

PROTOCOLE D'ENTENTE

**CONCERNANT LA COMMUNICATION DE
RENSEIGNEMENTS RELATIFS À L'ALLOCATION CANADIENNE POUR ENFANTS**

ENTRE

L'AGENCE DU REVENU DU CANADA

représentée par
la sous-commissaire de la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration

ET

RETRAITE QUÉBEC

représentée par
le président-directeur général

Date d'entrée en vigueur :

18 septembre 2020

Table des matières

PARTIE 1 – OBJET	4
PARTIE 2 – CONTEXTE	4
PARTIE 3 – CONTENU OPÉRATIONNEL	5
PARTIE 4 – CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS	6
PARTIE 5 – VÉRIFICATIONS INTERNES PÉRIODIQUES	6
PARTIE 6 – COMPENSATION FINANCIÈRE	7
PARTIE 7 – PROCÉDURES ADMINISTRATIVES	7
ANNEXE A – LISTE DES LOIS RÉGISSANT LE PRÉSENT PE	12
ANNEXE B – LISTE DES FONCTIONNAIRES AUTORISÉS	13
ANNEXE C – RENSEIGNEMENTS COMMUNIQUÉS PAR L'ARC À RETRAITE QUÉBEC	15
ANNEXE D – MODALITÉS DE TRANSMISSION	17
ANNEXE E – MODALITÉS D'APPLICATION CONCERNANT LES ÉCHANGES DE RENSEIGNEMENTS	19
ANNEXE F – CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION	21

PRÉAMBULE

ATTENDU QUE l'Agence du revenu du Canada (ci-après appelée « l'ARC ») administre la *Loi de l'impôt sur le revenu* (LIR) (L.R.C. 1985, ch. 1, 5^e supplément);

ATTENDU QUE Retraite Québec administre la *Loi sur les prestations familiales* (RLRQ, c. P-19.1), abrogée depuis le 1^{er} janvier 2005 mais continuant d'avoir effet à l'égard de certaines demandes de prestations familiales, et le Crédit d'impôt remboursable accordant une allocation aux familles sous forme d'allocation famille, en vertu de la *Loi sur les impôts* (RLRQ, c. I-3);

ATTENDU QUE Retraite Québec doit obtenir des renseignements confidentiels détenus par l'ARC pour établir le droit aux prestations familiales et au Crédit d'impôt remboursable accordant une allocation aux familles du Québec;

ATTENDU QUE l'article 241(4)j.2) de la LIR permet à un fonctionnaire de fournir à un fonctionnaire d'un gouvernement provincial un renseignement obtenu en vertu de l'article 122.62 de la LIR, mais uniquement en vue de l'application ou de l'exécution d'une loi de la province visée par règlement;

ATTENDU QUE l'article 6500 du *Règlement de l'impôt sur le revenu* (Canada) vise les lois de la province de Québec pour l'application de l'alinéa 241(4)j.2) de la LIR, notamment la *Loi sur le régime de rentes du Québec* (RLRQ, c. R-9) et la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* (RLRQ, c. A-13.1.1);

ATTENDU QUE l'alinéa 241(4)d)iii) de la LIR permet à un fonctionnaire de l'ARC de fournir un renseignement confidentiel à un fonctionnaire d'une province, mais uniquement en vue de l'application ou de l'exécution d'une loi provinciale qui prévoit l'imposition ou la perception d'un impôt, d'une taxe ou d'un droit;

ATTENDU QUE la confidentialité et la protection des renseignements communiqués en application du présent protocole d'entente (PE) doivent être assurées, pour l'ARC, en vertu de la LIR, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (L.R.C., ch. P-21) et des dispositions de la politique sur la sécurité et, pour Retraite Québec, en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);

ATTENDU QU'en vertu de l'article 61 de la *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* (L.C. 1999, ch. 17), l'ARC peut conclure des contrats, ententes ou autres accords avec un organisme public d'une province;

ATTENDU QU'en vertu de l'article 1029.8.61.53 de la *Loi sur les impôts*, Retraite Québec peut conclure des ententes avec un gouvernement au Canada ou l'un de ses ministères ou organismes;

ATTENDU QU'il convient d'établir dans un PE les modalités de la communication des renseignements à Retraite Québec par l'ARC;

ATTENDU QUE pour l'application de la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (RLRQ, chapitre M-30), le ministre responsable des Relations canadiennes et de la Francophonie canadienne, lui-même représenté par le secrétaire général associé aux Relations canadiennes, intervient au présent PE en vertu du premier alinéa de l'article 3.8 de cette loi, prend connaissance des engagements prévus à ce PE et s'en déclare satisfait.

LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

PARTIE 1 – OBJET

1. Le présent PE a pour but de permettre la communication de renseignements à Retraite Québec par l'ARC, uniquement en vue de l'application ou de l'exécution des lois énumérées à l'article 6500 du *Règlement de l'impôt sur le revenu*, et de la Section II.11.2 de la *Loi sur les impôts*, et d'en préciser les modalités.
2. La communication de ces renseignements par l'ARC permettra à Retraite Québec :
 - de recueillir des renseignements nécessaires à l'administration de son programme de prestations familiales et du Crédit d'impôt remboursable accordant une allocation aux familles;
 - de mettre à jour son fichier de renseignements personnels servant à attribuer les prestations familiales et le Crédit d'impôt remboursable accordant une allocation aux familles;
 - de connaître des événements susceptibles de modifier les versements en cours et ceux à venir.

PARTIE 2 – CONTEXTE

3. Le PE s'applique à tout renseignement fourni par l'ARC à Retraite Québec qui est confidentiel au sens du paragraphe 241(10) de la LIR, c'est-à-dire un renseignement de toute nature et sous toute forme concernant un ou plusieurs contribuables et qui, selon le cas, a) est obtenu par le ministre du Revenu national ou en son nom pour l'application de la LIR; ou, b) est tiré d'un renseignement visé par l'alinéa a). N'est pas un renseignement confidentiel le renseignement qui ne révèle pas, même indirectement, l'identité du contribuable en cause.
4. Les annexes font partie intégrante du présent PE.

PARTIE 3 – CONTENU OPÉRATIONNEL

5. L'ARC fournit à Retraite Québec les renseignements décrits à l'annexe C, conformément aux conditions décrites dans le présent PE, aux modalités de transmission prévues à l'annexe D et aux modalités d'application concernant les échanges de renseignements prévues à l'annexe E.
6. L'ARC et Retraite Québec se donneront mutuellement avis de tout changement dans leurs politiques, lois ou règlements susceptibles d'avoir un impact sur le présent PE.
7. L'ARC fournit à Retraite Québec les renseignements décrits à l'annexe C, sans garantie d'exactitude et ne peut être tenue responsable des dommages résultant de la transmission d'un renseignement inexact ou incomplet.
8. Les demandes de renseignements non inclus à l'annexe C doivent être présentées par écrit, au moins 90 jours à l'avance, à un représentant autorisé identifié à l'annexe B.
9. Toute demande de renseignements présentée en vertu de l'article 8 du présent PE doit faire état :
 - de la loi québécoise pour laquelle les renseignements seront utilisés;
 - du détail des renseignements demandés;
 - de l'utilisation prévue des renseignements;
 - de la date pour laquelle les renseignements sont nécessaires;
 - d'une indication à savoir si les renseignements seront demandés de façon continue.
10. Lorsqu'une demande de renseignements présentée en vertu des articles 8 et 9 est approuvée, les renseignements requis de façon continue viendront s'ajouter à l'annexe C, par suite d'un échange de correspondance entre les représentants autorisés.
11. L'ARC peut refuser une demande de renseignements provenant de Retraite Québec qui ne figure pas à l'annexe C. En pareil cas, l'ARC fournira une explication écrite à Retraite Québec.

