

ENTENTE DE SERVICES DE PRISE EN CHARGE DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

ENTRE :

LA MINISTRE DE L'EMPLOI, agissant pour et au nom du gouvernement du Québec, représentée par madame Caroline Drouin, sous-ministre adjointe aux partenariats de Services Québec et aux ressources informationnelles, dûment autorisée à agir en vertu des Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (RLRQ, chapitre M-15.001, r. 2),

Ci-après nommée « SERVICES QUÉBEC »;

ET :

LA SOCIÉTÉ DE L'HABITATION DU QUÉBEC, personne morale de droit public légalement constituée en vertu de la Loi sur la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8), dont le siège est situé à l'édifice Marie-Guyart, 1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau, Aile Jacques-Parizeau, 3^e étage, Québec (Québec), G1R 5E7, représentée par monsieur Jean Martel, président-directeur général, dûment autorisé aux termes du Règlement sur la délégation de pouvoirs et de signature de certains documents de la Société d'habitation du Québec (RLRQ, chapitre S-8, r. 6.1)

Ci-après nommé le « PARTENAIRE »;

Ci-après nommés collectivement les « PARTIES ».

PRÉAMBULE

ATTENDU QU'en vertu du troisième alinéa de l'article 2 de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, chapitre M-15.001), SERVICES QUÉBEC a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics;

ATTENDU QU'en vertu du paragraphe 7 de l'article 2 de cette loi, SERVICES QUÉBEC peut proposer à toute personne, ministère ou organisme avec qui il peut conclure des ententes des moyens visant à faciliter le développement de la prestation de services aux citoyens et aux entreprises;

ATTENDU QU'en vertu du paragraphe 4 de l'article 5 de cette loi, SERVICES QUÉBEC peut conclure avec toute personne, association, société ou tout organisme des ententes dans les domaines de sa compétence;

ATTENDU QUE le PARTENAIRE a pour mission de répondre aux besoins en habitation des citoyens du Québec par une approche intégrée et durable et qu'il a la responsabilité de la mise en œuvre de programmes et de services à la population en matière d'habitation;

ATTENDU que le PARTENAIRE identifie la qualité de la prestation des services aux citoyens comme une priorité;

ATTENDU que le maintien d'une équipe de préposé(e)s aux renseignements stable et performante au centre d'appels du PARTENAIRE constitue un défi permanent qui pose un risque chronique sur la qualité de prestation de services aux citoyens;

ATTENDU QUE les PARTIES adhèrent à l'objectif de faciliter l'accès aux services publics pour les citoyens et les organismes œuvrant dans le domaine de l'habitation en réduisant les délais d'attente;

EN CONSÉQUENCE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. INTERPRÉTATION

Le préambule et les annexes suivantes font partie intégrante de la présente entente :

- Annexe A – Services rendus par SERVICES QUÉBEC et engagements du PARTENAIRE;
- Annexe B – Transfert d'heures rémunérées et modalités financières;
- Annexe C – Engagement à l'égard de la qualité et du niveau de service;
- Annexe D – Indicateurs de performance;
- Annexe E – Mise en œuvre et suivi;
- Annexe F – Désignation des personnes responsables.

En cas de conflit entre une annexe et la présente entente, cette dernière prévaut.

2. OBJET DE L'ENTENTE

La présente entente établit les obligations et responsabilités des PARTIES concernant la prise en charge des demandes de renseignements visant les services destinés aux citoyens en lien avec les programmes et services sous la responsabilité du PARTENAIRE, notamment les modalités selon lesquelles SERVICES QUÉBEC exécute les activités ou fonctions prévues aux annexes et confiées par le PARTENAIRE.

3. OBLIGATIONS DE SERVICES QUÉBEC

SERVICES QUÉBEC doit :

- a) exécuter les services prévus à l'annexe A dans le respect de toute loi, règlement, politique, directive ou autre qui lui est applicable;
- b) facturer les services rendus au PARTENAIRE selon les modalités financières prévues à l'annexe B;
- c) offrir à la clientèle du PARTENAIRE la qualité et le niveau de service prévus à l'annexe C;
- d) fournir au PARTENAIRE les indicateurs de performances prévus à l'annexe D;
- e) mettre en œuvre les services prévus à l'entente et en assurer le suivi selon les modalités prévues à l'annexe E.

