créer et documenter les flux de processus opérationnels actuels et futurs; - Configurer certains éléments de la solution Salesforce et effectuer le suivi auprès des équipes de développement; - Effectuer l'assurance qualité; - Effectuer des tests fonctionnels et superviser l'acceptation par les utilisateurs; - Assister la production, l'implantation et la phase post-implantation; - Effectuer les démarches ainsi que le suivi nécessaire auprès des différents collaborateurs du Ministère.
Biens livrables	- Biens livrables liés au parcours approprié basé sur la méthodologie en vigueur au Ministère; - Plan de réalisation; - Dossier d'essais fonctionnels comprenant les devis et jeux d'essais permanents; - Plan d'implantation de la solution; - Documents reliés à la gestion des composantes; - Rapport d'assurance qualité.

2. Analyste d'affaires

Il fournit des informations à partir des données, identifie les problèmes et formule des recommandations exploitables.

Voici les activités et les biens livrables à réaliser en cours de projet :

Activités	- Comprendre le contexte d'affaires et l'impact des projets sur les processus du Ministère; - Participer à l'optimisation des processus; - Documenter la portée des projets, leurs objectifs, leur valeur ajoutée ou encore les bénéfices attendus; - Traduire les besoins d'affaires en objectifs techniques pour les équipes produits; - Soutenir la réalisation et valider les besoins et les solutions auprès des utilisateurs (accompagnement, validation et approbation de dossiers fonctionnels); - Élaborer les stratégies et cas d'essais; - Contribuer à la réalisation des essais tout au long des sprints et pendant les mises en service; - Participer à l'établissement des priorités de configuration et de mise en production;
-----------	---

	- Contribuer à la réalisation des rapports de gestion pertinents pour les secteurs d'affaires; - Documenter les procédures opérationnelles, guides utilisateurs et formation.
Biens livrables	- Dossier d'analyse d'affaires; - Diagramme de processus; - Documentation utilisateur et outils de formation; - Planification itérative; - Plan de travail détaillé; - Bilan de fin d'itération incluant observations, pistes de solution, leçons apprises et recommandations.

3. Analyste assurance-qualité

Il exécute la stratégie de test des applications et des améliorations en établissant les lignes directrices et les processus pour les tests, il met en place et gère des tests automatisés.

Voici les activités et les biens livrables à réaliser en cours de projet :

Activités	- Planifier et coordonner des tests; - Faire la revue des exigences logicielles et réaliser des scénarios de tests et des scripts de test; - Préparer des rapports de statut liés à tous les tests réalisés; - Analyser des résultats de tests sur les impacts de la base de données, les erreurs ou les bogues, et la convivialité; - Établir des procédures de tests logiciels pour les tests unitaires, les tests d'intégration et les tests de régression avec un accent sur l'automatisation des procédures de test; - Assurer la validation de la plateforme par des tests de régression continus, coordonner les tests de régression de fusion des projets.
Biens livrables	- Plans de test; - Scripts et stratégies de test; - Documents reliés à la gestion des composantes; - Rapport d'assurance qualité.

4. Responsable technique Salesforce (techlead)

Il conçoit et met en œuvre les principaux composants techniques de la solution et aide à orienter les ressources techniques pour livrer les livrables du projet.

Voici les activités et les biens livrables à réaliser en cours de projet :

Activités	Notamment : - Effectuer le suivi fonctionnel et technique d'un projet; - Concevoir et paramétrer des solutions personnalisées sur la plateforme, y compris un travail important dans Apex, VisualForce et les modèles d'intégration d'applications; - Évaluer les compromis entre la technologie et la faisabilité et faire des choix qui correspondent aux contraintes du projet; - Agir en tant qu'expert technique sur des projets Salesforce;
-----------	---

	- Superviser l'élaboration des exigences, des spécifications, des flux de processus, de la conception des applications, de la configuration des applications et des tests.
Biens livrables	- Biens livrables reliés au parcours approprié basé sur la méthodologie en vigueur au Ministère; - Dossier et documentation technique; - Documentation de codes sources et autres composantes informatiques; - Plan d'implantation; - Dossiers de mise en production et de soutien à la production.

5. Intégrateur Salesforce

Il conçoit et configure des solutions sur la plateforme Salesforce, principalement dans les domaines Sales cloud, Service cloud et Communities.: workflows, process builder, triggers, batch jobs, lightning components, visual flows et intégrations à des applications tierces via API (web services – REST/JSON) en travaillant en étroite collaboration avec les équipes pour comprendre leurs besoins en analyse de données.

Voici les activités et les biens livrables à réaliser en cours de projet :

Activités	- Ajuster des applications et du code personnalisés par le biais de la configuration; - Traduire les exigences en solutions bien conçues tout en respectant les processus internes; - Effectuer des analyses approfondies pour identifier et résoudre rapidement les bogues et les problèmes liés aux données et/ou au traitement des données; - Rédiger, tester, analyser et mettre en œuvre un code de haute qualité conformément aux spécifications; - Comprendre tous les aspects de la configuration et des capacités techniques/fonctionnelles de Salesforce; - Configurer et développer des intégrations et/ou connecteurs entre Salesforce.com et d'autres applications; - Concevoir et gérer l'exécution des plans de tests pour garantir une solution de qualité; - Exécuter des scripts de test pour les tests SIT et de régression; - Communiquer régulièrement avec l'équipe de réalisation et les autres parties prenantes pour s'assurer que les fonctionnalités répondent aux besoins du terrain; - Participer aux divers travaux de réalisation requis dans le mode de développement agile.
Biens livrables	- Biens livrables reliés au parcours approprié basé sur la méthodologie en vigueur au Ministère; - Dossier et documentation technique; - Documentation de codes sources et autres composantes informatiques; - Dossiers d'essais comprenant les devis et jeux d'essais permanents; - Plan d'implantation; - Dossiers de mise en production et de soutien à la production;

	- Documentation reliée à la gestion des composantes.
--	--

6. Analyste organique

Il effectue du découpage organique de systèmes et conseille d’autres ressources en programmation. L’analyste organique est une ressource ayant des habiletés particulières et une expérience pointue de certaines technologies essentielles pour le projet.

Voici les activités et les biens livrables suivants susceptibles d’être réalisés en cours de projet :

Activités	Notamment : - Participer, avec les membres de l’équipe, à l’estimation des histoires du carnet de commandes; - Réaliser, en collaboration avec les membres de l’équipe, le découpage des histoires en tâches; - Participer activement à la qualité du code produit; - Agir à titre de spécialiste des outils de programmation, des modèles de sécurité, des normes organiques ainsi que des normes de programmation; - Proposer et concevoir des solutions organiques des systèmes informatiques conformément aux normes; - Réaliser des preuves de concept afin de valider les architectures organiques complexes; - Suggérer l’acquisition et participer à l’évaluation de produits technologiques; - Approuver les différentes demandes de sécurité, d’espace magnétique, etc.
Biens livrables	- Biens livrables reliés au parcours approprié basé sur la méthodologie en vigueur au Ministère; - Plan de réalisation; - Documents reliés aux activités des autres collaborateurs du Ministère; - Rapport d’assurance qualité; - Programmation et autres composantes informatiques; - Dossier d’essais comprenant les devis et jeux d’essais permanents; - Dossier de production; - Plan d’implantation de la solution; - Guides d’exploitation; - Documentation reliée à la gestion des composantes.

7. Analyste Salesforce

Il personnalise afin de configurer les interfaces ergonomiques et les solutions sur la plateforme Salesforce, en travaillant en étroite collaboration avec les équipes pour comprendre leurs besoins en analyse de données.

Voici les activités et les biens livrables à réaliser en cours de projet :

Activités	- Ajuster des applications et du code personnalisés par le biais de la
-----------	--

	configuration; - Intégrer et personnaliser les fonctionnalités de la plateforme Salesforce; - Optimiser les flux, les interactions et les interfaces visuelles pour que les expériences créées sur la plateforme Salesforce soient intuitives; - Comprendre tous les aspects de la configuration et des capacités techniques/fonctionnelles de Salesforce; - Élaborer des prototypes, des représentations schématiques, des flux utilisateurs et des maquettes; - Appliquer les principes d'accessibilité web; - Participer à la cartographie des récits utilisateurs et à la réalisation de « sprints »; - Conseiller et appuyer les architectes d'affaires et les responsables produits (PO); - Réaliser des preuves de concept et documenter les résultats des essais obtenus; - Collaborer avec les différentes équipes en place tout en respectant les différents processus de l'organisation; - Préparer et animer les ateliers de travail nécessaires pour réaliser les activités décrites et les livrables attendus; - Participer aux divers travaux de réalisation requis dans le mode de développement agile.
Biens livrables	- Biens livrables reliés au parcours approprié basé sur la méthodologie en vigueur au Ministère; - Prototypes, maquettes, diagrammes, schémas, etc. - Architecture d'information; - Dossier et documentation technique; - Dossiers d'essais comprenant les devis et jeux d'essais permanents; - Plan d'implantation; - Rapports de tests; - Matériel de présentation.



Livrables critères
qualification.pdf

DP-2.2.2 Ressources recherchées

DP-2.2.2.1 Exigences pour le prestataire de services

Atout : Le prestataire peut démontrer qu'il détient les certifications identifiées en lien avec le développement durable. Celles-ci ne sont pas obligatoires et le prestataire peut détenir les deux ou seulement une des deux. Une preuve de la certification doit être jointe à la réponse (Certification ISO 45001, Certification ISO 14001)

DP-2.2.2.2 Exigences pour les ressources

Le prestataire de service devra démontrer qu’il possède les ressources recherchées en présentant des curriculums vitae. Les ressources devront rencontrer les exigences minimales pour chacun des profils:

1. ANALYSTE FONCTIONNEL

Nombre de ressources requises au dépôt de la réponse à la demande de prix : 1

Exigences minimales

- Posséder un minimum de quatre années d'expérience en tant qu'analyste fonctionnel;
- Détenir une expérience de six mois d'implémentation ou de travail avec un CRM, en priorité Salesforce, ou équivalent.

2. ANALYSTE D'AFFAIRES

Nombre de ressources requises au dépôt de la réponse à la demande de prix: 1

Exigences minimales

- Posséder un minimum de six années d'expérience dans le domaine des technologies de l'information, dont trois années d'expérience dans la réalisation de dossiers d'analyse d'affaires, ou de pilotage de système ou de « product owner » (PO) au sein d'une équipe produit;
- Avoir réalisé au moins deux mandats en tant qu'analyste d'affaires, impliquant des activités et biens livrables présentés à l'article DP-2.2.1, et ce, pour une durée minimale de six mois;
- Détenir une expérience de six mois au niveau de l'intégration Salesforce.

3. ANALYSTE ASSURANCE-QUALITÉ

Nombre de ressources requises au dépôt de la réponse à la demande de prix: 2

Exigences minimales

- Posséder un minimum de cinq années d'expérience en assurance qualité logicielle, dont au moins une expérience de six mois avec le CRM Salesforce.

Atouts

- Détenir des certifications Salesforce.

4. RESPONSABLE TECHNIQUE SALESFORCE (TECHLEAD)

Nombre de ressources requises au dépôt de la réponse à la demande de prix : 1

Exigences minimales

- Posséder un minimum de cinq années d'expérience de projet dans un poste de direction technique pratique;
- Posséder un minimum de quatre années d'expérience avec Salesforce dans un rôle de développement ou de configuration.

-
Atouts

- Certifications Salesforce actuelles (Administrateur avancé, Développeur de plateforme 1 ou 2, App Builder, Sales/Service Cloud)

5. INTÉGRATEUR SALESFORCE

Nombre de ressources requises au dépôt de la réponse à la demande de prix : 10

Exigences minimales

- Posséder un minimum de trois années d'expérience dans le domaine des technologies de l'information;
- Détenir une expérience d'au moins six mois dans l'utilisation du CRM Salesforce.

Atouts

- Détenir une certification Salesforce.

6. ANALYSTE ORGANIQUE

Nombre de ressources requises au dépôt de la réponse à la demande de prix : 3

Exigences minimales

- Posséder un minimum de six années d'expérience dans le domaine des technologies de l'information, dont trois années à titre d'analyste organique;
- Détenir une expérience d'au moins six mois dans l'utilisation du CRM Salesforce;
- Avoir deux années d'expérience avec les systèmes informatiques en mode agile en utilisant des infrastructures et des solutions infonuagiques (Azure Devops, Docker, Kubernetes, etc.);
- Avoir réalisé deux mandats dans l'utilisation d'applications avec les technologies récentes de Microsoft pour le développement (.NET).

Atouts

- Détenir des certifications Salesforce.

7. ANALYSTE SALESFORCE

Nombre de ressources requises au dépôt de la réponse à la demande de prix : 3

Exigences minimales

- Posséder un minimum de six années d'expérience dans le domaine des technologies de l'information, dont trois années à titre d'analyste informatique;
- Détenir une expérience d'au moins six mois dans l'utilisation du CRM Salesforce.

Atouts

- Détenir des certifications Salesforce.

DP-2.2.3 Étapes du projet et échéancier des travaux

Les travaux de réalisation du PISG sont débutés et s'échelonnent sur la durée prévue du contrat. Voici l'échéancier du projet à haut niveau qui s'applique à la présente demande de prix :

- Réalisation du Projet – En cours
- Fin des travaux de réalisation du Portail – printemps 2025
- Tests d'intrusion et prime aux bogues (MCN) – avril 2025 à juin 2025
- Période de rodage – à compter de juin 2025
- Date prévue de la livraison Projet – automne 2025 (période propice)

DP-2.2.4 Durée du contrat

Le présent contrat débute à sa signature par les parties et a une durée de base de 24 mois.

Aucun travail en vue de l'exécution du contrat ne doit être commencé avant l'octroi du contrat et le client n'assumera aucune responsabilité pour de tels travaux.

DP-2.2.5 Envergure du mandat

L'étendue des prestations de services que le client entend requérir est définie au bordereau de prix à la DP-Annexe 1.

Les demandes d'intervention à taux sont privilégiées, mais l'option de demande d'intervention forfaitaire est possible dans certains cas.

Par ailleurs, les quantités estimées à taux ne servent qu'au calcul de la plus basse réponse à la demande de prix conforme et ne constituent nullement une forme d'engagement de la part du client.

DP-2.2.6 Modalités de paiement

Les modalités de paiement suivantes sont complétées par l'article CS-9 « MODALITÉS DE PAIEMENT » du contrat spécifique.

Les paiements s'effectueront sur présentation d'une facture mensuelle, en fonction des services rendus.

DP-2.3 MODALITÉS D'EXÉCUTION ET DE GESTION DU MANDAT

DP-2.3.1 Exigences relatives à l'exécution du mandat

L'exécution du mandat requiert que les ressources soient fonctionnelles en français dans un contexte professionnel autant à l'oral qu'à l'écrit.

Le prestataire de services doit être en mesure de répondre aux demandes d'intervention pendant les heures d'ouverture des bureaux du Ministère, soit du lundi au vendredi selon une plage horaire s'étendant de 7h30 à 18h00.

Une période de prestation de services correspond à sept heures par jour. Pendant la durée totale du contrat, le Ministère doit pouvoir joindre le prestataire de services aux heures d'ouverture des bureaux du Ministère.

DP-2.3.2 Modalités encadrant les demandes d'exécution (DI)

Le Ministère décrit sur le formulaire de DI chaque intervention à confier au prestataire de services, et ce, au fur et à mesure des besoins. Le formulaire présente, entre autres, la description des travaux et les biens livrables à réaliser, l'envergure des travaux, le profil des ressources requises et l'échéancier visé. Ce formulaire a pour but d'officialiser la nature et la portée de la DI et doit être signé par les deux parties avant le début des travaux.

Le formulaire « Demande d'intervention » se retrouve à la DP- Annexe 6

Il est de la responsabilité du prestataire de services de prendre connaissance du formulaire transmis par le Ministère et de confirmer le nombre et l'identification des ressources, s'il y a lieu, devant être assignées à chaque DI en fonction des besoins exprimés par le client. Toutes les activités reliées à la DI, entre autres, l'évaluation, le démarrage, la planification, la coordination, le suivi et la facturation sont inclus dans le prix soumis par le prestataire de services.

Pour répondre à la DI, le prestataire de services doit transmettre le formulaire dûment rempli et signé par courriel dans un délai ne dépassant pas cinq jours ouvrables suivant la date de transmission de la demande par courriel. Il devra de plus, pour chaque ressource n'ayant pas été présentée lors du dépôt de sa réponse, joindre le curriculum vitae de la nouvelle ressource présentée, accompagné du formulaire « Déclaration sous serment sur la véracité de l'information contenue dans le curriculum vitae des ressources présentées » présenté à DP- Annexe 3. Après acceptation de la DI par le Ministère, les travaux débutent dans le délai convenu avec le Ministère.

DP-2.3.2.1 Modalités encadrant les demandes avec engagement de résultat (forfaitaire)

Au besoin, le Ministère pourrait recourir à des demandes avec engagement de résultat. Dans un premier temps, la nature des travaux et les résultats visés seront établis par le Ministère. Ensuite, une évaluation conjointe entre le Ministère et le représentant du prestataire de services est effectuée afin de déterminer, le domaine d'activité, le(s) profil(s) et le(s) niveau(x) d'expertise requis ainsi que l'envergure des travaux à effectuer.

La méthode de calcul suivante est appliquée afin d'obtenir une demande d'intervention avec engagement de résultat : le montant de l'intervention sera égal au nombre de jours entendus entre le Ministère et le prestataire de services, multiplié par le(s) taux journalier(s) inscrit(s) au bordereau de prix, et ce, pour chacun des profils et niveaux d'expertise requis, le tout, additionné, s'il y a lieu, afin d'obtenir un seul montant forfaitaire.

Advenant un différend entre les deux parties sur l'évaluation d'une DI avec engagement de résultats, le Ministère est responsable de trancher sur l'évaluation de l'envergure d'une DI.

Ce type d'intervention implique un engagement de résultat de la part du prestataire de services.

Pour chaque évaluation d’une demande d’intervention à engagement de résultat, le prestataire de services doit :

- Documenter et préciser l’évaluation de la demande ;
- Présenter l’évaluation de la demande ;
- S’engager sur les résultats à atteindre et consigner le contexte de réalisation en tenant compte des normes du Ministère ainsi que des contraintes législatives et administratives du Ministère ;
- Présenter la planification globale et indiquer notamment, la date de début de l’intervention, ainsi que les ressources affectées à la demande d’intervention.

DP-2.3.3 Logistique en lien avec le lieu des travaux

Les travaux seront réalisés principalement à distance et doivent être effectués à l’intérieur de la province de Québec, sauf sur approbation à la suite d’une demande d’exception dûment analysée par l’équipe de Cybersécurité du ministère. Cependant, pour les ressources situées dans les régions de Québec et de Montréal, une présence dans les bureaux du ministère pourrait être requise. Les modalités seront établies en début de contrat.

Advenant le cas où des travaux soient requis dans les locaux du client, en fonction de la provenance des ressources, l’adresse suivante sera le port d’attache de Québec : 425, rue Jacques-Parizeau et l’adresse suivante sera le port d’attache de Montréal : 600, rue Fullum. Dans un tel cas, le prestataire de services sera avisé cinq jours ouvrables avant le déplacement.

Tous les frais reliés au déplacement doivent être inclus dans le prix soumis puisqu’il n’y aura pas de remboursement de frais de la part du client.

DP-2.3.4 Équipement (logiciels ou composantes) nécessaire ou mis à la disposition du prestataire de services

Le Ministère fourni l’équipement incluant le poste de travail normalisé pour la ressource affectée au mandat. L’équipement inclus également l’écran, le clavier, la souris ou autre besoin nécessaire.

DP-2.3.4.1 Poste de travail

Le Ministère fournit à chacune des ressources un ordinateur répondant aux exigences du mandat. L’ordinateur normalisé répond aux normes et standards prescrits par le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN). Le poste de travail possède les caractéristiques minimales suivantes :

Type de matériel	Caractéristiques
Microprocesseur Intel	Core I5 de 2.6 Ghz
Mémoire vive	16 GB
Disque rigide	240 Gb
Carte réseau ETHERNET ou Fast Ethernet avec une copie des pilotes récents pour Windows 8.1, minimalement	10/100 Mbps
Câble réseau Ethernet	Catégorie 5e

Le poste de travail est équipé d'un écran et est apte à soutenir le fonctionnement efficace et performant des logiciels exigés par le Ministère et à l'accomplissement des tâches demandées à ses ressources.

DP-2.3.4.2 Logiciels

Le poste de travail est équipé des logiciels exigés par le Ministère et nécessaires à l'exécution du mandat. Les modifications de version de chacun des logiciels sont prévues afin de suivre l'évolution technologique et permettre de produire des documents électroniques dans des formats entièrement compatibles avec les versions de logiciels utilisés.

De plus, le poste de travail est exempt de logiciels piratés et est équipé d'un logiciel antivirus. Ce logiciel antivirus est actif en tout temps lorsque le poste est lié au réseau local du Ministère. Les mises à jour des définitions virales sont installées dans les deux jours suivant leur publication par le fabricant.

Pour des raisons de sécurité, il est interdit à la ressource du prestataire de services d'entretenir des communications à partir de son poste de travail par le biais d'un réseau autre que celui utilisé par le Ministère, lorsque le poste de travail du prestataire de service est lié au réseau local du Ministère.

Le tableau suivant présente les logiciels de base présentement utilisés pour tous les postes de travail de tous les profils :

Catégorie de logiciel	Application
Système d'exploitation	Windows 10 Professionnel ou Entreprise
Traitement de texte	Word (Office 365)
Chiffrier électronique	Excel (Office 365)
Présentation	PowerPoint (Office 365)
Bases de données	Access (Office 365)
Messagerie, calendrier et réservation de salles	Outlook (Office 365)
Documentation	Onenote (Office 365)
Fureteurs	Un des 3 navigateurs Web suivants : Google Chrome, Mozilla Firefox ou Edge. L'utilisation de Google Chrome est recommandée.
Antivirus	
Graphiques	Visio 365
Lecteur de PDF	Acrobat Reader DC 2019, 2021
Logiciel de développement	Java 1.8.0.XXX
Logiciel de développement	Prévoir une licence Jira pour se brancher aux projets du MFA
Logiciel de développement	JRE 8
Gestion de accès	CheckPointMobileAgent 800.007.040

DP-2.3.4.3 Assistance technique

L'assistance technique du MCN auprès du fournisseur de services du Ministère inclus le branchement pour établir la connexion au réseau pour un poste de travail physique ou virtuel opérant avec le système d'exploitation Windows 10. De plus, l'installation et la configuration liée aux postes de travail, aux logiciels et à tout autre équipement est effectuée par le Ministère.

DP-2.3.5 Règles de sécurité destinées aux ressources du prestataire de services

Le prestataire de services s'assure que les ressources qui seront affectées à l'exécution du mandat ont pris connaissance et ont signé le document « Règles de sécurité du client » présenté à la DP-ANNEXE 2 de la présente demande de prix. L'annexe signée est remise au représentant désigné du client avant l'affectation de la ressource au mandat.

DP-2.3.6 Rapports d'étape

Non applicable

DP-2.3.7 Rencontres entre le donneur d'ouvrage et le prestataire de services

Le représentant du prestataire de services participera à une rencontre hebdomadaire ou sur demande, avec le directeur de la Direction des projets spéciaux ou tout autre personne qui sera désignée en son nom. Lors des rencontres il y aura suivi :

- Des demandes d'intervention
- De la facturation;
- Des besoins à venir;
- De l'affectation des ressources;
- Des ressources de remplacement;
- D'autres sujets pertinents au mandat.

DP-2.3.8 Modalités de suivi d'exécution

Un contrôle périodique d'avancement des activités de la DI est effectué par le responsable des demandes d'intervention du Ministère, en collaboration avec le représentant du prestataire de services.

Tout changement à la portée, à l'échéancier, aux hypothèses de travail ou encore aux contraintes doit être documenté et déposé au responsable des demandes d'intervention concerné par le représentant du prestataire de services afin que des mesures soient prises en regard de ce changement.

De façon hebdomadaire, les ressources du prestataire de services doivent enregistrer au système de gestion des efforts du Ministère, les efforts consacrés à chaque activité ou bien livrable qui leur sont assignés. Ces données sont essentielles à la reddition de comptes et à la banque de connaissances du Ministère. Aucune

facture ne sera payée tant que cette activité ne sera pas réalisée à la satisfaction du Ministère.

DP-2.3.9 Processus de réception et d’approbation des biens livrables ou des services rendus

Le prestataire de services demeure en tout temps responsable de la qualité de ses biens livrables et de la satisfaction complète du Ministère face à ses services.

Le prestataire de services doit réaliser les travaux confiés en respectant les échéanciers et doit atteindre les résultats escomptés. Le prestataire de services doit s’assurer de la qualité des documents produits et voir à faire approuver tous les biens livrables exigés. Les travaux réalisés par le prestataire de services doivent être approuvés par le Ministère avant qu’ils ne soient facturés. Le Ministère se réserve le droit de refuser en tout ou en partie, des travaux qui ne sont pas effectués conformément aux exigences prévues dans les documents.

DP-2.3.10 Modalités de remplacement de ressources

DP-2.3.10.1 Remplacement de ressources

Si le prestataire de services doit remplacer une ressource présentée en réponse à la demande de prix ou en fonction, il doit proposer une ressource de remplacement avec curriculum vitae à l’appui à la satisfaction du Ministère.

Le Ministère se réserve le droit de demander le remplacement d’une ressource proposée par le prestataire de services si celle-ci ne satisfait pas notamment aux exigences pour la réalisation du mandat (exemples : travail insatisfaisant, qualité du français écrit et parlé, absence prolongée ou répétée, ou autre raison majeure).

La ressource proposée, doit répondre aux exigences décrites à l’article DP-2.2.2.2 de la présente demande de prix à la satisfaction du Ministère.

Pour toute nouvelle ressource présentée, le curriculum vitae doit être joint, accompagné du formulaire « Déclaration sous serment sur la véracité de l’information contenue dans le curriculum vitae des ressources présentées », présenté à la DP-Annexe 3, dûment signé devant un commissaire à l’assermentation, dans lequel le nom de la ou des nouvelles ressources doit apparaître.

L’entrée en fonction de la ressource de remplacement devra s’effectuer à la date de début prévue au formulaire approuvé par le Ministère.

DP-2.3.10.2 Délai de réponse – Remplacement de ressources

Lorsque le Ministère formule une demande de remplacement, le prestataire dispose de cinq jours ouvrables suivant la réception du formulaire pour proposer une ressource de remplacement.

Lorsque le prestataire de services a connaissance qu’une ressource deviendra non-disponible en cours de contrat, il dispose de cinq jours ouvrables à compter de la

date de connaissance pour formuler une demande de remplacement et proposer une ressource de remplacement.

Pour toute autre demande de remplacement, le Ministère se réserve deux jours ouvrables pour l'analyse de la ressource de remplacement.

Pour formuler toute demande de remplacement de ressources, le formulaire « Remplacement d'une ressource » du Ministère présenté à la DP-Annexe 6 de la présente demande de prix doit être dûment complété par le prestataire de services ou le Ministère.

DP-2.3.10.3 Transfert de connaissances

Les détails concernant les modalités du transfert de connaissances doivent être présentés au formulaire « Demande de remplacement de ressources » à l'annexe DP-Annexe 6. Ces modalités doivent être approuvées par le ministère.

Lors du remplacement d'une personne déjà affectée au mandat, une période d'un minimum de cinq jours ouvrables devra être assurée pour effectuer le transfert de connaissances vers la ressource de remplacement dès que celle-ci entre en fonction. Les deux ressources devront être présentes pour l'exécution du mandat, et ce, pendant toute la période de transfert de connaissances. Le Ministère, à sa pleine discrétion, peut accepter une durée plus courte pour la période de transfert de connaissances selon son appréciation du niveau de connaissance de la ressource de remplacement.

Le prestataire de services assume les frais relatifs au transfert de connaissances et à la prise de connaissances de la ressource de remplacement, et ce, pendant la période de transition.

DP-2.3.10.4 Pénalités applicables

À l'article CS 7.1 « Remplacement de ressources » du contrat spécifique, la pénalité sera de 500,00 \$ par jour.

À l'article CS 7.2 « Ressource ne satisfaisant pas aux exigences du mandat » du contrat spécifique, la pénalité sera de 500,00 \$ par jour.

À l'article CS 7.3 « Date d'entrée en fonction » du contrat spécifique, la pénalité sera de 500,00 \$ par jour.

À l'article CS 7.4 « Non-respect de la période de transfert de connaissance » du contrat spécifique, la pénalité sera de 500,00 \$ par jour.

DP-2.3.10.5 Suspension des travaux

Le Ministère peut en tout temps suspendre, en totalité ou en partie, l'exécution du présent contrat. Pour ce faire, le Ministère doit aviser le prestataire de services par écrit 10 jours avant la date prévue pour la suspension.

Le prestataire de services doit cesser les travaux faisant 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 10 jours suivants, la réception d'un avis écrit du ministère à cet effet, le prestataire de services doit reprendre et poursuivre les travaux, conformément aux dispositions du contrat à l'exception du délai d'exécution qui est prolongé d'une période égale à la durée de suspension des travaux.

Le Ministère paie au prestataire tous les frais de conservation que la suspension des travaux a occasionné. Le prestataire n'a toutefois droit à aucune autre indemnité pour dommages subis en raison de la suspension.

DP-2.4 CONDITIONS STANDARDS DU CONTRAT SPÉCIFIQUE

Outre les besoins décrits par le Ministère dans la présente demande de prix, le prestataire doit prendre connaissance du gabarit de contrat spécifique joint à l'envoi et considérer toutes conditions standards s'y trouvant pour établir son prix.

DP-2.5 BESOINS SUPPLÉMENTAIRES DU CLIENT

Non applicable

DP-ANNEXE 1 BORDEREAU DE PRIX

Le prestataire de services soumet les taux journaliers pour l'exécution du contrat qui inclut tous les autres frais, coûts ou dépens que ce soit :

CLASSIFICATION TYPES DE PROFIL	NOMBRE DE JP ESTIMÉ	TAUX JOURNALIE R	SOUS-TOTAL
1. Analyste fonctionnel (1 ressource)	200	×	=
2. Analyste d'affaires (1 ressource)	100	×	=
3. Analyste assurance- qualité (2 ressources)	350	×	=
4. Responsable technique Salesforce (Tech lead (1 ressource))	125	×	=
5. Intégrateur Salesforce (10 ressources)	1350	×	=
6. Analyste organique (3 ressources)	300	×	=
7. Analyste Salesforce (3 ressources)	400	×	=
TOTAL			*

* Montant *excluant les taxes*.