PARTIE 4 – CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS

12. Les conditions et procédures générales pour la sécurité des renseignements fournis en vertu de ce PE sont décrites à l'annexe F. Les renseignements fournis en vertu de ce PE doivent être protégés comme suit :
- a) en limitant son accès aux personnes à qui sa communication est autorisée par ce PE, qui en ont besoin pour une fin autorisée par le PE;
 - b) en contrôlant l'accès aux installations où les renseignements sont stockés ou utilisés;
 - c) en communiquant les renseignements d'une façon sécurisée;
 - d) en informant et en consultant les fonctionnaires désignés à l'annexe B à propos des demandes de renseignements présentées en vertu d'une loi fédérale ou provinciale ou d'une ordonnance de la cour exigeant la divulgation de renseignements obtenus en vertu de ce PE;
 - e) en tenant et en conservant un registre des demandes de renseignements;
 - f) en conservant les renseignements fournis en vertu du PE selon la clause 3 de l'annexe F;
 - g) en détruisant, d'une façon sécurisée, les renseignements dont on n'a plus besoin;
 - h) en s'informant mutuellement de toute perte réelle ou présumée, ou toute divulgation ou utilisation non autorisée des renseignements.

PARTIE 5 – VÉRIFICATIONS INTERNES PÉRIODIQUES

13. Retraite Québec effectuera des vérifications internes relativement à la confidentialité et à la sécurité des renseignements obtenus de l'ARC dans le cadre du présent PE. Dans le cadre des vérifications internes, une approche axée sur les risques sera utilisée afin d'obtenir une assurance raisonnable de ce qui suit :
- a) les renseignements sont utilisés, divulgués, conservés et détruits conformément aux conditions décrites dans le présent PE et aux lois du Québec régissant l'utilisation, la divulgation, la conservation et la destruction des renseignements.
14. Retraite Québec transmettra au représentant de l'ARC désigné à l'annexe B les extraits des vérifications visées par l'article 13 concernant la protection des renseignements transmis à Retraite Québec dans le cadre de la présente entente et tout plan d'action en découlant.

PARTIE 6 – COMPENSATION FINANCIÈRE

15. L'ARC fournira à Retraite Québec une estimation des coûts qui seront engagés dans le cadre de ce PE¹ pour l'exercice financier subséquent, au plus tard le 31 décembre de chaque année.

Retraite Québec convient de payer ces coûts au moyen de deux paiements anticipés. Le premier versement sera effectué au mois de mai et le deuxième au mois de novembre. Avant la fin de mars de chaque année, l'ARC effectuera un exercice de conciliation des dépenses réelles de l'exercice en cours afin de déterminer si un versement ou un remboursement est requis.

PARTIE 7 – PROCÉDURES ADMINISTRATIVES

Fonctionnaires désignés

16. Les personnes occupant les postes de signataire du présent PE peuvent désigner des fonctionnaires qui auront la responsabilité d'appliquer les conditions de ce PE et de ses annexes. L'annexe B présente ces fonctionnaires désignés et leurs responsabilités particulières pour l'exécution des modalités du présent PE et de ses annexes.

Date d'entrée en vigueur et application

17. Ce PE entre en vigueur à la date de l'apposition de la dernière signature.
18. Un successeur à l'une ou l'autre des parties au présent PE devient partie dudit PE.
19. Le présent PE remplace celui de 2006 intitulé « Protocole d'entente concernant la communication de renseignements relatifs à la prestation fiscale canadienne pour enfants ».

Examen aux 10 ans

20. Les parties conviennent d'effectuer un examen complet de ce PE au 10^e anniversaire de la date de la signature. Des examens ultérieurs seront effectués au plus tard 10 ans suivant la date de l'examen précédent. Une fois que les parties auront terminé l'examen, les résultats seront documentés par écrit.

¹ Les montants versés par Retraite Québec à l'ARC tiendront compte du total des coûts différentiels de l'ARC liés à la prestation des services énumérés dans cette entente. La détermination de ces coûts sera conforme à l'orientation des organismes centraux sur l'établissement des coûts et la tarification ainsi que les instruments connexes de politique de l'ARC.

Pendant l'examen de ce PE, les parties détermineront s'il devrait garder son format actuel, ou devrait être modifié ou résilié. Si l'une des parties, ou les deux, déterminent que ce PE devrait être résilié, en entier ou en partie, la résiliation s'effectuera conformément à la section **Résiliation et suspension** de ce PE.

