

Politique de services

Service de certification du ministère de la Justice

version.1.3 (juin 2022)

Québec 

Table des matières

INTRODUCTION	4
1. CHOIX DES CERTIFICATS	5
1.1 TYPES DE CERTIFICATS	5
1.2 NIVEAU DE CONFIANCE DES CERTIFICATS.....	5
1.3 UTILISATION DES CERTIFICATS.....	5
2. ÉNUMERATION DES SERVICES OFFERTS PAR LE SERVICE DE CERTIFICATION.....	5
2.1 SERVICES DE BASE.....	5
2.2 SERVICES OPTIONNELS	5
3. SERVICES DE BASE.....	6
3.1 DESCRIPTION DES SERVICES DE BASE	6
3.2 HORAIRE DES SERVICES DE BASE	6
3.3 COUTS ET MODALITES DE FACTURATION DES SERVICES DE BASE.....	7
3.3.1 COUTS DES SERVICES DE BASE	7
3.3.2 MODALITES DE FACTURATION.....	7
3.4 NIVEAU DE SERVICE DES SERVICES DE BASE.....	7
3.5 NIVEAU DE SERVICE DES SERVICES DE REPERTOIRE.....	8
4. SERVICES OPTIONNELS	9
4.1 DESCRIPTION DES SERVICES OPTIONNELS.....	9
4.2 COUTS ET MODALITES DE FACTURATION DES SERVICES OPTIONNELS	9
4.2.1 COUTS DES SERVICES OPTIONNELS	9
4.2.2 MODALITES DE FACTURATION.....	9
4.3 SERVICES D’AVI.....	9
4.3.1 SERVICES DE RECHERCHE D’AVI.....	9
4.3.2 SERVICES DE VERIFICATION DE L’IDENTITE POUR LES EMPLOYES DU M/O	9
4.3.3 SERVICES DE GESTION DES AVI.....	9
4.3.4 HORAIRE DES SERVICES D’AVI	10

4.4	SERVICES DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION ADDITIONNELLES (EXCLUANT LA FORMATION DE LA SECTION 4.3.3)	10
4.4.1	DESCRIPTION	10
4.4.2	HORAIRE DES SERVICES DE FORMATION	10
4.5	SERVICES DE DEVELOPPEMENT TECHNOLOGIQUE EN FONCTION DES BESOINS SPECIFIQUES DU M/O	10
4.5.1	DESCRIPTION	10
4.6	SERVICES DE GCC ET SERVICES D'ASSISTANCE AUX ABONNES ET AU M/O EN DEHORS DES HEURES D'AFFAIRES	11
4.6.1	DESCRIPTION	11
4.7	SERVICES D'ASSISTANCE AUX ESSAIS EN DEHORS DES HEURES D'AFFAIRES	11
4.7.1	DESCRIPTION	11
5.	AUTRES ENGAGEMENTS DU SERVICE DE CERTIFICATION	11
6.	COORDONNEES DU SERVICE DE CERTIFICATION	12
7.	ENTREE EN VIGUEUR ET REVISION DE LA POLITIQUE	12
	ANNEXE I : AVIS AU GU	13
	ANNEXE II : LISTE DES JOURS OU LES SERVICES DE BASE NE SONT PAS OFFERTS	16
	ANNEXE III : COUTS DES SERVICES.....	17

Introduction

Dans le but d'assurer la fiabilité des documents transmis par voie électronique au Bureau de la publicité des droits personnels et réels mobiliers, où est tenu le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), l'Officier de la publicité des droits personnels et réels mobiliers a mis en place, en 1999, une infrastructure à clés publiques (ICP du RDPRM) et a adopté les *Politiques de certificats de signature et de confidentialité du Registre des droits personnels et réels mobiliers*.