TPS/TVH	
TVQ	
TOTAL des taxes (à titre indicatif seulement)	

DP-ANNEXE 2 RÈGLES DE SÉCURITÉ DU CLIENT

Service ou actif	Règles de sécurité
1. <i>Contrôle d'accès aux édifices et aux locaux</i>	- Porter votre carte d'accès sur vous, en tout temps, dans les locaux du Ministère; - Présenter votre carte d'accès à la demande de l'équipe responsable de la sécurité physique, des agents de sécurité ou tout autre membre du Ministère; - Conserver votre carte en lieu sûr; - Avertir immédiatement votre représentant désigné du Ministère en cas de perte de votre carte d'accès; - Ne pas faire entrer ou sortir une personne grâce à votre carte d'accès lors de vos déplacements dans les locaux du Ministère.
2. <i>Accès logiques</i>	- Aviser votre représentant désigné au contrat lorsque certains de vos droits d'accès ne sont plus nécessaires dans la poursuite de vos activités; - Utiliser vos privilèges d'accès aux seules fins pour lesquelles ils ont été accordés dans le cadre de vos activités,
3. <i>Identification</i>	- S'identifier en tout temps sur les lieux de travail et dans le cadre de vos activités du Ministère.
4. <i>Authentification</i>	- Garder confidentiel votre mot de passe; - Choisir un mot de passe robuste suivant minimalement les règles établies par le Ministère; - Ne pas cocher la case de mémorisation du mot de passe apparaissant dans certains logiciels et ne pas écrire votre mot de passe pour le retenir sans mesures de protection.
5. <i>Poste de travail</i>	- Ne jamais permettre à quiconque d'utiliser votre session de travail permettant l'accès aux infrastructures du Ministère; - Utiliser une version actuelle d'un antivirus avec un fichier de signatures mis à jour dès sa publication sur Internet, utiliser un pare-feu et un anti-espiogiciel; - Toujours verrouiller ou fermer votre session de travail lorsque vous vous éloignez de votre poste de travail; - Protéger en tout temps l'écran des regards indiscrets lorsque vous manipulez des informations organisationnelles appartenant au Ministère; - Signaler, sans délai, à votre représentant désigné au contrat la perte ou le vol de votre ordinateur notamment si ce dernier contient des informations organisationnelles appartenant au Ministère; - Prendre les dispositions nécessaires pour préserver la sécurité de l'infrastructure du Ministère.
6. <i>Réseau local</i>	- Ne pas communiquer ou permettre que soient communiqués à quiconque des renseignements facilitant ou permettant l'accès non autorisé au réseau; - Ne pas contourner les services de sécurité (ex. pare-feu, canal VPN); - Ne pas utiliser les infrastructures du Ministère pour son usage personnel; - Ne pas installer de réseaux ou bornes sans fil (notamment WIFI, WIMAX, cellulaires ou autres) dans l'infrastructure du Ministère; - Aviser votre représentant désigné au contrat, en cas de doute quant à la sécurité dans l'utilisation de l'infrastructure du Ministère.
7. <i>Internet</i>	- Ne pas essayer de contourner les règles de filtrage de navigation Internet; - Ne pas partager, télécharger ou copier des logiciels, des fichiers exécutables, des scripts, des jeux ou tout autre fichier susceptible de nuire au fonctionnement ou à la sécurité des infrastructures du Ministère; - Ne pas diffuser sur Internet une adresse électronique du Ministère; - Ne pas accepter d'offres spontanées en provenance d'Internet lorsque vous êtes branchés sur l'infrastructure du Ministère.
8. <i>Courriel</i>	- Ne pas utiliser la boîte courriel fournie par le Ministère à des fins personnelles ou à des mandats autres que ceux du Ministère; - Respecter le modèle de signature normalisée mis en place au Ministère; - Utiliser seulement l'adresse de courriel appartenant au Ministère lors des communications effectuées en son nom; - Ne jamais utiliser votre adresse courriel personnelle ou celle d'un prestataire de services pour échanger des informations organisationnelles du Ministère; - Ne jamais ouvrir et faire suivre les courriels et les pièces jointes acheminés par un expéditeur inconnu et qui ne s'inscrivent pas dans un contexte connu et strictement professionnel.
9. <i>Sauvegarde et destruction des</i>	- S'assurer de laisser à la fin de son mandat, une copie des informations organisationnelles ainsi que la boîte courriel du Ministère sur un répertoire partagé identifié par votre représentant désigné du Ministère;

Service ou actif	Règles de sécurité
<i>informations</i>	- Détruire les documents organisationnels par déchiquetage ou les déposer dans les bacs sécurisés à la fin de votre mandat; - Ne pas conserver d'informations organisationnelles sur l'infrastructure ou sur un service Web autre que ceux appartenant au Ministère.
<i>10. Impression</i>	- Utiliser le service d'impression sécurisé par défaut; - Récupérer immédiatement les documents confidentiels du Ministère imprimés.
<i>11. Télécopie</i>	- Ne pas télécopier de l'information confidentielle du Ministère.
<i>12. Accès à distance</i>	- Utiliser les logiciels autorisés par le Ministère pour accéder à distance à son infrastructure, si nécessaire à la réalisation de votre mandat; - S'assurer que le travail à distance s'effectue dans un contexte permettant de préserver la confidentialité de l'information apparaissant à l'écran, ainsi que de la saisie du mot de passe; - Fermer votre session de travail à distance, lorsque la connexion n'est plus utilisée.
<i>13. Support amovible</i>	- Utiliser un support amovible pourvu de mécanismes de chiffrement respectant les règles établies par le Ministère; - Signaler sans délai la perte ou le vol de support amovible renfermant des informations organisationnelles du Ministère; - Remettre au représentant désigné du Ministère tout support amovible trouvé et ne pas tenter de le brancher ou essayer d'en lire le contenu.

Règles spécifiques de sécurité

Le Ministère fournit un poste de travail (ordinateur de table, portable ou virtuel) au personnel des prestataires de services. À cet égard, les règles de sécurité suivantes doivent être respectées afin de ne pas contourner ou altérer les mécanismes de sécurité mis en place au Ministère :

- Respecter la configuration technologique du poste de travail;
- Ne pas laisser une personne non autorisée utiliser le poste de travail;
- Brancher obligatoirement votre ordinateur portable au réseau au moins une fois par semaine, afin que les mises à jour et les correctifs des systèmes d'exploitation et logiciels fournis par le Ministère soient appliqués;
- S'assurer que les informations organisationnelles appartenant au Ministère sur le poste de travail sont aussi enregistrées sur son infrastructure;
- Retirer de votre poste de travail, le cas échéant, les logiciels fournis par le Ministère à la fin du mandat;
- Signaler immédiatement la perte d'un poste de travail e à votre représentant désigné du Ministère.

Engagement du respect des règles de sécurité du Ministère de la Famille

Je soussigné(e) _____, exerçant mes fonctions au sein de
(Nom de la personne)

_____, déclare formellement avoir pris connaissance des
règles de sécurité en vigueur au Ministère de la Famille et de s'y conformer :
(Nom du prestataire de services)

ET J'AI SIGNÉ À _____
CE _____ JOUR DU MOIS DE _____ DE L'AN _____

(Signature du déclarant ou de la déclarante)

Remettre au représentant désigné du ministre

2017-11

**DP-ANNEXE 3 DÉCLARATION SOUS SERMENT SUR LA VÉRACITÉ DE
L'INFORMATION CONTENUE DANS LE CURRICULUM VITÆ DES
RESSOURCES PRÉSENTÉES**

Déclaration sous serment sur la véracité de l'information contenue dans le curriculum vitæ des ressources présentées

Nom du prestataire de services :	
Nom de(s) la ressource(s) : <i>(inscrire seulement un nom de personne par ligne; ajouter des lignes au besoin)</i>	
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Section à remplir par le du prestataire de services (déclarant) Je, soussigné, _____ déclare solennellement que tous les renseignements contenus dans les curriculum vitæ (CV) des personnes identifiées ci-haut sont véridiques et avoir pris connaissance des conséquences que pourrait entraîner une fausse déclaration, notamment le remboursement par le fournisseur de toute somme versée par le client en lien avec le travail effectué par une ressource, si les renseignements fournis dans son CV sont inexacts et ne respectent pas les exigences formulées par le client. Signé à _____, le _____. _____ Signature du représentant du prestataire de services dûment autorisé _____ Nom du prestataire de services
Il est possible, sur le site du ministère de la Justice, de consulter le Registre des commissaires et de faire une recherche par code postal afin d'identifier un commissaire à l'assermentation et également de vérifier la validité de l'autorisation de ce dernier. https://www.assermentation.justice.gouv.qc.ca/ServicesPublics/Accueil.aspx Prenez note que les avocats et notaires sont d'office autorisés à faire prêter serment et il leur est demandé d'inscrire le numéro de membre de leur ordre professionnel à la rubrique « Numéro du commissaire ».
Section à remplir par le Commissaire à l'assermentation Déclaré solennellement devant moi à _____, le _____. _____

Signature du commissaire à l’assermentation
_____ Numéro du commissaire

DP-ANNEXE 4

DOCUMENTS À JOINDRE À LA RÉPONSE DU PRESTATAIRE DE SERVICES

☐	L’attestation de Revenu Québec délivrée et valide avant la date et l’heure limite fixées pour la réception de la réponse à la demande de prix, si le prestataire a un établissement au Québec.
☐	L’autorisation de contracter délivrée par l’Autorité des marchés publics (AMP) si la réponse à la demande de prix comporte une dépense égale ou supérieure au montant déterminé par le gouvernement (1 M\$) au regard de l’obligation de détenir une autorisation de contracter (si applicable) au moment du dépôt de la réponse.
☐	Certificat d’enregistrement du système de qualité dans le domaine des technologies de l’information qui est conforme à la norme ISO 9001 : 2015 au moment du dépôt de la réponse
☐	Preuve d’assurance responsabilité civile.
☐	Attestation ou certificat émis par l’Office québécois de la langue française.
☐	Le formulaire « Déclaration sous serment sur la véracité de l’information contenue dans le curriculum vitæ des ressources présentées », dûment rempli et signé devant un commissaire à l’assermentation, dans lequel doit apparaître le nom de chaque ressource pour laquelle un curriculum vitæ est fourni (DP-ANNEXE 3).
☐	Curriculum vitae des ressources recherchées
☐	Preuve de certification demandée à l’article DP-2.2.2

DP-ANNEXE 5 FORMULAIRE DE NON-PARTICIPATION

Tout prestataire de services ayant reçu le présent document et qui choisit de ne pas présenter de réponse doit transmettre le formulaire ci-dessous **obligatoirement**.

QUESTIONNAIRE DE NON-PARTICIPATION					
Si votre entreprise ne participe pas à la demande de prix, veuillez remplir et retourner le présent questionnaire en indiquant les raisons qui expliquent votre non-participation. Nom de l'entreprise: _____ Adresse postale: _____ _____ Téléphone: _____ <i>(Veuillez cocher une des cases suivantes.)</i> <table border="1"> <tr> <td style="text-align: center; width: 10%;"> ☐ </td> <td> Nous n'avons pas eu le temps d'étudier votre demande de prix et de préparer notre proposition dans le délai alloué. </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> ☐ </td> <td> Votre demande de prix ne permet pas d'y répondre pour les raisons suivantes : (spécifiez, à titre d'exemples : participation en cours à X autres demandes pour la même période visée, enjeux liés à X dans la demande de prix, la nature du besoin ne cadre pas avec l'expertise de nos ressources disponibles, etc.) _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ </td> </tr> </table>		☐	Nous n'avons pas eu le temps d'étudier votre demande de prix et de préparer notre proposition dans le délai alloué.	☐	Votre demande de prix ne permet pas d'y répondre pour les raisons suivantes : (spécifiez, à titre d'exemples : participation en cours à X autres demandes pour la même période visée, enjeux liés à X dans la demande de prix, la nature du besoin ne cadre pas avec l'expertise de nos ressources disponibles, etc.) _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
☐	Nous n'avons pas eu le temps d'étudier votre demande de prix et de préparer notre proposition dans le délai alloué.				
☐	Votre demande de prix ne permet pas d'y répondre pour les raisons suivantes : (spécifiez, à titre d'exemples : participation en cours à X autres demandes pour la même période visée, enjeux liés à X dans la demande de prix, la nature du besoin ne cadre pas avec l'expertise de nos ressources disponibles, etc.) _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____				
Nom (en lettres moulées):					
Fonction:					
Signature:					

S'il vous plaît, retourner ce formulaire par courriel à l'adresse contrats@mfa.gouv.qc.ca

Note importante : L'information contenue dans ce questionnaire sert à connaître les raisons ayant mené une entreprise à ne pas présenter de réponse dans le cadre de la demande de prix malgré l'obtention des documents.

DP-ANNEXE 6 DEMANDE DE REMPLACEMENT D’UNE RESSOURCE

NUMÉRO DU CONTRAT : 2024-047	
TITRE DU CONTRAT :	
N° Demande d’intervention :	
N° Demande de remplacement :	
1. DESCRIPTION DE LA DEMANDE	
(Nom de la ressource, date du départ et rôle)	
Mme/M. xx, rôle, a terminé son mandat au MFA le JJ MOIS AAAA.	
2. JUSTIFICATIF ET MODALITÉS DU REMPLACEMENT	
a) Justification (Raisons / Nécessité du changement) :	
Le départ du rôle nécessite son remplacement immédiat.	
b) Modalités du remplacement	
Transfert et prise de connaissances (conformément à l’annexe X du Contrat)	
Lors du remplacement d’une ressource en cours de réalisation d’un mandat, il est considéré qu’une période de « transfert de connaissances » est requise pour permettre à la ressource de remplacement de se familiariser avec le mandat et de prendre connaissance du ou des dossiers selon le cas. Cette période est de cinq jours ouvrables dans le cadre du présent contrat.	
La rémunération de la personne de remplacement, durant cette période de transfert de connaissances, sera aux frais du prestataire de services.	
Date d’entrée en fonction souhaitée :	
3. RESSOURCE PROPOSÉE	
Nom de la ressource :	
Date d’entrée en fonction :	
Référence :	
4. SIGNATURES DES PARTIES	
Signataire du représentant du Ministère de la Famille	
Par :	
Nom	Date
Directrice des projets spéciaux	
Par :	

Nom	Date
Directrice générale de la transformation numérique	
Signataire du représentant du prestataire de services	
Par :	
Nom	Date

DP-ANNEXE 7 DEMANDE D’INTERVENTION

NUMÉRO DU CONTRAT : 2024-047					
TITRE DU CONTRAT :					
N° Demande d’intervention :		DI-XXX			
SECTIONS À REMPLIR PAR LE MINISTÈRE					
Responsable de l’intervention :					
Nom du volet :					
Profil demandé :		Lieu de travail :			
Description des besoins, des objectifs et des particularités : • Le contexte du mandat; • Les objectifs poursuivis; • La portée du mandat; • Éléments de risque et facteurs de succès; • Le nombre d’heures ou de jours estimés pour la réalisation complète et entière du mandat.					
Description des travaux et des biens livrables : • La méthodologie utilisée, le cas échéant; • Les parties prenantes (différents intervenants); • Les résultats (livrables) attendus.					
Expertise requise : • Le type et le nombre de ressources requis. <u>Exigences de la section DP-2.2.2.2</u>					
Échéancier : • La durée de l’intervention; • Date de début et de fin de l’intervention.					
SECTIONS À REMPLIR PAR LE PRESTATAIRE DE SERVICES					
Nom du prestataire de services :					
Stratégie de réalisation :					
Approche pour l’intégration du projet, notamment les planifications spécifiques :					
Planification détaillée et échéance :					
Équipe proposée et honoraires					
<u>Mode A : à taux journalier</u>					
Nom de la ressource	Nombre de jours estimés		Taux journalier		Sous-total
		X		=	
TOTAL					Auquel s’ajoute, le cas échéant, le montant correspondant aux taxes de vente applicables
<u>Mode B : avec engagement de résultats (forfaitaire)</u>					

Catégorie	Nombre de jours estimés		Taux journalier		Sous-total
Profil 1		X		=	
Profil X		X		=	
TOTAL					Auquel s'ajoute, le cas échéant, le montant correspondant aux taxes de vente applicables
PRÉPARÉE PAR : _____					DATE : _____
APPROUVÉE PAR : _____					DATE : _____
APPROBATION DU MINISTÈRE LES SIGNATURES TRANSMISES PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE SONT RÉPUTÉES À TOUTE FIN COMME LA SIGNATURE ORIGINALE DE LA PRÉSENTE DEMANDE D'INTERVENTION.					
APPROUVÉE PAR : _____					DATE : _____
APPROUVÉE PAR : _____					DATE : _____
APPROUVÉE PAR : _____					DATE : _____

1. BORDEREAU DE PRIX

DP-ANNEXE 1 BORDEREAU DE PRIX

Le prestataire de services soumet les taux journaliers pour l'exécution du contrat qui inclut tous les autres frais, coûts ou dépens que ce soit :

CLASSIFICATION TYPES DE PROFIL	NOMBRE DE JP ESTIMÉ	TAUX JOURNALIER	SOUS-TOTAL
1. Analyste fonctionnel (1 ressource)			
2. Analyste d'affaires (1 ressource)			
3. Analyste assurance-qualité (2 ressources)			
4. Responsable technique Salesforce (Tech lead (1 ressource))			
5. Intégrateur Salesforce (10 ressources)			
6. Analyste organique (3 ressources)			
7. Analyste Salesforce (3 ressources)			

TOTAL 3 084 200,00 \$ *

* Montant *excluant les taxes*.

TPS/TVH 154 210,00 \$

TVQ 307 648,95 \$

TOTAL destaxes (à titre indicatif seulement)	461 858,95 \$
--	---------------

CONTRAT SPÉCIFIQUE EN INFONUAGIQUE
GRÉ À GRÉ
OFFRES INFONUAGIQUES DE COLLABORATION ET BUREAUTIQUE
NUMÉRO DU CONTRAT : 2023-023

ENTRE

La ministre de la Famille, pour et au nom du gouvernement du Québec, représenté par Mme Julie Blackburn, sous-ministre, dûment autorisée en vertu des Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine à l'égard de la famille (RLRQ, c. M-17.2, r.3) dont les bureaux sont situés au 425, Jacques-Parizeau, 4ième étage, Québec (Québec), G1R 4Z1;

ci-après appelé « client » ;

ET

Salesforce.com Canada Corporation, personne morale légalement constituée dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est 1163166797, ayant son siège social au 1741, Lower Water St, bureau 600, Halifax (Nouveau-Brunswick) B3J 0J2, agissant par M. Matthew Fagan, Directeur - Enterprise Sales Operations, dûment autorisé ainsi qu'il le déclare;

ci-après appelé « fournisseur ».

Section réservée au Courtier

Validé le :
2023-07-26
Date

Par :


Signature

CS-1 OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat spécifique, ci-après appelé « contrat », vise l’acquisition de gré à gré par le client, auprès du fournisseur ayant conclu une entente-cadre avec le ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN), en vertu de l’article 48 du Règlement sur les contrats des organismes publics en matière de technologies de l’information (chapitre C-65.1, r.5.1), de l’offre ou des offres infonuagiques indiquées à l’article CS-6 afin d’utiliser l’infonuagique.

Le MCN, dans le cadre du présent contrat, est désigné par le terme « Courtier ».

CS-2 INTERPRÉTATION

Documents contractuels

Les documents contractuels sont les suivants :

- 1) Le contrat spécifique;
- 2) Les annexes du contrat spécifique :
 - CS-Annexe A : Annexe modificative
 - CS-Annexe B : Conditions contractuelles du fournisseur
 - CS-Annexe 1 : Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès du client relativement au présent contrat
 - CS-Annexe 2 : Absence d’établissement au Québec
 - CS-Annexe 3 : Engagement de confidentialité
 - CS-Annexe 4 : Fiche d’information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels
 - CS-Annexe 5 : Attestation de destruction des renseignements personnels
 - CS-Annexe 6 : Programme d’obligation contractuelle (égalité en emploi)
 - CS-Annexe 7 : Fiche et grille d’évaluation de rendement du fournisseur
 - CS-Annexe 8 : Fiche du fournisseur du Catalogue

Le fournisseur reconnaît avoir reçu une copie de l’ensemble de ces documents, les avoir lus et consent aux conditions qui y sont énoncées.

Le présent contrat spécifique constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au présent contrat est réputée nulle et sans effet. Il est constitué des seuls éléments qui y sont énumérés, et ce, malgré toute autre disposition à l’effet contraire émanant d’autres documents ou contrats du fournisseur.

Dans le présent contrat spécifique, les expressions « conditions contractuelles du fournisseur » ou « conditions du fournisseur » désignent les conditions prévues à l’annexe CS-Annexe B.

Lois applicables et tribunal compétent

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

Tout recours exercé dans le cadre du présent contrat doit être intenté dans le district judiciaire de Montréal.

CS-3 REGROUPEMENT DES FOURNISSEURS (CONSORTIUM)

Lorsque des fournisseurs désirent former un regroupement, les règles suivantes s’appliquent selon que la structure du regroupement soit juridiquement organisée ou non juridiquement organisée.

- DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE L’ORGANISME PUBLIC RELATIVEMENT AU PRÉSENT CONTRAT

Structure juridiquement organisée

Une seule déclaration doit être remplie et signée, soit la déclaration du regroupement de fournisseurs.

Structure non juridiquement organisée

Chaque fournisseur composant le regroupement devra remplir et signer sa propre déclaration.

- PROGRAMME D’OBLIGATION CONTRACTUELLE (ÉGALITÉ EN EMPLOI)

Structure juridiquement organisée

Les règles relatives à la détention d’une attestation d’engagement à un programme d’accès à l’égalité en emploi devront être appliquées par l’entité issue du regroupement organisé.

Structure non juridiquement organisée

Chaque fournisseur membre du regroupement dont l’entreprise compte plus de 100 employés doit détenir l’attestation d’engagement à un programme d’accès à l’égalité en emploi.

- ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

Structure juridiquement organisée

Une seule attestation de Revenu Québec doit être fournie, soit l’attestation du regroupement de fournisseurs.

Structure non juridiquement organisée

Chaque fournisseur composant le regroupement devra fournir sa propre attestation. Si un fournisseur composant le regroupement n’est pas en mesure de fournir l’attestation, le regroupement de fournisseurs sera considéré inadmissible.

- RESPONSABILITÉ ET POUVOIR DE SIGNATURE

Structure juridiquement organisée

Les règles relatives au pouvoir de signature peuvent varier selon que le fournisseur est une personne morale ou une société en nom collectif ou en commandite.

Structure non juridiquement organisée

Les fournisseurs faisant partie d’un tel regroupement sont solidairement responsables de l’exécution du contrat et du respect des termes, obligations, conditions et spécifications qu’il contient.

Seul le ou les signataires de l’entente-cadre doivent signer le contrat ou en autoriser spécifiquement la signature par l’un ou l’autre.

Les indications et directives sont transmises à l’interlocuteur nommé à l’entente-cadre.

Le fournisseur qui agit comme interlocuteur désignera à la signature du contrat une personne pour agir comme représentant désigné du regroupement pour l’exécution du contrat. Le client se réserve la possibilité d’exiger que la personne identifiée pour agir comme représentant soit remplacée si des difficultés surviennent dans l’exécution du contrat du fait, par exemple, du manque de collaboration du représentant avec le client.

- POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L’EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L’ADMINISTRATION

Structure juridiquement organisée

Les règles relatives à la détention d’un document délivré par l’Office québécois de la langue française attestant le respect de cette exigence devront être appliquées par l’entité issue du regroupement organisé.

Structure non juridiquement organisée

Chaque fournisseur membre du regroupement dont l’entreprise compte plus de 50 employés doit détenir un document délivré par l’Office québécois de la langue française attestant le respect de cette exigence.

CS-4 REPRÉSENTANTS DES PARTIES

Le client, aux fins de l’application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne la personne identifiée ci-dessous, pour le représenter. De même, le fournisseur désigne les personnes identifiées ci-dessous, pour le représenter.

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

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 coordonnées suivantes :

Représentant du client : Mme Diana Petrusca Vasilica Directrice générale Direction générale de la transformation numérique 600, rue Fullum, 2e étage Montréal (Québec) H2K 4S7 Téléphone : 514 873-7200 x86201 Courriel : diana.petruscavasilica@mfa.gouv.qc.ca	Représentant du fournisseur : M. Michel Carbonneau Chargé de comptes stratégiques 10, Bay Street, suite 400 Toronto (Ontario) M5J 2R8 Téléphone : 418-456-0868 Courriel : mcarbonneau@salesforce.com Personne responsable de la protection des renseignements personnel: Mme Lindsey Finch Salesforce Data Protection Officer (Salesforce Privacy Team) Salesforce.com Canada Corporation Salesforce Tower, 415 Mission St, 3rd Floor, San Francisco, CA 94105, USA Téléphone :1-844-287-7147 Courriel : privacy@salesforce.com
--	---

Si un remplacement était rendu nécessaire ou pour tout changement d’adresse, le fournisseur ou le client en avisera l’autre partie dans les meilleurs délais.

CS-5 ADMISSIBILITÉ DU FOURNISSEUR

Le défaut du fournisseur de respecter l’une ou l’autre de ces conditions le rend inadmissible et le contrat ne peut lui être attribué.

- 1) Le fournisseur ne doit pas être inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics, tel que spécifié à l’article CS-18 ;
- 2) Préalablement à la signature du contrat, le fournisseur doit avoir présenté au client tous les documents requis lesquels sont énumérés ci-après. Ceux-ci font partie intégrante du présent contrat :
 - a. Le document d’attestation de Revenu Québec tel que spécifié à l’article CS-14, si applicable ;
 - b. La preuve d’assurance responsabilité civile tel qu’indiqué à l’article CS-20 ;
 - c. Une attestation ou un certificat émis par l’Office québécois de la langue française du Québec, si applicable en vertu de l’article CS-25.
- 3) La « Déclaration concernant les activités de lobbying exercées auprès du client relativement au présent contrat » jointe à l’annexe « CS-ANNEXE 1 » doit être complétée et signée, si applicable;

- 4) Le formulaire « Absence d'établissement au Québec » joint à l'annexe « CS-ANNEXE 2 » doit être complété et signé, si applicable;
- 5) Le formulaire programme d'obligation contractuelle (égalité en emploi) de l'annexe « CS-ANNEXE 6 » doit être complété et signé, si applicable.

CS-6 OFFRES INFONUAGIQUES REQUISES

CS 6.1 IDENTIFICATION DES OFFRES ET DES QUANTITÉS

Numéro entente-cadre:	EC-025101				
No. Item	Description	Prix unitaire ou forfaitaire	Fréquence	Quantité	Sous-total
Année 1					
Commande initiale					
A-28	Public Sector Foundation - Enterprise Edition - inclus Licence et permis				
A-38	Business Rules Engine - Public Sector Foundation (3K calls)				
A-15	Salesforce Inbox				
	Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Logins				
	Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Members				
Total des composants principaux					
A-2	Premier Success Plan (18%)				
A-6	Sandbox (Full Copy) (14%)				
A-5	Sandbox (Partial Copy) (10%)				
A-3	Salesforce Shield (15%)				
A-45	Data Mask (7%)				
A-46	Privacy Center (10%)				
Total de l'année 1					1 497 500,80 \$
Année 2					
Commande initiale					
A-28	Public Sector Foundation - Enterprise Edition - inclus Licence et permis				
A-38	Business Rules Engine - Public Sector Foundation (3K calls)				
A-15	Salesforce Inbox				
	Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Logins				
	Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Members				
Total des composants principaux					
A-2	Premier Success Plan (18%)				
A-6	Sandbox (Full Copy) (14%)				
A-5	Sandbox (Partial Copy) (10%)				
A-3	Salesforce Shield (15%)				
A-45	Data Mask (7%)				
A-46	Privacy Center (10%)				
Total de l'année 2					1 617 880,97 \$

Année 3					
Commande initiale					
A-28	Public Sector Foundation - Enterprise Edition - inclus	Licence et permis			
A-38	Business Rules Engine - Public Sector Foundation (3K calls)				
A-15	Salesforce Inbox				
	Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Logins				
	Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Members				
Total des composants principaux					
A-2	Premier Success Plan (18%)				
A-6	Sandbox (Full Copy) (14%)				
A-5	Sandbox (Partial Copy) (10%)				
A-3	Salesforce Shield (15%)				
A-45	Data Mask (7%)				
A-46	Privacy Center (10%)				
Total de l'année 3					1 497 500,80 \$
Contingence					
					1 187 117,43 \$
Montant maximal du contrat					5 800 000,00 \$

Les offres incluent, entre autres, l’assistance technique, des dispositions d’entrée et de sortie, ainsi que du matériel de formation. Ces éléments sont documentés dans la fiche du fournisseur publiée au Catalogue d’offres infonuagiques.

CS 6.2 ÉCHÉANCIER D’ENTRÉE

À la suite de la signature du contrat par les deux parties, le fournisseur s’engage à rendre disponibles les abonnements prévus au contrat pour la commande initiale. Ensuite, il s’engage à rendre disponibles les quantités subséquentes sur demande du client.

CS 6.3 IDENTIFICATION DU CONSEILLER LOGICIEL

Non applicable.

CS-7 DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat débute à sa signature par les parties et a une durée de base de 12 mois. Si l’option de renouvellement est exercée, le contrat aura une durée maximale de 36 mois.

Au terme de la durée de base, le contrat sera automatiquement renouvelé aux mêmes conditions pour 2 périodes additionnelles consécutives de 12 mois, à moins que le client ne transmette au fournisseur 30 jours avant la date de renouvellement, un avis écrit l’informant de son intention de ne pas renouveler le contrat.

CS-8 PRIX

Le fournisseur sera rémunéré en fonction des prix prévus à la grille tarifaire incluse aux conditions contractuelles du fournisseur.