Si un examen n'est pas effectué avant la fin de la période de 10 ans décrite ci-dessus, les parties détermineront si le PE sera résilié dans les 30 jours suivant le 10^e anniversaire de la date de signature du PE, ou de la date d'entrée en vigueur, selon la première éventualité ou, si les deux dates précèdent la date d'examen antécédent, suivant le 10^e anniversaire de la date d'examen précédent.

Modifications

21. Ce PE peut être modifié en tout temps par un échange de lettres entre les personnes occupant les postes de signataires du PE ou leurs successeurs. Les modifications seront ajoutées à titre d'addenda au présent PE. Toute modification substantielle devra obtenir les approbations requises par la loi.
22. L'ARC et Retraite Québec acceptent d'informer l'autre partie, dans les meilleurs délais, de toute modification des politiques, des lois ou des règlements qui peuvent avoir une influence sur le présent PE.
23. Les annexes A, C, D, E et F peuvent être modifiées en tout temps, sur consentement mutuel des parties, au moyen d'un échange de lettres entre les fonctionnaires autorisés présentés à l'annexe B.

Suspension

24. L'une ou l'autre des parties peut suspendre l'application du présent PE unilatéralement et, sans avis préalable, si elle estime qu'il y a eu violation des règles de confidentialité ou s'il y a défaillance des mesures de sécurité. Elle doit alors immédiatement informer par écrit l'autre partie d'une telle suspension.
25. Les parties collaborent à la résolution des problèmes à l'origine de la suspension et peuvent convenir de mesures transitoires pour que la communication des renseignements puisse reprendre le plus rapidement possible.
26. La suspension prend fin à une date convenue par les parties lorsque les mesures appropriées ont été adoptées à leur satisfaction.

27. Aucune somme ni indemnité de quelque nature que ce soit ne peut être exigée en raison de cette suspension du présent PE.
28. L'une ou l'autre des parties se réserve le droit de suspendre le PE, en tout ou en partie, si l'autre partie ne se conforme pas aux dispositions sur l'utilisation, la sécurité, la confidentialité, la collecte, la communication, la tenue, la conservation, la destruction ou la disposition des renseignements visés aux présentes. La partie qui souhaite suspendre le PE enverra à l'autre partie un préavis écrit indiquant les raisons de la suspension et l'autre partie remédiera la situation à la satisfaction de la première partie, à défaut de quoi le PE sera automatiquement résilié. À cette fin, l'avis doit être donné par une personne occupant le poste de signataire du PE.

Résiliation

29. L'une ou l'autre des parties se réserve le droit de résilier le présent PE sur présentation d'un préavis écrit de six mois à l'autre partie. À cette fin, le préavis doit être donné par une personne occupant le poste de signataire du présent PE. Le PE peut également être résilié en tout temps avec le consentement des parties et exprimé dans le cadre d'un échange de lettres entre les personnes occupant les postes de signataires du présent PE.
30. Si le PE doit être résilié, la confidentialité et la sécurité des communications des renseignements dans la Partie 4 et les exigences en matière de sécurité décrites à l'annexe F continueront de s'appliquer aux renseignements d'identification déjà fournis.
31. Dès la résiliation du PE, tous les droits et obligations des deux parties en vertu du PE cesseront d'être en vigueur, sauf pour ce qui est de l'obligation de rapprocher les comptes et de l'envoi de la facture finale, s'il y a lieu.
32. Aucune somme ni indemnité de quelque nature que ce soit ne peut être exigée en raison de cette résiliation.

Règlement des différends

33. Tout désaccord non réglé par rapport à l'interprétation ou à l'application du PE sera renvoyé aux fonctionnaires désignés appropriés, nommés à l'annexe B, pour examen et règlement. Si ces fonctionnaires désignés ne sont pas capables de régler le différend, il sera renvoyé aux signataires du présent PE ou à leurs successeurs aux fins de règlement.

Communications

34. Les parties s'informeront mutuellement avant la publication de toute communication publique, y compris les communiqués de presse, les documents destinés aux médias et autres renseignements préparés relativement au PE.

En foi de quoi le présent PE est signé.