Par ailleurs, en vue d'assurer la sécurité des échanges électroniques au sein de l'administration gouvernementale, le Conseil du trésor a autorisé, la même année, l'institution d'une infrastructure à clés publiques gouvernementale (ICPG). Ainsi, fort de l'expertise développée dans le cadre de l'ICP du RDPRM, le ministère de la Justice (MJQ) s'est vu confier, avec le Secrétariat du Conseil du trésor, le mandat de mettre en place l'infrastructure pour répondre aux besoins de certification de l'ensemble des ministères et organismes publics (M/O).

Pour ce faire, la Direction des registres et de la certification (DRC) du MJQ agit à titre de gestionnaire des clés et des certificats (GCC), de gestionnaire de l'infrastructure opérationnelle (GIO) et, dans certaines circonstances, comme agent de vérification de l'identité (AVI). Ces rôles sont définis dans la [Directive sur les services de certification offerts par le gouvernement du Québec pendant la phase intérimaire \(Directive\)](#).

La DRC a donc mis en place le Service de certification du MJQ (Service de certification), lequel offre, à la clientèle de l'ICP du RDPRM et de l'ICPG, différents services en matière de certification.

Le présent document énumère et décrit les services offerts par le Service de certification à la clientèle de l'ICPG, les frais y afférents ainsi que les différents engagements en regard de la qualité des services rendus.

Pour plus de renseignements, il est possible de communiquer avec le Service de certification dont les [coordonnées](#) figurent à la page 11.

Liste des abréviations utilisées dans ce document

AVI :	Agent de vérification de l'identité	GEAT :	Gestionnaire des encadrements administratif et technique
Directive :	<i>Directive sur les services de certification offerts par le gouvernement du Québec pendant la phase intérimaire</i>	GIO :	Gestionnaire de l'infrastructure opérationnelle
DRC :	Direction des registres et de la certification	GU :	Gestionnaire de l'utilisation
ICP :	Infrastructure à clés publiques	MJQ :	Ministère de la Justice du Québec
ICPG :	Infrastructure à clés publiques gouvernementale	M/O :	Ministère(s) ou organisme(s) public(s)
GCC :	Gestion ou gestionnaire des clés et des certificats	Service de certification :	Service de certification du ministère de la Justice du Québec

1. Choix des certificats

Selon les besoins exprimés par le M/O, le Service de certification délivre, en environnement de production et en environnement d'essais, les certificats mentionnés à la section 1.1.

1.1 Types de certificats

Les types de certificats suivants sont offerts :

- ▶ Certificats d'individu;
- ▶ Certificats d'individu lié à une personne morale, à une société ou à une association;
- ▶ Certificats d'individu lié à un M/O;
- ▶ Certificats assignés à un groupe, à un rôle, à un dispositif ou à une application.

1.2 Niveau de confiance des certificats

Chaque type de certificats est délivré selon un niveau de confiance choisi par le M/O :

- ▶ De base;
- ▶ Moyen.

1.3 Utilisation des certificats

Selon le projet développé par le M/O, les certificats peuvent être utilisés à une ou plusieurs fins. Ainsi, ils sont qualifiés de certificats :

- ▶ à application simple, s'ils sont utilisés à une seule fin ou avec un seul logiciel Entrust^{MD};
- ▶ à application multiple, s'ils sont utilisés à plusieurs fins ou avec plusieurs logiciels Entrust^{MD}.

2. Énumération des services offerts par le Service de certification

Les services rendus par le Service de certification sont de deux catégories : de base et optionnels.

2.1 Services de base

- ▶ Services de prédéploiement;
- ▶ Services de GCC;
- ▶ Services d'avis au GU.
- ▶ Services d'assistance technologique au M/O;
- ▶ Services de répertoire.

2.2 Services optionnels

- ▶ Service d'AVI;
- ▶ Services de sensibilisation et de formation additionnelles;
- ▶ Services de développement technologique en fonction des besoins spécifiques du M/O;
- ▶ Services de GCC et services d'assistance aux abonnés et au M/O en dehors des heures d'affaires;
- ▶ Services d'assistance aux essais en dehors des heures d'affaires.