Le montant maximal du contrat, incluant la ou les périodes de renouvellement et excluant les taxes applicables, est fixé à 5 800 000,00 \$.

CS-9 INDEMNISATION

Le processus d’indemnisation applicable est celui prévu aux conditions contractuelles du fournisseur de l’annexe CS-ANNEXE B.

Une indemnisation ne pourra être un crédit qui aurait pour effet de prolonger le contrat au-delà de 36 mois.

CS-10 MODALITÉS DE PAIEMENT

Les paiements s’effectueront sur présentation d’une facture annuelle, selon les modalités décrites au présent article et, le cas échéant, selon les modalités décrites aux conditions contractuelles du fournisseur.

La facturation devra être acheminée à la personne désignée ci-après :

Adresse de facturation :
Mme Virginie Gagnon
425, Jacques Parizeau, 6ième étage
Québec (Québec), G1R 4Z1
Téléphone : 418 528-7100
Courriel : virginie.gagnon@mfa.gouv.qc.ca

Les factures devront contenir de façon générale l’information suivante : le numéro d’entente-cadre relié au contrat, les numéros d’items, les quantités, les prix unitaires ou les prix forfaitaires, la période de facturation, le numéro du contrat et le montant total.

Après vérification, le client verse les sommes dues au fournisseur dans les 30 jours qui suivent la date de réception d’une facture. Le client règle les factures conformément aux dispositions prévues au Règlement sur le paiement d’intérêts aux fournisseurs du gouvernement (RLRQ, chapitre C-65.1, r.8), le cas échéant.

Le client ne peut retenir les sommes dues au fournisseur à titre d’indemnisation. Le seul processus d’indemnisation applicable est celui prévu à l’article CS-9.

Le client se réserve le droit de procéder à toute vérification des factures déjà acquittées.

CS-11 APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ

Les biens et services requis et payés par le client avec les deniers publics pour son utilisation propre 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.

CS-12 LIEUX D’HÉBERGEMENT

Les lieux d’hébergement des données y incluant des renseignements personnels qui seront utilisés dans le cadre des offres sont ceux autorisés par le Courtier apparaissant au Catalogue d’offres infonuagiques.

Si en cours de contrat spécifique, le fournisseur souhaite ajouter ou modifier un ou des lieux d’hébergement, il devra en obtenir préalablement l’autorisation du Courtier comme stipulé à l’article EC-4.5.5 « Renseignements personnels hors Québec » de l’entente-cadre.

CS-13 DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DU CLIENT RELATIVEMENT AU PRÉSENT CONTRAT

À la signature du contrat, le fournisseur doit joindre le formulaire dûment rempli et signé « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès du client relativement au présent contrat » jointe à l’annexe « CS-ANNEXE 1 » du présent document.

CS-14 ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

Tout fournisseur ayant un établissement au Québec, pour tout contrat de 25 000 \$ ou plus, doit transmettre au ministre une attestation valide délivrée par l’Agence du revenu du Québec, nommée

Objet du contrat : Offres infonuagiques de collaboration et bureautique

Version du gabarit : 2.1

« Attestation de Revenu Québec ». Cette attestation du fournisseur est valide jusqu’à la fin de la période de trois mois qui suit le mois au cours duquel elle a été délivrée.

Dans le cas d’un consortium non juridiquement organisé, chacune des entreprises le composant ayant un établissement au Québec doit transmettre au ministre, avec la soumission, une « Attestation de Revenu Québec ».

Cette attestation indique que, à la date indiquée, le fournisseur a produit les déclarations et les rapports qu’il doit produire en vertu des lois fiscales et qu’il n’a pas de compte payable en souffrance à l’endroit du ministre du Revenu du Québec, notamment lorsque son recouvrement a été légalement suspendu ou lorsque des dispositions ont été convenues avec lui pour en assurer le paiement et qu’il n’est pas en défaut à cet égard.

Un fournisseur qui transmet une attestation de Revenu Québec contenant des renseignements faux ou inexacts, qui produit pour lui-même l’attestation d’un tiers ou qui déclare faussement qu’il ne détient pas l’attestation requise commet une infraction.

De plus, commet une infraction quiconque aide une personne, par un acte ou une omission, à contrevenir aux dispositions du paragraphe précédent ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, l’amène à y contrevenir.

Quiconque commet de telles infractions est passible d’une amende de 5 000 \$ à 30 000 \$ dans le cas d’une personne physique et de 15 000 \$ à 100 000 \$ dans les autres cas. En cas de récidive dans les cinq ans, le montant des amendes minimales et maximales prévues est doublé.

Un fournisseur dont l’entreprise est immatriculée au registre des entreprises doit, afin d’obtenir son attestation, utiliser les services électroniques clicSÉCUR, accessibles sur le site Internet de Revenu Québec à l’adresse suivante : <https://www.revenuquebec.ca/fr/attestation-de-revenu-quebec/>.

Le fournisseur qui est une entreprise individuelle et qui n’est pas immatriculé au registre des entreprises peut, afin d’obtenir son attestation, accéder à l’adresse : <https://www.info.clicsecur.gouv.qc.ca/entreprises/inscription-clicsecur-entreprises/inscription-entreprise-individuelle/>.

CS-15 ENGAGEMENT DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

CS 15.1 Définitions :

Renseignement confidentiel

Tout renseignement dont l’accès est assorti d’une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l’accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1) (Loi sur l’accès) ou par la Loi sur l’administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002), notamment un renseignement personnel, un renseignement contenu dans un dossier fiscal au sens de l’article 69 de la Loi sur l’administration fiscale, un renseignement ayant des incidences sur les relations intergouvernementales, sur les négociations entre organismes publics, sur l’économie, sur l’administration de la justice et la sécurité publique, sur les décisions administratives ou politiques ou sur la vérification.

Renseignement personnel

Un renseignement est personnel lorsqu’il concerne une personne physique et permet de l’identifier. Un tel renseignement est confidentiel et ne peut être communiqué à une autre personne sauf si la personne concernée par ce renseignement y consent ou que la loi permet sa divulgation.

CS 15.2 Engagement du fournisseur

- a) Les conditions contractuelles du fournisseur respectent chacune des dispositions applicables aux renseignements personnels et confidentiels ci-dessous énumérées; que ces renseignements soient communiqués au fournisseur dans le cadre de la réalisation de ce contrat ou qu’ils soient générés à l’occasion de sa réalisation. Les conditions contractuelles du fournisseur prévoient notamment que le fournisseur doit :**

Objet du contrat : Offres infonuagiques de collaboration et bureautique

Version du gabarit : 2.1

- 1) Informer son personnel des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente.
- 2) Rendre accessibles les renseignements personnels, au sein des membres de son personnel, uniquement à ceux qui ont qualité pour les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et sont utilisés aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou que la loi autorise leur utilisation.
- 3) Faire signer aux membres de son personnel, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, des engagements au respect de la confidentialité de ces renseignements.
- 4) Ne pas communiquer les renseignements personnels à qui que ce soit, sans le consentement de la personne concernée, sauf dans le cadre d'un sous-contrat ou d'un partenariat et selon les modalités prévues au paragraphe 14.
- 5) Soumettre à l'approbation du client le formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels de la personne concernée.
- 6) Utiliser les renseignements personnels uniquement pour la réalisation du contrat.
- 7) Recueillir un renseignement personnel, au nom du client, dans les seuls cas où cela est nécessaire à la réalisation du contrat et informer préalablement toute personne visée par cette cueillette de l'usage auquel ce renseignement est destiné, ainsi que des autres éléments mentionnés à l'article 65 de la Loi sur l'accès.
- 8) Prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels et confidentiels à toutes les étapes de la réalisation du contrat.
- 9) Informer, dans les plus brefs délais, le client de tout manquement aux obligations prévues aux présentes dispositions et de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels.
- 10) Fournir, à la demande du client, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et confidentiels et donner accès à toute personne désignée par le client, à la documentation, aux systèmes et aux données relatifs au contrat afin de s'assurer du respect des présentes dispositions.
- 11) Se conformer aux objectifs et aux exigences de sécurité de l'information prévus à l'entente-cadre.
- 12) Obtenir, dans un premier temps, l'autorisation écrite du Courtier et, le cas échéant, du client, avant de communiquer ou de transférer quelle que donnée que ce soit, même à des fins techniques, hors du Québec.
- 13) Lorsque la réalisation du présent contrat est confiée, en tout ou en partie, à un sous-contractant ou un partenaire et qu'elle comporte la communication de renseignements personnels et confidentiels par le fournisseur au sous-contractant ou au partenaire ou la cueillette de renseignements personnels et confidentiels par le sous-contractant ou le partenaire :
 - Soumettre à l'approbation du client la liste des renseignements personnels et confidentiels communiqués au sous-contractant ou au partenaire ;
 - Conclure un contrat avec le sous-contractant ou le partenaire stipulant les mêmes obligations que celles prévues aux présentes dispositions ;
 - Exiger du sous-contractant ou du partenaire qu'il s'engage à ne conserver, à l'expiration du sous-contrat ou du partenariat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, et à remettre au fournisseur, dans les 60 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, le client se réserve le droit de résilier le contrat intervenu avec le fournisseur. Pour ce faire, le client doit adresser un avis écrit de résiliation au fournisseur. La résiliation prend effet de plein droit à la date de réception de cet avis par le fournisseur.

- 14) Transmettre de façon sécuritaire les renseignements personnels ou confidentiels lorsque ceux-ci sont communiqués par courriel ou Internet. Ces renseignements doivent nécessairement faire l'objet d'un chiffrement ou être protégés par un dispositif de sécurité éprouvé. Si les renseignements personnels ou confidentiels sont acheminés par télécopieur, l'émetteur du document doit s'assurer que le récepteur est habilité à le recevoir et qu'il prendra toutes les mesures nécessaires à la protection de ces renseignements. Toutefois, les parties peuvent convenir entre elles de tout autre moyen, telle la remise en mains propres, la messagerie ou la poste recommandée en indiquant toujours sur l'enveloppe la mention « personnel et confidentiel ».

b) Le fournisseur devra :

Réaliser les conditions prévues à son offre au regard de la destruction des données selon les modalités qui y sont prévues en vertu des « Conditions contractuelles du fournisseur ».

- c) La fin du contrat ne dégage aucunement le fournisseur, le sous-contractant ou le partenaire de leurs obligations et engagements relatifs à la protection des renseignements personnels et confidentiels. Les principales dispositions applicables se retrouvent notamment à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, de même que dans d'autres lois prévoyant des régimes particuliers, qui peuvent être consultées à l'adresse suivante : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/>.**

CS-16 PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE (Égalité en emploi)

Ne s'applique pas.

CS-17 RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR

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

Le fournisseur s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour le client contre tous recours, réclamation, demande, poursuite et autre procédure pris contre lui par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

CS-18 REGISTRE DES ENTREPRISES NON ADMISSIBLES AUX CONTRATS PUBLICS (RENA) DÉFAUT D'EXÉCUTION DU CONTRAT – REGISTRE DES ENTREPRISES NON ADMISSIBLES

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

Le client peut, dans les 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 fournisseur 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 fournisseur 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.

CS-19 SOUS-CONTRAT (RENA ET AUTORITÉ DES MARCHÉS PUBLICS)

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

Le fournisseur 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 en cours d'exécution du contrat, le gouvernement oblige les fournisseurs à obtenir une autorisation de contracter et que le montant d'un sous-contrat est égal ou supérieur au seuil déterminé par le gouvernement, le fournisseur doit s'assurer que le sous-contractant est autorisé à contracter par l'Autorité des marchés publics.

Les sous-contractants doivent avoir fait l'objet d'une autorisation de la part du Courtier dans le cadre du processus de qualification des offres du fournisseur.
Les sous-contractants doivent avoir un établissement au Québec ou dans un des territoires visés par les accords intergouvernementaux applicables.

CS-20 ASSURANCE - RESPONSABILITÉ CIVILE

Le fournisseur a transmis, avant la signature du contrat, une preuve qu'il détient une assurance responsabilité civile pour un montant de deux millions de dollars.

Le fournisseur ayant sa place d'affaires à l'extérieur du Canada a aussi joint une lettre de son assureur qui confirme que son assurance responsabilité s'applique sur le territoire du Canada.

Le montant de l'assurance responsabilité est exprimé en dollars américain et il couvre la totalité du montant exigé en dollars canadiens après conversion de cette couverture au taux de change en vigueur à la signature du contrat par le client.

Le fournisseur s'engage à maintenir cette assurance en vigueur pour toute la durée du contrat incluant ses renouvellements, le cas échéant. Il doit faire parvenir une preuve du renouvellement de son assurance au représentant du client tel qu'indiqué à l'article CS-4 pour tous les renouvellements de son assurance couvrant la durée du contrat. Le fournisseur doit inscrire le numéro « 2023-023 » et l'objet du contrat sur la preuve d'assurance fournie. En tout temps, le client se réserve le droit d'exiger du fournisseur qu'il lui fournisse une preuve du renouvellement de son assurance.

CS-21 CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le fournisseur 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 du client. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le fournisseur doit immédiatement en informer le client qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au fournisseur comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

Pour l'application du présent article, l'expression « personne liée » ne s'applique qu'à une personne morale à capital-actions et qu'à une société en nom collectif, en commandite ou en participation. Elle signifie, lorsqu'il s'agit d'une personne morale, ses administrateurs et, s'il y a lieu, ses autres dirigeants et ses actionnaires détenant 10 % ou plus des actions donnant plein droit de vote et, lorsqu'il s'agit d'une société, ses associés et, s'il y a lieu, ses autres dirigeants.

CS-22 CONFIDENTIALITÉ

Le fournisseur s'engage à ne révéler ni ne faire connaître, sans y être dûment autorisé par le client,

quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du contrat.

Le fournisseur s'engage à prendre les mesures nécessaires pour que chacun de ses employés affectés à l'exécution du contrat certifie que tout renseignement obtenu par suite de son affectation à l'exécution du contrat ne sera pas divulgué ou porté à la connaissance de qui que ce soit et qu'il n'utilisera pas ces renseignements pour son avantage personnel.

Le fournisseur s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés ne divulgue, sans y être dûment autorisé par le client, les données, analyses ou résultats inclus dans les rapports réalisés en vertu du contrat ou, généralement, quoi que ce soit dont il aurait eu connaissance dans l'exécution du contrat.

CS-23 ÉVALUATION DU RENDEMENT DU FOURNISSEUR (RCTI, ART.79)

Conformément à la réglementation en vigueur, les organismes publics doivent consigner dans un rapport l'évaluation du fournisseur, lorsque le montant total payé pour un contrat en matière de technologies de l'information est égal ou supérieur à 100 000 \$.

L'évaluation sera réalisée à l'aide de la fiche et de la grille d'évaluation prévues à l'annexe CS-ANNEXE 7.

CS-24 RÉSILIATION

CS 24.1 Le client 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 conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat ;
- 2) le fournisseur se voit retirer un permis, licence, brevet ou certificat nécessaires à l'exécution du contrat ;
- 3) le fournisseur cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens ;
- 4) le fournisseur lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations ;
- 5) 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 client adresse un avis écrit de résiliation au fournisseur énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu aux paragraphes 1) et 2), le fournisseur 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 3), 4) ou 5), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le fournisseur. Malgré ce qui précède, le client se réserve le droit d'imposer un délai avant la prise d'effet de la résiliation. Ce délai pourra avoir une durée maximale de 180 jours suivant la date de réception de l'avis par le fournisseur et permettra d'assurer la transition du service vers un nouveau fournisseur.

Le fournisseur aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur des biens livrés jusqu'à la date de la résiliation du contrat ou au terme de la phase de transition à la sortie, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité que ce soit. Si le fournisseur avait obtenu une avance monétaire, il devra la restituer dans son entier.

Le fournisseur sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par le client du fait de la résiliation du contrat.

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

CS 24.2 Le client se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour lui de motiver la résiliation.

Pour ce faire, le client doit adresser un avis écrit de résiliation au fournisseur. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de la réception de cet avis par le fournisseur. Malgré ce qui précède,

Objet du contrat : Offres infonuagiques de collaboration et bureautique

Version du gabarit : 2.1

le client se réserve le droit d'imposer un délai avant la prise d'effet de la résiliation. Ce délai pourra avoir une durée maximale de 180 jours suivant la date de réception de l'avis par le fournisseur et permettra d'assurer la transition du service vers un nouveau fournisseur.

Le fournisseur aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des biens livrés 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.

Lorsque la résiliation a pour objet de permettre au client de conclure un nouveau contrat spécifique visant l'acquisition d'une suite intégrée comprenant le composant du contrat à résilier, les sommes payées d'avance par le client au fournisseur, pour les biens non consommés en date de la résiliation de ce contrat, seront entièrement remboursées au client par le fournisseur selon des modalités déterminées entre ces derniers.

CS-25 ATTESTATION OU CERTIFICAT CONFORME DE L'OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE

Cette politique s'applique aux contrats octroyés par la clientèle du Courtier décrit à l'annexe de la Charte de la langue française.

Afin de respecter une exigence de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, un fournisseur ayant un établissement au Québec qui, durant une période de 6 mois, emploie 50 personnes ou plus et qui est assujetti au chapitre V du titre II (articles 135 à 154) de la Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11) doit, pour se voir octroyer un contrat, une subvention ou autre avantage, quelle qu'en soit la valeur, posséder l'une ou l'autre des pièces suivantes émises par l'Office québécois de la langue française (OQLF) :

- une attestation d'inscription émise depuis moins de 18 mois ;
- une attestation d'application d'un programme de francisation ;
- un certificat de francisation.

En conséquence, le fournisseur a fourni au client le document exigé faisant foi du respect de cette exigence.

Le fournisseur n'étant pas en mesure de présenter l'une ou l'autre des pièces émises par l'OQLF doit fournir l'analyse de sa situation linguistique.

Dans le cas d'un consortium non juridiquement organisé, les règles prévues au présent article s'appliquent à chacun des membres du consortium.

Le fournisseur dont le nom apparaît sur la liste des fournisseurs non conformes au processus de francisation établi par l'Office québécois de la langue française ne peut se voir octroyer un contrat.

Pour tout renseignement complémentaire, communiquer avec l'Office québécois de la langue française (téléphone : 514 873-6565 ou 1 888 873-6202 ou consulter la rubrique « Administration publique » de son site Internet <http://www.oqlf.gouv.qc.ca>).

CS-26 CESSIION DE CONTRAT

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

Le client peut céder à tout autre client, dans la mesure prévue par la loi, en tout ou en partie, sans l'autorisation du fournisseur, les droits et obligations contenus au présent contrat.

CS-27 REMBOURSEMENT DE 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 fournisseur est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou alimentaire. Ainsi, le client 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, pourra transmettre tout ou partie du montant payable en vertu

du présent contrat au ministre du Revenu du Québec, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

CS-28 COMPUTATION DES DÉLAIS

Aux fins de la computation des délais fixés au présent contrat, lorsque les délais prévus pour remplir une obligation expirent un jour férié, cette obligation pourra être valablement remplie le premier jour ouvrable suivant. Aux fins du présent paragraphe, le samedi est assimilé à un jour férié, de même que le 2 janvier et le 26 décembre.

CS-29 SITUATION DE FORCE MAJEURE

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

- a) prolonger les délais prévus au contrat ;
- b) résilier de plein droit le présent contrat par avis écrit au fournisseur qui est alors rémunéré pour l’ensemble des biens et services rendus à la date de résiliation du contrat sans autre compensation ni indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tout profit.

CS-30 CONFLITS DE TRAVAIL

Le fournisseur ne sera pas tenu responsable des délais ou retards dans l’exécution du contrat occasionnés par une grève des employés du client ou d’un lock-out déclaré par ce dernier ou encore advenant que les locaux, mis à la disposition du fournisseur, deviennent inutilisables par suite d’un sinistre quelconque.

Toutefois, dans de tels cas, le client ne versera aucun montant au fournisseur tant que durera ce délai ou retard, tout paiement étant conditionnel à l’accomplissement des obligations du fournisseur.

CS-31 MODIFICATION DU CONTRAT

Toute modification au besoin du client décrit au présent contrat tel que la durée, les modalités de facturation et le délai d’activation 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.

CS-32 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un différend survient dans le cours de l’exécution du contrat ou sur son interprétation, le client et le fournisseur 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.

CS-33 CLAUSE FINALE

Tout engagement financier du client 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).

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

Pour le ministère de la Famille,

[REDACTED]	Marie-Josée Fournier par intérim pour Julie Blackburn	2023-07-27
Mme Julie Blackburn		Date
Sous-ministre		

Pour Salesforce.com Canada Corporation,

[REDACTED]	July 31, 2023
M. Matthew Fagan	Date
Directeur – Entreprise Sales Operations	

**CS-ANNEXE 1 - DECLARATION CONCERNANT LES ACTIVITES DE LOBBYISME
EXERCEES AUPRES DU CLIENT RELATIVEMENT AU PRÉSENT CONTRAT**

JE, SOUSSIGNE (E), Matthew Fagan,
(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISEE PAR LE FOURNISSEUR)

ATTESTE QUE LES DECLARATIONS CI-APRES SONT VRAIES ET COMPLETES A TOUS LES EGARDS
AU NOM DE : salesforce.com Canada Corporation,
(NOM DU FOURNISSEUR)

(CI-APRES APPELE LE « FOURNISSEUR »)

JE DECLARE CE QUI SUIT :

- 1. J'AI LU ET JE COMPRENDS LE CONTENU DE LA PRESENTE DECLARATION ;
- 2. JE SUIS AUTORISE(E) PAR LE FOURNISSEUR A SIGNER LA PRESENTE DECLARATION ;
- 3. TOUTES LES PERSONNES DONT LE NOM APPARAÎT SUR LE PRESENT CONTRAT ONT ETE AUTORISEES PAR LE FOURNISSEUR A FIXER LES MODALITES QUI Y SONT PREVUES ET A SIGNER LE PRESENT CONTRAT EN SON NOM ;
- 4. LE FOURNISSEUR DECLARE (COCHER L'UNE OU L'AUTRE DES DECLARATIONS SUIVANTES) :
 - ☒ QUE PERSONNE N'A EXERCE POUR SON COMPTE, QUE CE SOIT A TITRE DE LOBBYISTE D'ENTREPRISE, DE LOBBYISTE-CONSEIL OU DE LOBBYISTE D'ORGANISATION, DES ACTIVITES DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ETHIQUE EN MATIERE DE LOBBYISME (CHAPITRE T-11.011) ET DES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, PREALABLEMENT A CETTE DECLARATION RELATIVEMENT AU PRESENT CONTRAT ;
 - ☐ QUE DES ACTIVITES DE LOBBYISME, AU SENS DE LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ETHIQUE EN MATIERE DE LOBBYISME ET DES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME*, ONT ETE EXERCEES POUR SON COMPTE ET QU'ELLES L'ONT ETE EN CONFORMITE AVEC CETTE LOI, AVEC CES AVIS AINSI QU'AVEC LE CODE DE DEONTOLOGIE DES LOBBYISTES* (CHAPITRE T-11.011, R.2).
- 5. JE RECONNAIS QUE, SI LE CLIENT A DES MOTIFS RAISONNABLES DE CROIRE QUE DES COMMUNICATIONS D'INFLUENCE NON CONFORMES A LA LOI SUR LA TRANSPARENCE ET L'ETHIQUE EN MATIERE DE LOBBYISME ET AU CODE DE DEONTOLOGIE DES LOBBYISTES* ONT EU LIEU POUR OBTENIR LE CONTRAT, UNE COPIE DE LA PRESENTE DECLARATION POURRA ÊTRE TRANSMISE AU COMMISSAIRE AU LOBBYISME PAR LE CLIENT.

Et J'AI SIGNE, Matthew Fagan July 31, 2023
(SIGNATURE) (DATE)
Senior Director, Enterprise Sales Ops

* LA LOI, LE CODE ET LES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME SONT DISPONIBLES A CETTE ADRESSE : [HTTPS://LOBBYSME.QUEBEC/](https://lobbysme.quebec/)

DESTINATAIRE : Madame Julie Blackburn
Sous-ministre

EXPÉDITRICE : Marie-Josée Fournier
Sous-ministre adjointe

DATE : Le 27 juin 2024

N° DOSSIER : 2024-11464

OBJET : Demande d'autorisation pour modifier le contrat d'acquisition du CRM infonuagique Salesforce n'occasionnant pas de dépense supplémentaire

1. OBJECTIF

Obtenir l'approbation de la sous-ministre afin de modifier le contrat d'acquisition du CRM infonuagique Salesforce via un avenant du courtier en infonuagique.

2. ÉTAT DE SITUATION

En juillet 2021, la sous-ministre a autorisé la conclusion d'un contrat de gré à gré pour l'acquisition du CRM infonuagique Salesforce à la suite d'un appel d'intérêt effectué par le ministre de la Cybersécurité et du Numérique afin mettre en place un système de gestion de la relation client afin de supporter l'application du guichet unique maintenant appelé portail d'inscription aux services de garde et mettre en place les assises de la transformation numérique pour la modernisation des systèmes de mission.

Étant donné que nous avons revu les paramètres du projet et reporté l'échéancier de celui-ci, nous avons donc effectué une mise à jour des coûts du contrat de l'année 2 avec le fournisseur Salesforce. Les coûts pour la 2^e année étaient évalués à 1 617 880,99\$. Avec les nouveaux paramètres du projet et considérant le fait de ne pas avoir besoin dans cette 2^e année de contrat à des connexions à l'externe avant la mise en ligne du portail, les coûts ont été revus à la baisse à 163 623,49\$.

Description	Ont	Coût année 2
Public Sector Foundation - Enterprise Edition - inclut licence et permis		
Business Rules Engine - Public Sector Foundation (3K calls)		
Salesforce Inbox		
Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Logins		
Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Members		
Premier Success Plan		
Sandbox (Full Copy)		
Sandbox (Partial Copy)		
Salesforce Shield		
Data Mask		
Privacy Center		
Total		163 623,49 \$

3. IMPACTS FINANCIERS

La modification au contrat permet de libérer un montant de 1 454 257,50\$ au ministère de la Famille.

4. COLLABORATION

La Direction générale de la transformation numérique a collaboré à ce mandat.

5. RECOMMANDATION/PROCHAINES ÉTAPES

Considérant que toute modification au contenu du contrat doit faire l'objet d'une entente écrite entre les parties et que le prestataire de services est en accord avec les modifications susmentionnées, il est recommandé de signer l'avenant au contrat.

Préparé par : _____

Autorisé par le gestionnaire : Karine Beaudoin

Autorisé par le directeur général : Karine Beaudoin, pi

Autorisé par la SMA _____ Date : 2024-06-27

Approuvé par la sous-ministre : _____ Date : 2024-06-27

AVENANT 1 AU CONTRAT NUMÉRO 2023-023

ENTRE

La **ministre de la Famille**, pour et au nom du gouvernement du Québec, représenté par Mme Julie Blackburn, sous-ministre, dûment autorisée en vertu des Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine à l'égard de la famille (RLRQ, chapitre M-17.2, r.3), dont les bureaux sont situés au 425, Jacques-Parizeau, 4^{ième} étage, Québec (Québec), G1R 4Z1;

ci-après appelée « client »;

ET

Salesforce.com Canada Corporation, personne morale légalement constituée dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est 1163166797, ayant son siège social au 1741, Lower Water St, bureau 600, Halifax (Nouveau-Brunswick) B3J 0J2, agissant par M. Matthew Fagan, directeur – entreprise sales operations, dûment autorisé ainsi qu'il le déclare;

ci-après appelé le « fournisseur ».

Section réservée au Courtier

Validé le :

2024-06-27

Date

Par :

Signatu

ATTENDU QUE les parties ont conclu le contrat spécifique 2023-023 le 31 juillet 2023 ;

ATTENDU QUE le contrat spécifique 2023-023 visant l'acquisition d'offres infonuagiques de collaboration et bureautique doit être modifié afin de diminuer les quantités d'offres acquises dans le cadre de ce contrat ;

LES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIIT :

1. Remplacer le tableau de l'article CS-6.1 « IDENTIFICATION DES OFFRES ET DES QUANTITÉS » par celui-ci :

Numéro entente-cadre:		EC-025101							
No. Item	Description	Prix unitaire ou forfaitaire	Fréquence	Quantité	Sous-total				
Année 1									
Commande initiale									
A-28	Public Sector Foundation - Enterprise Edition - inclus Licence et permis								
A-38	Business Rules Engine - Public Sector Foundation (3K calls)								
A-15	Salesforce Inbox								
	Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Logins								
	Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Members								
Total des composants principaux									
A-2	Premier Success Plan (18%)								
A-6	Sandbox (Full Copy) (14%)								
A-5	Sandbox (Partial Copy) (10%)								
A-3	Salesforce Shield (15%)								
A-45	Data Mask (7%)								
A-46	Privacy Center (10%)								
Total de l'année 1					1 497 500,80 \$				

Année 2					
Commande initiale					
A-28	Public Sector Foundation - Enterprise Edition - inclus Licence et permis				
A-38	Business Rules Engine - Public Sector Foundation (3K calls)				
A-15	Salesforce Inbox				
	Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Logins				
	Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Members				
Total des composants principaux					
A-2	Premier Success Plan (18%)				
A-6	Sandbox (Full Copy) (14%)				
A-5	Sandbox (Partial Copy) (10%)				
A-3	Salesforce Shield (15%)				
A-45	Data Mask (7%)				
A-46	Privacy Center (10%)				
Total de l'année 2					163 622,09 \$

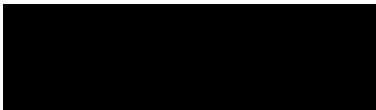
Année 3					
Commande initiale					
A-28	Public Sector Foundation - Enterprise Edition - inclus Licence et permis				
A-38	Business Rules Engine - Public Sector Foundation (3K calls)				
A-15	Salesforce Inbox				
	Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Logins				
	Customer Community Plus for Public Sector - Enterprise Edition - Members				
Total des composants principaux					
A-2	Premier Success Plan (18%)				
A-6	Sandbox (Full Copy) (14%)				
A-5	Sandbox (Partial Copy) (10%)				
A-3	Salesforce Shield (15%)				
A-45	Data Mask (7%)				
A-46	Privacy Center (10%)				
Total de l'année 3					1 497 500,80 \$
Contingence					
					2 641 376,31 \$
Montant maximal du contrat					5 800 000,00 \$

2. Ajouter le bon de commande de l'annexe 1 du présent avenant au CS-ANNEXE B.

Tous les autres termes et conditions demeurent inchangés.

