

**CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS EN TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION**

**DÉSIGNATION DES PARTIES**

**ENTRE :** **LE MINISTRE DE LA SANTÉ**, pour et au nom du gouvernement du Québec, représenté par monsieur Boris Gueissaz-Teufel, sous-ministre adjoint à la Direction générale des technologies de l’information (DGTI), dûment autorisé en vertu du Règlement 2 sur la signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de la Santé et des Services sociaux (c. M-19.2, r.3), dont les bureaux d’affaires sont situés au 930, chemin Sainte-Foy, Québec (Québec) G1S 2L4;

ci-après appelé « le ministre ».

**ET :** **9214-2025 QUÉBEC INC.**, personne morale légalement constituée dont le numéro d’entreprise du Québec (NEQ) est 1171493621, ayant son siège social au 230 rue d’Alsace, Alma (Québec) G8B 7J2, représentée par monsieur Stéphane Lajoie, président, dûment autorisé tel qu’il le déclare;

ci-après appelée « le prestataire de services ».

**LES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIT :**

1. Le prestataire de services consent à fournir les services ci-après décrits. Le présent contrat ainsi que les documents afférents constituent l’entente entre les parties à toutes fins que de droit. En cas d’incompatibilité, les stipulations du présent contrat auront préséance.

**2. OBJET DU CONTRAT**

Le ministre retient les services du prestataire de services pour la réalisation du mandat suivant :

Services professionnel visant à poursuivre le développement et l’optimisation de l’expérience client lors de la prise de rendez-vous sur la plateforme Clic Santé ainsi que le maintien des opérations courantes.

**3. MONTANT DU CONTRAT**

Le ministre s'engage à verser au prestataire de services :

LE MONTANT MAXIMAL DE :

Quatre-millions-huit-cent-trente-quatre-mille-quatre-cent-trente dollars      4 834 430,00 \$

LE MONTANT FORFAITAIRE DE :

██      ██████████

Volet	Année 1 (2024-2025)	Année 2 (2025-2026)
<b>Forfaitaire payable en début d’année</b>		
Hébergement et maintenance	██████████	██████████
<b>Banque d’heures *</b>		
Amélioration expérience client	██████████	██████████
Services sur demandes	██████████	██████████
Travaux sur demande - BI	██████████	██████████
Intégration Votre santé		██████████
<b>Total :</b>	██████████	██████████

*\* Les heures facturées à la banque d'heures seront payées au même taux horaire de [REDACTED] en vigueur tout au long du contrat, sur réception de factures et ayant fait l'objet d'une demande de changement dûment autorisée.*

*Les banques d'heures seront consommées en totalité chaque année. Toute heure non utilisée dans la première année sera automatiquement transférée afin de pouvoir être consommée dans la deuxième année, et ce, jusqu'à concurrence de [REDACTED] heures. Le solde des heures non transférables, le cas échéant, sera facturé à la fin de la première année. Le solde des banques d'heures non consommées le cas échéant sera facturé dans leur totalité à la fin de la deuxième année. À moins que les parties ne s'entendent autrement, le nombre maximum d'heures exigibles dans un mois donné ne pourrait dépasser [REDACTED] heures.*

Tous les autres services seront payable mensuellement sur présentation des factures et acceptation finale des travaux par le MSSS.

ET POUR UN TAUX HORAIRE DE :

[REDACTED]

Pour l'exécution complète et entière des obligations prévues au présent contrat, sans autres frais, coûts ou dépens que ce soit et conformément aux modalités prévues à la clause 3 du présent contrat.

Les frais de déplacement, de recherche, de communication et toutes autres dépenses relatifs aux présentes sont inclus dans le prix ou le taux soumis et, par le fait même, dans le montant maximal du contrat.

#### 4. MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prestataire de services devra présenter au ministre, mensuellement, une facture contenant de façon générale les renseignements suivants : les dates et les heures travaillées, la description des activités réalisées ainsi que le numéro de contrat. Le prestataire de services devra également présenter au ministre, à la signature du contrat, une facture pour l'hébergement de l'année 2024-2025 ainsi qu'une facture, un an après la signature du contrat, pour l'hébergement de l'année 2025-2026.

