

ENTENTE DE SERVICES (NO. : PAE16001)

**CONCERNANT DES ACTIVITÉS AFFÉRENTES AU PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS
ENTRE LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC ET LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS
DU QUÉBEC**

LA FINANCIÈRE AGRICOLE DU QUÉBEC, personne morale constituée en vertu de la *Loi sur la Financière agricole du Québec* (L.R.Q., c. L-0.1), représenté par Madame Dominique Boucher, directrice des ressources humaines;

ci-après appelé « la FADQ »

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 Grace Mc Collough, directrice des services d'aide aux employés;

ci-après appelé « le CSPQ »

CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. OBJET

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

2. OBLIGATIONS

2.1 La FADQ s'engage à :

- a) Communiquer avec diligence au CSPQ toute l'information nécessaire au respect de la présente entente dont une liste de ses employés, mise à jour à chaque trimestre;
- 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 au personnel de la FADQ les services prévus à l'annexe I, dans le respect des lois, règlements, politiques et directives applicables;
- b) Facturer la FADQ conformément aux modalités financières prévues à l'article 3;
- c) Donner suite promptement à toute demande ou plainte formulée par la FADQ;
- d) Faire profiter la FADQ 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 de la FADQ de façon régulière, l'informer des résultats et proposer des solutions afin d'optimiser les services;
- f) Fournir à la FADQ, 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.

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

Nonobstant la date de la signature, la prestation de services prévue à l'annexe I entre en vigueur le 1^{er} avril 2016 et se termine le 31 mars 2017. L'entente se renouvelle, à chaque année, aux mêmes conditions, après révision des modalités financières tel que décrit à l'annexe II, à moins que l'une des parties ne transmette à l'autre partie un avis écrit et signé par le responsable de l'application de l'entente, soixante (60) jours avant le début d'une nouvelle année financière, l'informant de son intention de ne pas renouveler l'entente en ce qui concerne la prestation de services.

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

Pour la FADQ

À: Rénée

LE: 22 juin 2016

PAR: Dominique Boucher

Madame Dominique Boucher, directrice
des ressources humaines

Pour le CSPQ

À: Québec

LE: 31 mai 2016

PAR: Grace Mc Collough

Madame Grace Mc Collough,
directrice des services d'aide aux
employés

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 mardi au jeudi de 17h à 20h	✓
⇒ 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 de Montréal offerts par l'intervenante du PAE à Montréal (SI requis)	✓

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	
⇒ 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 (facturable en sus selon le taux horaire en vigueur au CSPQ)	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

La FADQ s'engage à payer au CSPQ, en contrepartie des services prévus à l'annexe I de l'entente, les sommes dues suite à l'application de la grille tarifaire suivante:

Services	Coût unitaire
Services de base au PAE	41,20\$/employé
Services de consultation externe	Coût réel ¹
Services à la carte	100\$/heure pour les services professionnels 70\$/heure pour le soutien technique
Déplacement	Selon les directives en vigueur et avec une autorisation préalable du MO

Cette tarification sera révisée annuellement pour tenir compte, notamment de l'accroissement des coûts de production des services et de toutes mesures légales ou administratives prises par le gouvernement du Québec.

Services de base

Le nombre d'employés, servant au calcul des coûts des services de base du PAE, est établi selon le nombre moyen d'employés à la FADQ, auquel est ajouté, s'il y a lieu, le nombre moyen d'employés des organismes rattachés², pour l'année financière précédente. Ces données sont fournies au CSPQ par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) annuellement en début d'année financière et sont basées sur les vingt-six (26) paies de l'année financière précédente.

Un ajustement sera effectué en fin d'année financière sur la base du nombre moyen d'employés réel de l'année, si le nombre moyen d'employés a varié de manière significative (3% et plus) au cours de celle-ci.

Pour les 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.

Services de consultation externe

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

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

Modalités établies par la FADQ

Les honoraires des professionnels sont remboursés à 100% ou à 50%, au choix de l'employé, de leur tarif habituel, pour un maximum de six cents dollars (600\$) par année financière par employé. Les séjours dans les Centres de thérapie sont remboursés à 50% pour un maximum de 1500\$. L'employé ne peut faire plus de deux séjours pendant sa durée d'emploi.