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

Pour la ministre de la Famille,

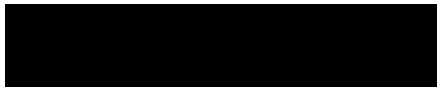


Julie Blackburn
Sous-ministre

27 juin 2024

date

Pour Salesforce.com Canada Corporation,



Matthew Fagan
Directeur – Entreprise Sales Operations

June 28, 2024

date

ANNEXE 1 – BON DE COMMANDE

Le bon de commande du fournisseur débute à la page suivante.



Salesforce.com Canada Corporation
Toronto ON M5J 2R8
Canada

FORMULAIRE DE COMMANDE pour Ministère de la Famille du Québec
Offre valide jusqu'au: 31/07/2024
Proposée par: Michael Holdner
Adresse e-mail: mholdner@salesforce.com
Numéro du devis: Q-08852611

FORMULAIRE DE COMMANDE

Coordonnées

Facturer à:
425, rue Jacques-Parizeau, 4e étage,
Québec
QC, G1R 4Z1
CA - Canada

Destinataire:
425, rue Jacques-Parizeau, 4e étage,
Québec
QC, G1R 4Z1
CA - Canada

Nom de société de facturation: Ministère de la Famille du Québec
Nom du contact de facturation: Virginie Gagnon
Adresse e-mail de facturation: virginie.gagnon@mfa.gouv.qc.ca

Téléphone de facturation: (418) 528-7100
Télécopie de facturation:
Langue de facturation: Français

Conditions générales

Date de début du contrat*: 01/08/2024
Date de fin du contrat*: 31/07/2025
Fréquence de facturation: Annuel

Mode de paiement: Chèque
Conditions de paiement: 30 jours net
Méthode de facturation: Envoyer par e-mail

Services

Services	Commande Date de début*	Commande Date de fin*	Durée de la commande (mois)*	Mensuel/ Prix unitaire**	Quantité	Prix total
Public Sector Foundation - Enterprise Edition	01/08/2024	31/07/2025	12			
Premier Success Plan	01/08/2024	31/07/2025	12			
Sandbox (Full Copy)	01/08/2024	31/07/2025	12			
Sandbox (Partial Copy)	01/08/2024	31/07/2025	12			
Salesforce Shield	01/08/2024	31/07/2025	12			
Salesforce Data Mask	01/08/2024	31/07/2025	12			
Customer 360 Privacy Center	01/08/2024	31/07/2025	12			

Customer Community Plus - Enterprise Edition - Logins (Per Month)	01/08/2024	31/07/2025	12	
Business Rules Engine - Public Sector Foundation (3K calls/annum)	01/08/2024	31/07/2025	12	
Customer Community Plus - Enterprise Edition - Members	01/08/2024	31/07/2025	12	
Salesforce Inbox - Enterprise Edition	01/08/2024	31/07/2025	12	
				Total: CAD 163 623,49

*Si le présent Formulaire de commande est exécuté et/ou renvoyé à Salesforce par le Client après la Date de début de la commande ci-dessus, Salesforce peut ajuster la Date de début de la commande et la Date de fin de la commande, sans augmenter le Prix total, en fonction de la date à laquelle Salesforce active les produits et à condition que la durée totale reste inchangée. Après l'activation, tout ajustement de la Date de début de la commande et de la Date de fin de la commande peut être confirmé en se connectant à Votre compte, en faisant référence à une confirmation de commande envoyée par Salesforce et/ou en contactant le support client. **Le Prix unitaire/mensuel indiqué ci-dessus a été arrondi à deux décimales à des fins d'affichage. Le prix réel peut comporter jusqu'à huit décimales. Les totaux de cette commande ont été calculés en utilisant le prix actuel, plutôt que le prix unitaire / mensuel affiché ci-dessus, et constituent les totaux réels et juridiquement contraignants de cette commande. Les prix indiqués ci-dessus n'incluent pas les taxes applicables. Ces taxes doivent être acquittées par le Client. Ne tient pas lieu de facture. Pour les clients basés aux États-Unis, les taxes applicables sont déterminées par les lois et les réglementations de l'administration fiscale régissant l'« Adresse d'expédition » fournie par le Client dans ce Formulaire de commande.

Détails d'utilisation

Par ID de locataire

Type d'utilisation	Date de début	Date de fin	ID de locataire	Quantité	Taux de dépassement	Taux de régularisation
Business Rules Engine Calls	01/08/2024	31/07/2025	00DJQ000000VnE92AK	135,000	CAD 0,01750000	N/A

Les frais pour dépassement sont facturables par mois, en arriéré

Calendrier de tarification

Produit	Mensuel/ Prix unitaire**	Quantité pour
Public Sector Foundation - Enterprise Edition		
Customer Community Plus - Enterprise Edition - Logins (Per Month)		
Customer Community Plus - Enterprise Edition - Members		
Salesforce Inbox - Enterprise Edition		

La tarification indiquée dans le Barème de tarification ci-dessus (« Barème de tarification ») reflète les frais mensuels par abonnement pour le Service applicable. Dans le cas où le Barème de tarification énonce une tarification échelonnée, ces niveaux de tarification échelonnée sont basés sur le Nombre total agrégé d'abonnements actifs du Service pertinent acheté. Dans le contexte d'un abonnement, « Nombre total agrégé » désigne le nombre total agrégé d'abonnements actifs achetés par le Client exécutant ce Bon de commande, à compter de la Date de début du contrat de ce Bon de commande, tel que mesuré au moment de l'exécution du Bon de commande applicable. Si une seule Commande complémentaire augmente le nombre cumulé d'abonnements à un Service répertorié dans le Barème de tarification ci-dessus, et dépasse les seuils d'abonnement qui y sont spécifiés, seuls les abonnements qui dépassent les seuils sont éligibles au tarif réduit. Seules les commandes supplémentaires du Client associées à ce Bon de commande pour l'achat d'abonnements au même Service et à la même édition, comme indiqué dans le Barème de tarification, pendant la période qui commence à la Date de début du contrat et qui se termine à la Date de fin du contrat de ce Bon de commande, sont éligibles aux niveaux de prix du volume applicable en vertu du Barème de tarification. Pour plus de clarté, les abonnements à usage restreint (les abonnements qui sont désignés sous les termes « Usage restreint » dans le nom de Service ou qui sont indiqués en tant qu'Abonnement à usage restreint dans une Condition spéciale du devis) ne sont pas inclus lors de la détermination du Nombre total agrégé d'un abonnement à usage complet, et les abonnements à usage complet ne sont pas inclus lors de la détermination du Nombre total agrégé d'un abonnement à usage restreint. Tout tarif dégressif est sans effet sur les abonnements déjà achetés. Les remises sur le volume ne peuvent pas être cumulées à travers différents Services ou éditions. Les renouvellements des abonnements achetés dans le cadre de ce Bon de commande ne sont pas éligibles au Barème de tarification, sauf en cas d'accord exprès conclu par écrit entre les parties dans un Bon de commande de renouvellement applicable.

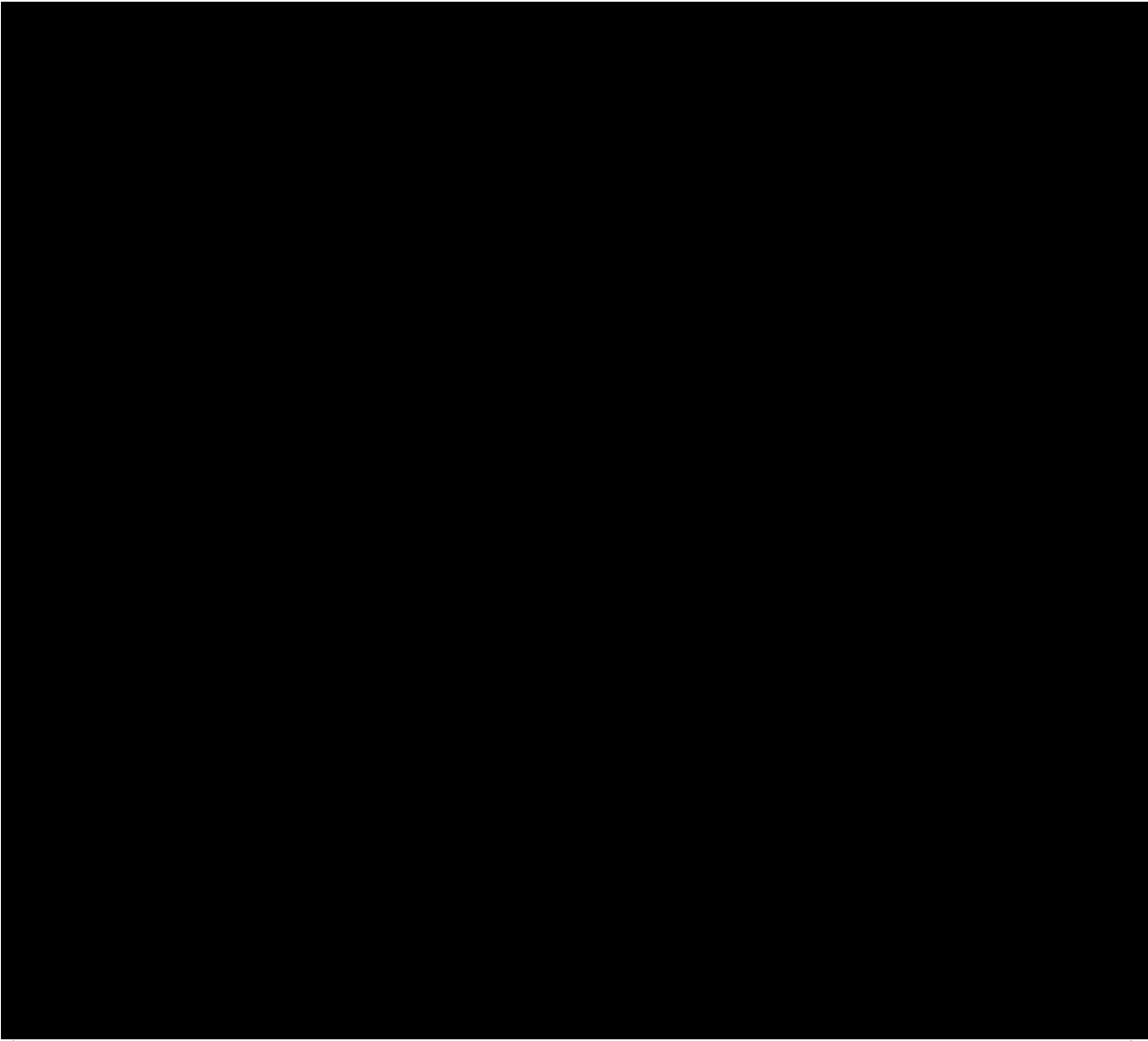
Conditions spéciales du devis

Le présent Formulaire de commande est régi par l'Entente Cadre - Infrastructures Technologiques Québec n° EC-025101 datée du 9 septembre 2021, conclue entre Infrastructures Technologiques Québec et salesforce.com Canada Corporation, ainsi que par le CONTRAT SPÉCIFIQUE associé et toute annexe applicable conclu entre le client final, Le Ministère de la Famille, et salesforce.com Canada Corporation daté le 31 juillet 2023. Tous les termes et conditions, y compris les conditions de prix et de renouvellement, sont applicables au présent Formulaire de commande. Toutes les références dans le Formulaire de Commande au "contrat-cadre de souscription écrit" ou "MSA" désignent l'Entente-Cadre mentionnée ci-dessus et le CONTRAT SPÉCIFIQUE associé. Toutes les références au "Client" ou "client final" dans le Formulaire de Commande désignent le client spécifique nommé dans le CONTRAT SPÉCIFIQUE

Toute augmentation du prix de l'abonnement (hors support et Services basés sur les ressources) pour les deux premières périodes de renouvellement ne dépassera pas 0 % du prix de l'abonnement appliqué à la période alors en cours, à condition que (a) le Client reconduise le volume total de son abonnement alors en cours en vertu de ce Formulaire de commande et de tout Formulaire de commande complémentaire, et que (b) la durée de chaque période de renouvellement soit égale à un an ou à la Durée de la commande de ce Formulaire de commande (si celle-ci est supérieure à un an). Par la suite, toute augmentation du prix de l'abonnement et du support sera conforme à la tarification et aux politiques de SFDC en vigueur au moment du renouvellement, sauf accord contraire entre les parties. Pour plus de clarté, ce formulaire de commande représente la première période de renouvellement.

Si ce Formulaire de commande reflète un renouvellement anticipé des souscriptions existantes du Client achetées sous les Formulaires de commande applicables dans le cadre du/des Contrat(s) n° 03559248, (référéncé(s) dans la/les facture(s) correspondante(s)), ce Formulaire de commande remplace la/les commande(s) antérieure(s) passée(s) par le Client qui est/sont par le présent résiliée(s). Tout crédit applicable aux frais payés dans le cadre de ce/ces Formulaire(s) de commande s'appliquera au présent Formulaire de commande. Si ce Formulaire de commande reflète un renouvellement à la date prévue des Formulaires de commande applicables dans le cadre du/des Contrat(s) n° 03559248, la phrase précédente relative au crédit ne s'applique pas, et les Formulaires de commande associés à ces souscriptions existantes doivent être considérés comme expirés.

Nonobstant toute disposition contraire, les abonnements achetés en vertu du présent Bon de commande ne seront pas automatiquement renouvelés, et seront par conséquent résiliés à la Date de fin de la commande applicable énoncée ci-dessus, sauf si le Client conclut un nouveau Bon de commande avec Salesforce, au plus tard à la Date de fin de la commande, pour le ou les produits concernés.



Informations sur le locataire

Type d'organisation	Détails de l'organisation	Services	Quantité
Salesforce Platform		Public Sector Foundation - Enterprise Edition	
		Premier Success Plan	
		Sandbox (Full Copy)	
		Sandbox (Partial Copy)	
		Salesforce Shield	
		Salesforce Data Mask	
		Customer 360 Privacy Center	
		Customer Community Plus - Enterprise Edition - Logins (Per Month)	
		Business Rules Engine - Public Sector Foundation (3K calls/annum)	
		Customer Community Plus - Enterprise Edition - Members	
		Salesforce Inbox - Enterprise Edition	

Informations sur le bon de commande

Un Bon de commande (BC) est-il nécessaire pour l'achat ou le paiement des produits de ce Formulaire de commande ? (À renseigner par le client)

[] Non

[] Oui - Renseignez ci-dessous

Numéro de bon de commande:

Montant du bon de commande:

Une fois signé par le Client et soumis à Salesforce, ce Formulaire de commande est exécutoire, sauf s'il est refusé par Salesforce pour l'une des raisons suivantes : (1) le signataire ci-dessous ne dispose pas de l'autorité nécessaire pour lier le Client à ce Formulaire de commande, (2) des modifications ont été apportées à ce Formulaire de commande (autres que le renseignement d'informations et la signature du bon de commande), ou (3) les informations ou la signature du bon de commande requises sont incomplètes ou en contradiction avec nos registres ou avec les autres dispositions de ce Formulaire de commande. Les souscriptions ne peuvent pas être annulées avant la Date de fin de la commande. Ce Formulaire de commande est régi par les termes du MSA Salesforce disponible à l'adresse <https://www.salesforce.com/company/msa.jsp>, sauf (i) si le Client est détenteur d'un MSA écrit exécuté par Salesforce pour ces Services, tel que mentionné dans la Documentation, auquel cas ce MSA Salesforce écrit prévaut, ou (ii) en cas de disposition contraire dans le présent document. Des informations supplémentaires relatives aux Services sont disponibles dans la Documentation à l'adresse <https://sfdc.co/ptd>. Pour éviter toute ambiguïté, le MSA applicable prévaut sur la Documentation.

Client : Ministère de la Famille du Québec



Signature

Nom Julie Blackburn

Fonction Sous-ministre

Date 27 juin 2024

CONTRAT ABRÉGÉ

☒ Professionnels ☐ Techniques

Numéro du contrat : 2024-038

PARTIES AU CONTRAT	
« LA MINISTRE DE LA FAMILLE, pour et au nom du gouvernement du Québec, représenté par madame <i>Ariane St-Charles</i> , directrice, dûment autorisée en vertu des Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine à l'égard de la famille (RLRQ, c. M-17.2, r.3) ».	
ci-après appelé la « MINISTRE »	
Unité administrative :	Direction des services à la clientèle
Adresse :	600, rue Fullum, 4ième étage, Montréal (Québec) H2K 4S7
Téléphone :	438-838-7690
ET	
Services Triad inc., personne morale,	
ci-après appelée le « PRESTATAIRE DE SERVICES »	
Adresse :	2100, Terry Fox, bureau 209, Laval (Qc) H7T 3B8
Téléphone :	514 992-7690
Agissant par son représentant dûment autorisé aux présentes :	Josée Bourdages
Fonction du représentant :	Présidente
Numéro d'immatriculation (NEQ) : 1147884358	

OBJET DU CONTRAT
Services conseils d'une firme spécialisée en soutien aux centres de contact clients
Les documents annexés font partie intégrante du présent contrat : clauses contractuelles (<u>annexe 1</u>), description détaillée du mandat et modalités (<u>annexe 2</u>) et engagement de confidentialité (<u>annexe 3</u>).

DURÉE DU CONTRAT						MONTANT MAXIMAL DU CONTRAT	
Début			Fin				
Année	Mois	Jour	Année	Mois	Jour		
2024-	10	01	2026	03	31	42 000 \$	
						Auquel s'ajoute, le cas échéant, le montant correspondant aux taxes de vente applicables	

SIGNATURE (en trois exemplaires)	
PRESTATAIRE DE SERVICES	LA MINISTRE DE LA FAMILLE
 Josée Bourdages	 Ariane St-Charles
Date : 2024-09-06	Date : 2024-09-05

En signant ce contrat, je Josée Bourdages (Nom du représentant du prestataire de services) déclare avoir pris connaissance des exigences d'intégrité auxquelles le public est en droit de s'attendre d'une partie à un contrat public, et dont le respect est évalué au regard notamment des éléments prévus aux articles 21.26, 21.26.1 et 21.28 de la Loi sur les contrats des organismes publics (chapitre C-65.1), et je m'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour y satisfaire pendant toute la durée du contrat à être conclu.

LE PRESTATAIRE DE SERVICES,
10 septembre 2024
 (Date)

Josée Bourdages / Présidente
 (Nom en lettres moulées, titre)

ANNEXE 1 – CLAUSES CONTRACTUELLES

1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat dûment rempli et signé par les parties ainsi que les avenants au contrat, les documents d'appels d'offres, l'offre de prix présentée par le PRESTATAIRE DE SERVICES et toute annexe au contrat constituent avec les présentes les documents contractuels et en font partie intégrante. Le PRESTATAIRE DE SERVICES reconnaît avoir reçu une copie de l'ensemble de ces documents, les avoir lus et consent aux normes et conditions qui y sont énoncées. En cas de conflit entre les termes de l'un de ces documents et le présent contrat, ce dernier prévaut. 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. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage envers la MINISTRE à rendre les services décrits dans les documents contractuels ci-haut mentionnés, ce qui inclut les services qui, bien que non spécifiquement énumérés dans ces documents sont requis suivant la nature du présent contrat et à exécuter ses obligations selon les règles de l'art et avec professionnalisme.

Il devra également tenir compte, dans la réalisation de son mandat, de toutes les instructions et recommandations du représentant de la MINISTRE. La MINISTRE se réserve le droit d'exiger un changement de ressource répondant aux exigences contractuelles du mandat à réaliser, et ce, dans la situation où elle estime que le PRESTATAIRE DE SERVICES se trouve dans l'incapacité de réaliser les travaux et de fournir les biens livrables dans le respect des délais impartis. À défaut pour le PRESTATAIRE DE SERVICES de proposer une nouvelle ressource à la satisfaction de la MINISTRE, ce dernier se réserve le droit de résilier le contrat selon les modalités prévues à la clause 9 de la présente annexe.

3. ENGAGEMENT FINANCIER

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, c. A-6.001).

4. COÛTS ET FACTURATION

La MINISTRE s'engage à payer au PRESTATAIRE DE SERVICES sur approbation de factures et pièces justificatives et suite à une demande de paiement, les honoraires qu'il lui doit en contrepartie du travail effectué et des services rendus. Ces coûts incluent tous les frais de déplacement et les frais inhérents à l'accomplissement des travaux et à la prestation des services.

Les demandes de paiement qui découlent de l'exécution du contrat sont sujettes à vérification par le personnel du Ministère ou par toute autre personne dans le cadre des fonctions qu'il exerce ou des mandats qui lui sont confiés.

L'acceptation ou le paiement complet des travaux ne doit pas être interprété comme une acceptation des erreurs ou des omissions qui entachent les travaux exécutés. La MINISTRE peut exiger du PRESTATAIRE DE SERVICES qu'il corrige ces défauts sans frais supplémentaires ou les faire corriger aux frais du PRESTATAIRE DE SERVICES.

5. PAIEMENT DE DETTE FISCALE

Conformément à l'article 31.1.1 de la Loi sur l'Administration fiscale (RLRQ, c. A-6.002) et à l'article 53 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, c. P-2.2), lorsque le PRESTATAIRE DE SERVICES est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou alimentaire, la MINISTRE peut à la demande de la MINISTRE du Revenu, transmettre à celui-ci tout ou partie du montant payable en vertu du présent contrat aux fins du paiement de cette dette.

6. LOIS APPLICABLES, RÉGLEMENTS, PERMIS

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit se conformer aux lois, règlements, décrets et ordonnances en vigueur pendant la durée du présent contrat et il doit fournir sur demande, une attestation en ce sens. Il doit ainsi détenir tous les permis, licences, brevets et certificats requis pour l'exécution du contrat.

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

7. CLAUSE LINGUISTIQUE

Les documents contractuels et ceux qui accompagnent les biens acquis et les services fournis doivent être en français. De plus, lorsque l'utilisation d'un produit ou d'un appareil nécessite l'usage d'une langue, celle-ci doit être le français.

8. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE DES TRAVAUX

Les travaux réalisés par le PRESTATAIRE DE SERVICES dans le cadre des présentes, y compris tous les biens livrables et leurs accessoires tels les rapports de recherche et autres, deviendront, au fur et à mesure de leur réalisation, la propriété entière et exclusive de la MINISTRE qui pourra en disposer.

9. RÉSILIATION DU CONTRAT

a) Avec motifs

La MINISTRE se réserve le droit absolu de résilier le présent contrat pour l'un ou l'autre des motifs suivants : i) Le défaut du PRESTATAIRE DE SERVICES de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions et obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat et de ses annexes; ii) Le PRESTATAIRE DE SERVICES cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, de la liquidation ou de la cession de ses biens; iii) Le PRESTATAIRE DE SERVICES lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations.

Pour ce faire, la MINISTRE adresse au PRESTATAIRE DE SERVICES un avis écrit de résiliation énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe i), le PRESTATAIRE DE SERVICES aura dix (10) jours ouvrables pour remédier au défaut énoncé dans l'avis, à défaut de quoi ce contrat sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ces dix jours. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe ii) ou iii), 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 résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité, et ce, à la condition qu'il remette à la MINISTRE, dans les quinze (15) jours de la date effective de la résiliation, tous les travaux effectués au moment de la résiliation. Si le PRESTATAIRE DE SERVICES a obtenu une avance monétaire, il devra la restituer dans son entier. Le PRESTATAIRE DE SERVICES sera par ailleurs responsable de tous les dommages

occasionnés à la MINISTRE du fait de la résiliation du contrat. En cas de poursuite de l'exécution du contrat par un tiers, le PRESTATAIRE DE SERVICES devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour la MINISTRE.

b) Sans motifs

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. Ce dernier aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés. Toute résiliation du présent contrat ne met pas fin à l'application des articles relatifs à la propriété des documents et à la confidentialité, au droit d'auteur, à la responsabilité et le cas échéant, à la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information gouvernementale.

10. FORCE MAJEURE

En cas de retard dans l'exécution du contrat occasionné par une force majeure, la MINISTRE pourra, à sa discrétion, appliquer l'une des solutions suivantes :

- prolonger les délais prévus aux présentes;
- résilier de plein droit le présent contrat par avis donné au PRESTATAIRE DE SERVICES qui est alors rémunéré pour l'ensemble des services et des biens effectivement fournis à la date de résiliation du contrat, sans autre compensation, ni indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation, ni indemnité pour la perte de profits anticipés.

11. OBLIGATIONS

De la MINISTRE

La MINISTRE s'engage à transmettre au PRESTATAIRE DE SERVICES toute information dont elle dispose et qu'elle estime nécessaire pour permettre au PRESTATAIRE DE SERVICES de réaliser le présent mandat.

Sauf le cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de la part de la MINISTRE, celle-ci n'assume aucune responsabilité à l'égard de tout dommage matériel subi par le PRESTATAIRE DE SERVICES, ses employés, agents, représentants ou sous-traitants.

Du PRESTATAIRE DE SERVICES

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à incorporer l'exclusion de responsabilité prévue au premier alinéa dans les ententes avec ses employés, agents, représentants ou sous-traitants. L'incorporation doit être faite préalablement à la participation de ces derniers à l'exécution du présent contrat et le PRESTATAIRE DE SERVICES doit, à ce moment, porter explicitement la clause à l'attention de son cocontractant.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES est responsable de tout dommage causé par lui, ses employés, agents, représentants ou sous-traitants 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 contre tous recours, réclamations, demandes, poursuites ou autres procédures pris par quiconque en raison de dommages ainsi causés.

12. CESSATION DE CONTRAT

Le présent contrat, ni quelque droit ou obligation en résultant, ne pourront, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie, sans l'autorisation écrite de la MINISTRE.

13. CONFLIT D'INTÉRÊTS

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à éviter toute situation qui mettrait en conflit son intérêt personnel et l'intérêt de la MINISTRE. Si une telle situation se présente, il devrait aussitôt en informer la MINISTRE qui pourra, à sa discrétion, émettre une directive indiquant au PRESTATAIRE DE SERVICES comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier ce contrat. Le présent article ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation du présent contrat.

14. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX OU DES SERVICES

Malgré toute autorisation ou approbation donnée pour fins de rémunération aux différentes étapes d'exécution du contrat, la MINISTRE se réserve le droit, lors de la réception 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 ou des services exécutés par le PRESTATAIRE DE SERVICES dans les dix (10) jours de la réception des travaux ou des services rendus.

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 s'ils ne sont pas jugés satisfaisants eu égard 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, en tout ou en partie, les travaux ou les services rendus ainsi refusés par un tiers ou par le PRESTATAIRE DE SERVICES aux frais de ce dernier.

15. AVIS

Tout avis exigé en vertu du présent contrat ou changement d'adresse, pour être valide et lier les parties, doit être donné par écrit et être transmis par un moyen permettant d'en prouver la réception à un moment précis aux coordonnées de la partie concernée indiquées à la page 1 du présent contrat. Tout changement de coordonnées ou de représentant de l'une des parties doit faire l'objet d'un avis écrit à l'autre partie.

16. SOUS-TRAITANCE

Le PRESTATAIRE DE SERVICES ne peut faire exécuter en sous-traitance tout ou partie des obligations convenues aux présentes, sans l'autorisation préalable de la MINISTRE. En toutes circonstances, il reconnaît demeurer seul responsable de l'exécution des travaux ou de la prestation des services à l'égard de la MINISTRE.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit, avant de conclure tout sous-contrat, s'assurer que chacun de ses sous-traitants 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. Il doit transmettre au Ministère, avant que l'exécution du présent contrat ne débute, une liste indiquant, le cas échéant, pour chaque sous-contrat, les informations suivantes :

1° le nom et l'adresse du principal établissement du sous-traitant;

INITIALES DES PARTIES
MINISTRE
PRESTATAIRE

2° le montant et la date du contrat de sous-traitance.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES qui, pendant l'exécution du présent contrat, conclut un sous-contrat relié directement au contrat public doit, avant que ne débute l'exécution du sous-contrat, produire une liste modifiée. Le PRESTATAIRE DE SERVICES utilise alors le document « Liste des sous-traitants pour l'attestation de Revenu Québec et le RENA » disponible à l'adresse suivante :

http://www.tresor.gouv.qc.ca/fileadmin/PDF/laire_affaire_avec_ela/soutien_entreprises/dt_aopixseulorg.pdf

On entend par sous-traitance, le fait de confier à un autre fournisseur une partie du mandat confié par la MINISTRE. Le recours à la sous-traitance est différent de l'emploi de ressources externes.

17. MODIFICATION DU CONTRAT

La MINISTRE se réserve le droit de modifier unilatéralement, au moyen d'un avis écrit, la tâche confiée au PRESTATAIRE DE SERVICES, sans changer la nature du contrat. Si la modification a pour effet d'augmenter la tâche confiée au PRESTATAIRE DE SERVICES, le délai d'exécution et la rémunération du PRESTATAIRE DE SERVICES seront modifiés en conséquence, par convention de modification au présent contrat, à la suite d'une négociation entre les deux parties.

18. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION GOUVERNEMENTALE

Aux fins du présent contrat, on entend par : a) « information gouvernementale » : l'information que la MINISTRE détient dans l'exercice de ses fonctions, consignée dans un document ou communiquée par tout moyen, que sa conservation soit assurée par lui-même ou par un tiers; b) « sécurité de l'information » : la mise en place d'un ensemble de mesures prises pour assurer notamment la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de l'information, face à des risques identifiés.

Dans le cadre du présent contrat, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à mettre en place des mesures de sécurité afin d'assurer adéquatement, et en tout temps, la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de l'information gouvernementale. Ces mesures de sécurité devront être mises en place, en fonction de la valeur de cette information déterminée par la MINISTRE, et ce, à toutes les étapes de son cycle de vie (création, transfert, consultation, transmission, conservation, archivage et destruction).

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 sans avoir obtenu l'autorisation de la MINISTRE et sans avoir pris les mesures de sécurité requises.

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.

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. Un répondant pour la gestion des menaces, vulnérabilités et incidents doit également être désigné. Ce dernier est notamment responsable de la prise en charge rapide et adéquate des événements de sécurité, de l'analyse des risques liés aux vulnérabilités et de l'évaluation des préjudices potentiels des cyberattaques. 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 ou à la personne qu'il désigne.

