

ENTENTE DE SERVICES

CONCERNANT DES ACTIVITÉS AFFÉRENTES AU PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS ENTRE LE BUREAU D'AUDIENCES PUBLIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT ET LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC

LE BUREAU D'AUDIENCES PUBLIQUES SUR L'ENVIRONNEMENT, représenté par Monsieur René Beaudet, secrétaire et directeur général de l'administration et des communications ;

ci-après appelé « le BAPE »

ET

LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC, personne morale constituée en vertu de la *Loi sur le Centre de services partagés du Québec* (L.R.Q. c. C-8.1.1), représenté par Madame Nathalie Tremblay, directrice générale des services-conseils en gestion des ressources humaines ;

ci-après appelé « le CSPQ »

CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. OBJET

La présente entente détermine les services fournis au BAPE par le CSPQ concernant les activités afférentes au programme d'aide aux employés décrites à l'annexe I.

2. OBLIGATIONS

2.1 Le BAPE s'engage à :

- a) Communiquer avec diligence au CSPQ toute l'information nécessaire au respect de la présente entente;
- b) Informer, dans les meilleurs délais, le CSPQ de tout événement pouvant entraîner une modification significative de ses besoins;
- c) Assurer la fiabilité et la conformité de l'information communiquée au CSPQ;
- d) Payer le CSPQ conformément aux modalités financières prévues à l'article 3;
- e) Collaborer à l'optimisation des gains de productivité, d'efficacité et d'efficacités dans le cadre de la présente entente;
- f) Assurer le caractère confidentiel de l'information communiquée ou recueillie dans le cadre de l'entente.

2.2 Le CSPQ s'engage à :

- a) Fournir les services prévus à l'annexe I, dans le respect des lois, règlements, politiques et directives applicables;
- b) Facturer le BAPE conformément aux modalités financières prévues à l'article 3;
- c) Donner suite promptement à toute demande ou plainte formulée par le BAPE;
- d) Faire profiter le BAPE des gains de productivité, d'efficacité et d'efficacités qui pourront découler, le cas échéant, de son adhésion à l'offre du CSPQ;
- e) Évaluer la satisfaction du BAPE de façon régulière, l'informer des résultats et proposer des solutions afin d'optimiser les services;
- f) Fournir au BAPE, sur demande et dans un délai raisonnable, un état de situation de l'état des dépenses encourues dans le cadre de la présente entente;
- g) Respecter la confidentialité des renseignements personnels conformément à l'article 4;
- h) Assurer le caractère confidentiel de l'information communiquée ou recueillie dans le cadre de l'entente.

3. MODALITÉS FINANCIÈRES

Les modalités financières convenues entre les parties sont prévues à l'annexe II.

Les parties s'engagent à réévaluer annuellement les modalités financières au moins deux (2) mois avant le 1^{er} avril conformément à l'article 7 de l'entente.

4. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Les parties sont régies par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1), ci-appelée Loi sur l'accès. Les parties s'engagent à respecter les dispositions prévues à l'annexe III.

5. GESTION DE L'ENTENTE

Les responsables de l'application de l'entente, les responsables du domaine d'activités, les responsables du domaine financier ainsi que leur mandat respectif sont identifiés à l'annexe IV. Tout changement de responsable se fait par la mise à jour et la transmission de cette annexe par l'envoi d'un avis à l'autre partie dans les meilleurs délais par le responsable de l'application de l'entente ou le supérieur immédiat de ce dernier, selon les modalités prévues à l'annexe IV sans que ce changement constitue une modification au sens de l'article 7.

6. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un différend survient dans le cours de l'application de la présente entente, sur son interprétation ou à la suite d'une plainte, les parties s'engagent à chercher un règlement à l'amiable dans l'intérêt des responsables des parties.

7. MODIFICATIONS

7.1 Toute modification au contenu de l'entente se fait par écrit et est signée par les responsables de l'application de l'entente. Ces modifications ne peuvent changer la nature de la présente entente.