Malgré ce qui précède, il est possible que SERVICES QUÉBEC ne puisse rendre, sans préavis, les services auxquels il s'engage aux termes de la présente entente, en raison de circonstances exceptionnelles. Le cas échéant, SERVICES QUÉBEC s'engage à en informer le PARTENAIRE et à prendre les moyens nécessaires, à sa portée et raisonnables, compte tenu du contexte, pour trouver une solution convenable, à la satisfaction des PARTIES, en vue de fournir à nouveau les services. Dans une telle situation, les PARTIES s'engagent à collaborer afin de remédier au bris de services.

4. OBLIGATIONS DU PARTENAIRE

Le PARTENAIRE doit :

- a) informer SERVICES QUÉBEC de l'existence d'ententes et de contrats auxquels il est partie et qui ont un effet sur la présente entente;
- b) aviser SERVICES QUÉBEC, dans les meilleurs délais, des changements dans ses besoins ou ses pratiques, soit ceux ayant une répercussion sur le volume des prestations ou les niveaux de services associés;

- c) transférer les heures rémunérées ainsi que s'acquitter des obligations monétaires envers SERVICES QUÉBEC selon les modalités financières prévues à l'annexe B, et ce, à compter de la date inscrite à la clause 15;
- d) fournir les informations, les documents et les outils nécessaires inscrits à l'annexe A afin que SERVICES QUÉBEC puisse atteindre la qualité et le niveau de service prévu à l'annexe C;
- e) respecter les engagements prévus en annexes;
- f) identifier SERVICES QUÉBEC à titre de collaborateur en ce qui a trait à la prestation de services rendue dans le cadre de la présente entente pour des situations telles que communiqués, annonces, nouvelles publications, etc.

5. OBLIGATIONS DES PARTIES

Chaque PARTIE doit:

- a) informer l'autre PARTIE de toute nouvelle responsabilité, contrainte ou obligation qui lui incombe en vertu d'une loi, d'un règlement, d'un décret, d'une politique ou d'une directive et qui a un effet sur la présente entente;
- b) informer les différentes personnes responsables, mentionnées à l'annexe F, de tout changement ou ajout à ladite annexe F;
- c) informer l'autre PARTIE, dans les meilleurs délais, de tout événement ou de tout changement significatif dont elle a connaissance et qui pourrait avoir un effet sur la présente entente, quelle qu'en soit la nature (ex.: volumétrie, la prestation de services ou les normes administratives);
- d) rendre disponible à l'autre PARTIE toute autre information nécessaire pour assurer la qualité, la fiabilité et la stabilité du service aux citoyens;
- e) communiquer à l'autre PARTIE l'information nécessaire à l'exécution de la présente entente et s'assurer de sa fiabilité.

Chaque PARTIE est responsable de la qualité de la prestation qu'elle rend dans le cadre de la présente entente. Une PARTIE ne peut être tenue responsable des problématiques qui découlent exclusivement des décisions, des obligations, des communications, des programmes ou des systèmes informatiques sous la responsabilité de l'autre PARTIE.

6. GESTION DES COMMENTAIRES ET DES PLAINTES DE LA CLIENTÈLE

6.1 Cadre d'intervention

Comme un citoyen ou une entreprise peut adresser son commentaire ou sa plainte par le moyen de communication de son choix à SERVICES QUÉBEC ou au PARTENAIRE, la personne responsable de la gestion des commentaires et des plaintes de la PARTIE qui la reçoit, l'évalue et la traite.

Le traitement des commentaires et des plaintes est effectué en application des politiques de gestion des commentaires et des plaintes respectives des PARTIES.

6.2 Traitement des commentaires et des plaintes

Lorsqu'un commentaire ou une plainte est reçu par une PARTIE, mais concerne les responsabilités de l'autre PARTIE découlant de la présente entente, la personne responsable du traitement des commentaires et des plaintes de la PARTIE qui l'a initialement reçu peut, avec le consentement du plaignant, le transférer à la personne responsable du traitement des commentaires et des plaintes de l'autre PARTIE. En cas de doute sur la responsabilité de la PARTIE qui reçoit le commentaire ou la plainte, les personnes responsables du traitement des commentaires et des plaintes nommées à l'annexe F se consulteront avant de le traiter.