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.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à faire signer aux membres de son personnel affectés à la réalisation du présent contrat un engagement de confidentialité, selon le formulaire joint à l'annexe 3.

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.

À moins d'une obligation légale ou d'une disposition à l'effet contraire dans le présent contrat, le PRESTATAIRE DE SERVICES ne doit conserver aucune information gouvernementale au terme du contrat. Ainsi, il doit restituer à la MINISTRE toute information gouvernementale, dans un format intelligible, puis détruire promptement toute copie en respect des obligations légales et conformément aux normes et standards de destruction sécuritaire reconnus dans l'industrie. Une preuve d'attestation de destruction sécuritaire doit être remise par écrit à la MINISTRE par le PRESTATAIRE DE SERVICES au plus tard au terme du contrat. Dans le cas où l'information gouvernementale ne peut être détruite au terme du contrat, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à retirer tout accès à celle-ci et à maintenir, à ses frais, un niveau de sécurité équivalent à celui exigé lors de l'exécution du contrat, et ce, jusqu'à ce qu'elle ait été détruite et qu'une preuve de sa destruction ait été fournie.

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.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à contrôler les accès logiques et physiques de toute personne quant aux sites, infrastructures, équipements, systèmes et solutions utilisés pour l'exécution du présent contrat. Les accès et les privilèges doivent être octroyés notamment en respect des principes du moindre privilège, du besoin de savoir et de la séparation des tâches incompatibles. De plus, les mécanismes d'authentification doivent permettre d'assurer la non-répudiation des actions réalisées par les utilisateurs.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à effectuer une revue diligente de ces accès et de ces privilèges et à modifier ou à désactiver promptement tout accès ou privilège n'étant plus requis. Dans le cas d'une fin d'emploi ou d'une fin d'affectation au présent contrat, l'accès et les privilèges de la personne concernée doivent être immédiatement révoqués.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à maintenir à jour un registre de ces accès et de ces privilèges accordés et révoqués. Il doit rendre ce registre disponible à la MINISTRE, sur demande.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à protéger la confidentialité et l'intégrité des renseignements personnels ou autrement confidentiels en assurant notamment leur chiffrement en transit et au repos selon les normes et standards reconnus de l'industrie. Lorsqu'une solution implique l'utilisation de clés de cryptographie, la clé privée doit être la propriété du gouvernement du Québec et doit être conservée dans une infrastructure dont ce dernier est propriétaire ou le seul utilisateur.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à assurer la sécurité des actifs informationnels, que ces derniers soient hébergés dans ses propres infrastructures ou celles d'un tiers, contre toute menace physique (vol, bris d'équipements, coupure d'électricité, rupture de lien Internet, etc.) ou environnementale (incendie, inondation, tremblement de terre, etc.). L'accès physique aux sites et aux infrastructures doit être adéquatement contrôlé et les équipements (télécommunications, informatiques et électroniques) ainsi que les dépendances (électricité, eau, HVAC, génératrices, etc.) doivent notamment faire l'objet d'entretiens préventifs, de tests périodiques et de surveillance en continu afin de minimiser les risques de perte, vol ou autre compromission des actifs informationnels et d'interruption des activités de l'organisation.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage, tout au long de l'exécution du présent contrat, à mettre en œuvre et à maintenir à jour les mécanismes technologiques appropriés pour cloisonner les tenants en fonction des différents environnements technologiques.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage, pour les équipements informatiques concernés par le présent contrat, à mettre en œuvre des mesures de prévention, de détection et de récupération contre les logiciels malveillants, notamment des logiciels de détection des logiciels malveillants (par exemple, des logiciels antivirus). Ces logiciels et les signatures de logiciels malveillants qui y sont inscrits doivent être maintenus à jour en tout temps.

Les renseignements personnels et autrement confidentiels doivent être hébergés au Canada tout au long de leur cycle de vie, sauf sur autorisation écrite de la MINISTRE. Cette autorisation est assujettie au respect des conditions prévues par la loi, notamment celles prévues à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (c. A-2.1). Il en est de même pour les sites de relève et les copies de sauvegarde.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à mettre en place un processus et des procédures de gestion des changements technologiques en projet et en exploitation. Ces derniers doivent notamment lui permettre de s'assurer que, suivant la publication par les fabricants, les correctifs de sécurité sur les systèmes et solutions concernés par le présent contrat soient appliqués promptement et dans le respect des meilleures pratiques.

Afin d'assurer la protection de son environnement technologique contre toute exploitation de vulnérabilités techniques, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à réaliser périodiquement des tests d'intrusion et des tests de vulnérabilité et à corriger promptement toute vulnérabilité découverte. Ces tests, au frais du PRESTATAIRE DE SERVICES, doivent être réalisés minimalement sur une base annuelle et lors de tout changement significatif à l'environnement technologique.

Lorsque l'exécution du présent contrat implique une transmission de renseignements personnels ou autrement confidentiels, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à ce que leur confidentialité soit protégée par un moyen approprié au mode de transmission, soit via les mécanismes gouvernementaux existants ou, dans le cas où ces derniers ne répondent pas au besoin, via des mécanismes de chiffrement ou de sécurité éprouvés et reconnus par les standards et meilleures pratiques de l'industrie (ex. : transfert géré de fichier « MFT », etc.).

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à mettre en place un processus et des pratiques de développement sécuritaire conformément aux normes et standards reconnus de l'industrie pour assurer la sécurité du développement applicatif, notamment la réalisation de tests de sécurité, des revues de code, la considération des principales vulnérabilités de sécurité dans le cycle de développement, l'approbation des changements avant le déploiement en production et la formation des développeurs sur les pratiques de développement sécuritaire.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à ne pas utiliser l'information gouvernementale, incluant les renseignements personnels ou autrement confidentiels, dans un environnement de développement ou de tests sans avoir obtenu préalablement l'autorisation écrite de la MINISTRE. Nonobstant cette autorisation, aucun renseignement personnel ne doit être utilisé dans ces environnements sans être préalablement anonymisé.

Dans tous les cas, toute information gouvernementale utilisée à ces fins devra être détruite dès la fin des tests ou du développement, et ce, dans le respect des exigences établies dans le présent contrat.

Lorsque la réalisation du présent contrat est confiée, en tout ou en partie, à un sous-traitant, 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-traitant quant aux obligations de sécurité qui lui incombent relativement à l'information gouvernementale, incluant la protection des renseignements personnels ou autrement confidentiels.

INITIALES DES PARTIES	
MINISTRE	
PRESTATAIRE	

L'impartition du présent contrat, en tout ou en partie à un sous-traitant, ne décharge pas le PRESTATAIRE DE SERVICES de ses responsabilités en matière de sécurité de l'information dans le cadre du présent contrat.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à mettre en place un processus et des procédures de gestion des événements de sécurité et des incidents de confidentialité qui permettront une intervention rapide, efficace et pertinente, lorsque requis.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit signaler immédiatement tout événement de sécurité ou incident de confidentialité impliquant l'information gouvernementale et les ressources informationnelles concernées par le présent contrat. Ce signalement doit minimalement inclure les informations suivantes :

- Le nom et les coordonnées du responsable de la gestion de l'événement de sécurité ou de l'incident de confidentialité;
- Une description de l'événement de sécurité ou de l'incident de confidentialité et de son objet;
- La date et l'heure de l'occurrence et/ou de la détection;
- L'évaluation de la gravité;
- L'identification des préjudices potentiels;
- Le nom et les coordonnées de toute autre personne susceptible de contribuer à la résolution de l'événement de sécurité ou de l'incident de confidentialité.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à prendre les mesures requises afin d'assurer, en tout temps, la sécurité de l'information gouvernementale en fonction de la valeur de cette information déterminée par la MINISTRE. À cet égard, il s'engage également à informer la MINISTRE des mesures prises. Lorsque cette information doit être conservée, utilisée ou communiquée à l'extérieur du Ministère, le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à obtenir de la MINISTRE son autorisation préalable et à prendre, à la satisfaction de celui-ci, toutes les mesures de sécurité requises.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES doit s'assurer qu'un mécanisme d'authentification multifactor est nécessaire afin de pouvoir accéder à l'application, aux données ou aux différents composants applicatifs composant cette application.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES atteste qu'il déploiera tous les efforts nécessaires pour régler les situations problématiques attribuables au mauvais fonctionnement de la solution durant toute la durée du contrat, notamment la correction de vulnérabilités qui seraient déterminées à la suite d'audit, d'essais d'intrusion ou des balayages de vulnérabilités réalisés par le PRESTATAIRE ou par le Ministère, et ce, dans les délais demandés par le Ministère.

Dès qu'elle est disponible, le PRESTATAIRE DE SERVICES doit transmettre au répondant désigné par la MINISTRE, promptement et sécuritairement, toute information nécessaire à la compréhension, au suivi et à la résolution de l'événement ou de l'incident, de même qu'à l'atténuation des préjudices ou des risques encourus. Il doit également communiquer toute autre information pertinente demandée par la MINISTRE, dans les plus brefs délais.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à planifier la continuité des affaires et à formaliser la démarche par écrit. À cet égard, il doit notamment planifier la relève des systèmes informatiques et la sécurité de l'information.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés, agents, représentants ou sous-traitants ne divulgue ou n'utilise 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 le cadre de l'exécution du présent contrat.

19. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Aux fins du présent contrat, on entend par « renseignement personnel » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES s'engage envers la MINISTRE à assurer la confidentialité des informations et à respecter la protection des renseignements personnels, en plus :

- d'informer son personnel, agent, représentant ou sous-traitant des règles prévues à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) et notamment, celles prévues aux articles 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89 et 158 à 164 ainsi que des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente : <https://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/lois-et-reglements/>;
- de s'assurer que les membres de son personnel ont signé, préalablement à l'accès à des renseignements personnels, l'engagement de confidentialité selon le formulaire joint à l'annexe 3. Le PRESTATAIRE DE SERVICES devra les transmettre aussitôt à la MINISTRE et s'assurer du respect de ces engagements;
- de s'assurer que ses employés, agents, représentants ou sous-traitants, préalablement à l'accès à des renseignements personnels, respectent la confidentialité de ces renseignements, selon le formulaire joint à l'annexe 3;
- de ne pas communiquer à qui que ce soit les renseignements reçus du Ministère ou collectés à son compte et, advenant une requête à cet effet, transmettre la demande à la répondante ministérielle de l'accès ;
- d'utiliser les renseignements personnels uniquement pour la réalisation du contrat;
- de recueillir un renseignement personnel au nom de la MINISTRE dans les seuls cas où cela est nécessaire à la réalisation du contrat et informer préalablement toute personne visée par cette cueillette de l'usage auquel ce renseignement est destiné, ainsi que des autres éléments mentionnés à l'article 65 de la Loi sur l'accès;
- de prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels;
- de ne conserver, à l'expiration du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel, quel que soit le support, et ce, en procédant, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels selon le Guide pour la destruction des documents renfermant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec disponible à l'adresse suivante : <https://www.cai.gouv.qc.ca/protection-renseignements-personnels/information-ministres-et-organismes-publics/destruction-renseignements-personnels>;
- d'informer la MINISTRE, dans les plus brefs délais, de toute violation ou tentative de violation par toute personne des obligations prévues à la présente disposition ou de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels;

- de se conformer aux objectifs et aux exigences de sécurité de l'information définies par la MINISTRE;
 - lorsque la réalisation du présent contrat est confiée à un sous-traitant et qu'elle comporte la communication de renseignements personnels par le PRESTATAIRE DE SERVICES au sous-traitant ou la cueillette de renseignements personnels par le sous-traitant :
 - i) de soumettre à l'approbation de la MINISTRE la liste des renseignements personnels qui seront communiqués au sous-traitant ou recueillis par lui;
 - ii) de conclure un contrat avec le sous-traitant stipulant les mêmes obligations que celles prévues à la présente disposition;
 - iii) d'exiger du sous-traitant qu'il s'engage à ne conserver, à l'expiration du contrat de sous-traitance, aucun document contenant un renseignement personnel, quel qu'en soit le support, et à remettre au PRESTATAIRE DE SERVICES, dans les soixante (60) jours suivant la fin de ce contrat, un tel document.
- Dans l'éventualité où le sous-traitant est en défaut de respecter ses obligations relatives à la protection des renseignements personnels, la MINISTRE se réserve le droit de résilier le contrat intervenu avec le PRESTATAIRE DE SERVICES. 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 réception de cet avis par le PRESTATAIRE DE SERVICES.
- le cas échéant, transmettre de façon sécuritaire tout document contenant des renseignements personnels dans le respect, notamment, de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (RLRQ, c. C-1.1).

20. INTÉGRITÉ

En cours d'exécution du présent contrat, le gouvernement peut obliger le PRESTATAIRE DE SERVICES ainsi que les entreprises parties à un sous-contrat rattaché directement ou indirectement à ce contrat, à obtenir une autorisation de contracter de l'Autorité des marchés financiers dans les délais et selon les modalités particulières qu'il aura déterminées.

INITIALES DES PARTIES
MINISTRE
PRESTATAIRE

**ANNEXE 2 – DESCRIPTION DÉTAILLÉE DU MANDAT ET MODALITÉS
CONTRAT NUMÉRO : 2024-038**

DESCRIPTION DU MANDAT

Services conseils d'une firme spécialisée en soutien aux centres de contact clients

BIENS LIVRABLES ET ÉCHÉANCIER

Description du bien livrable	Échéancier
<u>Bien livrable 1</u> : Rapport de collecte, analyse des données de volumétrie de la RVI et sa cartographie	2025-01-31
<u>Bien livrable 2</u> : Recherches et préparation des recommandations de la mise à niveau de la RVI	2025-02-28
<u>Bien livrable 3</u> : Rapport de validation des compétences agents et recommandations d'alignement	2025-03-31
<u>Bien livrable 4</u> : Plan de lancement, ajustement, validation	2025-11-30

ÉQUIPE DE RÉALISATION

Pour la MINISTRE : Ariane St-Charles

Pour le PRESTATAIRE DE SERVICES : Josée Bourdages

Aucune modification à ces ressources ne pourra être apportée sans une autorisation de la MINISTRE ou de son représentant désigné.

DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat prendra effet à compter du 1er octobre 2024 et se terminera au plus tard le 31 mars 2026.

Demeure en vigueur, malgré la fin du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, toute clause qui, de par sa nature, devrait continuer de s'appliquer, incluant notamment les clauses concernant la sécurité de l'information gouvernementale, la protection des renseignements personnels, la responsabilité de la MINISTRE et celle du PRESTATAIRE DE SERVICES ainsi que la propriété matérielle et les droits d'auteur.

MODALITÉS DE PAIEMENT

Les frais de déplacement, de communication et tout autre frais, coût ou dépense relatifs au présent contrat sont à la charge du PRESTATAIRE DE SERVICES et sont compris dans le montant maximal du contrat.

Pour l'exécution complète et entière des obligations prévues au présent contrat, la MINISTRE versera au PRESTATAIRE DE SERVICES la somme totale et maximale de quarante-deux mille dollars (42 000 \$), auquel s'ajoute le cas échéant, le montant correspondant aux taxes de vente applicables.

Le PRESTATAIRE DE SERVICES sera rémunéré, pour les services rendus en vertu du présent contrat, au taux horaire de [REDACTED]. Le montant total avant taxes à être versé pour l'exécution du présent contrat ne pourra être supérieur à quarante-deux-mille dollars (42 000 \$). Le PRESTATAIRE DE SERVICES devra présenter mensuellement son relevé d'honoraires pour les services rendus en vertu du présent contrat.

La MINISTRE paiera le PRESTATAIRE DE SERVICES dans les trente (30) jours suivant la date de réception du relevé d'honoraires et après vérification de ce dernier. Le paiement ne représente toutefois pas une acceptation sans réserve de ce relevé.

Lorsque les heures ou les honoraires engagés atteignent 80 % de l'enveloppe maximale convenue pour le contrat, le PRESTATAIRE DE SERVICES doit en aviser la MINISTRE et l'informer du respect ou non de cette enveloppe pour l'achèvement du travail.

Lorsque les heures ou les honoraires engagés atteignent 100 % de l'enveloppe maximale convenue pour le contrat, le PRESTATAIRE DE SERVICES doit cesser tous travaux et en aviser la MINISTRE.

Aucun honoraire ne sera payable au PRESTATAIRE DE SERVICES pour les services applicables à des reprises de travaux résultant d'erreurs ou d'omissions de la part du PRESTATAIRE DE SERVICES.

La MINISTRE se réserve le droit de procéder à toute vérification ultérieure des demandes de paiement déjà acquittées.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ FINANCIÈRE

La responsabilité financière de la MINISTRE pour les honoraires encourus dans l'exécution du présent contrat ne pourra excéder la somme de quarante-deux mille dollars (42 000 \$) auquel s'ajoute, le cas échéant, le montant correspondant aux taxes de vente applicables. La MINISTRE ne sera pas tenue de verser au PRESTATAIRE DE SERVICES toute somme excédentaire à ce montant.

INITIALES DES PARTIES	
MINISTRE	[REDACTED]
PRESTATAIRE	[REDACTED]

ANNEXE 3 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

Je, soussigné(e), Josée Bourdages, exerçant mes fonctions au sein de Services Triad inc. déclare formellement ce qui suit :

1. 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 2024-038 concernant les Services conseils d'une firme spécialisée en soutien aux centres de contact clients intervenu entre la MINISTRE de la Famille et mon employeur en date du 1er octobre 2024;
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, personnel ou non, 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 ce faire par la MINISTRE de la Famille 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 la MINISTRE de la Famille;
4. Je m'engage de plus à respecter les politiques, directives et autres règles de sécurité applicables à l'information gouvernementale et identifiées par la MINISTRE et à assurer la sécurité des moyens d'identification me permettant d'accéder à l'information gouvernementale de même qu'aux lieux où elle est conservée;
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 6

JOUR DU MOIS DE

septembre

DE L'AN

2024

(Signature du déclarant ou de la déclarante)

INITIALES DES PARTIES
MINISTRE
PRESTATAIRE

CONSULTATION AUPRÈS DES PARENTS



Laboratoire client sur l'inscription au guichet d'accès aux services de garde La Place 0-5

FAITS SAILLANTS DE LA CONSULTATION DE DÉCEMBRE 2022

Contexte

Le ministère de la Famille tient des consultations auprès des parents et des prestataires de services de garde dans le cadre des travaux visant à créer un nouveau guichet d'accès aux services de garde et à proposer un meilleur encadrement des politiques d'admission.

Objectif

Le laboratoire client visait à recenser les besoins et les attentes des parents lorsqu'ils font leurs démarches d'inscription d'un enfant au guichet d'accès aux services de garde.

Type de consultation

Groupes virtuels de discussion¹

¹ Le groupe de discussion était composé de 11 personnes. Il s'agissait de parents âgés de 18 ans ou plus qui ont inscrit au moins un enfant sur le site de La Place 0-5 depuis le 1^{er} janvier 2020. Le recrutement des participants a été fait via une publication sur la page Facebook du ministère de la Famille.

Synthèse

Voici une synthèse des éléments mentionnés par les personnes qui ont participé au laboratoire.



Démarches de recherche d'un service de garde

- Les informations sont incomplètes, difficiles à comprendre ou dispersées sur le site de La Place 0-5.
- Les démarches sont stressantes et complexes. Elles peuvent engendrer un sentiment d'impuissance et de résignation.
- Le manque de places dans les SGEE crée un sentiment d'insécurité et contraint souvent les parents à devoir accepter une place qui ne répond pas à leurs besoins, faute d'avoir d'autres choix.
- Il existe un manque de transparence quant à l'utilisation des informations fournies par les parents sur La Place 0-5 ainsi que celles transmises aux SGEE.

Critères pour choisir un milieu de garde

- Les personnes interrogées recherchent un milieu fiable, stable et près de leur domicile. La possibilité de choisir un service en fonction de leurs besoins et ceux de leurs enfants est essentielle.
- Une visite des lieux est importante dans leurs démarches ainsi que la possibilité d'avoir un délai de réponse pour accepter ou refuser une place.

Priorisation

- Les personnes interrogées indiquent qu'une priorisation devrait être faite pour qu'elles puissent retourner au travail à la date prévue.
- Les personnes interrogées ne souhaitent pas nécessairement connaître avec précision le rang de l'enfant, mais plutôt avoir une idée du délai pour l'obtention d'une place dans un service de leur choix ou une idée de la longueur des listes d'attente.
- Certains critères indiqués dans les politiques d'admission des SGEE ne leur semblent pas équitables.

Attentes pour le nouveau guichet

- Un meilleur accompagnement pour utiliser le guichet (aide-mémoire, guide d'utilisation, service téléphonique).
- Un accès à des renseignements de qualité et centralisés (des informations utiles sur tous les services de garde, à un seul endroit).
- Un meilleur suivi de l'évolution du dossier de l'enfant.
- Une garantie de l'utilisation des listes d'attente par les prestataires de services de garde et du respect de la priorisation.

CONSULTATION AUPRÈS DES PARENTS ET DES PRESTATAIRES DE SERVICES DE GARDE



La visite d'un service de garde et la confirmation concernant l'offre d'une place

MARS 2023

Contexte

Dans le cadre du Grand chantier pour les familles, le ministère de la Famille a entamé des travaux de conception d'un nouveau guichet d'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE). Il planifie aussi un meilleur encadrement des politiques d'admission des services de garde. Cette consultation s'inscrit dans une série d'autres rencontres et sondages réalisés auprès des parents et des SGEE.

Type de consultation

Deux sondages en ligne ont ainsi été réalisés en mars 2023. L'un s'adressait à des parents inscrits sur le site de La Place 0-5 et l'autre aux prestataires de SGEE, plus précisément aux responsables de centres de la petite enfance et de garderies subventionnées.

Nombre de répondants : **584** parents et **783** prestataires de SGEE

Objectifs

L'objectif de ces sondages était de connaître l'opinion des parents et des SGEE à propos de :

- l'importance accordée à la visite de l'établissement;
- la planification de la visite (visite individuelle, de groupe ou virtuelle; délai pour planifier la visite);
- le délai de réponse pour accepter ou refuser une place offerte.

La visite, c'est important!

La visite de l'établissement est importante pour les parents avant qu'ils acceptent une place, et pour les SGEE, avant qu'ils en offrent une.

97,6 % des parents

indiquent que la visite du service de garde est très ou assez importante avant d'accepter ou de refuser une place.

97,1 % des SGEE

indiquent que la visite du service de garde est très ou assez importante avant d'offrir une place au parent.

Les raisons expliquant l'importance de la visite

Pour les parents :

- 91,2 % souhaitent s'assurer que les lieux répondent à leurs besoins ainsi qu'à ceux de l'enfant.
- 77,5 % souhaitent rencontrer l'éducatrice ou l'éducateur de l'enfant.
- 74 % souhaitent rencontrer le personnel d'encadrement.

Pour les prestataires de services de garde :

- 89,9 % souhaitent s'assurer que le service de garde répond aux besoins du parent.
- 76,2 % souhaitent présenter leur offre de services.
- 64,2 % souhaitent avoir de l'information sur l'enfant.
- 61,8 % souhaitent connaître les parents.

Planification de la visite

Nombre de jours nécessaires pour planifier une visite : **Trois jours ou moins**

70,6 % des parents

indiquent avoir besoin de trois jours ouvrables ou moins pour se rendre disponibles pour une visite.

69,1 % des SGEE

indiquent avoir besoin de trois jours ouvrables ou moins pour planifier et tenir une visite.

La **visite individuelle** en personne est privilégiée par la plupart des répondants (85 % des parents et 93,2 % des prestataires de SGEE).



Délai pour répondre

Temps nécessaire pour accepter ou refuser une place : **Deux jours ou moins**

64,4 % des parents

considèrent qu'ils ont besoin de deux jours ouvrables ou moins après la visite pour accepter ou refuser une place.

75,5 % des SGEE

considèrent que le parent devrait avoir deux jours ouvrables ou moins après la visite pour accepter ou refuser une place.

Les raisons expliquant le délai pour accepter ou refuser une place

Pour les parents, les raisons principalement évoquées pour expliquer le délai nécessaire pour accepter ou refuser une place sont :

- le besoin d'évaluer les aspects logistiques (transport, horaires, etc.) et financiers;
- le besoin de partager leurs impressions avec leur entourage.

81,4 % des prestataires de services de garde indiquent être très ou plutôt favorables à ce que le parent ait un nombre minimum de jours pour accepter ou refuser une place.

CONSULTATION AUPRÈS DES PARENTS



Laboratoire client sur les critères d'accès aux places en services de garde et l'indicateur du rang de l'enfant

FAITS SAILLANTS DE LA CONSULTATION DE MAI 2023

Contexte

Le ministère de la Famille tient des consultations auprès des parents et des prestataires de services de garde dans le cadre des travaux visant à créer un nouveau guichet d'accès aux services de garde et à proposer un meilleur encadrement des politiques d'admission.

Objectif

Le laboratoire client visait à mieux comprendre les attentes et les besoins des parents en ce qui concerne les critères à considérer pour assurer un accès équitable aux places en services de garde ainsi que la mise en place d'un indicateur du rang de l'enfant pour chaque service de garde auquel le parent s'intéresse.

Type de consultation

Groupes virtuels de discussion¹

¹ Les deux groupes de discussion étaient composés respectivement de 7 et 8 personnes pour un total de 15 personnes. Il s'agissait de parents âgés de 18 ans ou plus ayant au moins un enfant âgé de 5 ans ou moins, ou qui seront parent au cours des prochains mois et dont au moins un enfant est inscrit au guichet d'accès de La Place 0-5. Le recrutement des participants a été effectué à partir de la liste de parents inscrits via une publication sur le site Web Consultations Québec et sur la page Facebook du ministère de la Famille.

Synthèse

Voici une synthèse des éléments mentionnés par les personnes qui ont participé au laboratoire.



Critères d'admission à considérer

La plupart des personnes participantes mentionnent que les éléments suivants pourraient être considérés dans l'attribution des places en services de garde :

- la fratrie;
- les enfants du personnel éducateur;
- la proximité géographique;
- la date de naissance pour respecter la composition des groupes du service de garde.

Certaines personnes ont indiqué que le revenu des parents ou la précarité socioéconomique de la famille pourraient être considérés.

Les enfants ayant un handicap ou des besoins particuliers

- La majorité des participantes et participants mentionnent que les enfants ayant un handicap ou des besoins particuliers devraient être mieux ciblés. Leurs parents, quant à eux, devraient être mieux informés sur les milieux pouvant les accueillir.

Besoin d'information et de contextualisation du rang

- La majorité des personnes participantes mentionnent que d'indiquer le rang exact n'est pas souhaitable, car cela peut créer de faux espoirs en plus d'amener beaucoup d'éléments inconnus. Un indicateur de rang de l'enfant serait plus rassurant et permettrait une meilleure planification.
- Un indicateur intéressant offrirait un horizon de temps ou une probabilité d'obtenir une place au moment voulu, par exemple un baromètre de couleurs permettant d'illustrer les probabilités d'obtenir une place dans les prochains mois, ou encore à la date de création des groupes en vue des départs des cohortes plus âgées pour l'école.
- Pour l'ensemble des personnes participantes, le processus d'attribution des places doit être davantage transparent et le rang doit être contextualisé. Elles souhaitent avoir de l'information, notamment sur :
 - ✓ la capacité d'accueil des services de garde;
 - ✓ les places à combler à différents moments de l'année;
 - ✓ les dates auxquelles les SGEE composent les groupes;
 - ✓ les départs.

CONSULTATION AUPRÈS DE PARENTS



Laboratoire client sur l'utilisation du guichet d'accès aux services de garde

FAITS SAILLANTS DE LA CONSULTATION

Contexte

Le ministère de la Famille (Ministère) effectue des consultations auprès des parents et des prestataires de services de garde dans le cadre des travaux visant à créer un nouveau guichet d'accès aux services de garde et à proposer un meilleur encadrement des politiques d'admission.

Objectif

La consultation visait à connaître l'opinion des parents d'enfants âgés de moins de 5 ans sur divers sujets concernant le futur guichet d'accès aux services de garde, tels que la connexion via le Service d'authentification gouvernementale, l'échange d'information entre les ministères et organismes gouvernementaux, leurs préférences de communication et l'inscription dans un service de garde.

Type de consultation

Un sondage a été réalisé auprès des parents d'enfants âgés de moins de 5 ans. Le questionnaire était disponible en ligne sur la vitrine [Ca commence ici, bâtir le nouveau guichet d'accès aux services de garde](#) du 14 novembre 2023 au 2 février 2024. Au total, 834 parents y ont répondu. Il est à noter que les résultats font uniquement référence aux personnes répondantes et ne peuvent être étendus à l'ensemble des parents québécois.



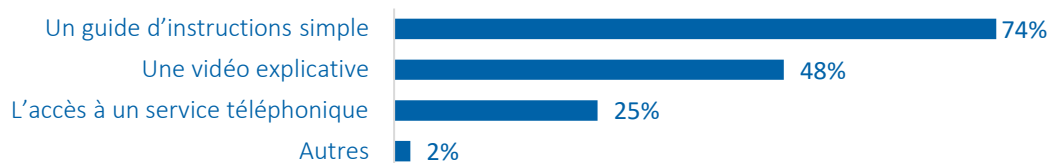
Synthèse

Voici une synthèse des résultats du sondage.

Service d'authentification gouvernementale (SAG)

- Près du quart des personnes répondantes (24 %) connaissent le SAG. Parmi celles-ci, plus de la moitié (52 %) ont déjà créé leur compte.
- Chez les personnes répondantes qui ne connaissaient pas le SAG ou chez celles qui le connaissaient sans avoir créé leur compte :
 - 86 % affirment se sentir à l'aise de créer un compte SAG pour utiliser le nouveau guichet d'accès aux services de garde.
 - Parmi les personnes répondantes plutôt à l'aise ou mal à l'aise (60 %), les raisons évoquées sont notamment que/qu' :
 - ✓ elles ne connaissent pas le SAG (35 %);
 - ✓ elles jugent la démarche compliquée (22 %);
 - ✓ il y a des enjeux liés à la protection des renseignements personnels (16 %);
 - ✓ il y a une multiplication de comptes (provincial/fédéral), ce qui génère de la confusion et de la complexité dans les démarches (12 %).
- Chez les personnes répondantes qui ne connaissaient pas le SAG ou celles qui le connaissaient mais qui n'avaient pas créé leur compte :
 - 27 % souhaiteraient avoir un accompagnement (figure 1);
 - la majorité d'entre elles souhaiteraient avoir un guide d'instruction simple (74 %).