7.2 Ceux-ci peuvent apporter, d'un commun accord, des changements aux annexes. Tout changement se fait par la mise à jour et la transmission de cette annexe par l'envoi d'un avis à l'autre partie dans les meilleurs délais, selon les modalités définies à l'annexe IV.

8. DURÉE

La prestation de services prévue à l'annexe I entre en vigueur le 1^{er} juin 2011 et se termine le 31 mars 2012. Par la suite, le BAPE, s'il le juge opportun, peut renouveler le présent contrat aux mêmes conditions pour une ou plusieurs périodes additionnelles successives d'un an. À cette fin, il doit en aviser le CSPQ par écrit dans les soixante (60) jours précédant la fin du contrat.

EN FOI DE QUOI, LA PRÉSENTE ENTENTE A ÉTÉ SIGNÉE EN DOUBLE EXEMPLAIRE :

Pour le BAPE

À : Québec

LE : 4 juillet 2011

PAR : 

Monsieur René Beaudet, secrétaire et directeur général de l'administration et des communications

Pour le CSPQ

À : Québec

LE : 7 juillet 2011

PAR : 

Madame Nathalie Tremblay, directrice générale des services-conseils en gestion des ressources humaines

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PAE)

Services directs aux employés en difficultés	
⇒ Rencontres individuelles ou entrevues téléphoniques d'aide, d'évaluation et de référence : du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30	✓
⇒ Entrevues téléphoniques selon un horaire élargi : du lundi au jeudi de 17h à 21h	✓
⇒ Démarches d'accompagnement à court terme pour des situations liées au travail ou pour lesquelles la référence aux ressources externes est difficile	✓
⇒ Démarches d'accompagnement spécifiques pour faciliter la réintégration au travail lors d'absence prolongée	✓
⇒ Suivi auprès des personnes référées aux ressources externes spécialisées	✓
⇒ Services de proximité pour les employés en région	✓

Services pour les gestionnaires et les CGRH	
⇒ Rôle conseil pour la gestion des employés difficiles ou en difficulté	✓
⇒ Rôle conseil pour faciliter la réintégration au travail des employés en absence prolongée	✓
⇒ Rôle conseil sur l'intervention dans les situations conflictuelles	✓
⇒ Rôle conseil lors d'incidents critiques ou de situations de crise	✓
⇒ Participation, sur demande, à des discussions de cas en équipe multidisciplinaire pour des situations de gestion difficile	✓

Services à l'organisation	
⇒ Collaborer avec l'intervenant désigné par le BAPE afin de recueillir les besoins et contribuer à l'amélioration de la santé au travail	✓
⇒ Bilans annuels et indicateurs de gestion demandés par le Secrétariat du conseil du trésor	✓
⇒ Outils ou activités de prévention dans le domaine de la santé psychologique au travail (après en avoir convenu avec la responsable du domaine d'activités au BAPE)	Ad hoc
⇒ Soutien pour la mise en place des procédures d'intervention et de suivi lors d'événements traumatiques ou de situations de crise	✓
⇒ Activités d'information sur le PAE à l'intention des employés	✓

Services de soutien aux opérations de PAE	
⇒ Outils de promotion du PAE (affiches, prospectus)	✓
⇒ Contenu pour site Intranet	✓
⇒ Suivi administratif pour le remboursement des honoraires des ressources externes	✓
⇒ Gestion intégrée des opérations du programme (suivi, assurance qualité, éthique et développement professionnel, représentation auprès des organismes centraux)	✓

MODALITÉS FINANCIÈRES**1. TARIFICATION**

Le BAPE s'engage à payer au CSPQ, en contrepartie des services prévus à l'annexe I de l'entente, un montant minimum de mille six cents dollars (1 600\$), pour la période du 1^{er} juin 2011 au 31 mars 2012. Sur une base annuelle, la facturation se détaille comme suit :

Facturation de base

Nombre moyen d'employés : $48 * 40\$ * 10/12 = 1\ 600\$$
--

Cette tarification sera révisée annuellement pour tenir compte notamment de l'accroissement des coûts de production des services et de tout changement imprévu de la charge de travail.