L'AGENCE DU REVENU DU CANADA



MIREILLE LAROCHE
Sous-commissaire
Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration
de l'Agence du revenu du Canada

le 5 août 2020

DATE

POUR RETRAITE QUÉBEC



MICHEL DESPRÉS
Président-directeur général

2020-09-01

DATE

**POUR LE SECRÉTARIAT DU QUÉBEC AUX
RELATIONS CANADIENNES**



GILBERT CHARLAND
Secrétaire général associé

2020-09-18

DATE

LISTE DES LOIS RÉGISSANT LE PRÉSENT PE

Lois du Québec :

- *Loi sur les prestations familiales* (RLRQ, c. P-19.1);
- Crédit d'impôt remboursable accordant une allocation aux familles sous forme d'allocation famille en vertu de la *Loi sur les impôts* (RLRQ, c. I-3);
- *Loi sur Retraite Québec* (RLRQ, c. R-26.3);
- *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* (RLRQ, c. A-13.1.1);
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (RLRQ, c. M-30).

Lois du Canada :

- *Loi de l'impôt sur le revenu* (L.R.C., 1985, ch.1, 5^e supplément);
- *Règlement de l'impôt sur le revenu* (CRC, ch. 945);
- *Loi sur la protection des renseignements personnels* (L.R.C., 1985, ch. P-21);
- *Loi sur l'Agence du revenu du Canada* (L.C., 1999, ch. 17).

LISTE DES FONCTIONNAIRES AUTORISÉS (Article 8)

En ce qui concerne l'administration du PE et la modification des annexes A, D, E et F :

POUR L'ARC :

Sous-commissaire
Direction générale du service, de l'innovation et de
l'intégration
Agence du revenu du Canada
Édifice Connaught, 5^e étage
555, avenue Mackenzie
Ottawa ON K1A 0L5

Téléphone : 613-952-3660

POUR RETRAITE QUÉBEC : Secrétaire général de Retraite Québec
Retraite Québec
2600, boulevard Laurier
Place de la Cité, bureau 546
Québec QC G1V 4T3

Téléphone : 418-657-8701

Télécopieur : 418-643-9586

En ce qui concerne la modification de l'annexe C et les nouvelles demandes de renseignements :

POUR L'ARC : Directeur
Division des affaires fédérales, autochtones et du Québec
Agence du revenu du Canada
Édifice Connaught, 5^e étage
555, avenue Mackenzie
Ottawa ON K1A 0L5

Téléphone : 613-954-6065

ANNEXE B (suite)

POUR RETRAITE QUÉBEC : Directeur de l'Allocation famille
Retraite Québec
Place de la Cité, bureau 210
2600, boulevard Laurier
Québec QC G1V 4T3

Téléphone : 418-657-8717

Personne à laquelle doivent être transmis le rapport sur les résultats de vérification et tout plan d'action issu des vérifications (article 15) :

Sous-commissaire
Direction générale du service, de l'innovation et de
l'intégration
Agence du revenu du Canada
Édifice Connaught, 5^e étage
555, avenue Mackenzie
Ottawa ON K1A 0L5

Téléphone : 613-952-3660

RENSEIGNEMENTS COMMUNIQUÉS PAR L'ARC À RETRAITE QUÉBEC (Article 5)

Pour les fins de cette annexe, les définitions suivantes s'appliquent :

client ou bénéficiaire : signifie un particulier admissible au sens que lui donne l'article 122.6 de la LIR.

conjoint : signifie un époux ou conjoint de fait visé au sens que lui donne l'article 122.6 de la LIR.

conjoint-guide : signifie un particulier admissible au sens que lui donnent les alinéas c) et e) de la définition de particulier admissible de l'article 122.6 de la LIR.

Renseignements relatifs à la demande de prestation :