Figure 1 : Types d'accompagnement souhaités pour la création du SAG



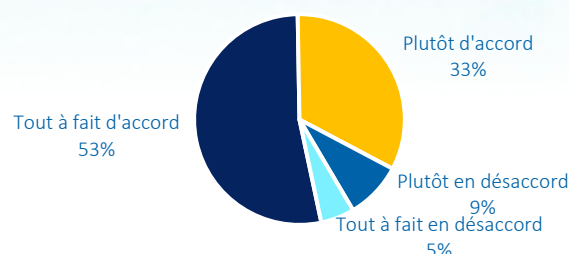
Les répondants pouvaient choisir un maximum de deux réponses.



Échange d'informations entre les ministères et les organismes gouvernementaux

- 86 % des personnes répondantes seraient d'accord pour qu'un organisme gouvernemental transmette des informations de façon sécuritaire au ministère de la Famille afin de simplifier leurs démarches (figure 2).
- Parmi les personnes affirmant être en désaccord (14 %), deux tiers indiquent être préoccupées par la sécurité et la protection des renseignements personnels (68 %).

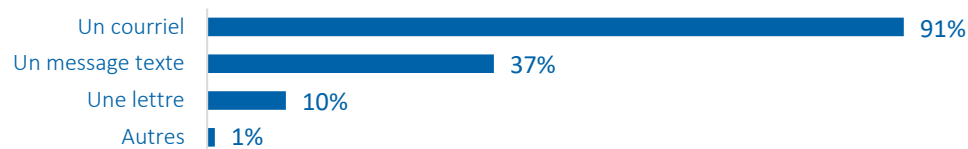
Figure 2 : Niveau d'accord pour la transmission d'informations d'un organisme gouvernemental au ministère de la Famille



Préférences de communication

- La majorité des personnes répondantes préféreraient recevoir un courriel les invitant à consulter leur dossier en ligne pour être informées du suivi de leur dossier sur le guichet d'accès (91 %).

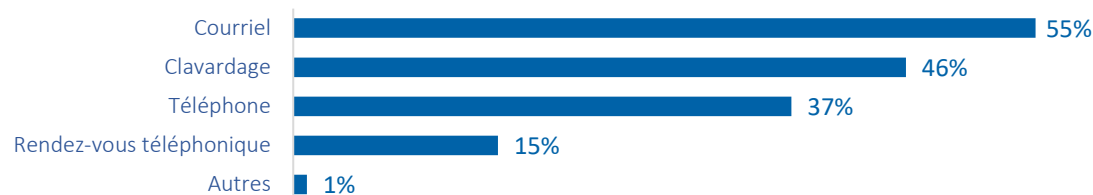
Figure 3 : Moyens pour être informé du suivi du dossier sur le futur guichet d'accès



Les répondants pouvaient choisir un maximum de deux réponses.

- 55 % des personnes répondantes aimeraient obtenir de l'aide dans leur démarche par courriel et 46 % aimeraient pouvoir clavarder avec une personne du Ministère.

Figure 4 : Moyens pour obtenir de l'aide dans les démarches



Les répondants pouvaient choisir un maximum de deux réponses.

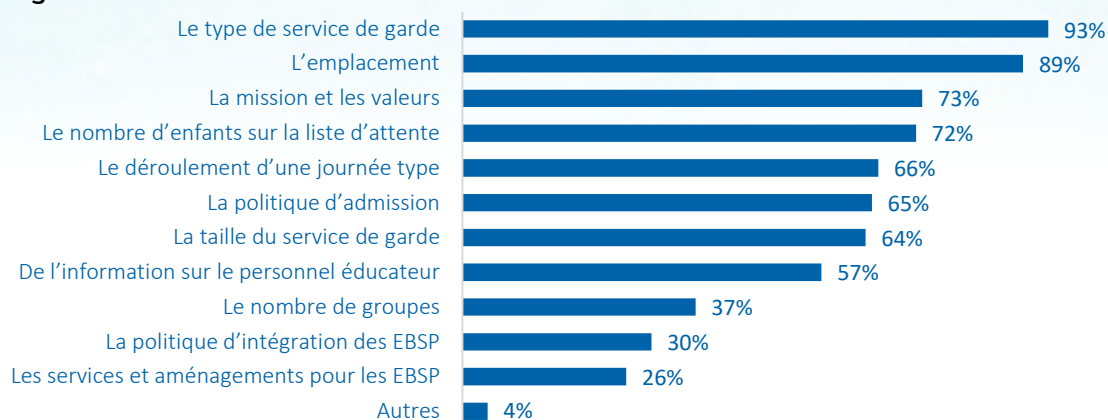




Inscription dans un service de garde

- Les renseignements dont la plupart des parents disent avoir besoin pour inscrire leur enfant dans un service de garde sont, entre autres, le type de service de garde (93 %), son emplacement (89 %), sa mission et ses valeurs (73 %) ainsi que le nombre d'enfants sur la liste d'attente (72 %).

Figure 5 : Renseignements dont les parents ont besoin pour inscrire leur enfant dans un service de garde



EBP : enfant ayant des besoins de soutien particulier

Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse.

CONSULTATION AUPRÈS DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

Laboratoire client sur l'utilisation du nouveau guichet d'accès aux services de garde

FAITS SAILLANTS DE LA CONSULTATION

Contexte

Le ministère de la Famille (Ministère) effectue des consultations auprès des parents et des prestataires de services de garde dans le cadre des travaux visant à créer un nouveau guichet d'accès aux services de garde et à proposer un meilleur encadrement des politiques d'admission.

Objectif

La consultation visait à connaître l'opinion des personnes qui travaillent dans un service de garde éducatif à l'enfance (SGEE) sur divers sujets, tels que l'utilisation du guichet d'accès aux services de garde et les communications qui y sont liées.

Type de consultation

Un sondage a été réalisé auprès de personnes qui travaillent dans un SGEE. Le questionnaire était disponible en ligne sur la vitrine [Ça commence ici, bâtir le nouveau guichet d'accès aux services de garde](#) du 14 novembre 2023 au 2 février 2024. Au total, **530 personnes** ont répondu au sondage. Il est à noter que les résultats font uniquement référence aux personnes répondantes et ne peuvent être étendus à l'ensemble des personnes qui travaillent dans un SGEE au Québec.

Synthèse

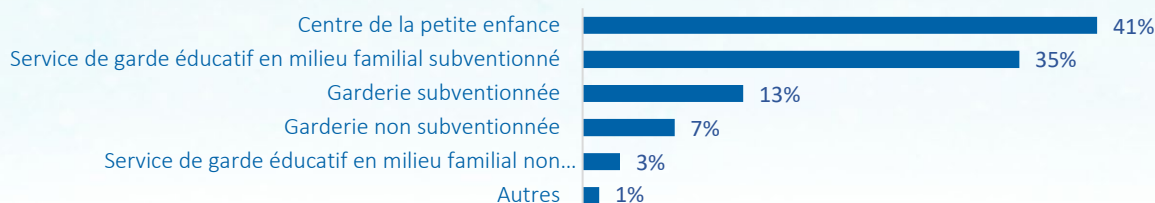
Voici une synthèse des résultats du sondage.



Profil des personnes répondantes

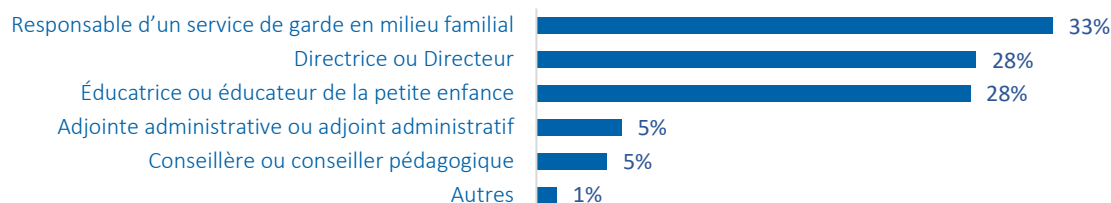
- La plupart des personnes répondantes travaillent dans un centre de la petite enfance (41 %) ou dans un service de garde éducatif en milieu familial subventionné (35 %).

Figure 1 : Type de service de garde



- Le tiers des personnes répondantes sont des responsables d'un service de garde éducatif en milieu familial et plus du quart sont des directrices ou directeurs (28 %) ou des éducatrices ou éducateurs de la petite enfance (28 %).

Figure 2 : Fonction au sein du service de garde



Utilisation de La Place 0-5

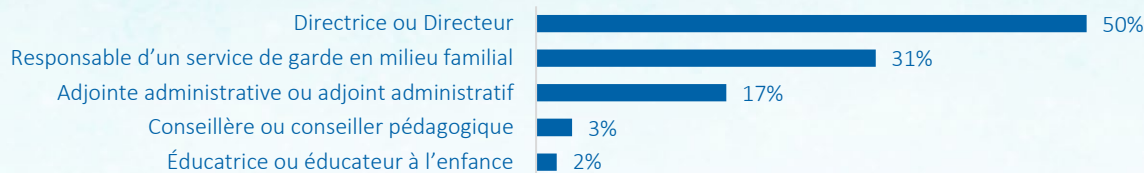
- Moins de la moitié des personnes répondantes (48 %) consultent habituellement leur compte sur La Place 0-5 durant les heures d'ouverture du service de garde, et 15 % le font tôt le matin ou en fin de journée lorsque les enfants ne sont pas au service de garde. Les autres (37 %) indiquent pour la plupart ne jamais ou rarement consulter leur compte.
- Plus de la moitié des personnes répondantes (56 %) mentionnent être seules à utiliser le compte de La Place 0-5 du service de garde, 23 % mentionnent que deux personnes l'utilisent, et 21 % indiquent que trois personnes ou plus l'utilisent.
 - 96 % des personnes répondantes des services de garde éducatifs en milieu familial ont indiqué être les seules personnes du service de garde à utiliser le compte. Cette proportion est de seulement 25 % pour les personnes en centres de la petite enfance.

Communications avec le ministère de la Famille

- La moitié des personnes répondantes (50 %) indiquent que c'est la directrice ou le directeur qui contacte habituellement l'équipe du soutien à la clientèle de La Place 0-5 pour obtenir de l'aide ou de l'information.



Figure 3 : Personne qui contacte l'équipe du soutien à la clientèle



Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse.

- Près du tiers des personnes répondantes (32 %) indiquent avoir contacté le service à la clientèle parce qu'elles ne trouvaient pas l'information recherchée sur le site Internet ou leur compte de La Place 0-5.

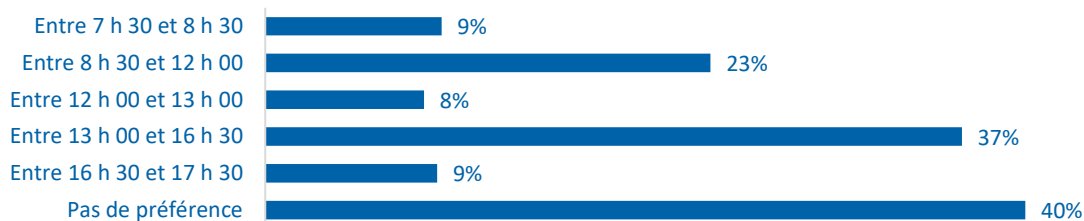
Figure 4 : Raisons pour contacter l'équipe du soutien à la clientèle



Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse.

- Une proportion de 37 % des personnes répondantes préfère communiquer avec le service à la clientèle par téléphone entre 13 h et 16 h 30, et 23 % préfèrent le faire entre 8 h 30 et 12 heures. Une proportion de 40 % des personnes répondantes n'ont pas de préférence.

Figure 5 : Plages horaires pour communiquer par téléphone avec le service à la clientèle



Les répondants pouvaient choisir plus d'une réponse.

- Pour être informées d'un suivi à effectuer dans leur dossier du nouveau guichet, la majorité des personnes répondantes préféreraient recevoir un courriel les invitant à consulter leur dossier en ligne

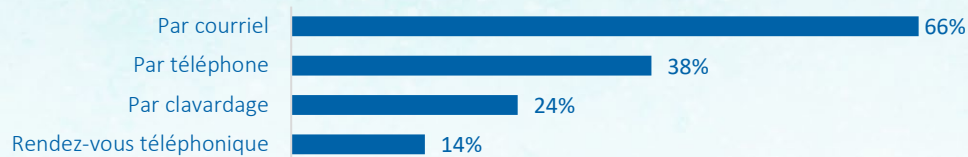


(93 %), 17 % préféreraient le message texte et 3 % une lettre envoyée par la poste. Il est à noter que les personnes répondantes pouvaient choisir un maximum de deux réponses.

- Les deux tiers (66 %) des personnes répondantes aimeraient obtenir de l'aide du Ministère dans leur démarche par courriel.



Figure 6 : Moyens pour obtenir de l'aide du Ministère



Les répondants pouvaient choisir un maximum de deux réponses.

- Moins du quart des personnes répondantes (22 %) ont indiqué avoir des attentes spécifiques en matière de services à la clientèle. L'élément suivant a notamment été mentionné : Réduire les délais de réponse / personnel disponible et facile à joindre (22 %).
- Par ailleurs, plusieurs autres commentaires ouverts ont été émis et touchent par exemple l'amélioration de la gestion et l'accès aux listes d'attente (33 %) ainsi que la simplification du processus administratif (13 %).

SONDAGE AUPRÈS DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Laboratoire client sur le portail d'accès aux services de garde

FAITS SAILLANTS DU SONDAGE

Contexte

Le ministère de la Famille tient des consultations auprès des parents, des prestataires de services de garde et de ses partenaires dans le cadre des travaux visant à créer un nouveau guichet d'accès aux services de garde et à proposer un meilleur encadrement des politiques d'admission.

Objectif

La consultation visait à :

- Connaître les besoins d'accompagnement des organismes communautaires en ce qui concerne La Place 0-5 et le nouveau portail d'inscription aux services de garde (portail);
- Mesurer la connaissance des organismes communautaires relativement au règlement et au nouveau portail;
- Connaître les outils et le soutien souhaités par les organismes communautaires pour mieux accompagner les parents dans leur utilisation du nouveau portail.

Type de consultation

Un sondage a été réalisé du 9 au 29 septembre 2024 auprès d'organismes communautaires Famille (OCF) offrant ou non des activités de haltes-garderies communautaires, d'organismes qui offrent des activités de haltes-garderies communautaires et de centres de pédiatrie sociale en communauté. Au total, **182 organismes** ont répondu au sondage.

Synthèse

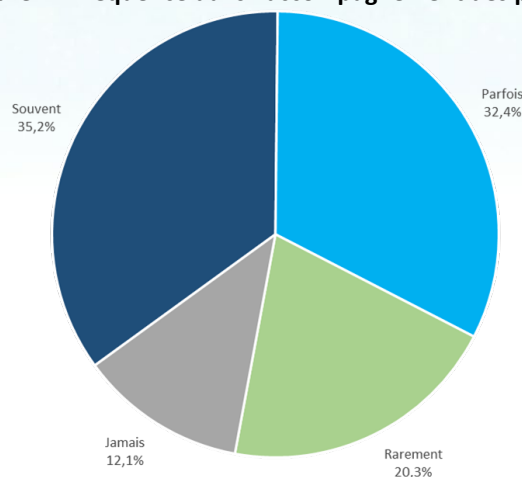
Voici une synthèse des résultats du sondage.



Des organismes qui accompagnent les parents

- Au cours de la dernière année, plus des deux tiers (68 %) des répondants ont souvent ou parfois accompagné des parents dans leur recherche d'un service de garde.

Figure 1 : Fréquence dans l'accompagnement des parents



- Dans l'avenir, 84,1 % des répondants envisagent d'accompagner des parents dans leur recherche d'un service de garde.
- Les répondants mentionnent que les parents ont besoin d'accompagnement pour utiliser La Place 0-5 (75 %), pour connaître les démarches afin d'obtenir une place (74 %) et pour obtenir des renseignements sur les types de services de garde disponibles (52,5 %).

Une méconnaissance du portail et du règlement encadrant les politiques d'admission

- Seulement 27,5 % des répondants savent qu'un nouveau règlement viendra encadrer les politiques d'admission.
 - Parmi eux, 82 % indiquent avoir un faible niveau de connaissance de celui-ci.
- Seulement 23,6 % des répondants savent qu'un nouveau portail remplacera La Place 0-5.
 - Parmi eux, plus des trois quarts (77 %) indiquent avoir un faible niveau de connaissance de celui-ci.
- La majorité des répondants (95 %) sont intéressés à en connaître davantage sur les politiques d'admission et le portail d'inscription.

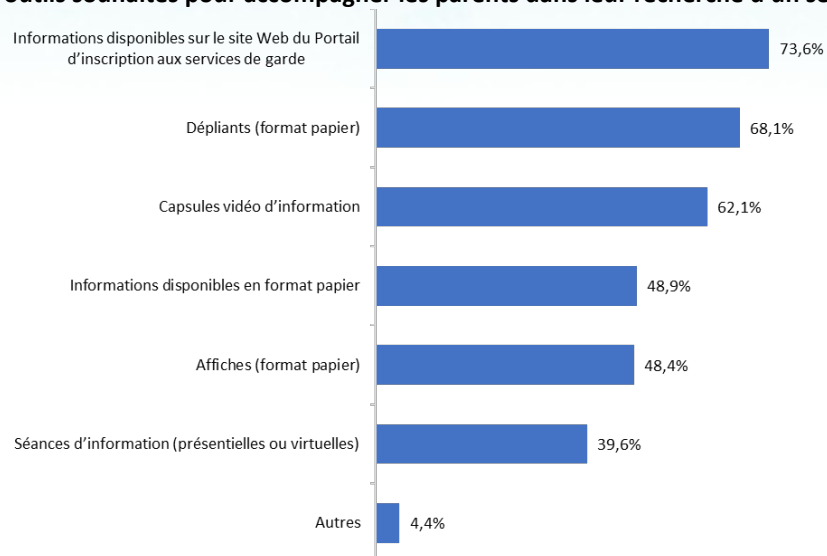
- La majorité des répondants souhaitent obtenir des informations sur les démarches à faire (90 %), le règlement (82 %) et le portail d'inscription (82 %).



Un besoin d'outils pour soutenir les organismes

- La plupart des répondants souhaiteraient disposer des outils suivants :
 - des informations sur le site Web du portail (74 %);
 - des dépliants en format papier (68 %).
- Plusieurs répondants souhaitent des outils en format papier.

Figure 3 : Types d'outils souhaités pour accompagner les parents dans leur recherche d'un service de garde



Tests d'utilisabilité sur le Portail d'inscription aux services de garde réalisés auprès des parents

Contexte

Dans le cadre du Grand chantier pour les familles, le ministère de la Famille a entamé des travaux de conception d'un nouveau guichet d'accès aux services de garde, qui répondra plus adéquatement aux besoins des familles. Le Ministère souhaite ainsi améliorer ses services et simplifier les démarches des parents.

Type de consultation

Des tests d'utilisabilité sur le Portail d'inscription aux services de garde (portail) en développement se sont tenus en présentiel, en novembre 2024, avec des parents volontaires¹ afin d'**évaluer les deux fonctionnalités principales du portail, soit l'inscription et le dépôt d'une demande d'admission**. Au total, sept parents ont participé aux tests.

Pendant l'expérimentation, les représentants du Ministère ont observé les personnes participantes. Ces dernières étaient également invitées à s'exprimer à haute voix.

Une courte période de questions, animée par les représentants du Ministère, a eu lieu à la fin des tests. Ces questions concernaient des expériences précises, uniques à chaque personne participante. Un questionnaire en ligne a été transmis à ces parents afin de recueillir leurs commentaires sur leur expérience globale.

Objectif

L'objectif de cette démarche était de déceler des problèmes potentiels, d'identifier des pistes d'amélioration et de recueillir les commentaires des personnes participantes au sujet de leur expérience globale.

¹ Les parents ont été sélectionnés à partir des personnes inscrites pour participer à des consultations du Ministère sur la vitrine [Ca commence ici, bâtir le nouveau guichet d'accès aux services de garde](#).



Un portail dont la navigation est fluide et le vocabulaire facile à comprendre

La grande majorité des personnes participantes ont mentionné que le portail était simple d'utilisation et que les étapes du parcours étaient bien détaillées. Elles estimaient que la navigation était généralement fluide et intuitive.

- La sélection d'un service de garde et le dépôt d'une demande d'admission étaient des étapes faciles à réaliser.
- La taille des icônes permettait de bien répertorier les services de garde sur la carte.
- Les informations concernant les services de garde étaient claires.

L'ensemble des personnes participantes ont trouvé que le vocabulaire était clair, simple et convivial et qu'il demeurait professionnel.

Une personne a mentionné que l'écriture de certains sous-textes pourrait être plus grosse pour faciliter la lisibilité.

Des éléments moins appréciés ou moins bien compris des personnes participantes

Plusieurs personnes participantes ont observé un léger manque de fluidité entre certaines étapes du parcours, notamment entre l'inscription de l'enfant et la recherche d'un service de garde sur la carte.

- Plusieurs ont mentionné que le parcours serait plus intuitif s'il y avait une option « étape suivante » en bas de page, à la fin d'une étape complétée.
- Certaines n'ont pas bien compris qu'il fallait fournir toutes les informations concernant les enfants avant de remplir la demande d'admission et passer à l'étape suivante.
- Certaines ont soulevé des commentaires quant aux couleurs utilisées et aux informations disponibles sur la carte des services de garde affichée au moment de procéder à une demande d'admission.

Malgré ces éléments, toutes les personnes participantes ont réussi à réaliser l'expérimentation sans trop d'embûches.



Conclusion

La majorité des personnes participantes ont réalisé facilement le parcours de bout en bout et sont satisfaites de leur expérience globale sur le portail.

- Le parcours est instinctif, les icônes et les couleurs aident à se repérer aux différentes étapes.
- Les indicateurs d'informations manquantes sont bien utilisés.
- La navigation est fluide et conviviale.
- Le vocabulaire utilisé est facile à comprendre.

Enfin, des suggestions de nature pratique et cosmétique ont été faites par les personnes participantes. Selon elles, dans l'ensemble, le portail fournit davantage d'information utile aux parents en comparaison avec La Place 0-5.

De plus, les éléments moins appréciés ou moins bien compris des personnes participantes ont tous été pris en compte et des améliorations et/ou des correctifs seront apportés au portail.

Tests d'utilisabilité sur le Portail d'inscription aux services de garde réalisés auprès des services de garde

Contexte

Dans le cadre du Grand chantier pour les familles, le ministère de la Famille a entamé des travaux de conception d'un nouveau guichet d'accès aux services de garde, qui répondra plus adéquatement aux besoins des familles. Le Ministère souhaite ainsi améliorer ses services et simplifier les démarches des prestataires de services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE).

Type de consultation

Des tests d'utilisabilité sur le Portail d'inscription aux services de garde (portail) en développement se sont tenus en présentiel, en mars 2025, auprès d'employé(e)s¹ de SGEE et de bureaux coordonnateurs (BC). Ces personnes ont **évalué certaines fonctionnalités du portail : procéder à l'adhésion et rédiger la fiche descriptive de leur service de garde, combler une place, finaliser l'entente de service et procéder à l'admission d'un enfant**. Au total, huit employé(e)s de SGEE et trois de BC ont participé aux tests.

Pendant l'expérimentation, les représentants du Ministère ont observé les personnes participantes. Ces dernières étaient invitées à s'exprimer à haute voix.

Une courte période de questions, animée par les représentants du Ministère, a eu lieu à la fin des tests. Ces questions concernaient des expériences précises, uniques à chaque personne participante. Un questionnaire en ligne a été transmis à ces employé(e)s de SGEE et de BC afin de recueillir leurs commentaires sur leur expérience globale.

Objectif

L'objectif de cette démarche était de déceler des problèmes potentiels, d'identifier des pistes d'amélioration et de recueillir les commentaires des personnes participantes au sujet de leur expérience globale.

¹ Les associations de services de garde ont été sollicitées par le Ministère pour le recrutement des personnes participantes.

Un portail dont la navigation est fluide et le vocabulaire facile à comprendre



Toutes les personnes participantes ont mentionné que le portail est simple à utiliser, que les étapes du parcours sont bien détaillées et que le vocabulaire est facile à comprendre et à interpréter.

- La fiche permettant de décrire son service de garde était facile à remplir. Bien que certaines sections facultatives semblaient moins pertinentes pour quelques personnes participantes, la majorité de celles-ci ont mentionné que la fiche descriptive offrait une belle transparence aux parents.
- Le comblement d'une place s'est bien déroulé pour l'ensemble des personnes participantes. Cette étape s'est effectuée rapidement et avec fluidité.
- Les personnes participantes ont apprécié savoir que des messages automatisés seraient envoyés aux parents à même le portail.
- Les personnes participantes ont apprécié les alertes et les icônes qui apparaissaient à l'écran tout au long de l'expérience.

Certaines personnes ont mentionné que le nouveau portail est plus convivial que La Place 0-5, plus moderne et plus « sérieux ».

Des éléments moins appréciés ou moins bien compris des personnes participantes

Certains éléments ont été moins appréciés ou moins bien compris :

- Des personnes participantes n'ont pas vu certains messages d'erreur apparaître à l'écran, car ces messages ne se positionnaient pas au bon endroit.
- La presque totalité des personnes participantes n'ont pas instinctivement utilisé certains chevrons permettant de poursuivre vers la prochaine étape.
- Les personnes participantes qui utilisent un logiciel de gestion dans le cadre de leur travail étaient moins familières avec la terminologie utilisée.
- Quelques-unes ont mentionné que le portail manquait de couleurs.

Plusieurs personnes participantes ont mentionné devoir lire de manière attentive les informations dans le portail, ainsi que regarder tous les onglets pour bien comprendre. Toutefois, la majorité d'entre elles ont estimé qu'après quelques utilisations, ce sera facile pour elles d'utiliser le portail et que ce dernier leur fera gagner du temps.

Par ailleurs, quelques suggestions de nature fonctionnelle et des améliorations quant aux textes et à la terminologie ont été formulées par les personnes participantes.



Conclusion

L'ensemble des personnes participantes sont satisfaites de leur expérience d'utilisation du portail. Elles mentionnent qu'il est simple à utiliser, bien fait et mieux que La Place 0-5. Elles mentionnent également que la navigation est généralement fluide et intuitive et que le vocabulaire utilisé est facile à comprendre.

Enfin, les éléments moins appréciés ou moins bien compris des personnes participantes ont tous été pris en compte et des améliorations et/ou des correctifs seront apportés au portail avant de procéder à son lancement.

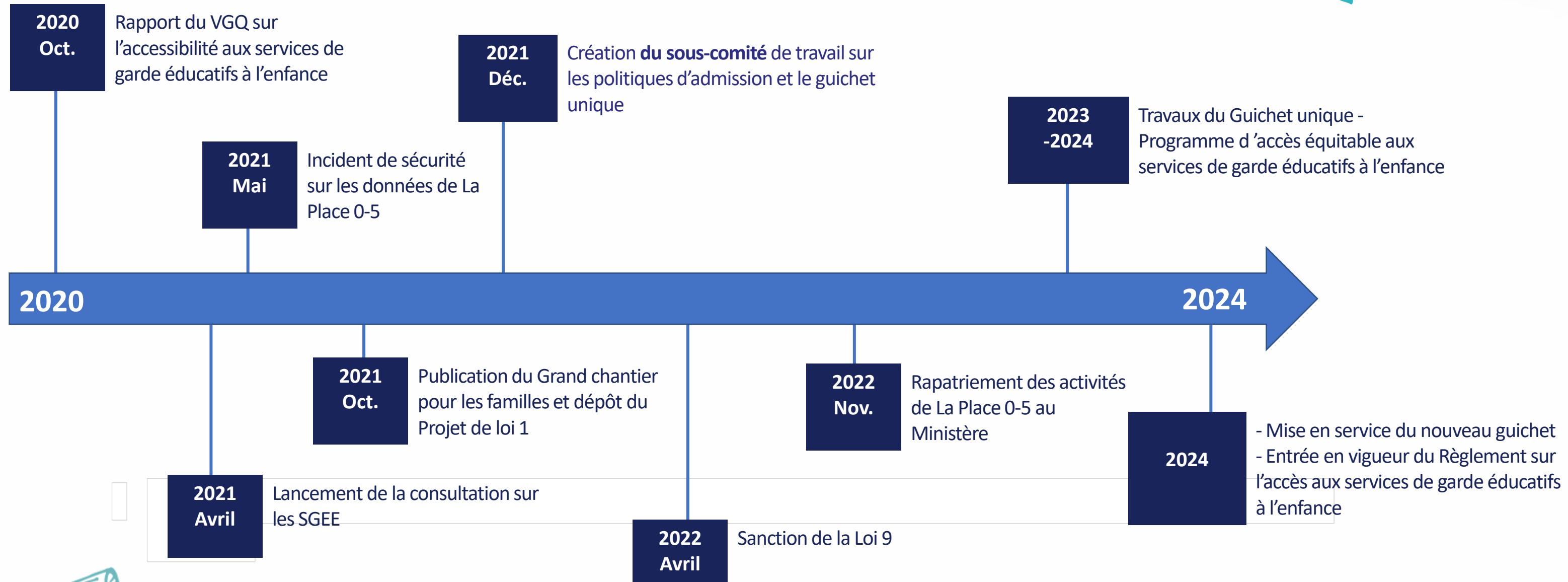


Nouveau guichet d'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance

État d'avancement des travaux

Décembre 2023

BREF RAPPEL DU CONTEXTE



RAPPEL DES OBJECTIFS DU GUICHET UNIQUE D'ACCÈS AUX SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

Transparence | Efficacité | Exactitude

Le projet de Guichet unique s'inscrit dans les travaux du *Grand chantier pour les familles* visant à compléter et à moderniser le réseau des services de garde éducatifs à l'enfance.