La facturation devra être acheminée à l'adresse suivante :

Direction des services administratifs — informatique  
Direction générale du financement, de l'allocation des ressources et du budget  
Ministère de la Santé et des Services sociaux  
1075, chemin Sainte-Foy, 16<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1S 2M1  
Téléphone : 418 266-6923  
Courriel : [dsai@msss.gouv.qc.ca](mailto:dsai@msss.gouv.qc.ca)

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

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

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

#### 5. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat débute le 15 juin 2024 et prend fin à l'arrivée du premier des deux termes suivants: l'épuisement du montant maximal ou le 14 juin 2026.

## 6. LIEU DE RÉALISATION DES TRAVAUX

Pour la réalisation de son mandat, le prestataire de services travaillera dans les lieux de son choix.

## 7. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents ci-annexés font partie intégrante du présent contrat comme s'ils y étaient au long récités. Le prestataire de services reconnaît en avoir reçu une copie, les avoir lus et consent aux normes et aux conditions qui y sont énoncées.

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

## 8. REPRÉSENTANTS DES PARTIES

Le ministre, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne monsieur Boris Gueissaz-Teufel, sous-ministre adjoint, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le ministre en aviserait le prestataire de services dans les meilleurs délais.

De même, le prestataire de services désigne monsieur Stéphane Lajoie, président, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le prestataire de services en aviserait le ministre dans les meilleurs délais.

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

## 9. RESPONSABILITÉ DU MINISTRE

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

## 10. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services s'engage envers le ministre à :

- a) exécuter les travaux ou rendre l'ensemble des services décrits au présent contrat, ce qui inclut les travaux ou services qui, bien que non spécifiquement énumérés dans ce document, sont requis suivant la nature du présent contrat;
- b) collaborer entièrement avec le ministre dans l'exécution du contrat et tenir compte de toutes les instructions et recommandations du ministre relativement à la façon de préparer et d'exécuter le travail confié.

## 11. 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.

Dans le cas d'un consortium qui n'est pas juridiquement organisé, seules les entreprises le composant doivent être individuellement autorisées à la date de la conclusion du contrat. Par contre, s'il s'agit d'un consortium juridiquement organisé, celui-ci doit, en tant que prestataire de services, être autorisé à contracter à cette date de même que chacune des entreprises le formant.

## 12. 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 déterminés.

### 13. 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. Cependant, 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.

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

Sans objet.

### 15. DÉFAUT D'EXÉCUTION DU CONTRAT

Le prestataire de services 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 ministre 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 prestataire de services soit soumis, à ses propres frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement. Par contre, la permission du Conseil du trésor n'est pas requise lorsqu'il s'agit de se prévaloir d'une garantie découlant du contrat.

Un prestataire de services qui ne peut poursuivre l'exécution d'un contrat public en application du premier alinéa de l'article 21.5.4 de la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1) est réputé en défaut d'exécuter ce contrat.

### 16. SOUS-CONTRAT

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

Le prestataire de services doit, avant de conclure tout sous-contrat requis pour l'exécution du contrat, s'assurer que chacun de ses sous-contractants n'est pas inscrit au 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.

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

### 17. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

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

#### 18. DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Le prestataire de services s'engage à procéder à la destruction complète, sans reconstitution possible, de toute documentation, banques de données ou toute autre information auxquelles il a eu accès, et ce, conformément aux normes et standards de destruction sécuritaire reconnus dans l'industrie, comme le prévoit par exemple la norme SP 800-88. Le prestataire de services peut se référer aux exigences de sécurité appliquées au MSSS qui lui seront remises et celles-ci doivent être reçues comme des directives à adapter au contexte spécifique du prestataire de services.

Le délai de destruction sera conjointement déterminé par les parties au plus tard dans les 30 jours précédant la date de fin du contrat.

Dans le but de garantir sa traçabilité et sa conformité, le prestataire de services devra produire un rapport détaillé de cet effacement à l'annexe 5 – Attestation de destruction des renseignements personnels et confidentiels et être confirmé par le signataire du prestataire de services du contrat, à savoir :

- L'endroit précis de la suppression;
- La date à laquelle elle a été effectuée;
- La méthode employée reconnue comme étant sécuritaire selon les normes de l'industrie;
- Les moyens utilisés pour l'effacement;
- La personne responsable de cette action.