- le nom et prénom(s) du client et du conjoint;
- la date de naissance du client et du conjoint;
- le sexe du client;
- le numéro d'assurance sociale (NAS) - et le numéro d'impôt temporaire (NIT) du client et du conjoint;
- l'adresse du client (incluant sa province de résidence);
- la date d'entrée en vigueur du changement d'adresse;
- la date d'entrée en vigueur de la province de résidence pour l'admissibilité;
- le statut du dossier du bénéficiaire (actif ou fermé);
- la date de début du statut du dossier du bénéficiaire;
- le code de la langue du client;
- les numéros de téléphone du client;
- le nom, prénom(s), sexe, date de naissance, et numéro d'identification de l'enfant;
- le statut du dossier de l'enfant (actif ou fermé);
- la date effective du statut du dossier de l'enfant;
- le statut de citoyenneté du client;
- le statut de citoyenneté du conjoint-guide;
- le code indiquant que le bénéficiaire réside à l'extérieur du Canada;
- la date de réception à l'ARC du formulaire de demande de prestation;
- la date de début de la prise en charge de l'enfant par le client;
- la date de début du statut de citoyenneté du client;
- la date de début du statut de citoyenneté du conjoint-guide;
- la date de début de la période d'admissibilité;
- le code de raison du début de la période d'admissibilité;
- la date de la fin de la période d'admissibilité;
- le code de raison de la fin de la période d'admissibilité;

ANNEXE C (suite)

- la date de la fin de la période d'admissibilité pour un résident du Québec;
- la date du début de la nouvelle période d'admissibilité;
- le code de raison du début de la nouvelle période d'admissibilité;
- la date de la fin de la nouvelle période d'admissibilité;
- le code de raison de la fin de la nouvelle période d'admissibilité;
- la date du début de la période d'admissibilité antérieure;
- le code de raison du début de la période d'admissibilité antérieure;
- la date de la fin de la période d'admissibilité antérieure;
- le code de raison de la fin de la période d'admissibilité antérieure;
- la date effective du changement du NAS et du NIT du bénéficiaire.

CODES DE RAISON POUR LE DÉBUT DE L'ADMISSIBILITÉ :

- la naissance de l'enfant;
- la citoyenneté du conjoint-guide;
- le permis du conjoint-guide;
- le début des soins par le client;
- le code de résidence du principal responsable de soins - début des soins;
- la citoyenneté du principal responsable de soins - début des soins;
- le principal responsable de soins - permis de résidence - début des soins;
- le conjoint non-résident d'un résident réputé;
- fusion.

CODES DE RAISON POUR LA FIN DES SOINS :

- la citoyenneté du conjoint-guide;
- le permis du conjoint-guide;
- la résidence du principal responsable de soins - code non-résident;
- la résidence du principal responsable de soins;
- la citoyenneté du principal responsable de soins;
- le permis du principal responsable de soins;
- le départ de l'enfant;
- enfant disparu - fugue;
- enfant kidnappé;
- enfant incarcéré;
- compte de l'enfant en double;
- conjoint non résident d'un résident réputé;
- fusion;
- garde partagée;
- enfant refusé;
- fin des soins.

MODALITÉS DE TRANSMISSION (Article 5)

PROCÉDURES POUR LE TRANSFERT ÉLECTRONIQUE DES FICHIERS

1. Les renseignements confidentiels détenus par l'ARC sont accessibles en utilisant le protocole Internet FTP (*File Transfer Protocol*) pour le transfert des fichiers. Ces fichiers sont sécurisés en chiffrant leur contenu avec le logiciel à clé publique et privée « ENTRUST », de sorte que seuls l'ARC et Retraite Québec puissent les lire. Les fichiers contiennent aussi une signature numérique du logiciel « ENTRUST » pour garantir l'identité de l'expéditeur de chaque fichier et que ce fichier n'ait pas été modifié depuis la signature. Les parties utilisent aussi des pare-feu informatiques pour neutraliser les tentatives d'intrusion en provenance de l'extérieur et contrôler les accès vers l'extérieur.
2. L'ARC agit comme organisme de certification responsable pour attribuer et gérer les certificats de clé publique et les listes de certificats révoqués.
3. Les fichiers de l'ARC sont généralement produits lors d'un cycle hebdomadaire ou à une autre fréquence, selon ce qu'auront convenu l'ARC et Retraite Québec.
4. L'ARC informera Retraite Québec par courriel qu'un fichier de sortie est disponible sur son serveur et fournira le nom du fichier.
5. Les fichiers de sortie seront conservés sur le serveur de l'ARC pour une période maximale d'un mois suivant la date de disponibilité.
6. L'ARC pourra faire une reprise des fichiers lorsque, notamment :
 - le logiciel « ENTRUST » détecte un problème d'intégrité des données;
 - la première tentative de récupération des fichiers par Retraite Québec échoue;
 - Retraite Québec en fait la demande.
7. Dans les cas exceptionnels, notamment en cas de dysfonctionnement ou d'autres circonstances qui seront déterminées par les deux parties, les fichiers pourront être acheminés sur tout autre support de données, à la convenance des parties, qui serait expédié par un service de messagerie assuré.