Lorsqu'un commentaire ou une plainte concerne les responsabilités des deux PARTIES, celle qui l'a initialement reçu traite les objets du commentaire ou de la plainte dont elle a la responsabilité et, avec le consentement du plaignant, transmet le commentaire ou la plainte à l'autre PARTIE pour traitement des objets du commentaire ou de la plainte dont elle a la responsabilité.

Le consentement doit être obtenu par la phrase suivante : « *PRÉNOM NOM a répondu affirmativement à la question suivante : acceptez-vous que les renseignements personnels suivants (prénom, nom, numéro de téléphone, et autres) soient communiqués à la Société d'habitation du Québec (SHQ)/ SERVICES QUÉBEC pour le traitement de votre commentaire/ plainte?* ». Le consentement du plaignant et les objets du commentaire ou de la plainte qui concerne le PARTENAIRE / SERVICE QUÉBEC sont transmis par courriel. Le PARTENAIRE/ SERVICES QUÉBEC s'assure que ce consentement soit enregistré dans leur outil de traitement des commentaires et des plaintes de la PARTIE qui a initialement reçu le commentaire ou la plainte. Après analyse du commentaire ou de la plainte par chacune des PARTIES, chaque PARTIE transmet au plaignant une réponse concernant les responsabilités qui lui sont confiées.

En l'absence de consentement du plaignant, la personne responsable du traitement des commentaires et des plaintes invite celui-ci à formuler sa plainte à l'autre PARTIE pour l'objet qui la concerne en fournissant les coordonnées appropriées.

Les PARTIES reconnaissent la nature confidentielle des renseignements contenus dans les dossiers de commentaires et des plaintes et en assurent la protection requise dans leur traitement et leur communication.

7. GESTION DES COMMUNICATIONS

Les PARTIES sont chacune responsables et imputables de leurs stratégies de communication dans leurs champs d'intervention respectifs auprès de leurs clientèles, qu'il s'agisse des clientèles internes, des clientèles externes ou des médias.

Ainsi, chaque PARTIE est responsable de répondre à toute demande d'un média qui concerne les activités sous sa responsabilité dans le cadre de cette entente. La PARTIE responsable de répondre à la demande devra informer l'autre PARTIE de la situation ainsi que de la réponse transmise, le cas échéant.

Les PARTIES doivent s'assurer de la cohérence de leurs stratégies de communication et de l'information qu'elles véhiculent.

De plus, elles coordonnent leurs activités de communication lorsque celles-ci ont un effet prévisible sur les services offerts par SERVICES QUÉBEC.

8. ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Les PARTIES sont assujetties à 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 »).

8.1 Renseignements confidentiels

Les PARTIES reconnaissent qu'aux fins de l'exécution de la présente entente, sont confidentiels :

- a) tous les renseignements dont l'accessibilité est assortie d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès;
- b) tous les renseignements personnels au sens de la Loi sur l'accès;
- c) tout autre renseignement communiqué ou rendu accessible à SERVICES QUÉBEC ou à tout sous-traitant, ou recueilli par l'un de ceux-ci, lorsqu'il est formellement identifié comme confidentiel par le PARTENAIRE.

8.2 Accès à l'information

Les demandes d'accès aux documents et aux renseignements personnels seront traitées conformément à la Loi sur l'accès.

En cas de doute sur la responsabilité d'une demande d'accès à des renseignements personnels, les PARTIES se consulteront avant de répondre à la demande.

9. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Les PARTIES reconnaissent qu'elles sont assujetties aux règles gouvernementales applicables en matière de sécurité de l'information.

Les PARTIES s'engagent à respecter toute disposition prévue à ces règles.

Les PARTIES s'engagent à s'informer de toute atteinte potentielle ou réelle à la sécurité de l'information et à prendre les mesures requises pour contrer ou éviter la survenance ou la répétition d'un bris de sécurité.

10. GESTION DE L'ENTENTE

Les personnes responsables de l'application de la présente entente sont identifiées à l'annexe F. Leur mandat consiste, pour leur organisation respective, à effectuer le suivi de l'entente et traiter toute question relative à son application.

11. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un différend survient au sujet de l'application ou de l'interprétation de la présente entente, les PARTIES tenteront de le régler dans les meilleurs délais par l'entremise des personnes responsables de l'application de l'entente désignées à l'annexe F.

Toute question pour laquelle les personnes responsables de l'application de l'entente ne parviennent pas à un accord doit être soumise à leur supérieur hiérarchique respectif pour consultation et décision. Si ces derniers ne parviennent pas à un accord, la question doit être soumise au niveau hiérarchique supérieur de chacune des PARTIES.

