

Montréal, le 27 novembre 2019

**Objet : Votre demande d'accès du 4 novembre 2019**

---

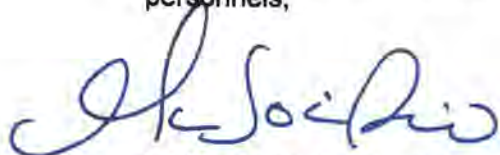
Monsieur,

La présente fait suite à votre demande d'accès du 4 novembre 2019, dans laquelle vous nous demandez copie de tout document concernant toute entente prise entre la Régie du logement et Services Québec.

Veillez trouver ci-joint la dernière entente signée entre la Régie du logement et le Ministère du travail, de l'emploi et de la solidarité sociale en partenariat avec Services Québec. Cette entente concerne notamment les activités de renseignement téléphonique durant les périodes de pointe, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars. Veillez noter que cette entente a été reconduite annuellement au 1<sup>er</sup> avril de chaque année.

Veillez agréer, Monsieur, l'expression de mes meilleurs sentiments.

La responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels,



M<sup>e</sup> Marie-Josée Persico  
Directrice des affaires juridiques

p.j.

## **ENTENTE DE SERVICES CONCERNANT LE RENOUVELLEMENT DES BAUX DE LOGEMENT**

### **ENTRE**

**LE MINISTRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE**, agissant pour et au nom du gouvernement du Québec, représenté par M. Bernard Matte, sous-ministre, dûment autorisé ;

ci-après appelé « le ministre »;

### **ET**

**LA RÉGIE DU LOGEMENT**, personne morale instituée en vertu de l'article 4 de la Loi sur la Régie du logement (RLRQ, chapitre R-8.1) ayant son siège au 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 2360, Montréal (Québec) H1T 3X1, représentée par M<sup>me</sup>. Anne Morin, présidente, dûment autorisée;

ci-après appelée « le partenaire »;

ci-après appelés collectivement « les parties ».

### **PRÉAMBULE**

ATTENDU QU'en vertu du paragraphe 2 du troisième alinéa de l'article 2 de la Loi sur le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, chapitre M-15.001), le ministre a notamment pour fonction d'offrir des services de renseignements aux citoyens et aux entreprises et d'assurer leur aiguillage quant à la prestation de services qui peuvent leur être rendus;

ATTENDU QU'en vertu du paragraphe 6 du troisième alinéa de l'article 2, le ministre encourage la concertation et le partenariat dans la prestation des services;

ATTENDU QUE le partenaire a notamment pour mandat d'informer les citoyens sur les droits et obligations découlant du renouvellement du bail entre propriétaires et locataires et de favoriser la conciliation de leurs relations;

ATTENDU QUE le partenaire désire confier au ministre, en période de pointe, des activités de renseignement téléphonique à sa clientèle afin de répondre à certaines questions concernant le renouvellement des baux;

**EN CONSÉQUENCE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :**

#### **1. PRÉAMBULE ET ANNEXÉS**

Le préambule fait partie intégrante de la présente entente.

#### **2. OBJET DE L'ENTENTE**

La présente entente a pour objet de confier au ministre les activités et fonctions ayant trait au renseignement téléphonique concernant le renouvellement des baux de logement, à chaque année, pendant la période de pointe, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars.

Le partenaire peut demander la prolongation du service, mais il doit en informer le ministre dans un délai de 10 jours ouvrables avant le 31 mars.

### **3. SERVICES OFFERTS PAR LE MINISTRE**

Durant ses heures d'ouverture régulières, le ministre s'engage à :

- 3.1 Assurer un service de réponse téléphonique pour dispenser les renseignements que le partenaire veut communiquer à sa clientèle concernant le renouvellement des baux;
- 3.2 Accompagner les citoyens dans leur navigation quant au site Internet du partenaire.

### **4. CONDITIONS PARTICULIÈRES**

Afin que le ministre réalise le mandat qui lui est confié, le partenaire s'engage à :

- 4.1 Élaborer le contenu et assurer la mise à jour des fiches de renseignements du Répertoire des programmes et services.

### **5. MODALITÉS FINANCIÈRES**

#### **5.1 Tarification**

Le partenaire paiera au ministre la somme des montants suivants :

- un montant de base de 26 400 \$ qui comprend jusqu'à 15 000 minutes;
- 1,70 \$ la minute, de la 15 001<sup>e</sup> minute à la 25 000<sup>e</sup> minute;
- 1,65 \$ la minute, de la 25 001<sup>e</sup> minute à la 35 000<sup>e</sup> minute;
- 1,60 \$ la minute, de la 35 001<sup>e</sup> minute à la 45 000<sup>e</sup> minute;
- 1,50 \$ la minute pour les minutes additionnelles.