#### 19. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX

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

Le ministre fait connaître, par avis écrit, son refus d'une partie ou de l'ensemble des travaux exécutés par le prestataire de services dans les trente (30) jours de la réception définitive des travaux ou de l'acceptation des services. L'absence d'avis dans le délai prescrit signifie que le ministre accepte les travaux exécutés ou les services rendus par le prestataire de services.

Le ministre ne pourra refuser les travaux exécutés ou les services rendus par le prestataire de services que pour une bonne et valable raison relative à la qualité du travail compte tenu de l'objet de ce contrat donné au prestataire de services et des attentes qui peuvent raisonnablement en découler.

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

#### 20. ÉVALUATION DE RENDEMENT

Conformément à la réglementation en vigueur, le ministre doit consigner dans un rapport l'évaluation du prestataire de services, lorsque le montant total payé pour un contrat en matière de technologies de l'information est égal ou supérieur à 100 000,00 \$. Il doit faire de même lorsque ce montant est inférieur à 100 000,00 \$ dans la mesure où le rendement est considéré insatisfaisant.

Dans le cadre du présent contrat, l'entreprise sera évaluée sur la base des éléments retenus pour chacun des critères d'évaluation identifiés à l'annexe 6.

## 21. REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL

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

Ces documents, matériaux, outils et équipements devront être remis dans les mêmes conditions qu'ils étaient lors de leur réception par le prestataire de services, sauf pour l'usure normale résultant de l'exécution du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser le ministre pour toutes pertes ou tous dommages causés à ces biens lors de l'exécution du contrat. Le montant des dommages correspondra à la valeur de remplacement du bien ou, en cas de dommages mineurs, au coût des réparations. Ce montant sera déterminé par le ministre et pourra, le cas échéant, être retenu sur le solde dû au prestataire de services.

## 22. MODIFICATION DU CONTRAT

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

## 23. COMMUNICATIONS

Les communications et avis devant être transmis en vertu du présent contrat, pour être valides et lier les parties, doivent être donnés par écrit et être transmis par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis, aux coordonnées suivantes :

Pour le ministre :

Monsieur Jean Couture,  
Coordonnateur d'actifs  
Direction générale adjointe des systèmes d'information  
Ministère de la Santé et des Services sociaux  
405, avenue Ogilvy,  
Montréal (Québec) H3N 1M3  
Téléphone : 514-298-9046  
Courriel : [jean.couture.dgasso@msss.gouv.qc.ca](mailto:jean.couture.dgasso@msss.gouv.qc.ca)

Pour le prestataire de services :

Monsieur Stéphane Lajoie,  
Président  
9214-2025 Québec Inc.  
230 rue d'Alsace  
Alma (Québec) G8B 7J2  
Téléphone : 418-669-8501  
Courriel : [slajoie@trimoz.com](mailto:slajoie@trimoz.com)

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

## 24. CLAUSE FINALE

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

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

**LE MINISTRE,**

**Boris Gueissaz-Teufel**

Signé avec ConsignO Cloud (13/08/2024)  
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.



---

*Boris Gueissaz-Teufel, sous-ministre adjoint*

**LE PRESTATAIRE DE SERVICES,**

**Stéphane Lajoie**

Signé avec ConsignO Cloud (13/08/2024)  
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.



---

*Stéphane Lajoie, président*

**IMPORTANT : Le numéro de contrat doit être indiqué sur toutes les factures**

ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES  
« Contrat de services de gré à gré »

1. LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT

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

2. ATTESTATION OU CERTIFICAT CONFORME DE L'OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Sans objet.

3. PROGRAMME D'OBLIGATION CONTRACTUELLE (Égalité en emploi)

Sans objet.

4. ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

Tout prestataire de services ayant un établissement au Québec doit, pour se voir octroyer un contrat de 25 000 \$ ou plus, transmettre au ministre une attestation délivrée par l'Agence du revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ». Cette attestation du prestataire 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 ne doit pas avoir été délivrée après la date et l'heure limites fixées pour la conclusion du contrat.