12. MODIFICATION À L'ENTENTE

Les PARTIES peuvent, en tout temps, convenir de modifier la présente entente. À l'exception de l'annexe F, toute modification devra faire l'objet d'un avenant écrit signé par les PARTIES. Cet avenant fera partie intégrante de la présente entente.

L'annexe F peut être modifiée, d'un commun accord par les personnes responsables de l'application de l'entente sans signature d'un avenant écrit. La nouvelle version de l'annexe sera produite par SERVICES QUÉBEC, datée et signée par les PARTIES.

13. RÉSILIATION

Dans le cas où l'une des PARTIES décide de résilier l'entente, elle transmet à l'autre PARTIE, au moins 90 jours avant la date de résiliation prévue, un avis écrit indiquant qu'elle entend résilier l'entente.

SERVICES QUÉBEC a droit au paiement des services rendus jusqu'à la date de la résiliation. La PARTIE qui résilie ne peut en aucun cas être tenue de payer des dommages et intérêts ou autres compensations à l'autre PARTIE ni en exiger de cette dernière en raison de cette résiliation.

14. AVIS

Tout avis exigé en vertu de la présente entente, 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 la personne responsable de l'application de l'entente désignée à l'annexe F.

L'avis transmis par un moyen technologique est réputé reçu le jour de sa transmission.

15. ENTRÉE EN VIGUEUR, RENOUVELLEMENT ET DURÉE

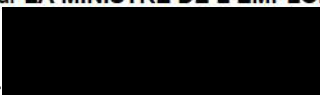
Malgré la date de sa signature, la présente entente entre en vigueur le 30 septembre 2025.

La présente entente se renouvelle automatiquement par tacite reconduction le 1^{er} avril de chaque année, à moins que l'une des PARTIES ne transmette à l'autre PARTIE un avis écrit, conformément à la clause 14 dans les délais prévus à la clause 13.

Demeure en vigueur, malgré la fin de la présente entente, toute clause à caractère permanent, incluant notamment les clauses concernant la sécurité de l'information, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et confidentiels.

EN FOI DE QUOI, les PARTIES ont signé comme suit :

Pour **LA MINISTRE DE L'EMPLOI** :



Caroline Drouin
Sous-ministre adjointe aux partenariats de Services
Québec et aux ressources informationnelles

4 août 2025

Lieu et date

Pour **LA SOCIÉTÉ DE L'HABITATION DU QUÉBEC** :



Jean Martel, ing.
Président-directeur général

11 août 2025

Lieu et date

ANNEXE A : SERVICES RENDUS PAR SERVICES QUÉBEC ET ENGAGEMENTS DU PARTENAIRE

1. DESCRIPTION DES SERVICES

Les services rendus par SERVICES QUÉBEC dans le cadre de la présente entente sont les suivants :

1.1 Traitement des demandes de renseignements par téléphone des citoyens concernant les services et programmes sous la responsabilité du PARTENAIRE

- a) répondre aux demandes reçues via l'option des renseignements généraux de la réponse vocale interactive (RVI);
- b) accompagner le citoyen dans ses démarches (réfèrement aux ministères et organismes concernés);
- c) offrir de l'aide à la navigation par téléphone pour:
 - i. le répertoire des organismes;
 - ii. le répertoire des Services d'aide à la recherche de logement (SARL) par office d'habitation;
 - iii. la section « Nous joindre »;
 - iv. la section « Plaintes ».
- d) transférer au PARTENAIRE les appels téléphoniques portant sur des demandes d'informations non couvertes par la présente entente;
- e) prévoir des mesures de continuité de services à mettre en place lors d'incidents exceptionnels, et ce, en collaboration avec le PARTENAIRE.

1.2 Collecte et transmission des informations de gestion - renseignements généraux

La personne responsable de la prestation de services de SERVICES QUÉBEC mentionnée à l'annexe F achemine les informations de gestion au PARTENAIRE. La fréquence de production ainsi que les informations de gestion sont déterminées entre les PARTIES.

Les informations de gestion permettent, entre autres, d'établir la facturation au PARTENAIRE selon les paramètres inscrits à l'annexe B.