3. Services de base

3.1 Description des services de base

Les services de base comprennent :

- ▶ les **services de prédéploiement**, offerts à titre d'accompagnement du M/O, lesquels peuvent viser les travaux suivants :
 - analyse des besoins en matière de sécurisation des échanges électroniques, en collaboration avec l'équipe de projet du M/O;
 - proposition de solutions et de produits appropriés;
 - collaboration à la preuve de concept du M/O, s'il y a lieu;
 - mise en disponibilité d'un environnement d'essais pour la preuve de concept du M/O;
 - session de sensibilisation et de formation sur toute question relative aux obligations de l'abonné ou du GU.

De plus, une « Trousse DRC client » est remise lors de la première rencontre avec les représentants juridiques, opérationnels et technologiques du M/O. Cette trousse contient, notamment, des renseignements sur les aspects opérationnels et technologiques ainsi que le manuel d'organisation de projet.

Ces services de prédéploiement sont offerts sans frais au M/O jusqu'à concurrence de dix (10) jours-personnes.

- ▶ les **services de GCC**, qui incluent les procédures de délivrance initiale des clés et des certificats et celles relatives aux opérations subséquentes sur ceux-ci [récupération, rectification, suspension temporaire, renouvellement automatique, annulation (retrait et révocation) et réattribution]. Ces services incluent également l'assistance opérationnelle et technologique donnée à l'abonné lors de la délivrance et des opérations demandées sur ses certificats. Ces services sont aussi disponibles en environnement d'essais.
- ▶ les **services d'avis au GU**, qui visent les avis donnés au GU par le Service de certification, concernant une opération demandée sur les certificats de ses abonnés. Ces avis sont préférablement rendus disponibles par fichier automatisé. Cependant, pour les M/O ayant un faible volume d'abonnés, ces avis sont expédiés par courriel sécurisé. (Voir l'[annexe I](#) pour la description des avis relatifs au type de certificats requis.)
- ▶ les **services d'assistance technologique au M/O**, lesquels concernent l'assistance de second et de troisième niveau relativement à l'utilisation des produits Entrust^{MD}, à la disponibilité des serveurs de gestion des certificats et à celle des répertoires ou des fonctions d'authentification. L'assistance technologique de premier niveau offerte à l'abonné concernant l'utilisation des certificats et des logiciels requis demeure de la responsabilité du GU.
- ▶ les **services de répertoire**, qui permettent d'obtenir les certificats de chiffrement des abonnés et la liste des certificats annulés. Les services de répertoire sont disponibles en environnement de production et en environnement d'essais.

3.2 Horaire des services de base

Les services de répertoire sont disponibles vingt-quatre (24) heures par jour, sept (7) jours par semaine.

Les autres services de base sont disponibles de 8 h à 16 h 30, à l'exception des jours énumérés à l'[annexe II](#).

3.3 Coûts et modalités de facturation des services de base

3.3.1 Coûts des services de base

Pour les coûts des services de base, voir l'[annexe III](#).

3.3.2 Modalités de facturation

La facturation est adressée directement au M/O. Cependant, lorsque les services rendus sont relatifs à des certificats de type « individu », le M/O peut demander au Service de certification, lors de la conclusion de l'entente de services liant les parties, de facturer plutôt l'abonné.

Lorsque les services sont facturés à l'abonné, les modalités de facturation sont les suivantes :

- ▶ Lors de la délivrance de ses certificats, l'abonné doit payer les coûts relatifs aux services de base.
- ▶ Par la suite, il est facturé annuellement, à la date anniversaire de délivrance de ses certificats.
- ▶ Si ses certificats sont annulés en cours d'année, l'abonné recevra un remboursement pour tenir compte du nombre de jours entre la date de l'annulation des certificats et la date anniversaire de leur délivrance.