PROCÉDURE POUR LE COURRIER ÉLECTRONIQUE

8. Tous les renseignements confidentiels échangés par courriel entre Retraite Québec et l'ARC devront être inclus dans un document annexé qui sera sécurisé en utilisant un logiciel convenu entre les parties.

MODALITÉS D'APPLICATION CONCERNANT LES ÉCHANGES DE RENSEIGNEMENTS (Article 5)

Fréquence de transmission

1. Les renseignements confidentiels, décrits à l'annexe C, seront normalement disponibles chaque semaine pour Retraite Québec.
2. Il y aura une pause de deux semaines chaque février en raison de la conversion annuelle des systèmes.

Soutien aux opérations

3. L'ARC fournit, à raison d'une moyenne de trente-cinq heures par semaine, un soutien téléphonique au personnel de Retraite Québec afin de répondre aux questions concernant les données qu'elle aura fournies. À cette fin, l'assistance téléphonique aux agents de rentes et aux agents de révision de Retraite Québec est normalement disponible de 8 h à midi, avec une pause de 10 h à 10 h 30, du lundi au vendredi. Les parties peuvent convenir d'une autre période de disponibilité selon les besoins.
4. Par l'entremise de son programme de résolution de problèmes, l'ARC fournit un soutien pour le traitement des plaintes et des cas médiatisés. Ce service est aussi accessible par la Direction des programmes d'aide à la famille et par le Commissaire aux plaintes et à l'amélioration des services de Retraite Québec. La norme de service relative à ce programme est la même que celle stipulée dans l'engagement national de l'ARC.

Gestion des modifications aux systèmes informatiques ou administratifs

5. Dès que des changements apportés aux systèmes informatiques ou administratifs ont été identifiés comme ayant un impact sur les données disponibles pour Retraite Québec, l'ARC l'en informe dès qu'elle est autorisée à le faire. La production des fichiers réguliers se poursuivra entre l'ARC et Retraite Québec pendant la période d'implantation des changements.

6. Les représentants de l'ARC et de Retraite Québec se rencontreront pour discuter des changements importants à venir. Ces discussions viseront notamment à identifier et à analyser les impacts systémiques et administratifs des changements anticipés. Elles seront aussi l'occasion d'établir la stratégie d'essais interorganismes et de déterminer la nature et le nombre de cas à inclure dans les fichiers d'essais. Retraite Québec fera ensuite une vérification systématique du premier fichier disponible après la mise en production de toute modification informatique.
7. L'ARC et Retraite Québec utiliseront les moyens nécessaires pour régler rapidement les problèmes importants qui exigent une intervention urgente, y compris organiser promptement des rencontres entre les représentants des deux organismes.

Suivi des niveaux de service

8. Le suivi des niveaux de service est une responsabilité que partagent l'ARC et Retraite Québec. Ainsi, les partenaires effectueront le suivi approprié des niveaux de service par l'entremise du comité opérationnel des prestations. Ce comité fera également rapport périodiquement aux comités directeurs sur le suivi des niveaux de service. Lorsqu'un écart sera relevé, il incombera aux membres de ce comité de cerner les problèmes, de proposer des solutions et s'il y a lieu, de les faire approuver.
9. Les membres des comités permanents évalueront si les coûts définis par l'ARC pour établir la facturation de Retraite Québec sont cohérents avec les niveaux de service offerts par l'ARC, au cours de la période.

Continuité des opérations

10. L'ARC s'assure de prendre les mesures appropriées pour protéger et maintenir la disponibilité des fichiers de renseignements pour Retraite Québec en cas de sinistre ou de panne majeure.