Pour ces services non prévus à l'entente ou dans l'éventualité où des changements relatifs au niveau de services fournis justifiaient que des ajustements à la tarification précitée soient apportés, ces changements devront faire l'objet d'une modification conformément à l'article 7 de l'entente.

Facturation pour la consultation externe

En fonction des modalités ci-après, le CSPQ facturera le BAPE à l'égard des coûts réels engendrés par la consultation externe.

Par consultation externe il faut entendre les services rendus par les professionnels membres en règle d'un des ordres professionnels suivants : conseillers et conseillères d'orientation, psychologues, travailleurs sociaux, médecins ainsi que par les Centres de thérapie pour les problèmes de dépendances.

Modalités établies par le BAPE

Les honoraires des professionnels sont remboursés à 50% de leur tarif habituel pour un maximum de cinq cent cinquante dollars (550\$) par année financière par employé.

Les séjours dans les Centres de thérapie sont remboursés à 50% jusqu'à concurrence d'un montant de mille cinq cents dollars (1 500\$). S'il le juge à propos, le service d'aide aux employés du CSPQ, avec l'accord du BAPE, pourra suggérer et appliquer d'autres modalités concernant les consultations externes.

2. MODALITÉS DE VERSEMENT

Pour la période du 1^{er} juin 2011 au 31 mars 2012, la somme établie pour la facturation de base sera payable en trois (3) versements. Ainsi, une somme de cinq cent trente-quatre dollars (534\$) est exigée le 30 septembre 2011, le 31 décembre 2011 et le 31 mars 2012. En ce qui concerne la consultation externe, les coûts réels seront facturés en plus de la facturation de base selon ces modalités de versement.

Les factures transmises par le CSPQ doivent être acquittées dans les trente (30) jours suivant leur réception. Des frais d'intérêts, calculés mensuellement au taux édicté selon l'article 28 de la *Loi sur le ministère du Revenu* (L.R.Q., c. M-31), moins 3%, seront facturés sur tout solde impayé.

3. MODALITÉS DE PARTAGE DES ÉCONOMIES

Le CSPQ et le BAPE conviennent que les économies découlant des gains de productivité, d'efficacité et d'efficacité seront retournées au BAPE sous la forme d'une réduction de la facturation.

Le BAPE et le CSPQ pourront convenir qu'une partie des économies pourra être réinvestie dans l'amélioration continue des processus dans la perspective que ces investissements bénéficieront au BAPE.

4. VÉRIFICATION FINANCIÈRE DE L'ENTENTE

Advenant un événement ou une situation nécessitant une intervention en vérification, le vérificateur interne du CSPQ travaillera conjointement avec le vérificateur interne du BAPE en vue de réaliser les travaux (vérification des livres comptables et des éléments liés à la sécurité de l'information) et faire les recommandations nécessaires aux autorités. Si le vérificateur interne du BAPE a besoin, dans le cadre d'un mandat de vérification, de renseignements personnels détenus par le CSPQ, il peut également demander à la vérification interne du CSPQ une opinion de vérification portant sur les éléments qu'il veut considérer dans son mandat.

OBLIGATIONS RELATIVES À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET AUTRES RENSEIGNEMENTS DE NATURE CONFIDENTIELLE

1. Obligations du BAPE

Aux fins de la réalisation de l'entente, le BAPE s'engage à :

- a) communiquer au CSPQ tous les renseignements et les documents nécessaires à l'application de la présente entente;
- b) aviser le CSPQ de procéder à la destruction des renseignements et des documents détenus dans le cadre de la présente entente, et ce, conformément au calendrier de conservation en vigueur au BAPE;
- c) prendre les moyens nécessaires pour s'assurer que les renseignements transmis au CSPQ soient conformes à ceux qu'il détient et en garantir l'exactitude.