Lorsque les services sont facturés directement au M/O, les modalités de facturation sont les suivantes :

- ▶ La date de délivrance utilisée pour la facturation est celle du premier avis expédié à l'abonné pour la création de ses certificats.
- ▶ Les coûts relatifs aux services de base rendus à un M/O sont facturés le 31 mars suivant la date de signature de l'entente. Par la suite, deux moments sont retenus pour la facturation des services de base, soit le 1^{er} avril et le 31 mars.
 - Le 1^{er} avril, les certificats valides à cette date sont facturés pour la totalité de l'exercice financier débutant à cette date, soit du 1^{er} avril au 31 mars.
 - À la fin de chaque exercice financier, soit le 31 mars, une facture est préparée pour tenir compte :
 - du coût des certificats délivrés en cours d'exercice selon le nombre de jours pendant lesquels ils sont en vigueur entre la date de leur délivrance et le 31 mars;
 - du crédit relatif aux certificats annulés en cours d'exercice selon le nombre de jours entre la date de leur annulation et la date de fin de l'exercice financier.
- ▶ Les coûts facturés au M/O doivent être payés dans les quarante-cinq (45) jours suivant la réception de la facture.

3.4 Niveau de service des services de base

Services	Durée des traitements
Délivrance des certificats en environnement de production	Le temps écoulé entre le moment où la demande est complète (réception du compte rendu de l'AVI et des formulaires requis) et le moment où le premier avis est expédié à l'abonné pour l'inviter à créer ses certificats est d'une durée maximale d'exécution de deux (2) jours ouvrables.
Délivrance des certificats en environnement d'essais	Une fois les conditions préalables rencontrées, les certificats d'essais sont délivrés dans les trois (3) jours ouvrables suivant la date et l'heure de la demande.
Opérations sur les certificats en environnement d'essais	Les opérations sur les certificats d'essais sont effectuées dans les trois (3) jours ouvrables suivant la date et l'heure de la demande. Cependant, à la demande du M/O, les certificats peuvent être transmis à ce dernier avec un jeu de statuts prédéterminés (ex. : activé, récupéré, retiré, rectifié, révoqué, etc.).
Récupération des certificats	Le temps écoulé entre le moment de la demande de l'abonné et le moment où le courriel contenant le numéro de référence lui est expédié est d'une durée maximale d'exécution de trois (3) heures durant les jours ouvrables.
Réattribution des certificats	Le temps écoulé entre le moment de la demande de l'abonné et le moment où le courriel contenant le numéro de référence lui est expédié est d'une durée maximale d'exécution de deux (2) jours ouvrables.

Services	Durée des traitements
Renouvellement automatique des certificats	Initié de manière automatisée par l'application de l'abonné lorsque les certificats sont utilisés avant leur date d'expiration. À défaut, l'abonné doit demander la réattribution de certificats.
Retrait des certificats (annulation à la demande de l'abonné)	Selon le niveau de confiance des certificats, le retrait est effectué dans le délai suivant : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Niveau de base : dans les deux (2) jours ouvrables suivant la date et l'heure de la demande. ▶ Niveau moyen : dans le délai d'un jour ouvrable suivant la date et l'heure de la demande.
Révocation des certificats (annulation par le GCC)	Selon le niveau de confiance des certificats, la révocation est débutée dans le délai suivant : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Niveau de base : dans les deux (2) jours ouvrables suivant la date et l'heure de la réception de l'information. ▶ Niveau moyen : dans le délai d'un jour ouvrable suivant la date et l'heure de la réception de l'information.
Suspension temporaire des certificats	Selon le niveau de confiance des certificats, la suspension temporaire est effectuée dans le délai suivant : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Niveau de base : dans les deux (2) jours ouvrables suivant la date et l'heure de la demande. ▶ Niveau moyen : dans le délai d'un jour ouvrable suivant la date et l'heure de la demande.
Changement du responsable des certificats de groupe, rôle, dispositif ou application	Le temps écoulé entre le moment où la demande est complète (réception du compte rendu de l'AVI et des formulaires requis) et le moment où l'avis est expédié au nouveau responsable pour l'inviter à communiquer avec le Service de certification est d'une durée maximale d'exécution de deux (2) jours ouvrables.
Rectification des certificats	Selon le niveau de confiance des certificats, la rectification est débutée dans le délai suivant : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Niveau de base : dans les deux (2) jours ouvrables suivant la date et l'heure de la demande. ▶ Niveau moyen : dans le délai d'un jour ouvrable suivant la date et l'heure de la demande.
Assistance aux abonnés	La durée d'attente maximale pour la réponse à un appel téléphonique d'assistance, entre le début de la sonnerie et le moment de la prise d'appel, est de vingt-cinq (25) secondes. L'abonné a aussi la possibilité de laisser un message vocal pour lequel un technicien retournera l'appel dans un délai maximal de trois (3) heures, durant les jours ouvrables.