2. ENGAGEMENTS DU PARTENAIRE

Le PARTENAIRE s'engage à :

- a) fournir à SERVICES QUÉBEC les informations à jour concernant ses programmes et services. Le PARTENAIRE s'engage à aviser la personne responsable des procédures, des processus et des outils de travail de SERVICES QUÉBEC, inscrite à l'annexe F, lors de tout ajout, retrait ou modification d'informations;
- b) offrir à SERVICES QUÉBEC la documentation, les contenus et les procédures nécessaires pour réaliser sa prestation de service ou pour rediriger vers le PARTENAIRE les demandes non couvertes par la présente entente;
- c) fournir et préparer, en collaboration avec la personne responsable de la prestation de services de SERVICES QUÉBEC, les outils de formation requis pour former un(e) agent(e) multiplicateur(trice) à l'emploi de SERVICES QUÉBEC. Cette responsabilité inclut la production et la mise à jour des documents de formation;
- d) participer au développement des compétences du personnel de SERVICES QUÉBEC dédié au traitement des appels, dans un processus d'amélioration continue, afin que SERVICES QUÉBEC puisse offrir à la clientèle du PARTENAIRE la qualité et le niveau de service inscrits à l'annexe C;

- e) faire l'assurance qualité des demandes transférées par SERVICES QUÉBEC comme mentionné à la clause 1.1 de la présente annexe;
- f) transmettre un accusé-réception concernant le commentaire ou la plainte acheminé par la personne responsable du traitement des commentaires et des plaintes de SERVICES QUÉBEC inscrite à l'annexe F ainsi qu'effectuer le suivi et le traitement des commentaires selon les conditions convenues entre les PARTIES à la clause 6 de l'entente. Le PARTENAIRE avisera SERVICES QUÉBEC de tout point à améliorer portant sur la maîtrise de la prestation de services et les outils de travail;
- g) informer SERVICES QUÉBEC, au moins 30 jours à l'avance, dans la mesure du possible, de toute situation prévisible qui aurait une incidence sur la prestation de services de SERVICES QUÉBEC. Lorsqu'une situation imprévisible, qui aurait un impact sur la prestation de service, est portée à la connaissance du PARTENAIRE, ce dernier doit informer SERVICES QUÉBEC dans les plus brefs délais et convenir avec ce dernier d'un délai jugé raisonnable pour mettre en place les ajustements nécessaires;
- h) produire le menu de la RVI et le garder à jour afin d'aiguiller adéquatement les appels visant les renseignements spécialisés;
- i) concevoir et déployer une structure dédiée à la réception des appels, incluant les personnes employées du PARTENAIRE, boîte vocale et autres mécanismes, pour assurer la prise en charge et le traitement des appels concernant les renseignements spécialisés transférés par SERVICES QUÉBEC au PARTENAIRE.

ANNEXE B : TRANSFERT D'HEURES RÉMUNÉRÉES ET MODALITÉS FINANCIÈRES

1. ÉTABLISSEMENT DE LA TARIFICATION

1.1 Services téléphoniques associés aux services et programmes d'aide en matière d'habitation

La tarification associée aux services téléphoniques s'inscrit en cohérence avec la volumétrie d'appels estimée par les PARTIES, soit une volumétrie de 16 219 appels annuellement.

La tarification se détaille comme suit :

- a) le transfert annuel d'heures rémunérées, incluant, dès l'année 2025-2026, le transfert d'une personne employée du PARTENAIRE à statut permanent appartenant au corps d'emploi 507;
- b) le paiement du coût des services rendus selon la tarification prévue à la clause 1.3 de la présente annexe.

Pour les années 2025-2026 et suivantes, le PARTENAIRE transférera annuellement à SERVICES QUÉBEC 3 équivalents temps complet, soit 5 478,9 heures rémunérées, incluant les heures rémunérées de la personne employée transférée, et ce, pour toute la durée de l'entente. Toutefois, ce transfert annuel se fera proportionnellement à la période de l'année couverte par la présente entente. Les heures rémunérées requises annuellement pour offrir le service pourront être réévaluées, de consentement des PARTIES, si la volumétrie réelle dépasse la volumétrie estimée.

Le transfert de l'employé à statut permanent appartenant au corps d'emploi 507 comprend les heures rémunérées associées à son poste au sein du PARTENAIRE, et ce, sans impact sur les conditions de travail prévues à la convention collective des fonctionnaires. Le transfert s'effectuera conformément aux modalités convenues entre les PARTIES afin d'assurer une transition harmonieuse du centre d'appels du PARTENAIRE en impartition de services à SERVICES QUÉBEC.