#### **5.2 Modalités de facturation**

La facturation est produite à la fin de l'année financière, le 31 mars de chaque année. Le partenaire paie les sommes dues, en un seul versement, dans les trente (30) jours suivant la réception de la facture. Advenant que le service s'étende au-delà du 31 mars, une deuxième facture sera envoyée au partenaire à la fin de la période de prestation de services.

#### **5.3 Indexation**

La tarification est indexée à la date anniversaire de l'entente selon le dernier taux des « tarifs devant être indexés » publié par le ministère des Finances. Ce taux correspond à la variation, en pourcentage, de l'indice des prix à la consommation, excluant la hausse du prix du tabac et de l'alcool.

### **6. MODALITÉS RELATIVES À L'INFORMATION DE GESTION**

Les données statistiques seront produites et transmises au partenaire à sa demande et selon la disponibilité des données.

### **7. MODALITÉS RELATIVES À LA GESTION DES PLAINTES**

#### **7.1 Cadre d'intervention**

Aux fins de l'application de la présente entente, les parties se réfèrent à la définition de « plainte » en vigueur dans chacune des organisations. Le traitement des plaintes est effectué en application des politiques de gestion des plaintes respectives des parties.

#### **7.2 Répartition des responsabilités**

Le ministre est responsable de la gestion et du traitement des plaintes concernant tant l'exécution des activités et fonctions qui lui sont confiées que celles relatives au respect de ses normes de service.

Le partenaire est responsable de la gestion et du traitement des plaintes relatives à son offre de services, le tout selon ses propres normes de service.

Lorsqu'une plainte concerne les responsabilités des deux parties, celles-ci se communiquent les renseignements nécessaires pour en effectuer le suivi et la reddition de comptes de façon efficace.

### 7.3 Modalités de fonctionnement

Le citoyen ou le représentant d'une entreprise peut adresser sa plainte par le mode de communication de son choix. Le responsable de la gestion des plaintes évalue les plaintes et y donne suite conformément à l'article 7.1.

Le responsable de la gestion des plaintes du ministre transfère, s'il y a lieu, la plainte au responsable de la gestion des plaintes du partenaire ou fournit les coordonnées de l'organisation au citoyen ou au représentant de l'entreprise. Dans tous les cas, le responsable de la gestion des plaintes du ministre s'assure préalablement de la prise en charge de la plainte auprès du responsable de l'autre partie.

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

### 7.4 Responsables de la gestion des plaintes

Les parties désignent leurs responsables de la gestion des plaintes comme suit :

Pour le ministre	Pour le partenaire
Direction des plaintes et des relations avec la clientèle 425, rue Saint-Amable, RC-175 Québec (Québec) G1R 4Z1 Téléphone : 418 646-0425, p. 89876 Télécopieur : 418 646-7440 plaintesservicesquebec@mess.gouv.qc.ca	Madame Linda Viau Coordonnatrice – Bureau des plaintes Direction des services organisationnels Régie du logement 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 2360 Montréal (Québec) H1T 3X1 Téléphone : 514 864-5817 Télécopieur : 514 873-6805 Linda.viau@rdl.gouv.qc.ca

Tout changement de responsable se fait par avis donné à l'autre partie, dans les plus brefs délais, selon les modalités applicables à la transmission d'un avis tel que défini à l'article 13.

## 8. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET AUTRES RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

Les parties reconnaissent qu'elles sont assujetties à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ci-après « Loi sur l'accès » (RLRQ, chapitre A-2.1) ainsi qu'à la Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale approuvée par le Conseil du trésor le 15 janvier 2014. À cet égard, les parties s'engagent à :

- prendre les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité et l'intégrité de tous les renseignements et documents faisant l'objet de l'entente ou qui pourraient lui être communiqués dans le cadre de cette entente, et ce, tout au long de leur cycle de vie, soit de la collecte jusqu'à leur disposition finale;
- ne pas utiliser ou permettre que soient utilisés ces renseignements à d'autres fins que celles prévues à cette entente;
- s'assurer du respect des obligations de confidentialité découlant de la présente entente et de la Loi sur l'accès par tout mandataire, intervenant, prestataire de services ou partenaire que l'une des parties pourrait s'adjoindre aux fins de cette entente.

En conséquence, les parties s'engagent à ne pas révéler ni faire connaître aucun renseignement personnel ou confidentiel dont elles ont eu connaissance dans l'exécution de la présente entente, sauf lorsque ce renseignement est nécessaire à l'exercice des fonctions de la personne qui a

qualité pour le recevoir ou lorsque la communication est autorisée en conformité avec la Loi sur l'accès.