Cette attestation indique que, à sa date de délivrance, le prestataire de services a produit les déclarations et les rapports qu'il devrait 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 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 de services des organismes publics (chapitre C-65.1, r. 4) 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.**

5. DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME

Par le dépôt du formulaire « Déclaration concernant les activités de lobbyisme exercées auprès de l'organisme public relativement à l'attribution du contrat de gré à gré », rempli et signé par le soumissionnaire et joint à l'annexe 2 ce dernier déclare :

- que personne n'a exercé pour son compte, que ce soit à titre de lobbyiste d'entreprise, de lobbyiste d'organisation ou de lobbyiste-conseil, des activités de lobbyisme, au sens de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme (RLRQ, chapitre T-11.011) et des avis publiés par le commissaire au lobbyisme, préalablement à cette déclaration relativement au présent contrat;

ou



- que des activités de lobbying, au sens de la Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbying et des avis publiés par le commissaire au lobbying, 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 (RLRQ, chapitre T-11.011, r.2).

## 6. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services sera responsable de tous les dommages causés 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 ministre contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure 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 cinq fois la valeur du contrat jusqu'à concurrence de 3 000 000 \$.

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.

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

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

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

En outre, lorsqu'un 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.

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

## 8. RÉSILIATION

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

- a) 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;
- b) 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;

- c) le prestataire de services lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- d) le prestataire de services est déclaré coupable d'une infraction à la Loi sur la concurrence (L.R.C. (1985), c. C-34) édictée par le gouvernement fédéral 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 ministre 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 a), 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 b), c) ou d), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le prestataire de services.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de la résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité que ce soit (en considérant l'avance reçue, s'il y a lieu), et ce, à la condition qu'il remette au ministre tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation.

Le prestataire de services sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par le ministre 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 ministre.

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

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

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, 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.

## 9. CESSION DE CONTRAT

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

## 10. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE

Les travaux réalisés par le prestataire de services en vertu du présent contrat, y compris tous les accessoires, tels les rapports de recherche et autres, deviendront la propriété entière et exclusive du ministre qui pourra en disposer à son gré.

## 11. AUTORISATION DU CHANGEMENT DE RESSOURCES

Le prestataire de services doit obtenir l'autorisation du ministre avant de procéder au remplacement d'une ressource stratégique identifiée au présent contrat.

Dans un tel cas, le ministre peut :

- soit accepter le changement si la ressource proposée est équivalente à celle initialement identifiée et si le prestataire de services assume le transfert des connaissances;

- soit refuser le changement, si la ressource proposée n'est pas jugée équivalente à celle initialement proposée, et obliger le prestataire de services à poursuivre avec la ressource initiale, à défaut de quoi, le contrat est résilié.

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

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

## 13. REMBOURSEMENT DE LA DETTE FISCALE

L'article 31.1.1 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) et l'article 53 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, 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 ministre pourra transmettre tout ou partie du montant payable en vertu du présent contrat au ministre du Revenu, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

## 14. 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; dans le cas d'un consortium, l'intérêt d'une des constituantes versus l'intérêt du ministre. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le prestataire de services doit immédiatement en informer le ministre qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au prestataire de services comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

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

Pour l'application du présent article, l'expression « personne liée » ne s'applique qu'à une personne morale à capital-actions et 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.

## 15. CONFIDENTIALITÉ

Le prestataire de services s'engage à ce que ni lui ni aucun de ses employés ne divulguent, sans y être dûment autorisé par le ministre, 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.

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.

## 16. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

16.1. En ce qui a trait aux renseignements, issus des dossiers usagers, communiqués au prestataire de services, celui-ci est tenu de respecter toutes lois visant ces renseignements, notamment les articles 67.2 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et 77 de la Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives (2023, chapitre 5), lorsqu'il sera en vigueur. Le prestataire de services s'engage envers le Ministre à respecter chacune des obligations suivantes :

## Définitions

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

« Renseignement confidentiel » : tout renseignement dont l'accès est assorti d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès, 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.