Le transfert de l'employé et le transfert des 5 478,9 heures rémunérées s'effectueront au plus tard à la date de la prise en charge des services par SERVICES QUÉBEC, selon le moment convenu entre les parties.

1.2 Précisions sur la tarification

Le transfert d'heures rémunérées permet à SERVICES QUÉBEC d'assurer au PARTENAIRE la disponibilité du service. Ce transfert d'heures rémunérées s'effectuant sans budget, les services rendus au PARTENAIRE sont facturés selon la tarification à la minute présentée à cette annexe.

1.3 Coût des services rendus

Pour l'année financière 2025-2026, une tarification à 2,39 \$ la minute est associée à la prestation de services. Le coût total des services rendus est établi en fonction du temps moyen de traitement mensuel réel des appels.

2. FACTURATION ET PAIEMENT

La facturation sera effectuée sur une base trimestrielle. Le paiement devra être effectué au plus tard 30 jours après la réception de la facture. La tarification indiquée n'inclut pas les taxes, elles seront ajoutées lors de la facturation dans les cas échéants.

3. INDEXATION

La tarification est indexée le 1^{er} avril de chaque année, en fonction du taux d'indexation rendu public par le ministère des Finances du Québec.

4. RÉVISION DES TARIFS

Les conditions associées à la tarification seront révisées ponctuellement afin d'assurer une tarification juste et équitable pour les PARTIES.

Des modifications dans les orientations, les outils et les systèmes financiers de SERVICES QUÉBEC pourraient entraîner une analyse et une révision de la tarification. Le cas échéant, le PARTENAIRE sera averti au minimum six mois avant toute modification à la tarification.

ANNEXE C : ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ ET DU NIVEAU DE SERVICE

L'engagement à l'égard de la qualité et du niveau de service concerne les services rendus directement par SERVICES QUÉBEC à la clientèle du PARTENAIRE dans le cadre de cette entente.

SERVICES QUÉBEC s'engage à offrir à la clientèle du PARTENAIRE des services de qualité qui respectent le niveau de service tel que défini dans la déclaration de services aux citoyennes et citoyens (ci-après « DSC ») du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

En cas d'augmentation significative du volume d'appels, cet engagement pourrait ne pas être maintenu. Des mesures correctives pourront être envisagées par les PARTIES.

ANNEXE D: INDICATEURS DE PERFORMANCE

Dans le but d'évaluer l'atteinte des engagements liés à la qualité et au niveau de service, SERVICES QUÉBEC s'engage à fournir au PARTENAIRE les indicateurs de performance suivants :

1. TRAITEMENT DES APPELS TÉLÉPHONIQUES – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX :

- a) les résultats du sondage de satisfaction de la clientèle à l'égard de l'accompagnement téléphonique reçu de SERVICES QUÉBEC sont acheminés au PARTENAIRE annuellement sur demande uniquement. Ces résultats seront à l'usage exclusif du PARTENAIRE et ne devront pas être partagés;

Il est à noter que toutes les clientèles accompagnées par téléphone sont visées par ce sondage et non spécifiquement celles accompagnées dans le cadre de cette entente.

- b) le pourcentage d'appels pris en charge dans un délai de 3 minutes (indice de la qualité des services);
- c) le délai moyen de réponse;
- d) autres statistiques pertinentes permettant d'apprécier la performance du service à la clientèle.

2. TRAITEMENT DES COMMENTAIRES ET PLAINTES :

- a) pourcentage des cas où une confirmation de prise en charge de la demande a été transmise dans un délai de 2 jours ouvrables;
- b) pourcentage des plaintes portant sur les services rendus par SERVICES QUÉBEC mentionnés à l'annexe A qui ont été traitées dans un délai de 20 jours ouvrables.

Les résultats liés aux cibles prévues à la DSC concernant les commentaires et plaintes reçus sont acheminés par SERVICES QUÉBEC au PARTENAIRE annuellement.

Les indicateurs de performance présentés dans cette annexe sont les seuls qui ont été retenus par le PARTENAIRE.

3. SUIVI DU RENDEMENT

SERVICES QUÉBEC fournit annuellement au PARTENAIRE les explications quant aux écarts de performance observés en s'appuyant sur les indicateurs de performance prévus à l'entente et lui apporter des précisions quant aux objectifs d'amélioration visant à réduire les écarts de performance, le cas échéant.