2. Obligations du CSPQ

Le CSPQ reconnaît le caractère confidentiel des renseignements personnels et autres renseignements de nature confidentielle qui seront portés à sa connaissance dans le cadre de la présente entente. À cet égard, le CSPQ s'engage à :

- a) faire siennes et se conformer à toutes les clauses de confidentialité et de protection de renseignements personnels, présentes dans les ententes de communication de renseignements en vigueur entre le BAPE et ses partenaires, ou telles que reconduites et jusqu'à leur actualisation;
- b) informer son personnel des obligations stipulées à la présente entente à l'égard de la confidentialité des renseignements;
- c) n'utiliser ces renseignements qu'aux seules fins prévues à la présente entente et en limiter l'accès aux seules personnes désignées et autorisées;
- d) prendre les mesures de sécurité appropriées afin d'assurer la confidentialité des renseignements;
- e) n'utiliser ces renseignements que dans les seuls dossiers communiqués par le BAPE ou confectionnés dans le cadre de la réalisation de la présente entente;
- f) ne donner accès aux renseignements qu'aux seules personnes ayant qualité de les recevoir au sein du CSPQ et aux mandataires ou fournisseurs de services dûment autorisés et pour qui la connaissance des renseignements est nécessaire à l'exécution de leurs fonctions;
- g) ne pas divulguer les renseignements sans y être autorisé par le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels du BAPE, à l'exception des cas visés par l'article 59.1 de la Loi sur l'accès et selon la directive du CSPQ de novembre 2008 portant sur la communication de renseignements personnels en vue d'assurer la protection des personnes;
- h) dans l'éventualité où l'exécution des travaux liés à l'entente prendrait fin, le CSPQ remettra au BAPE ou détruira selon les instructions, dans les délais convenus entre les parties, les renseignements et les documents qu'il détient en vertu de la présente entente.

3. Le CSPQ peut communiquer des renseignements à un autre organisme ou une autre personne, si cette communication s'inscrit dans le cadre ou pour les fins décrites à la présente entente ou si cette communication est nécessaire à l'application de la loi. Lorsque prescrit par la loi, le CSPQ doit convenir par écrit que cet organisme ou cette personne est assujéti aux obligations prévues dans la présente annexe.

4. En matière de sécurité, d'intégralité et d'intégrité de l'information, le CSPQ s'engage plus spécifiquement à :

- a) aviser le BAPE, dans les plus brefs délais, de tout manquement aux mesures de sécurité et de tout évènement portant atteinte au caractère confidentiel des renseignements;
- b) collaborer à toute enquête et vérification concernant le respect de la confidentialité des renseignements;
- c) assurer le maintien de l'intégralité et de l'intégrité des données du BAPE.

5. En ce qui a trait aux demandes d'accès formulées conformément aux dispositions de la Loi sur l'accès et visant des renseignements et des documents détenus par le CSPQ en vertu de la présente entente, le CSPQ s'engage à :

- a) donner suite aux demandes d'accès qu'il reçoit des bénéficiaires du programme d'aide aux employés concernant leur dossier et référer, au sens de l'article 48 de la Loi sur l'accès, les demandes portant sur des données administratives au BAPE;
- b) traiter, avec diligence, toute requête formulée par le BAPE visant à lui transmettre les renseignements et les documents visés par les demandes d'accès afin qu'il puisse traiter celles-ci dans les délais prescrits par la Loi sur l'accès.

6. Collecte de renseignements personnels

Le CSPQ s'engage à ne recueillir un renseignement personnel au nom du BAPE que dans les seuls cas où cela est nécessaire à la réalisation de l'entente. Lors d'une telle collecte, le CSPQ s'engage à respecter les règles suivantes :

- a) toute personne qui recueille verbalement un renseignement personnel auprès de la personne concernée doit se nommer et, lors de la première collecte de renseignements et, par la suite, sur demande l'informer;
 - 1° du nom et de l'adresse du BAPE;
 - 2° des fins pour lesquelles ce renseignement est recueilli;
 - 3° des catégories de personnes, au sein du CSPQ, qui auront accès à ce renseignement;
 - 4° du caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
 - 5° des conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande;
 - 6° des droits d'accès et de rectification prévus par la loi;
- b) l'information qui doit être donnée en vertu des sous-paragraphes 1° à 6° du paragraphe a) doit être indiquée sur toute communication écrite qui vise à recueillir un renseignement personnel;
- c) dans le cas où les renseignements personnels sont recueillis auprès d'un tiers, celui qui les recueille doit se nommer et lui communiquer l'information visée aux sous-paragraphes 1°, 5° et 6° du paragraphe a).