Autres services

11. La Section des prestations, partenariats et interface des données de la Division des programmes spéciaux et des partenariats, Direction des programmes de prestations servira de point d'accès unique pour Retraite Québec, par téléphone ou par courrier électronique, en ce qui concerne l'alimentation des données, la politique, le recouvrement des coûts et les demandes de renseignements.

CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION (Article 12)

Conditions générales

1. Tous les renseignements fournis par l'ARC à Retraite Québec en vertu du présent PE doivent être utilisés uniquement aux fins prévues. Retraite Québec doit prendre toutes les mesures nécessaires afin de protéger les renseignements contre toute divulgation, accès et usage non autorisés.
2. Retraite Québec doit protéger tous les enregistrements et fichiers électroniques obtenus de l'ARC en vertu du présent PE en adoptant les mesures de protection prévues aux lois, politiques et procédures du Québec.
3. Tous les renseignements reçus par Retraite Québec en vertu du présent PE doivent être tenus et consignés conformément aux politiques et procédures de gestion de l'information de Retraite Québec.
4. Les principes régissant la destruction des documents sont les suivants :
 - a) la destruction des documents doit être effectuée de façon à protéger la confidentialité des renseignements qu'ils renferment jusqu'à ce que les renseignements soient effectivement détruits;
 - b) les méthodes de destruction approuvées selon le type de support utilisé ou autres méthodes acceptées par les deux parties doivent être observées;
 - c) toutes les copies de documents, sans égard au support, dont la destruction est autorisée, y compris les ébauches et les copies, doivent être détruites selon les exigences.
5. Les renseignements communiqués par l'ARC à Retraite Québec doivent être protégés contre la divulgation, l'accès et l'usage non autorisés.
6. Retraite Québec doit veiller à ce que l'utilisation des renseignements visés par le présent PE soit contrôlée et limitée aux employés et aux experts-conseils qu'ils embauchent et qui :
 - a) doivent avoir accès aux renseignements dans l'exercice de leurs fonctions;
 - b) ont accepté de protéger la confidentialité des renseignements et d'adopter les mesures de sécurité nécessaires pour protéger adéquatement les renseignements.

7. Lorsqu'une des deux parties permet à un expert-conseil d'avoir accès aux renseignements, ce dernier doit s'engager contractuellement à observer les mesures de sécurité prévues dans le présent PE.
8. Si les renseignements sont emmagasinés à un endroit ne relevant pas des parties ou si l'information est gérée par une entreprise en vertu d'un contrat, les parties doivent s'informer l'une l'autre de l'arrangement avant qu'il ait lieu et déterminer, le cas échéant, les mesures de sécurité supplémentaires à prendre.

Procédures – Incidents impliquant des renseignements

9. En cas d'incident de perte ou de perte présumée, ou d'utilisation, de divulgation ou d'accès non autorisés des renseignements visés par le présent PE, il faut en informer immédiatement :
 - a) l'ARC :

Le Centre des opérations de l'Agence à l'aide de la ligne sans frais de signalement des incidents de sécurité au 1-866-362-0192 (accessible tous les jours, 24 heures sur 24) et/ou par l'entremise de la boîte aux lettres de la gestion des urgences et des incidents à NAT-EIM/GUI@cra-arc.gc.ca;
 - b) Retraite Québec :

incident.securite@retraitequebec.gouv.qc.ca
10. Un rapport officiel sur tous les incidents identifiés en vertu de l'article 9 doit être transmis le plus tôt possible à :
 - a) L'ARC :

La boîte aux lettres de la gestion des urgences et des incidents à : NAT-EIM/GUI@cra-arc.gc.ca;
 - b) Pour Retraite Québec :

Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
Retraite Québec
Place de la Cité, bureau 501
2600, boulevard Laurier
Québec QC G1V 4T3

Téléphone : 418 657-8702

ANNEXE F (suite)

Les précisions suivantes doivent être fournies :

- a) une description des renseignements impliqués dans l'incident(s);
- b) la date et le lieu de l'incident(s);
- c) les circonstances de l'incident(s);
- d) l'importance de la compromission connue ou probable de l'information impliquée dans l'incident;
- e) les mesures prises et/ou envisagées pour remédier à la situation;
- f) toute autre précision pouvant s'avérer utile dans l'évaluation de l'incident(s).