- 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) Signer et 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 similaires à celui inclus à l'annexe 3 du présent document et les transmettre aussitôt au ministre, sous peine de se voir refuser l'accès aux locaux, à l'équipement du ministre 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, sauf dans le cadre d'un sous-contrat et selon les modalités prévues au paragraphe 14).
- 5) Soumettre à l'approbation du ministre 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 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.
- 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 et, le cas échéant, les mesures identifiées à l'annexe 3 – Engagement de confidentialité, jointe au présent document.
- 9) Informer, dans les plus brefs délais, le ministre de tout manquement aux obligations prévues aux présentes dispositions ou de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels.
- 10) Fournir, à la demande du ministre, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et confidentiels et donner accès, à toute personne désignée par le ministre, 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 ministre à l'annexe 7.

- 12) Obtenir l'autorisation écrite du ministre 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 et qu'elle comporte la communication de renseignements personnels et confidentiels par le prestataire de services au sous-contractant ou la cueillette de renseignements personnels et confidentiels par le sous-contractant :
  - a. soumettre à l'approbation du ministre la liste des renseignements personnels et confidentiels communiqués au sous-contractant;
  - b. conclure un contrat avec le sous-contractant stipulant les mêmes obligations que celles prévues aux présentes dispositions;
  - c. exiger du sous-contractant qu'il s'engage à ne conserver, à l'expiration du sous-contrat, 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 ».

16.2. La fin du contrat ne dégage aucunement le prestataire de services de ses 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 : [www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca).

ANNEXE 2 - DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITES DE LOBBYISME  
EXERCEES AUPRES DE L'ORGANISME PUBLIC RELATIVEMENT A  
L'ATTRIBUTION DU CONTRAT DE GRÉ A GRÉ

**TITRE DU PROJET** : SERVICES PROFESSIONNEL VISANT A POURSUIVRE LE DEVELOPPEMENT ET L'OPTIMISATION DE L'EXPERIENCE CLIENT LORS DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS SUR LA PLATEFORME CLIC SANTE AINSI QUE LE MAINTIEN DES OPERATIONS COURANTES.

JE, SOUSSIGNE(E),

**STEPHANE LAJOIE, PRESIDENT,**

*(NOM ET TITRE DE LA PERSONNE AUTORISEE PAR LE CONTRACTANT)*

PRESENTE AU MINISTERE DE LA SANTE ET DES SERVICES SOCIAUX, ATTESTE QUE LES DECLARATIONS CI-APRES SONT VRAIES ET COMPLETES A TOUS LES EGARDS, AU NOM DE :

**9214-2025 QUEBEC INC.,**

*(NOM DU CONTRACTANT)*

(CI-APRES APPELE LE « CONTRACTANT »).

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 CONTRACTANT A SIGNER LA PRESENTE DECLARATION.
3. LE CONTRACTANT DECLARE (INDIQUER L'UNE OU L'AUTRE DES DECLARATIONS SUIVANTES) :

**A.** QUE PERSONNE N'A EXERCE POUR SON COMPTE, QUE CE SOIT A TITRE DE LOBBYISTE D'ENTREPRISE OU 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 (RLRQ, CHAPITRE T-11.011) ET DES AVIS EMIS PAR LE COMMISSAIRE AU LOBBYISME\*, PREALABLEMENT A CETTE DECLARATION RELATIVEMENT A LA PRESENTE ATTRIBUTION DU CONTRAT;

**B.** 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\*, PREALABLEMENT A CETTE DECLARATION RELATIVEMENT A LA PRESENTE ATTRIBUTION DU CONTRAT (RLRQ, CHAPITRE T-11.011, R.2).

VEUILLEZ CHOISIR UNE LETTRE (A OU B) : **A** .

4. JE RECONNAIS QUE, SI L'ORGANISME PUBLIC 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 ETRE TRANSMISE AU COMMISSAIRE AU LOBBYISME PAR L'ORGANISME PUBLIC.

**Stéphane Lajoie**

Signé avec ConsignO Cloud (13/08/2024)  
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.

notarius

ET J'AI SIGNE, \_\_\_\_\_

*(SIGNATURE ET DATE)*

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

ANNEXE 3 – ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

TITRE DU CONTRAT : SERVICES PROFESSIONNEL VISANT A POURSUIVRE LE DEVELOPPEMENT ET L'OPTIMISATION DE L'EXPERIENCE CLIENT LORS DE LA PRISE DE RENDEZ-VOUS SUR LA PLATEFORME CLIC SANTE AINSI QUE LE MAINTIEN DES OPERATIONS COURANTES.