¹ Afin de respecter la politique tarifaire du CSPQ, adoptée le 1er avril 2016, des frais de trois (3) pourcent (%) seront ajoutés aux coûts directs des consultations externes à compter du 1er avril 2017.

² Les organismes rattachés sont : la Capitale financière agricole et le Centre d'étude sur les coûts de production en agriculture.

S'il le juge à propos, la Direction des services d'aide aux employés du CSPQ, avec l'accord de la FADQ, pourra suggérer et appliquer d'autres modalités concernant les consultations externes.

Renouvellement

S'il y a renouvellement de l'entente, les services seront facturés les 30 juin, 30 septembre, 31 décembre et 31 mars de chacune des années.

Le nombre moyen d'employés sera révisé annuellement selon les données transmises par le SCT.

2. MODALITÉS DE VERSEMENT

Pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017, la somme établie pour les services sera payable en quatre versements et les factures seront transmises les 30 juin, 30 septembre, 31 décembre et 31 mars.

Les factures transmises par le CSPQ doivent être acquittées dans les trente (30) jours suivant leur date d'émission. Toute somme d'argent payable en vertu de la présente entente portera intérêt à compter du jour de son échéance, et ce, jusqu'à parfait paiement, au taux légal de cinq (5) pourcent (%) par année.

3. MODALITÉS DE PARTAGE DES ÉCONOMIES

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

La FADQ et le CSPQ pourront convenir qu'une partie des économies pourront être réinvesties dans l'amélioration continue des processus dans la perspective que ces investissements bénéficieront à la FADQ.

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 de la FADQ en vue de réaliser les travaux (vérification des livres comptables et des éléments liés à la sécurité de l'information) et de faire les recommandations nécessaires aux autorités. Si le vérificateur interne de la FADQ 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 de la FADQ

Aux fins de la réalisation de l'entente, la FADQ 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 ;
- 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 la FADQ 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 la FADQ 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 de la FADQ, 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;
- b) dans l'éventualité où l'exécution des travaux liés à l'entente prendrait fin, le CSPQ remettra à la FADQ 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 la FADQ, dans les plus brefs délais, de tout manquement aux mesures de sécurité et de tout événement 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 de la FADQ.

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 à la FADQ;
- b) traiter, avec diligence, toute requête formulée par la FADQ 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 de la FADQ 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 de la FADQ;
 - 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 à la FADQ, les dispositions du contrat visant la protection des renseignements personnels. Cette obligation ne s'applique pas aux contrats liants 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

FADQ :	CSPQ :
Nom Madame Dominique Boucher Titre Directrice Unité Direction des ressources humaines Téléphone : 418 834-6864 poste 6550 @ : dominique.boucher@fadq.qc.ca	Nom Madame Grace Mc Collough Titre Directrice Unité Direction des services d'aide aux employés Téléphone : 418 646-4616 Poste 3891 @ : grace.mccollough@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

FADQ:	CSPQ :
Nom Mélanie Nadeau Titre Conseillère en gestion des ressources humaines Unité Direction des ressources humaines Téléphone : 418 834-6867 poste 6551 @ : melanie.nadeau@fadq.qc.ca	Nom Madame Grace Mc Collough Titre Directrice Unité Direction des services d'aide aux employés Téléphone : 418 646-4616 Poste 3891 @ : 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

FADQ:	CSPQ :
Nom Madame Vicky Thériault Titre technicienne en administration Unité Direction des ressources humaines Téléphone : 418 834-6867 poste 6552 @ : vicky.theriault@fadq.qc.ca	Nom Madame Marie-Claude Bernard Titre Directrice Unité Direction des opérations de revenu et de facturation Téléphone : 418 528-0830 Poste 3155 @ : marie-claude.bernard@cspq.gouv.qc.ca
Responsabilités : Assure la conformité de la facturation.	

4. Responsables de la protection des renseignements personnels

FADQ:	CSPQ :
Nom Christine Massé Titre Agente de recherche et de planification socio économique Unité Direction des affaires juridiques Téléphone : 418 838-5606 poste 6066 @ : christine.masse@fadq.qc.ca	Nom Madame Johanne Laplante Titre Secrétaire générale Unité Secrétariat général Téléphone : 418 644-1972 @ : johanne.laplante@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)	