SERVICES QUÉBEC procède à l'ajustement de la prestation de service offerte à la clientèle du PARTENAIRE en prenant les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs d'amélioration énoncés, le cas échéant.

ANNEXE E – MISE EN ŒUVRE ET SUIVI

1. PLAN DE MISE EN ŒUVRE

Un plan de mise en œuvre est élaboré par SERVICES QUÉBEC en collaboration avec le PARTENAIRE afin de coordonner les actions de chacun.

Le plan de mise en œuvre doit inclure les étapes à prévoir, les actions nécessaires, le degré d'effort requis, ainsi que l'échéancier prévu afin que les services prévus à l'entente soient disponibles pour la clientèle.

2. SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE

Les personnes responsables de l'application de l'entente des PARTIES ont comme mandat d'assurer le suivi de la mise en œuvre de l'entente.

SERVICES QUÉBEC sonde annuellement le PARTENAIRE afin de mesurer sa satisfaction globale à l'égard des services que SERVICES QUÉBEC lui rend ainsi que ceux qui sont offerts à la clientèle, dans le cadre de cette entente.

ANNEXE F : DÉSIGNATION DES PERSONNES RESPONSABLES

Personnes responsables de l'application de l'entente

Pour SERVICES QUÉBEC	Pour le PARTENAIRE
Directeur ou Directrice Direction des partenariats de Services Québec 425, rue Jacques-Parizeau, Québec (Québec) G1R 4Z1 partenariat@servicesquebec.gouv.qc.ca	Directeur ou Directrice Direction de l'amélioration de l'habitat Société d'habitation du Québec 1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau Aile Louis-Alexandre Taschereau, 3 ^e étage Québec (Québec) G1R 5E7 DAH@shq.gouv.qc.ca

Personnes responsables de la prestation de services, du pilotage et de la réponse vocale interactive

Pour SERVICES QUÉBEC	Pour le PARTENAIRE
Directeur ou Directrice Direction générale principale du centre gouvernemental de relations avec la clientèle de Services Québec 6655, boulevard Pierre-Bertrand, local 130 Québec (Québec) G2K 1M1 equipe.bdap.cqrc@servicesquebec.gouv.qc.ca	Directeur ou Directrice Direction de l'amélioration de l'habitat Société d'habitation du Québec 1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau Aile Louis-Alexandre Taschereau, 3 ^e étage Québec (Québec) G1R 5E7 DAH@shq.gouv.qc.ca

Personnes responsables des procédures, des processus et des outils de travail

Pour SERVICES QUÉBEC	Pour le PARTENAIRE
Directeur ou Directrice Direction de l'évolution et de l'implantation de l'assistance sociale et des services gouvernementaux généraux 425, rue Jacques-Parizeau Québec (Québec) G1R 4Z1 ot@servicesquebec.gouv.qc.ca	Directeur ou Directrice Direction de l'amélioration de l'habitat Société d'habitation du Québec 1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau Aile Louis-Alexandre Taschereau, 3 ^e étage Québec (Québec) G1R 5E7 DAH@shq.gouv.qc.ca

Personnes responsables du traitement des commentaires et des plaintes

Pour SERVICES QUÉBEC	Pour le PARTENAIRE
Directeur ou Directrice Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle 425, rue Jacques-Parizeau, Québec (Québec) G1R 4Z1 Téléphone : 1 866 644-2251 daqsc@servicesquebec.gouv.qc.ca	Coordonnateur ou coordonnatrice du Bureau des plaintes Direction des communications Société d'habitation du Québec 1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau Aile Louis-Alexandre Taschereau, 3 ^e étage Québec (Québec) G1R 5E7 infoshq@shq.gouv.qc.ca

Personnes responsables de la facturation

Pour SERVICES QUÉBEC	Pour le PARTENAIRE
Chef de service Services du coût de revient, du financement et des investissements 425, rue Jacques-Parizeau, Québec (Québec), G1R 4Z1 info.facturation.FBS@mess.gouv.qc.ca	Directeur ou Directrice Direction de l'amélioration de l'habitat Société d'habitation du Québec 1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau Aile Louis-Alexandre Taschereau, 3^e étage Québec (Québec) G1R 5E7 DAH@shq.gouv.qc.ca