- Objectifs**
- Favoriser l'égalité des chances en proposant des critères d'admission uniformes
 - Rétablir la confiance du public à l'égard du processus d'admission dans les SGEE subventionnés

1. Encadrer les politiques d'admission

2. Développer un nouveau guichet d'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance

RAPPEL DES OBJECTIFS DU GUICHET UNIQUE D'ACCÈS AUX SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

Transparence | Efficacité | Exactitude

La Loi 9 de 2022 habilite le gouvernement à encadrer par règlement les politiques d'admission des SGEE et le nouveau guichet unique. Trois gains importants :

1. Gain de **transparence** pour les parents
2. Gain d'**efficacité** et élimination d'irritants pour les SGEE
3. Gain en **exactitude** et en robustesse pour les informations de gestion pour le Ministère

TRAVAUX RÉALISÉS

- ✓ Approbation par le MCN et le CT du dossier d'affaires Projet A *Accès équitable aux services de garde*
- ✓ Prépublication du projet du Règlement sur l'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance
- ✓ Démarrage des travaux de réalisation de la solution informatique du futur guichet
- ✓ Démarrage des travaux du Service d'authentification gouvernementale (SAG) avec le MCN
- ✓ Tenue des consultations des services de garde éducatifs à l'enfance et des parents sur des différentes questions en lien avec le futur guichet : rang de l'enfant et les critères de pondération, fonctionnalités souhaitées
- ✓ Définition de la Vision des services pour la clientèle parent pour le futur guichet unique



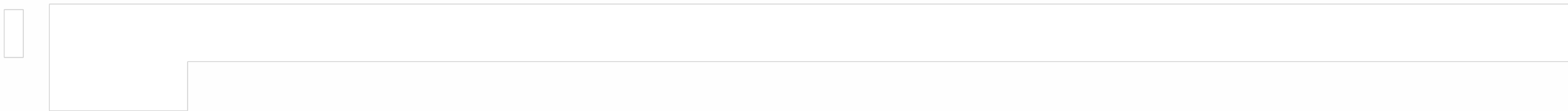
TRAVAUX EN COURS

- ✓ Analyse des modifications et amendements au Règlement sur l'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance
- ✓ Définition de la Vision des services pour la clientèle services de garde pour le futur guichet unique
- ✓ Démarrage des travaux de gestion du changement
- ✓ Élaboration de la stratégie de communication externe
- ✓ Choix du nom
- ✓ Consultations des services de garde éducatifs à l'enfance et des parents sur les fonctionnalités du futur guichet (2 sondages en cours)
- ✓ Réalisation du dossier d'affaires Projet B *Planification et suivi (information de gestion)*
- ✓ Réalisation des travaux de la solution informatique du futur guichet unique – Portail Parent



PROCHAINS GRANDS JALONS

- Entrée en vigueur du Projet de règlement sur l'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance (À déterminer)
- Démarrage des travaux de réalisation de la solution informatique du futur guichet unique – Portail Prestataire (Hiver 2024)
- Dépôt du dossier d'affaires Projet B *Planification et suivi* (Hiver 2024)
- Période de rodage avant la mise en service (Été 2024)
- Mise en service du Guichet unique (Automne 2024)





Nouveau guichet d'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance

Période de rodage

Décembre 2023

MISE EN CONTEXTE DU PROJET

- ✓ Le ministère de la Famille a entamé la réalisation d'un nouveau guichet d'accès aux services de garde qui répondra plus adéquatement aux besoins des familles.
- ✓ Le nouveau guichet permettra une gestion transparente de l'accès aux places en services de garde et un encadrement des politiques d'admission des services de garde favorisant l'équité.
- ✓ Les travaux de développement de la solution TI, en mode Agile, sont débutés.
- ✓ Durant toute la période des travaux, la solution actuelle (Place 0-5) continue d'exister et fonctionne, sans bris de service.



- ✓ Période de rodage (Été 2024)
- ✓ Ouverture du nouveau guichet d'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance (Automne 2024)



RAPPEL DES ORIENTATIONS PRISES

- ✓ Découpage du projet en ordre de priorité : portail Parent (citoyen d'abord); portail Prestataire; portail Agent
 - À cette étape du projet, il n'est pas envisageable changer cet ordre. Le retard dans le développement sera impossible à rattraper.
- ✓ Compte tenu de la capacité des ressources, des coûts et de la complexité, la mise en ligne du Guichet unique mettra fin à la Place 0-5.
 - Le soutien de deux systèmes en parallèle n'est pas envisageable et de plus, serait complexe pour le citoyen.
- ✓ Une seule conversion des données de la Place 0-5 vers le Guichet unique sera réalisée.
 - Une double conversion engendrerait des coûts et des efforts importants et des répercussions sur l'échéancier.
- ✓ Le projet de Guichet unique utilisera le Système d'authentification gouvernementale (SAG).



STRATÉGIE RECOMMANDÉE EN RESPECT DES ENGAGEMENTS

Hiver 2024 Juin 2024 Été 2024 Septembre 2024 Octobre 2024 Novembre 2024

Définition critères d'échantillonnage
représentatif parents et SGEE

Transition vers le nouveau guichet, notamment par le déploiement d'actions de communication visant à inciter les parents à s'inscrire au SAG

Appel à candidatures parents et
SGEE

 Focus groupe parents et SGEE -
expérience utilisateur (maquettes et
prototypes)

Actions de communication visant à informer sur la politique d'admission et l'arrivée du nouveau guichet

Réalisation des travaux

Préparation tests
utilisateurs

 Tests utilisateurs
parents, SGEE,
employés

Ajustements solution TI

Gel
développement

 Mise en ligne
nouveau guichet

DESTINATAIRE : Elaine Raza
Sous-ministre adjointe
SMDRSC

EXPÉDITRICE : Ariane St-Charles
Directrice
Direction des services à la clientèle

DATE : Le 18 janvier 2024

N° DOSSIER S.O

OBJET : **Fonctionnement pour les missions et partenariats liés au projet de règlement sur l'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance**

1. OBJECTIF

Présenter un état de situation et obtenir les approbations nécessaires permettant la mise en œuvre d'actions liées au projet de règlement sur l'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance (RASGEE) par la Direction des services à la clientèle (DSC) avant le lancement du nouveau guichet.

2. ÉTAT DE SITUATION

Présentement, tous les types de services de garde éducatifs à l'enfance (SGEE) en installation sont dotés d'une politique d'admission et c'est la Place 0-5 qui procède à la programmation de la politique dans le système, pour le SGEE, afin que celle-ci s'affiche pour la clientèle. La Place 0-5 applique la politique comme demandé par le SGEE, sans vérification approfondie, comme il n'y a pas d'encadrement légal à ce sujet présentement.

Dans le cadre de l'implantation du nouveau guichet unique (GU), le projet de règlement comporte de nouvelles dispositions pour encadrer les missions et partenariats des SGEE en obligeant les titulaires de permis subventionnés, soit les centres de la petite enfance (CPE) et les garderies subventionnées (GS), d'afficher leurs missions et partenariats sur le GU¹.

Les missions et les ententes de partenariat avec un tiers doivent répondre à l'un ou l'autre des deux grands objectifs en lien avec la Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (LSGEE), soit :

- Assurer l'égalité des chances des enfants qui reçoivent les services;
- Faciliter la conciliation famille-travail-études.

Plus précisément, voici un descriptif expliquant le fonctionnement:

- **Mission** : un critère d'admissibilité qui permet au SGEE de prioriser des enfants dans leur ordonnancement. Un SGEE pourrait se doter d'une mission de proximité en offrant une priorité aux enfants résidants dans un secteur donné. Ils ne disposent pas de limites quant aux nombres de missions choisies. Le choix d'une mission est une décision à l'interne prise par le conseil d'administration des SGEE pour les CPE et par les gestionnaires du service de garde pour les GS.
- **Partenariat** : Un titulaire de permis dont les services de garde sont subventionnés peut, dans sa politique d'admission, prioriser certains enfants s'il a conclu avec un

¹ Voir la section *Annexe* de la fiche pour le détail à ce sujet dans le RASGEE

tiers, autre qu'une personne physique, une entente écrite à cet effet. Il peut s'agir d'une institution, d'un organisme ou d'une entreprise. Afin qu'une entente soit conforme, il faut que celle-ci soit écrite et transmise avec le formulaire des missions et partenariats. Le PR prévoit également que le SGEE doit indiquer la forme ou le montant de toute contribution reçue de la part du tiers.

Afin d'assurer la conformité avec le RASGEE en lien avec les missions et partenariats, il est souhaité de procéder à la cueillette d'information à ce sujet dès février 2024. Un formulaire sera mis à la disposition des SGEE dans leur compte actuel de la Place 0-5 et il permettra à la DSC de recueillir les missions et partenariats des SGEE (et les ententes signées à cet effet) afin de les convertir dans le nouveau GU.

Le fonctionnement pour le traitement des missions et partenariats entraînera une nouvelle tâche au sein de la DSC qui aura la responsabilité de réceptionner, traiter et analyser les formulaires.

L'objectif d'effectuer cette opération avant le lancement du nouveau guichet est de recueillir le plus d'information possible en amont du lancement du nouveau guichet, en plus de permettre une reddition de compte à ce sujet pour la ministre, qui a été demandée pour la fin avril.

3. ENJEUX

Puisque les données actuelles liées aux politiques d'admission de la Place 0-5 ne sont pas encadrées, elles ne peuvent être converties automatiquement dans le nouveau guichet.

Au moment de la préparation de la note, nous avons répertorié près de 2 406 politiques d'admission sur le site de la Place 0-5.

De plus, le personnel de la DSC devra appliquer de nouveaux processus en réceptionnant et traitant les formulaires. Actuellement, les SGEE ne sont pas tenus de nous envoyer des ententes conclues avec une entreprise tiers ou de déclarer une contribution de ce tiers parti. Nous n'avons donc pas d'ententes signées documentées dans notre base de données ni de procédures de validation des ententes par nos employés.

4. ANALYSE

Afin de pouvoir mener à bien l'opération, voici le calendrier des actions à haut niveau :

- Mi-janvier : Dépôt de la première version du questionnaire.
- Fin janvier : Production de la documentation de soutien aux SGEE (guide).
- Fin janvier : Début de la codification du questionnaire par les TI - deux semaines de réalisation.
- Fin janvier à mi-février : Formation de l'équipe tactique de la DSC et finalisation du guide (tests, révision linguistique).
- Mi-février : Lancement de la collecte auprès des SGEE.

Voici maintenant la stratégie envisagée au sein de la DSC :

4.1. Planifier l'envoi massif :

- La communication auprès des SGEE se fera en deux vagues. Le premier envoi sera fait aux CPE et quelques jours après, ce sera l'envoi aux GS.
- Cette stratégie permettra de respecter la capacité opérationnelle de la DSC en plus d'assurer un arrimage avec les autres activités du MFA qui pourraient être en cours au même moment, comme la relance CSG, par exemple.

4.2. Planifier la réception et le traitement des formulaires :

- Pour opérationnaliser cette activité et pour assurer la continuité de la réception des formulaires, la DSC suggère la mise en place d'une équipe tactique de travail.
- Celle-ci permettra d'assurer la coordination de la réception et du traitement des

- formulaires efficacement en ayant des ressources dédiées à cette opération.
- Cette équipe serait composée de :
 - **6 agents de relations clients** (employés actuels): Ils prendront en priorité les appels de la clientèle à ce sujet afin de l'informer, la référer ou l'accompagner dans la tâche de complétion du formulaire. Ils pourraient aussi être appelés à faire certains rappels auprès des SGEE afin de maximiser le taux de réponse.
 - **5 techniciens** (nouveaux postes à la DSC): Ils seront chargés de valider et soumettre les formulaires après en avoir fait la vérification grâce à une grille de validation développée par la Direction de l'encadrement du réseau (DER). Dans les tâches prévues pour cette équipe, les techniciens pourront aussi émettre des recommandations aux SGEE afin qu'ils puissent formuler des questions cohérentes et logiques en cas de formulations problématiques. Si les SGEE refusent les changements recommandés par les techniciens, il faut se doter d'un processus afin d'expliquer les impacts à la clientèle et à un mécanisme de collaboration entre le service à la clientèle et la DER afin d'expliquer les obligations légales du SGEE.
 - **Coordonnatrice aux opérations du nouveau GU** (employée actuelle) : Assurer le bon déroulement de l'opération de traitement des formulaires, organiser des rencontres de suivi avec l'équipe tactique et soulever toutes problématiques à la direction et à l'équipe de projet du GU.

4.3. Suivi et ajustements

- Pour assurer le bon déroulement de l'opération, un tableau de suivi de la progression de l'opération sera produit.
- Un bilan de l'opération sera aussi produit afin d'améliorer les façons de faire avant le déploiement du GU à l'automne 2024.
- La reddition de compte formelle à la ministre sur cette opération sera assurée par la DVCS et la DER, avec la collaboration de la DSC pour le volet opérationnel.

5. SOURCE DE FINANCEMENT

Afin de constituer l'équipe tactique et prendre en charge la nouvelle responsabilité de traiter les missions et partenariats, la DSC aura besoin d'effectifs supplémentaires dès la fin janvier. En effet, il a été évalué avec les ressources humaines qu'un corps d'emploi de technicien en administration est requis pour ce type de poste. La DSC ne détient pas ce corps d'emploi ni ce type de poste. En fonction des premières analyses, 5 techniciens seraient requis pour effectuer la tâche. La description d'emploi de ces ressources est en cours de rédaction et d'autres tâches pourraient s'y ajouter en fonction de l'évolution des travaux du GU.

Dans ce contexte, afin de valider les tâches et le poste, il est donc proposé de nommer par intérim ces 5 ressources dès la fin janvier. Cette stratégie nous permettra d'apporter des correctifs avant de pourvoir les postes de manière permanente. Cette stratégie permettrait aussi de retourner les 5 employés comme agents de relations clients si les tâches ne sont plus requises durant une certaine période. Plusieurs agents de la DSC détiennent les compétences et les prérequis pour occuper ce poste dès maintenant.

Il est à noter que les analyses pour d'autres besoins en effectifs se poursuivent, en fonction de l'évolution des travaux du GU, comme ce changement aura des impacts importants sur l'organisation du travail de la DSC.

6. ENJEUX DE COMMUNICATION

L'envoi massif aux SGEE visés ne sera pas fait par la DSC, mais les responsables approuvent la stratégie envisagée qui repose sur deux vagues d'envois. De plus, il faudra informer les directions régionales de cet envoi, car ils pourraient être interpellés par les SGEE.

7. COLLABORATION

Pour la rédaction de cette note, aucune collaboration n’a été requise. Toutefois, pour déployer les solutions proposées, des collaborations avec les DR, la DRH, la DER, la DCOM et la DGTN sont nécessaires. Ces directions sont déjà impliquées comme plusieurs actions préparatoires sont déjà en cours.

8. RECOMMANDATIONS

[REDACTED]

Préparé par : Kathy Paul-Sauveur et Maria Rico

Autorisé par le gestionnaire : Ariane St-Charles Date 16 janvier 2024

PORTAIL D'INSCRIPTION
AUX SERVICES DE GARDE



Volet affaires Impacts et stratégie d'annonce

21 mai 2024

RÈGLEMENT SUR L'ACCÈS AUX SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE

Jalons selon le calendrier initial

- 22 mai 2024 ▶ Conseil des ministres
- 5 juin 2024 ▶ Publication
- 5 juin 2024 ▶ Début des activités de communication grand public



PLACES PRIORISÉES DANS LE CADRE DE PARTENARIATS ET DE MISSIONS PARTICULIÈRES

Jalons selon le calendrier initial

- Printemps-été 2024
 - ▶ Phase collecte – en cours
 - Analyse, actions de communication, ajustements, bilans
- 30 juin 2024
 - ▶ Date limite pour transmettre au MFA les ententes de partenariats et missions particulières





PLACES PRIORISÉES DANS LE CADRE DE PARTENARIATS ET DE MISSIONS PARTICULIÈRES

Portrait au 17 mai 2024

- 906 formulaires reçus
 - 685 provenant de CPE et 221 provenant de GS (plus d'un formulaire possible par installation)
- 673 formulaires missions
 - Plus de 50 % (367) concernent des missions d'inclusion (enfants vulnérables ou besoins de soutien particulier) et plus de 30 % (206) réfèrent à des missions de proximité

formulaires partenariats



RODAGE

Jalons selon le calendrier initial

- Juin 2024 ▶ Focus groupes avec des parents et des SGEE sur les maquettes
- Septembre 2024 ▶ Tests utilisateurs parents, SGEE, employés sur les fonctionnalités complètes
- Mai-juin 2024 ▶ Début des activités de communication, notamment le SAG

Note du bureau de l'accès:

Certaines pages de ce document ont été retirées puisqu'elles contiennent essentiellement des informations protégées



MERCI !



PLAN DU PROJET

Entre 2020
et 2022

- **Octobre 2020** : Recommandations rapport du VGQ
- **Octobre 2021** : Annonce de la création d'un nouveau guichet dans le cadre du Grand chantier pour les familles et d'un meilleur encadrement des politiques d'admission des SGEE
- **Novembre 2022** : Rapatriement du guichet unique La Place 0-5 au sein du MFA

Année 2023

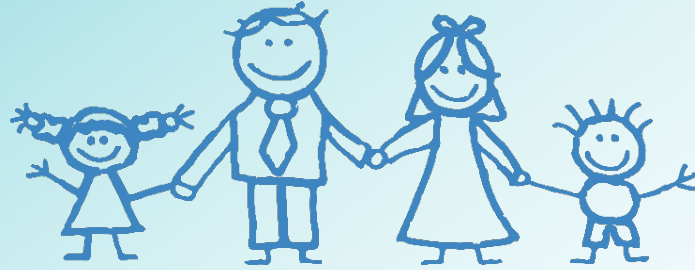
- **Hiver 2023** : Début des travaux du nouveau guichet
- **Avril** : Lancement de la vitrine de consultation publique «*Ça commence ici, bâtir le nouveau guichet unique d'accès aux services de garde*»
- **5 juillet** : Approbation du dossier d'affaires (DA) Projet A par le SCT
- **31 juillet** : Signature du contrat avec Salesforce
- **30 août** : Début des travaux de réalisation
- **Été-automne 2023** : Début des comités de travail multidisciplinaire notamment pour faire le suivi de l'avancement du projet, identifier les processus internes impactés et la vision des services à la clientèle
- **Septembre 2023** : Publication du projet de règlement sur l'accès aux SGEE

Année 2024

- **Novembre 2023 à janvier 2024** : Élaboration des parcours clients et employés
- **Février** : Conception du plan de communication externe et début des travaux pour la mise en place d'une stratégie pour la gestion du changement à l'interne
- **Avril** : Début des activités de gestion de changement à l'interne
- **Mai** : Édition du Règlement sur l'accès aux services de garde éducatifs à l'enfance
- **Été 2024** : Début des travaux pour la mise en place d'une stratégie pour la gestion du changement à l'externe
- **Automne 2024** : Arrimage de la stratégie GDC et du plan de communication pour l'externe

À venir en
2025

- **Automne 2025** : Lancement du Portail d'inscription aux services de garde



GUICHET UNIQUE

Accessibilité et équité

Revue des itérations 1-2-3
2023-11-23



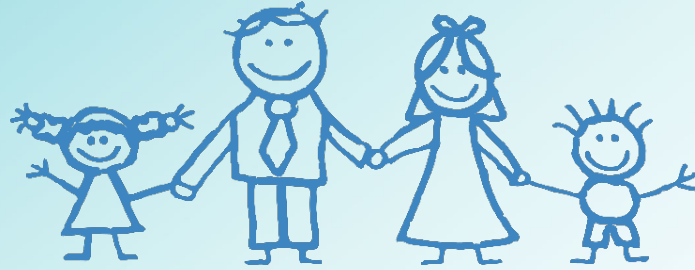
HISTOIRES RÉALISÉES

- Connexion avec le SAG
- Portail parent :
 - Page d'accueil connecté
 - Consentement à la récupération des données de Retraite Qc
 - Sélection des données à importer
 - Étapes de création de dossier : second parent, enfants, précarité
 - Création du dossier famille en BD
- Mise en place du cycle de vie applicatif
 - Gestion du code source, déploiement, analyse de qualité, analyse de sécurité



HISTOIRES EN COURS

- Portail parent :
 - Consultation du dossier famille : menu de gauche, informations de l'enfant et du parent
 - Inscription des moyens et préférences de communication
- Mise en place d'un 2e environnement (Integ0).



GUICHET UNIQUE

Accessibilité et équité

Revue de l'itération 4
2024-01-11



TRAVAUX TERMINÉS EN RÉALISATION

- Bâtir la librairie des composants visuels et les ajustements qui en découlent
- Lien entre la base de données et les composants
- Première version de l'utilisation de la carte des services de garde

TRAVAUX RÉALISÉS EN CONCEPTION

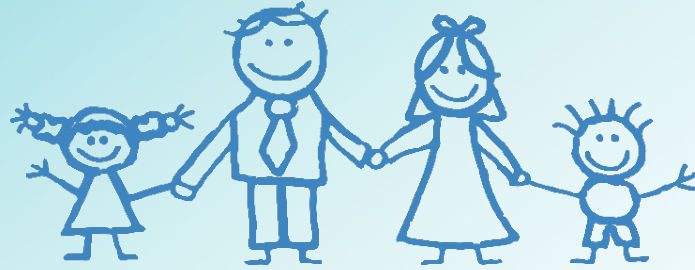
- Planification de l'historisation des actions du parent pour le portail agent
- Inscription des besoins de garde et des besoins particuliers
- Modification des informations du dossier famille
- Saisie et modification d'adresse civique
- Confirmation d'inscription
- Ajout d'un enfant à la famille et lien avec le second parent
- Gestion des informations de l'Allocation famille (Retraite Québec)



HISTOIRES EN COURS DE RÉALISATION

Portail parents

- Ajout des interfaces pour la consultation des informations de la famille et ajout des coordonnées et modes de communication
 - Informations du parent
 - Informations de l'enfant
- Correctifs sur le corps de texte et fenêtres modales



GUICHET UNIQUE

Accessibilité et équité

Revue de l'itération 5

2024-02-08

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE RÉALISATION

- Ajout & modification des coordonnées et modes de communications
- Création du menu Ma famille
- Consultation des informations de l'enfant / du parent
- Besoins de garde (Date de fréquentation, jour, heures, périodes & fréquences)
- Exposer la donnée de Retraite Québec
- Inscription des besoins particuliers
- Validation et aide à la saisie d'adresse
- Ajout d'un enfant à une famille
- Confirmation d'inscription
- Plusieurs correctifs

TRAVAUX DE CONCEPTION

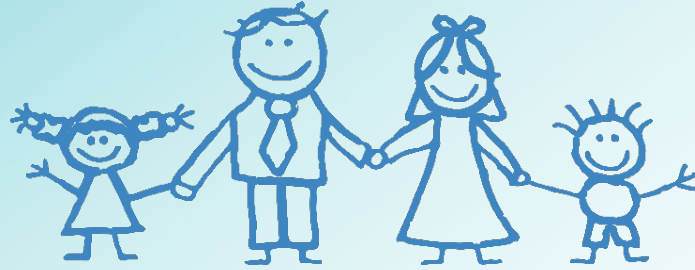
- Modification de :
 - Adresse civique du parent
 - Des informations nominatives de l'enfant
 - Besoins de garde
 - Besoins particuliers
- Identifier l'enfant de manière unique
- Créer et lier un second parent à l'enfant
- Portail Service de Garde – Page d'accueil connectée



HISTOIRES EN COURS DE RÉALISATION

Portail parents

- Mise en place du service « Obtenir les informations RQ du parent »
- Gestion des informations RQ



GUICHET UNIQUE

Accessibilité et équité

Revue de l'itération 6
2024-03-14

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail parent

- Confirmation d'inscription (revue précédente)
- Ajouter un enfant à la famille
- Modification du composant de la saisie d'un enfant
- Modification des informations nominatives de l'enfant
- Modification de l'adresse civique du parent
- Modification des besoins particuliers
- Modification des services de garde
- Gestion des informations de Retraite Québec
- Créer et lier un second parent

Identifier l'enfant de manière unique

Portail Service de garde (Prestataire)

- Page d'accueil connecté
- Afficher mon profil

Obtenir les informations RQ du Parent

Améliorations de la librairie de composants

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE CONCEPTION

Carte interactive

- Comportement de la carte
- Sélectionner une épingle et afficher la mini-fiche

Portail parent

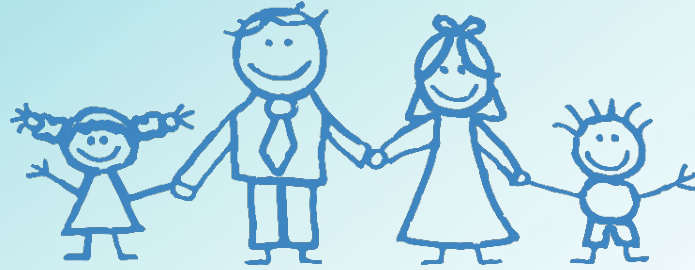
- Indicateurs d'information manquante
- Avertissement – Information perdue avant la sauvegarde de l'adresse
- Améliorations à l'aide à la saisie manuelle de l'adresse
- Précision sur les besoins de garde
- *Déposer une demande d'admission – en cours*

PSGE

- Fiche descriptive des services de garde
- Adhésion : Accessibilité, places et tarifs
- *Combler une place disponible – en cours*

Échange inter-système

- Synchronisation de la BD Retraite Québec



GUICHET UNIQUE

Accessibilité et équité

Revue de l'itération 7

2024-04-11

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail parent

- Afficher un indicateur d'information manquante

Portail service de garde

- Mise en place du modèle de données pour la mini-fiche
- Vitrine d'un PSGE
- Gérer mon adhésion
 - Accessibilité
 - Tarifs pour autres services offerts

Échanges inter-système

- Migration Bases de données Retraite-Québec

Portail Agent

- Ajustement du CRM (Enrichir l'objet Famille avec les informations utiles de l'interne, ajouts des formules)

Histoires techniques

- Faire la base des couches Selector et Service
- Ajuster le code existant pour utilisation de la couche service et selecteur
- Implémentation du partage
- Ajouter le reCaptcha sur la page d'inscription

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE CONCEPTION

Portail parent

- Besoins de gardes – Améliorations
- Déposer une demande d'admission
- Visualiser la liste de mes demandes d'admission
- Besoins de garde - Amélioration de l'identification des erreurs de champs obligatoires

PSGE

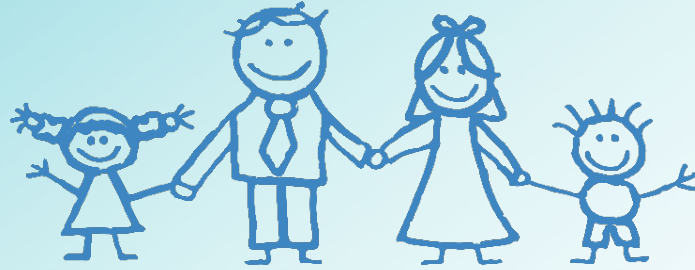
- Gérer mon adhésion – Poupons RSGE

Carte interactive

- Visualiser la vitrine des services de garde (connecté)

Supporter la mission

- Première partie du référencement présentée aux parties prenantes



GUICHET UNIQUE

Accessibilité et équité

Revue de l'itération 8

2024-05-09

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail parent

- Avertissement d'information perdu
- Déposer une demande d'admission
- Aide à la saisie manuelle d'une adresse
- Améliorations
 - Étapes
 - Dates & heures
 - Identification des champs obligatoires
 - Étapier

Portail service de garde

- Gérer mon adhésion
 - Place et tarifs
 - Poupons RSGE
- Gérer mon adhésion - Présentation

Carte interactive

- Modale de recherche
- Amélioration du comportement (carte & mini-fiche)
- Menu filtre
- Visualiser la vitrine des services de garde
- Capacité & tarifs
- Accessibilité

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE CONCEPTION

Portail prestataire

- Combler une place disponible
 - 3 types de formulaires (place régulière, sporadique et admission directe)

Première partie de l'algorithme du référencement

- Déterminer les enfants aptes à occuper une place
- Classement par catégorie

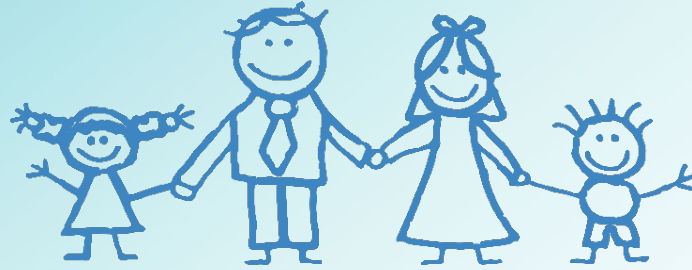
Visualiser la réserve

Portail parent

- Premiers écrans mobiles
- Ajustements de la page de consentement RQ à la suite de l'avis PRP et de la révision de la DCOM

Portail agent

- Début des travaux dans le CRM en collaboration avec la DSC



Portail d'Inscription Services de garde

Accessibilité et équité

Revue de l'itération 9

2024-06-13

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE RÉALISATION

Carte interactive

- Présentation
- Visualisation des heures d'ouverture et des périodes de garde
- Améliorations
 - Minifiche
 - Visualiser les installations

Adaptation mobile

- Étapier
- Page d'accueil parent

Portail agents

- Améliorations et automatisations (CRM interne)

Portail parents

- Amélioration de l'affichage de la fenêtre de confirmation d'inscription
- Tableau des *labels*

Référencement

- Structure de données et automatisations

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail service de garde

- Liste des annonces de place
- Visualiser la liste des annonces de places
- Combler une place disponible
- Gérer mon adhésion – Heures d'ouverture et services de garde offerts

Technique & Modules communs

- Uniformisation de la gestion des erreurs
- Correctifs suite à la mise à jour de Salesforce
- Champs nécessaires pour importation des données

Conversion des données

- Compléter la conversion des données, à l'exception des Inscriptions et Mission & Partenariat
- Conversions des données ACT!
- Importation de données de Place 0-5 dans l'environnement d'Acceptation.
- Validations des données en cours