7. Fournisseurs externes

Lorsque la réalisation de l'entente est confiée à un fournisseur externe et qu'elle comporte la communication ou la collecte de renseignements, le CSPQ devra conclure un contrat avec le fournisseur externe stipulant les mêmes obligations que celles prévues à la présente annexe. Dans un tel cas, le CSPQ s'engage à soumettre pour approbation au BAPE, les dispositions du contrat visant la protection des renseignements personnels. Cette obligation ne s'applique pas aux contrats liant le CSPQ et les ressources externes utilisées pour les consultations externes prévues au programme d'aide aux employés.

8. Personnes désignées et autorisées

Afin de s'assurer que l'accessibilité aux renseignements soit restreinte aux seules personnes autorisées, chaque responsable de l'application de l'entente désigne les membres de son personnel autorisés à communiquer, à recevoir et à recueillir ces renseignements.

GESTION DE L'ENTENTE

Un avis prévu dans la présente entente peut être remis en mains propres, par messenger, ou expédié par voie postale, par télécopieur ou par courriel au représentant de la partie concernée aux adresses indiquées à la présente annexe :

1. Responsables de l'application de l'entente

CLIENT :	CSPQ :
Nom : René Beaudet Titre : Secrétaire et directeur général Unité : Téléphone : 418-643-7447 poste 400 @ : rene.beaudet@bape.gouv.qc.ca	Nom : Madame Nathalie Tremblay Titre : Directrice générale Unité : Direction générale des services-conseils en gestion des ressources humaines Téléphone : 418 644-0495 @ : nathalie.tremblay-dgrh@cspq.gouv.qc.ca
Responsabilité : Assure la mise en œuvre et le respect des engagements décrits dans la présente entente.	

2. Responsables des domaines d'activités

CLIENT :	CSPQ :
Nom : Pascale Guelle Titre : Technicienne en ressources humaines Unité : Service du soutien à la gestion Téléphone : 418-643-7447 poste 431 @ : pascale.guelle@bape.gouv.qc.ca	Nom : Madame Grace McCollough Titre : Coordinatrice du PAE Unité : Direction générale des services-conseils en gestion des ressources humaines Téléphone : 418 646-4039 @ : grace.mccollough@cspq.gouv.qc.ca
Responsabilités : Assure la gestion des activités conformément à l'annexe I de la présente entente.	

3. Responsables du domaine financier

CLIENT :	CSPQ :
Nom : Linda Lemieux Titre : Professionnelle ressources financières Unité : Service du soutien à la gestion Téléphone : 418-643-7447 poste 450 @ : linda.lemieux@bape.gouv.qc.ca	Nom : Monsieur Patrick Lachapelle Titre : Directeur Unité : Direction de la planification et du suivi Téléphone : 418 528-0792 @ : patrick.lachapelle@cspq.gouv.qc.ca
Responsabilités : Assure la conformité de la facturation.	

4. Responsables de la protection des renseignements personnels

CLIENT :	CSPQ :
Nom : René Beaudet Titre : Secrétaire et directeur général Unité : Téléphone : 418-643-7447 poste 400 @ : rene.beaudet@bape.gouv.qc.ca	Nom : Madame Lynda Roy Titre : Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels Unité : Direction de la vérification interne Téléphone : 418 646-6401 @ : lynda.roy@cspq.gouv.qc.ca
Responsabilités : Exerce les fonctions qui lui sont conférées à ce titre par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1)	