Je, soussigné(e), Stéphane Lajoie, exerçant mes fonctions au sein de 9214-2025 Québec 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 entre le ministre de la Santé et mon employeur en date du 15 juin 2024 ;
2. Je m'engage, sans limite de temps, à garder le secret le plus entier, à ne pas communiquer ou permettre que soit communiqué à quiconque quelque renseignement ou document, quel qu'en soit le support, qui me sera communiqué ou dont je prendrai connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exécution de mes fonctions, à moins d'avoir été dûment autorisé à le faire par le ministre de la Santé ou par l'un de ses représentants autorisés;
3. Je m'engage également, sans limite de temps, à ne pas faire usage d'un tel renseignement ou document à une fin autre que celle s'inscrivant dans le cadre des rapports contractuels entretenus entre mon employeur et le ministre de la Santé;
4. J'ai été informé(e) que le défaut par le (la) soussigné(e) de respecter tout ou partie du présent engagement de confidentialité expose mon employeur à des recours légaux, des réclamations, des poursuites et toute autre procédure 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.

**Stéphane Lajoie**

Signé avec ConsignO Cloud (13/08/2024)  
Vérifiez avec verifio.com ou Adobe Reader.



*(Signature du déclarant ou de la déclarante)*



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

Tout organisme ou toute entreprise privée qui recueillent, détiennent, utilisent ou communiquent des renseignements personnels doivent 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 clef 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 puisse 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.



ANNEXE 5 – ATTESTATION DE DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

Je, soussigné(e), \_\_\_\_\_  
(Prénom et nom de l'employé(e))

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

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

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

\_\_\_\_\_ ,  
(Nom du prestataire de services)

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

**Cochez les cases appropriées :**

<input type="checkbox"/>	destruction complète, sans reconstitution possible, de toute documentation, banques de données ou toute autre information auxquelles il a eu accès, et ce, conformément aux normes et standards de destruction sécuritaire reconnus dans l'industrie, comme le prévoit par exemple la norme SP 800-88
--------------------------	---

EN FOI DE QUOI, J'AI SIGNÉ À \_\_\_\_\_, CE \_\_\_\_\_ JOUR  
DU MOIS DE \_\_\_\_\_ DE L'AN \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Signature de l'employé(e))

**À remplir seulement après la destruction des renseignements**

## ANNEXE 6 – GRILLE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT

1 – Identification du donneur d'ouvrage	2 – Identification du prestataire de services
Nom	Nom
Adresse	Adresse
Nom du responsable de l'évaluation	Nom du représentant du prestataire de services
Téléphone de l'évaluateur	Téléphone du représentant
Courriel de l'évaluateur	Courriel du représentant

3 – Informations relatives au contrat	
Numéro du contrat	Numéro de l'appel d'offres
Titre de l'appel d'offres	
Description sommaire du mandat	
Type de contrat	
<input type="checkbox"/> Approvisionnement <input type="checkbox"/> Services de nature technique <input type="checkbox"/> Services professionnels	
Montant initial du contrat	Montant réel du contrat (incluant les options et suppléments)
Date de début du contrat	Date de fin du contrat

4 – Grille d'évaluation du rendement				
Critère d'évaluation	Excellent	Satisfaisant	Insatisfaisant	Commentaires
1. Respect des échéanciers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Conformité des livrables et atteinte des résultats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Règlement des problématiques et des lacunes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Évaluation globale</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Commentaires				
Responsable de l'évaluation	Signature			Date
Signature du ou de la sous-ministre associé(e) ou adjoint(e) requise dans le cas d'une évaluation de rendement insatisfaisant				
Sous-ministre associé(e) ou adjoint(e)	Signature			Date

5 – Représentant du prestataire de services		
Je reconnais avoir pris connaissance de l'évaluation faite au sujet du prestataire de services dont je suis le représentant.		
Représentant du prestataire de services	Signature	Date