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE CONCEPTION

Portail prestataire

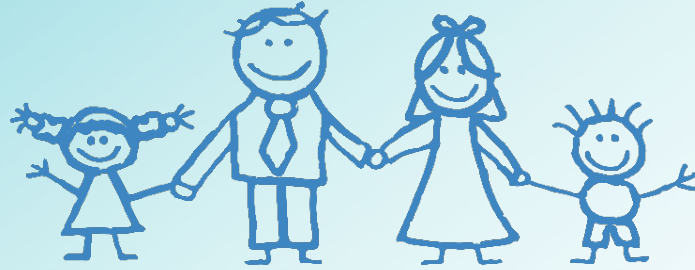
- Gestions des installations multiples (CPE)
- Référencement
 - Recevoir une demande d'admission référée par le PISG
 - Gestion des périodes de suspension

Portail parent

- Gestion du consentement à posteriori
- Gestion des indicateurs PSE et fratrie
- Confirmer l'identité de l'enfant avec RQ
- Version mobile – Sous-menu et pages d'informations
- Ajustement des messages d'erreur et avertissement

Portail agent

- Rechercher et consulter les informations des parents et des enfants



Portail d'Inscription Services de garde

Accessibilité et équité

Revue de l'itération 10
2024-07-11

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail Parents

- Avertissement d'information perdue
 - Parcours prestataire et Parents
- Gestion du consentement RQ
- Attribution de l'indicateur de précarité socio-économique

Modules communs & Échanges inter-systèmes

- Synchronisation des données RQ
- Indicateur de fratrie des enfants non-admis

Portail Service de garde

- Gérer mon adhésion- Information facultatives RSGE
- Page d'accueil établissement – Sélectionner une installation
- Afficher la réserve

Portail agents

- Consulter les informations de l'enfant
- Consulter les informations du parent
- Remplacement des icônes

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE CONCEPTION

Portail prestataire

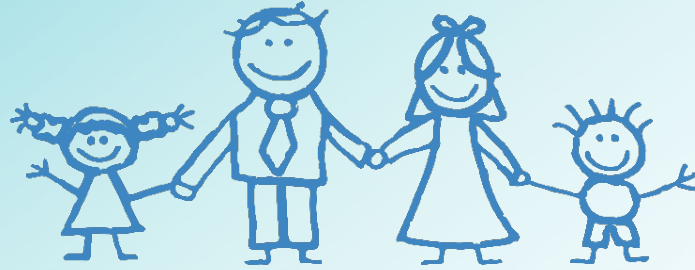
- Informations à afficher sur la fiche de la RSGE
- Voir la fiche avant la publication
- Référencement
 - Activation du mode particulier d'identification
 - Retirer un enfant de la liste à la suite d'un refus de la demande d'admission

Portail parent

- Confirmer l'identité de l'enfant avec le NIREC
- Envoi de courriels et affichage de la liste des notifications reçues

Portail agent

- Modification au dossier famille effectuée par un agent



Portail d'Inscription Services de garde

Accessibilité et équité

Revue de l'itération 11
2024-08-08

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail Parents

- Confirmer l'identité de l'enfant chez RQ
- Consulter mes communications
- Adaptations mobiles
 - Page d'information du parent et de l'enfant.
 - Parcours de création du dossier famille

Portail Service de garde

- Améliorations (Horaire, Téléphone)
- Gérer mon adhésion
- Recevoir une demande d'admission référé par le GU
- Refuser une demande d'admission référé par le GU & Notification
- Gérer mon adhésion (besoin particulier & Composition des groupes)

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE RÉALISATION

Modules communs & Échanges inter-systèmes

- Référencer une demande d'admission
- Gestion des périodes de suspension
- Structure tampon de réception des données CAFE

Portail agents

- Modifier les informations des enfants
- Rechercher un parent et des enfants

Carte interactive

- Vitrine parent
 - Besoins particuliers
 - Composition des groupes
- Visualiser la vitrine service de garde RSGE – Information complémentaires
- Fiche descriptive – Ajout des liens externes

Travaux complétés lors de l'itération



TRAVAUX DE CONCEPTION

Échange inter-système

- Préparation de la structure pour recevoir les données de CAFE

Portail prestataire

- Ajout de la tuile de messagerie pour les PSGE
- Référencement
 - Identification et priorisation des 2^e et 3^e enfants lors de l'utilisation du mode particulier de référencement
 - Recevoir le résultat du référencement avec le mode particulier d'identification

Portail parent

- Déposer un document pour valider l'identité d'un enfant
- Recevoir les notifications par courriel et dans la messagerie du portail lors d'un référencement et d'un refus

Carte interactive

- Ajouts des filtres de recherche
- Amélioration de la légende
- Mode liste et critères de recherche spécifiques



Portail d'inscription aux
services de garde

Portail d'Inscription au Services de Garde (PISG)

Revue de l'itération 12

2024-09-05

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail Parents

- Confirmer l'identité d'un enfant avec le NIREC
- Ajouter les questions des politiques d'admission lors du dépôt d'une demande d'admission
- Notifications du référencement
- Modifications de l'écran Ajout et Modification d'enfant.

Portail Service de garde

- Notification lors de la suppression de la réserve
- Recevoir les résultats du référencement avec le mode particulier d'identification.

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail admin

- Bouton « Fin d'appel » pour envoi du courriel au parent

Carte interactive

- Afficher la liste des résultats de la recherche
- Rechercher des services de garde sur la carte
 - Type de recherche
 - Filtres

Échanges inter-systèmes

- Amélioration du processus MicroService Retraite Québec
- Rafraichissement des données CAFE vers la PISG

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE CONCEPTION

Échange inter-système

- Inscription et mise à jour des informations des PSGE (lien avec CAFE)

Portail prestataire

- Admission d'un enfant
- Formulaire mission et entente particulière
- Référencement
 - Adaptation de l'algorithme pour l'indicateur de rang
 - Données de volumétrie pour préparation des tests de performance

Portail parent

- Modifier une demande d'admission
- Design de l'indicateur de rang

Portail agent

- Modification des besoins particuliers
- Parcours de l'agent

Portail BC

- Page d'accueil



Portail d'inscription aux
services de garde

Portail d'Inscription au Services de Garde (PISG)

Revue de l'itération 13

2024-10-03

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail Service de garde

- Alimentation d'une annonce de place lorsque d'un enfant est admis [Réf]
- Gestion de mes annonces de place [Réf]
- Recevoir les données de l'enfant pour l'admission directe [Réf]
- Accepter une demande d'admission [Réf]
- Ajustement du parcours de création d'une annonce de place.
- Politique d'admission - Visualiser la liste des critères
- Adaptations mobile et responsive – Page d'accueil Portail Prestataire
- Afficher la liste des enfants admis dans mon installation

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail Parents

- Design de l'indicateur de rang
- Visualiser et modifier une demande d'admission

Portail Agents et Admin

- Modifier les besoins de garde/particulier

Portail BC

- Page d'accueil

Échanges inter-systèmes

- Optimisation du code
- Inscription au PISG sur autorisation des plans de locaux (CAFE)
- Inscription au PISG à la date de reconnaissance (CAFE)

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE CONCEPTION

Échange inter-système

- Première version du processus d'appariement LP05-SAG
- Déploiement de l'architecture clicSÉCUR Entreprises pour permettre l'accès des SGEE

Portail prestataire

- Admission d'un enfant à partir d'une réserve
- Référencement
 - Refus pour une place qui ne correspond pas ou sporadique
 - Refus à la suite d'une erreur dans un cas d'identification multiple
 - Analyse d'impact sur l'attribution et le retrait de l'indicateur de priorité d'un enfant identifié

Portail parent

- Afficher un texte dynamique pour accompagner l'indicateur de rang

Portail agent

- Visualiser les formulaires mission et entente
- Rapport sur les courriels invalides

Portail BC

- Message de bienvenu et information administrative
- Liste des RSGE du BC et statut d'adhésion

Supporter la mission

- Processus d'avis de mise à jour obligatoire



Portail d'inscription aux
services de garde

Gestion des Ententes de Service (GES)

Revue de l'itération 13

2024-10-03

GES | TRAVAUX COMPLÉTÉS PENDANT L'ITÉRATION

CONCEPTION

Architecture

- Adaptation du modèle de données pour répondre à tout type de situation familiale

Entente de service

- Ajouter un signataire
- Ajouter une adresse

Parcours utilisateur

- Étape 1, 2 (détails de l'entente) et 4 (indicateur de signature) et début d'analyse pour l'étape 3 (Détail de l'occupation)

RÉALISATION

Entente de service

- Préparation de l'étape 1
 - Étapier et entête
 - Ajouter un dossier client – Objets principaux
 - Ajouter un dossier client – Autres informations
 - Ajouter une entente de service



Portail d'inscription aux
services de garde

Portail d'Inscription aux Services de Garde (PISG)

Revue de l'itération 14

2024-10-31



PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail Parent

- Visualiser l'indicateur de rang
- Déposer une preuve d'AFDR et Maximum allocation famille
- 6 autres améliorations & fonctionnalités

Autres

- Version mobile, étiquettes (*labels*) & ajustements UI
- Prise en charge des installations temporaires (pour GES) et des événements de mise à jour des services de gardes ayant pour origine CAFE
- 6 autres améliorations techniques diverses

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail Service de garde

- Formulaire Mission & Entente
 - Page d'accueil
 - Modification/Consultation du formulaire
 - Page récapitulatif
 - Page Contribution et entente de partenariat
 - Pages nombres de places priorisées et preuve d'admissibilité
 - Page question et critère
 - Page catégorie de partenariat
- Refuser une demande d'admission
 - Mode particulier d'identification
 - Renseignements faux ou inexacts
 - Erreur sur l'offre
- Afficher un dossier enfant
- Environ 10 autres améliorations mineurs

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE CONCEPTION

Portail prestataire

- Ajouter les critères de priorisation dans la section « Information » du CPE/GS
- Processus de mise à jour, de rappel d'adhésion et d'ajustement de la fiche post migration
- **Référencement**
 - Terminer ou relancer une offre de place pour éviter les places « flottantes »
 - Historique d'une offre de place
 - Analyse d'impact sur le refus « erreur sur l'offre » dans les situations avec enfants identifiés sur d'autres annonces

Portail parent

- Archiver un dossier enfant
- Visualiser les critères de priorisation des CPE/GS

Portail agent

- Validation des critères de priorisation
- Indicateurs de gestion sur les formulaires déposés

Portail BC

- Gestion des RSGE du TBC

Échange inter-système

- Dépôt de document - Stockage dans AWS S3 (compte PIF de la zone d'accueil AWS du MCN)



Gestion des Ententes de Service (GES)

Revue de l'itération 14

2024-10-31

GES | TRAVAUX COMPLÉTÉS PENDANT L'ITÉRATION

CONCEPTION

Entente de service

- Afficher le récapitulatif et confirmer la signature d'une entente de service
- Ajouter les détails de l'occupation (horaire normal)

Informations du dossier signataire

- Ajouter la classe d'âge et, s'il y a lieu, la période ECP, handicap ou protocole

RÉALISATION

Étape 1 de la création d'une entente de service

- Information sur l'installation principale
- Gérer les signataires côté parent
- Gérer les adresses

Étape 2 de la création d'une entente de service

- Information sur l'installation principale

Autres

- Avertissement d'information perdue
- Changements BD
- 5 autres améliorations mineurs



Portail d'inscription aux
services de garde

Portail d'Inscription aux Services de Garde (PISG)

Revue de l'itération 15

2024-11-28

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail agents et admin

- Politique d'admission
 - Validation des critères
 - Section sur la page d'accueil
 - Visualiser les demandes d'ajout de critères des SGEE

Portail BC

- Message de bienvenue et informations administratives
- Liste des RSGE du TBC et statut de l'adhésion

Portail Service de garde

- Terminer ou recycler une annonce de place
- Refuser une demande d'admission
 - Place qui ne correspond pas ou sporadique
 - Erreur sur l'offre mode particulier d'admission
- Gestion des admissions référés à la suite d'un refus
- Accepter une demande d'admission via la réserve d'une GNS

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE RÉALISATION

Échanges inter-systèmes

- Création des données en masse
Retraite Québec
- Retirer les enfants de la liste ou réserve
à la suite de la fermeture d'un Service
de Garde
- CAFE
 - Règles de validation pour réception des
données
 - Flux CAFE-PISG
 - Fermeture d'un Service de garde

Supporter la mission / module communs

- Améliorations
 - Admission directe
 - Indicateur de priorisation
- Notifications asynchrones
 - Identité non-confirmé de l'enfant
 - Enfants admis

Autres

- Adaptations mobiles diverses
 - Fiche descriptive
- Liste de réserve

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE CONCEPTION

Portail prestataire

- Ajouter les critères de priorisation dans les résultats du référencement
- Ajouter des vues sur la liste des offres de places et sur celle des enfants admis
- Référencement
 - Ajouter un indicateur sur le déclenchement du bris d'égalité
 - Mesure transitoire : ajouter une situation pour l'admission directe
 - Place non comblée : Délais maximum de réponse

Portail parent et carte interactive

- Demande de mise à jour – Confirmation de l'identité
- Niveaux d'avis sur les messages du portail
- Ajustement du Zoom sur la carte

Portail agent

- Profils de sécurité, rôles et permissions
- Visualiser les documents pour confirmer l'identité d'un enfant et/ou pour ajouter l'indicateur de précarité-socio-économique

Échange inter-système

- CSE : Authentification des CPE, GS et GNS
- Bascule vers le micro-service Retraite-Québec



Portail d'inscription aux
services de garde

Gestion des Ententes de Service (GES)

Revue de l'itération 14

2024-10-31

GES | TRAVAUX COMPLÉTÉS PENDANT L'ITÉRATION

RÉALISATION

Étape 1 de la création d'une entente de service

- Choix de l'Installation temporaire
- Étapier – Retourner à une étape et modifier l'information

Étape 2

- Création de l'entente de service
- Étapier – Retourner à une étape et modifier l'information

Étape 3

- Base de données
 - Insertion de l'occupation – Apex
 - Changement de l'horaire de garde
 - Horaire de garde
- Détail de l'occupation

Étape 4

- Récapitulatif et indicateur de signature

GES | TRAVAUX COMPLÉTÉS PENDANT L'ITÉRATION

CONCEPTION

Entente de service

- Afficher la liste des ententes de service pour une installation
- Ajouter des filtres et des vues pour faciliter le travail via la liste des ententes
- Consigner les détails de l'occupation pour un horaire particulier
- Confirmation de début de fréquentation pour plusieurs ententes en même temps

Informations du dossier signataire

- Ajouter la classe d'âge et, s'il y a lieu, la période ECP, handicap ou protocole
- Ajouter un indicateur pour confirmer la présence d'au moins une classe d'âge



Portail d'inscription aux
services de garde

Portail d'Inscription aux Services de Garde (PISG)

Revue des itérations 16 & 17

2025-01-16

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DES ITÉRATION 16 & 17

TRAVAUX DE RÉALISATION

Carte interactive

- Ajout sur la fiche descriptive les politiques d'admission

Échanges inter-systèmes - CAFE

- Gérer la fin de suspension d'une RSGE
- Fermeture d'une RSGE
- Amélioration de la robustesse des données

Portail agents et admin

- Dépôt de documents
 - Section sur la page d'accueil
 - Visualiser les pièces preuve des parents
- Critères de priorisation – Notification aux parents lors des modifications

Portail BC

- Gestion des RSGE suspendues du TBC

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DES ITÉRATION 16 & 17

TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail parents

- Archiver un dossier enfant de la famille
- Ajustements post-migration LP05 - Parent

Sécurité

- Dépôt de fichiers
 - Configuration de la connexion et dépôt de fichier sur Amazon Web Services
 - Automatisation en lot de mise à jour du statut des fichiers
 - Visualiser un document

Portail Service de garde

- Ajouts de vues sur la Liste d'offres de place
- Historique de mes annonces de places
- Ajustements post-migration LP05 de la fiche descriptive – PSGE
- Afficher les critères activés dans le référencement
- Critères de priorisation – Informations ministérielles
- Modification d'une offre de place
- Gérer une offre sans résultat
- Rappel pour l'adhésion d'un PSGE

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DES ITÉRATION 16 & 17

TRAVAUX DE RÉALISATION

Supporter la mission commune

- Gestion sur le référencement de l'archivage d'un dossier enfant
- Retirer l'indicateur de rang pour les GNS & RSGE
- Place non-comblée : Délais maximum de réponse

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION

TRAVAUX DE CONCEPTION

Portail prestataire

- Combler une place avec un numéro d'inscription (GNS et RSGE)
- Retirer un enfant de la liste des enfants admis

Portail BC

- Confirmer l'admission d'un enfant sélectionné par une RSGE
- Admettre un enfant avec le numéro d'inscription pour une RSGE hors SAG

Portail parent et carte interactive

- Demande de mise à jour – Ménage enfants admis
- Amélioration balises et légendes (suite des tests utilisateurs)
- Sélecteur de mini-fiches pour PSGE à proximité

Portail agent

- Déposer plusieurs demandes d'admission
- Fiches descriptives visibles par l'agent

Échange inter-système

- SAG : Authentification des RSGE



Gestion des Ententes de Service (GES)

Revue des itérations 16 & 17

2025-01-16

GES | TRAVAUX COMPLÉTÉS PENDANT LES ITÉRATIONS 16 & 17

RÉALISATION

Étape 1-2

- Rafraichissement Étapier

Étape 3

- Validation des horaires particuliers
- Insertion BD de l'occupation
- Détail de l'occupation (horaire particulier)
- Rafraichissement Étapier

Étape 4

- Autres informations – Redirection
- Supprimer la mise à jour du statut

Autres

- Rafraichissement Page Autres Informations
- Logique Enfant Remplaçant
- Confirmer qu'un dossier contient d'autres informations
- Vue/Filtres sur les ententes de service
- Dossier signataire – Consigner les « autres informations »
- Afficher la liste des ententes de services d'une installation
- Modification Page Autre information

GES | TRAVAUX COMPLÉTÉS PENDANT L'ITÉRATION

CONCEPTION

Entente de service

- Ajouter l'occupation dans le récapitulatif

Gestion de la clientèle

- Ajouter des indicateurs et améliorer la liste des enfants admis pour faciliter le travail des prestataires

Informations du dossier signataire

- Amélioration du menu de la page
- Première étape pour la gestion d'un dossier parental existant



Portail d'inscription aux
services de garde

Portail d'Inscription aux Services de Garde (PISG)

Revue de l'itération 18

2025-02-13

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATIONS 18

TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail BC

- Admettre un enfant avec le numéro d'inscription (RSGE)
- Confirmer l'admission d'un enfant sélectionné par une RSGE

Supporter la mission / Modules communs

- Ajouter un flag sur les déclenchements d'un bris d'égalité avec le CPS

Portail Parent

- Dossier enfants archivé – Annulation du dépôt de document
- Messagerie – Niveaux d'avis
- Demande de mises à jour – Validation de l'identité

Portail Service de garde

- Authentification des CPE, GS, BC & GNS via CSE
- Combler une place avec un numéro d'inscription (GNS & RSGE)

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATIONS 18

TRAVAUX DE RÉALISATION

Carte interactive

- Ajustements du zoom de la carte et sélection des clusters
- Amélioration des balises, étiquette et légende

Portail agents & admin

- Profils de sécurité
- Dépôt de document – Validation des pièces preuves

Correctifs et améliorations UI

- Modèle de courriel automatisé du PISG
- Améliorations – Modale, mobile...

Échanges inter-systèmes

- Création du MicroService DEC dans la PIF

Histoires techniques

- Module de journalisation des erreurs

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATIONS 18

TRAVAUX DE CONCEPTION

Portail agent

- Faire une recherche organisée dans Salesforce
- Organiser l'information disponible pour l'agent (parent, enfant et service de garde)
- Afficher les contacts authentifiés via CSE
- Appariement manuel d'un dossier SAG/LP05
- Création d'une famille de bout en bout
- Gestion des doublons
- Ajout d'informations pour faciliter l'authentification du parent lors d'un appel

Portail parent

- Parcours version anglaise de l'utilisateur visé par les exceptions à la charte de la langue française

Amélioration UX-UI

- Pages non-connectées
- PIV
- Plusieurs améliorations en lien avec l'audit DCNG documentées et prêtes pour la réalisation

Supporter la mission

- Indicateurs MVP – Modèle d'estimation, encadrement de l'admission et suivi opérationnel
- Accepter, afficher et modifier les conditions d'utilisation... Beaucoup de travail d'analyse!!!



Portail d'inscription aux
services de garde

Gestion des Ententes de Service (GES)

Revue de l'itération 18

2025-02-13

GES | TRAVAUX COMPLÉTÉS PENDANT L'ITÉRATIONS 18

RÉALISATION

- Ajouter l'occupation dans le récapitulatif à l'étape 4
- Liste des dossiers parents-enfants d'une installation
- Gestion de la confirmation du début de l'entente de service
- Afficher la liste des ententes de service du dossier parent-enfant en SGEE
- Suppression d'une entente
- Gérer un dossier, les ententes & autres informations d'un dossier parent-enfant en SGEE
- Activation d'entente par Déduction
- Confirmation du début en Lot

GES | TRAVAUX COMPLÉTÉS PENDANT L'ITÉRATION

CONCEPTION

Entente de service

- Afficher la liste des ententes de service des TBC
- Validations de l'occupation
- Renouveler une entente ou la résilier

Informations du dossier signataire

- Ajouter la liste des dossiers parent-enfant du TBC
- Validations des informations du dossier parental en fonction des dates de l'entente

Systèmes externes

- Service pour recevoir les dossiers enfants (clients) des PSGE



Portail d'inscription aux
services de garde

Portail d'Inscription aux Services de Garde (PISG)

Revue de l'itération 19

2025-03-13

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATIONS 19

TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail service de Garde

- Authentification des RSGE via le SAG
- Afficher mon profil – Données sur les listes d'attentes
- Plusieurs autres améliorations & ajustements

Portail agents et admin

- Informations visibles par l'agent (pages parents)
- Afficher les informations des PSGE
- Déposer plusieurs demandes d'admission
- Afficher les informations des contacts d'un service de garde

Portail parents

- Amélioration du parcours vers la carte
- Activation de la fratrie lors d'une admission en CPE/GS
- Afficher les indicateurs de la page d'accueil du nouveau parent
- Ajout d'un NIP pour l'autre parent.

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATIONS 19

TRAVAUX DE RÉALISATION

Carte interactive

- Recherche par critères de priorisation

Échanges inter-systèmes

- DEC – Poursuite de la mise en place (cas non-supportés & authentication Keycloak)
- CAFE – Mise à jour des permis (Fusion, vente & transfert)

Supporter la mission commune

- CAFE – Ajustements de la structure de données
- Mise en place des indicateurs du modèle d'estimation.

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATIONS 19

TRAVAUX DE CONCEPTION

Carte interactive

- Ajustement à la mini-fiche et pagination pour plus d'efficacité dans un grand territoire de recherche

Supporter la mission

- Indicateurs de gestion pour le suivi opérationnel
- Indicateurs de gestion référencement et admission
- Ajustement des processus de suspension

Portail agent

- Valider le NIREC par l'agent

Portail parent

- Ajouter des « vues » sur la liste des demandes d'admission

Améliorations UX-UI

- Amélioration des listes pour ajouter la pagination et uniformiser les fonctionnalités
- Correctifs et amélioration liés à l'audit DCNG



Gestion des Ententes de Service (GES)

Revue de l'itération 19

2025-03-13

GES | TRAVAUX COMPLÉTÉS PENDANT L'ITÉRATIONS 19

RÉALISATION

- Partage de dossier client (BC)
- Consulter une entente de service
- Ajout d'un dossier parent-enfant pour un enfant
- Renouveler une entente de services
- Gérer une entente de service existante : Résilier une entente

Bureaux coordonnateurs

- Partage de dossier client
- Liste des enfants admis du BC
- Liste des dossiers parents-enfants

GES | TRAVAUX COMPLÉTÉS PENDANT L'ITÉRATION

CONCEPTION

Entente de service

- Automatisation de la résiliation des ententes en raison de la fermeture d'un service de garde
- Vues des ententes de service en fonction de l'installation temporaire

Systèmes externes

- Logiciel de gestion – Réponses et erreurs lors de la création des dossiers et entente
- Logiciel de gestion – Réponses et erreurs lors de la création des autres objets



Portail d'inscription aux
services de garde

Portail d'Inscription aux Services de Garde (PISG)

Revue de l'itération 20

2025-04-10

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION 20

TRAVAUX DE RÉALISATION

Portail agents & Admin

- Authentification des utilisateurs via un Appel
- Information visible par l'agent (page Enfant)
- Accepter une nouvelle version des conditions d'utilisation
- Apparier manuellement un dossier parent migré LP05 ou créé par un agent
- Effectuer une recherche organisée dans Salesforce

Carte interactive

- Consulter la carte en mode non-connecté

Portail parents

- Modification des automatisations en accord avec le code de langue
- Supprimer l'autre parent après l'archivage de son enfant
- Amélioration du parcours de création manuel d'un enfant et de la confirmation de son identité
- Demande de mise à jour (ménage enfant admis)
- Parcours version anglaise
- Authentification des parents via le SAG Niveau 2

Modules communs

- Préparation des indicateurs de gestion
- Accepter les conditions d'utilisation

PISG | TRAVAUX COMPLÉTÉS LORS DE L'ITÉRATION 20

TRAVAUX DE CONCEPTION

Supporter la mission

- Indicateurs du modèle d'estimation – Informations complémentaires et préalable aux travaux hors portail pour la gestion des données

Priorités d'admission

- Analyse UI de la modification des parcours

Portail agent

- Page d'accueil
- Révision des rôles et accès

Améliorations UX-UI et textes

- Révision et ajustement des textes
- Documentation des correctifs et amélioration liés à l'audit système de design
- Ajustements en lien avec les tests utilisateurs



Portail d'inscription aux
services de garde

Gestion des Ententes de Service (GES)

Revue de l'itération 19

2025-04-10

GES | TRAVAUX COMPLÉTÉS PENDANT L'ITÉRATIONS 20

RÉALISATION

Logiciels de gestion

- Service pour recevoir les ententes (Dossier Trouvé).
- Changement récurrence
- Champ NECSG
- Service pour recevoir les Ententes (Dossier non-Trouvé)

Étapes 3 & 4

- Validation de chevauchement entre horaires de garde

Autre

- Ententes de service & Dossier signataires –
Autres validations

GES | TRAVAUX COMPLÉTÉS PENDANT L'ITÉRATION 20

CONCEPTION

Entente de service

- Validation de la classe d'âge avec les dates d'entente
- Afficher les détails de la résiliation sur la page de l'entente

Systèmes externes

- Confirmer la validité d'une demande MES et retourner la confirmation
- Logiciel de gestion – Réponses et erreur



Portail d'inscription aux
services de garde

Portail d'Inscription aux Services de Garde

Revue de fin de projet
et réorganisation des équipes à partir du sprint 25

2025-06-26

PISG | Principales réalisations des sprint 21 à 23

Portail parent et carte interactive

- Améliorations aux fiches descriptives et au mode liste pour favoriser le parcours utilisateur
- Correctifs divers

Portail agent

- Parcours 100% téléphonique
- Traitement des doublons
- Révision des rôles, accès et permissions

Portail services de garde

- Gestion de l'affichage des informations de BC et des RSGE
- Ajout des éléments dans le contexte de référencement pour faciliter le suivi en cas de plainte

Échanges inter-systèmes

- Chargement initial de CAFE et ajustements
- Amélioration des fonctions liées au processus de fusion
- Partage des indicateurs BI avec l'EIM

PISG | OBJECTIFS DE L'ITÉRATION 24

26 juin au 16 juillet

SPRINT de 3 semaines en raison du déploiement en production qui débute à [REDACTED] pour [REDACTED] de

Tests d'intrusion [REDACTED] avec [REDACTED]

Priorités d'admission

- Terminer les stories en cours
- Révision des textes
- Enregistrement d'une démo

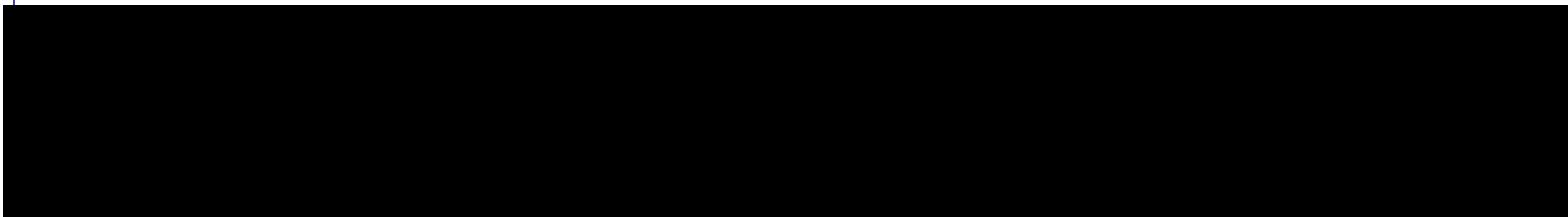
Histoires techniques

- Propagation de la déconnexion
- Messages de maintenance
- Ajout de formats de document

Portail agent/admin

- Terminer les stories en cours
- Ajustement aux tableaux de bord
- Page accueil et affichage des pages

Tâches à la suite des tests d'intrusion





Portail d'inscription aux
services de garde

Gestion des Ententes de Service (GES)

GES | Principales réalisations des sprint 21 à 23

Échanges inter-systèmes

- Recevoir et traiter les données des logiciels de gestion
- Confirmer la validité d'une demande MES et la retourner

Portail services de garde

- Création des ententes des RSGE du BC
- Plusieurs améliorations et correctifs sur les parcours et les fonctionnalités liées aux ententes

Correctifs, ajustements et améliorations mineures

GES | OBJECTIFS DE L'ITÉRATION 24

26 juin au 16 juillet

SPRINT de 3 semaines en raison du déploiement en production qui débute [REDACTED] pour [REDACTED] de

Tests d'intrusion [REDACTED] avec [REDACTED]

Échanges inter-systèmes

- Validation et intégration avec les logiciels de gestion
- Page d'information technique
- Inspection mobile – Transmettre les enfants

Portail services de garde

- Terminer toutes les stories MVP de GES

Correctifs, ajustements et améliorations mineures