## 9. SUIVI DE L'ENTENTE

Les parties désignent chacune un agent de liaison pour assurer le suivi de l'entente, pour traiter des enjeux et pour échanger l'information nécessaire à l'application de l'entente ou pouvant l'affecter. Les agents de liaison peuvent s'adjoindre, au besoin, les personnes qu'ils estiment nécessaires.

Les décisions sont prises par consensus des agents de liaison désignés comme suit :

Pour le ministre	Pour le partenaire
Monsieur Luc Guilbaud-Fortin Direction des orientations et du partenariat de Services Québec Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale 425, rue Saint-Amable, 1 <sup>er</sup> étage, Québec (Québec) G1R 4Z1 Téléphone : 418 646-0425, poste 63345 Télécopieur : 418 646-7783 luc.guilbaud-fortin@mess.gouv.qc.ca	Monsieur Jean-Yves Benoit Directeur des services organisationnels Direction générale de l'administration Régie du logement 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 2380 Montréal (Québec) H1T 3X1 Téléphone : 514 864-5853 Télécopieur : 514 873-6805

Tout changement d'agent de liaison se fait par avis donné à l'autre partie, dans les plus brefs délais, selon les modalités applicables à la transmission d'un avis tel que défini à l'article 13.

## 10. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Si un différend survient au sujet de l'application ou de l'interprétation de la présente entente, les parties tenteront de le régler en négociant de bonne foi par l'entremise des agents de liaison désignés à l'article 9 de la présente entente. Toute question litigieuse, pour laquelle les agents de liaison ne parviennent pas à un accord, doit être renvoyée aux représentants des parties désignés dans la comparution, pour consultation et décision. Si ces derniers ne parviennent pas à un accord, le différend doit être acheminé aux personnes détenant la plus haute autorité au sein de chacune des parties.

## 11. MODIFICATION À L'ENTENTE

Chacune des parties s'engage à aviser l'autre partie, de tout événement ou changement envisagé pouvant entraîner une modification significative en cours d'année de l'exécution des activités et fonction confiées au ministre telles qu'indiquées à l'article 2 « Objet de l'entente », et, le cas échéant, à proposer les modifications requises à la présente entente.

Les parties peuvent, en tout temps, convenir de modifier la présente entente. Toute modification doit être faite par écrit; elle fait partie intégrante de la présente entente.

La modification entre en vigueur à la date de la dernière signature ou à toute autre date convenue entre les parties.

Les parties peuvent, à la suite de modifications, confectionner une version refondue de cette entente. Toute version ainsi refondue a la même valeur que la présente entente pourvu qu'elle ait été signée par les parties.

## 12. RÉSILIATION

Chaque partie peut résilier la présente entente au moyen d'un avis écrit expédié à l'autre partie, au moins 90 jours avant la date de fin souhaitée. Cet avis indique les motifs de résiliation et fixe la date à laquelle celle-ci prend effet.

La partie qui résilie ainsi l'entente ne peut en aucun cas être tenue de payer des dommages et intérêts ou autres compensations à l'autre partie ni en exiger de cette dernière.

### 13. AVIS

Tout avis en vertu de la présente entente, pour être valide et lier les parties, doit être donné par écrit et être remis en mains propres ou transmis par télécopieur, messenger, par la poste ou par courriel.

Ces avis doivent être remis ou transmis à :

Pour le ministre

Monsieur Guy Larose, directeur  
Direction des orientations et du partenariat de Services Québec  
Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 1<sup>er</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1  
Téléphone : 418 646-0425, poste 66352  
Télécopieur : 418 646-7783  
guy.larose@mess.gouv.qc.ca

Pour le partenaire

Monsieur Jean-Yves Benoit  
Directeur des services organisationnels  
Direction générale de l'administration  
Régie du logement  
5199, rue Sherbrooke Est, bureau 2360  
Montréal (Québec) H1T 3X1  
Téléphone : 514 864-5853  
Télécopieur : 514 873-6805

### 14. ENTRÉE EN VIGUEUR, DURÉE ET RENOUELEMENT


La présente entente entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016 et se renouvelle le 1<sup>er</sup> avril de chaque année par tacite reconduction, sauf si l'une des parties transmet à l'autre partie, au moins 90 jours avant la date de fin, un avis écrit indiquant qu'elle entend y mettre fin.

### 15. MAINTIEN DES EXIGENCES DE SÉCURITÉ ET DE CONFIDENTIALITÉ

Toutes les dispositions de la présente entente relatives à la sécurité, à la confidentialité des données et à la protection des renseignements personnels demeurent en vigueur malgré la fin de l'entente.


EN FOI DE QUOI, les parties ont signé, en double exemplaire, comme suit :

Pour le ministre :

  
Bernard Matte  
Sous-ministre

21 oct. 2015 Québec  
Lieu et date

Pour le partenaire :

  
Anne Morin  
Présidente

30 sept 2015, Montréal  
Lieu et date