6 – Confirmation d'un rendement insatisfaisant		
Commentaires reçus du prestataire de services	Au plus tard trente (30) jours après la date de réception des commentaires de l'entreprise, le rendement :	
<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> demeure insatisfaisant <input type="checkbox"/> devient satisfaisant	
Sous-ministre	Signature	Date

**SÉCURITÉ DE L'INFORMATION :**

Le prestataire de services devra s'engager à maintenir les certifications de sécurité qu'il a transmis à l'équipe de projet, le cas échéant, pour prouver sa conformité aux exigences de sécurité et dont la portée couvre la solution. Le prestataire de services devra rendre disponibles les certificats obtenus afin de prouver le maintien des certifications de sécurité. Dans l'éventualité où le PRESTATAIRE DE SERVICES perdrait sa certification et ainsi ne se conformerait plus aux exigences de sécurité du Contrat qui lie le PRESTATAIRE DE SERVICES et le Ministre, ce dernier lui accorde un délai de six (6) mois pour corriger la situation et rétablir le statut de certification aux frais du PRESTATAIRE DE SERVICES. Advenant l'échec du PRESTATAIRE DE SERVICES de rétablir sa certification, le Contrat peut être résilié de plein droit selon les modalités prévues à celui-ci.

L'application devra être vérifiée par l'équipe du COCD du MSSS afin de mener des tests d'intrusion. Les problèmes de sécurité identifiés lors de ces tests devront être corrigés dans un délai défini selon le niveau d'impact du problème.

**GESTION DES INCIDENTS :**

Puisque la solution implantée en infonuagique sera externe à l'infrastructure du MSSS et du RSSS, il sera nécessaire d'assurer que la résolution du volet technique (TI) des incidents soit accompagnée par la DGAİPE.

**MESURES D'ATTÉNUATION DES RISQUES RÉSIDUELS DE SÉCURITÉ :**

Les mesures ci-dessous devront être implantées afin d'atténuer les risques résiduels.

Mesure	Description	Catalogue NIS SP800-53
MS1	Une authentification forte (au moins deux facteurs) doit être exigée sur les systèmes pour lesquels le Prestataire de services contrôle l'accès	AC-2 : Gestion de compte AC-3 : Renforcement des accès
MS3	<p>Journalisation et surveillance</p> <p><i>Le Prestataire de services s'engage à mettre en œuvre des processus de journalisation conformément aux normes et standards reconnus de l'industrie (NIST SP 800-92, ISO 27001, etc.). La confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des journaux, registres et autres documents consignants les activités des utilisateurs, les exceptions, les défaillances et les événements de sécurité doivent être assurées tout au long de leur cycle de vie. Les journaux doivent être conservés pour une période minimale de douze (12) mois ou bien être transmis sur demande au Ministre ou à toute personne qu'il désigne.</i></p> <p><i>Les événements journalisés doivent minimalement inclure:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le code d'identification de l'utilisateur;</li> <li>• Le nom du fichier/répertoire auquel il a eu accès, s'il y a lieu;</li> <li>• Le numéro du dossier concerné, s'il y a lieu;</li> <li>• L'accès en cause (création, lecture, modification, destruction d'un dossier);</li> <li>• Le code de transaction ou le nom du programme (indiquer le plus précis des deux);</li> <li>• La date (année, mois, jour) de l'accès;</li> <li>• L'heure UTC (heure, minute, seconde) de l'accès;</li> <li>• La source de l'accès (localisation, adresse IP).</li> </ul>	AU : Audit et responsabilité RA : Évaluation des risques

	<i>Le Prestataire de services s'engage à assurer une surveillance continue des événements journalisés pour détecter toute trace d'anomalie ou de compromission des actifs informationnels utilisés pour l'exécution du présent contrat. Les événements suspects doivent être investigués et tout événement constaté doit être traité selon les termes convenus à la clause "Signalement des événements de sécurité et des incidents de confidentialité" du présent contrat.</i>	
<b>MS4</b>	Des sauvegardes de la solution du Prestataire de services devraient être effectuées régulièrement pour une reprise d'activité après désastre.	CP-2 : Plan d'urgence CP-4 : Test du plan d'urgence CP-9 : Sauvegarde du système d'information
<b>MS5</b>	Les données doivent être hébergées au Canada	
<b>MS7</b>	Signature de contrat incluant des SLA avec le prestataire de services et incluant au minimum les dispositions mentionnées au chapitre suivant	SA-4 : Processus d'acquisition SA-9 : Services des systèmes d'information externes
<b>MS9</b>	Chiffrement obligatoire de toutes les données en transit et au repos	SC-8 : Confidentialité et intégrité de la transmission
<b>MS11</b>	Utilisation des standards, normes et approches de sécurité suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les contrôles de sécurité Canada Federal PBMM</li> <li>• Les 18 mesures minimales de sécurité du ministère de la cybersécurité et du numérique (MCN)</li> </ul>	RA-Politiques et procédures d'évaluations des risques
<b>MS13</b>	<b>CONFORMITÉ, DROIT D'AUDIT ET DÉMONSTRATION DU RESPECT DES EXIGENCES DE SÉCURITÉ</b>  Le Ministre ou la personne qu'il désigne peut procéder à un audit, à une évaluation de sécurité ou à une vérification de la conformité du Prestataire de services relativement à toute exigence de sécurité prévue au présent contrat. Ceux-ci peuvent notamment porter sur la conformité et l'efficacité des mécanismes de sécurité prévus au présent contrat. Dans tous les cas, le Prestataire de services doit collaborer pleinement à l'exercice, notamment en fournissant les éléments probants demandés et les accès nécessaires à sa réalisation.	AU : Audit et responsabilité RA : Évaluation des risques
<b>MS14</b>	<b>PLANIFICATION DE LA GESTION DES ÉVÉNEMENTS DE SÉCURITÉ ET DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ</b>  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.  <b>SIGNALEMENT DES ÉVÉNEMENTS DE SÉCURITÉ ET DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ</b>	IR : Réponse en cas d'incident

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.

#### GESTION DES ÉVÉNEMENTS DE SÉCURITÉ ET DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

Dès qu'elle est disponible, le Prestataire de services doit transmettre au répondant désigné par le 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 le Ministre, dans les plus brefs délais.

En tout temps, le Prestataire de services doit agir avec diligence et collaborer avec le Ministre ainsi qu'avec toute personne que ce dernier désigne, dans le but de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux événements ou incidents de même nature ne se produisent. À ce titre, le Prestataire de services doit notamment :

- Appliquer et documenter, avec diligence, les mesures nécessaires à la résolution de l'événement ou de l'incident et à l'atténuation des préjudices ou des risques encourus;
- Rendre compte au Ministre ou à la personne qu'il désigne, de l'application et de l'efficacité de ces mesures;
- Collecter et préserver les éléments de preuve susceptibles de démontrer les faits entourant l'événement ou l'incident ainsi que sa gestion.

#### SUIVI DES ÉVÉNEMENTS DE SÉCURITÉ ET DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

Dès que possible, le Prestataire de services doit entreprendre une enquête pour identifier la cause de l'événement de sécurité ou de l'incident de confidentialité. Il doit également produire et communiquer promptement au Ministre un rapport post-événement ou post-incident, consignat notamment :

- La ou les causes;
- Les actions entreprises.

<p><b>MS15</b></p>	<p><b>CHAINE D'APPROVISIONNEMENT</b></p> <p>Le Fournisseur s'engage à gérer les risques de sécurité de l'information associés à sa chaîne d'approvisionnement en adéquation avec les présentes exigences contractuelles.</p>	<p><b>ISO 27001 : A.15.1</b>  <b>Sécurité dans les relations avec les fournisseurs</b></p>
<p><b>MS16</b></p>	<p><b>GESTION DES SOUS-TRAITANTS</b></p> <p>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 les engagements de sécurité du présent contrat (évaluation d'antécédents, habilitation sécuritaire, etc.).</p> <p>Le Prestataire de services s'engage également à aviser le sous-traitant des obligations de sécurité et lui faire signer un engagement de confidentialité qui lui incombe relativement à l'information gouvernementale, incluant la protection des renseignements personnels ou autrement confidentiels.</p> <p>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.</p>	<p><b>ISO 27001 : A.15. 2</b>  <b>Gestion de la prestation du service</b></p>