Note : Le Service de certification s'engage à réaliser, dans 90 % des cas, ces activités dans les délais maximaux précédemment mentionnés. Par ailleurs, le Service de certification ne peut être tenu responsable dans l'éventualité où le facteur ayant causé le retard résulte d'un cas de force majeure.

3.5 Niveau de service des services de répertoire

Environnements	Disponibilité des services de répertoire
De production	Le taux hebdomadaire de disponibilité de l'environnement de production est de 96 %, excluant les recouvrements en cas de désastre, comme stipulé dans la Directive .
D'essais	Les services de répertoire inclus dans le service de base permettent au M/O la disponibilité d'un environnement pour ses essais pendant les heures d'affaires. Le taux hebdomadaire de disponibilité de cet environnement d'essais est de 80 % excluant les cas de recouvrement en cas de désastre tel que stipulé dans la Directive .

Note : Le Service de certification s'engage à respecter ces pourcentages de disponibilité. Par ailleurs, le Service de certification ne peut être tenu responsable, dans l'éventualité où la non-disponibilité des services de répertoire résulte d'un cas de force majeure.

4. Services optionnels

4.1 Description des services optionnels

Des services optionnels peuvent être retenus par le M/O en fonction de ses besoins particuliers. Ces services permettent d'obtenir, du Service de certification, la réalisation d'activités spécifiques qui devront être précisées dans l'entente de services liant les parties. Postérieurement à la signature de l'entente, le M/O qui désire bénéficier de services optionnels non retenus devra en faire la demande au Service de certification selon la procédure prévue pour chacun de ces services.

4.2 Coûts et modalités de facturation des services optionnels

4.2.1 Coûts des services optionnels

Pour les coûts de chacun des services optionnels, voir l'[annexe III](#).

4.2.2 Modalités de facturation

Les services optionnels sont facturés au M/O dans les semaines suivant leur exécution par le Service de certification.

Les coûts facturés au M/O doivent être payés dans les quarante-cinq (45) jours suivant la réception de la facture.

4.3 Services d'AVI

Ces services comprennent : les services de recherche d'AVI, les services de vérification de l'identité pour les employés du M/O et les services de gestion des AVI.

4.3.1 Services de recherche d'AVI

Sur demande du M/O, le Service de certification recherche, à partir de la liste des AVI publiée sur son site Web (www.infocles.justice.gouv.qc.ca), l'AVI disponible pour procéder à la vérification de l'identité selon les besoins exprimés par le M/O. Pour bénéficier de ces services, la personne identifiée au contrat de services intervenu avec la DRC doit en faire la demande par écrit au moins dix (10) jours ouvrables à l'avance auprès de la direction du Service de certification, laquelle lui confirmera la disponibilité de ce service.

4.3.2 Services de vérification de l'identité pour les employés du M/O

Le Service de certification offre, dans les villes de Québec et de Montréal, les services de ses AVI pour la vérification de l'identité des employés d'un M/O. Ces services sont disponibles, indépendamment du type de certificats délivrés à cet employé. S'agissant d'une solution clés en main, le Service de certification voit à la logistique des vérifications, lesquelles peuvent être effectuées dans les locaux du M/O. Ces services ne sont cependant pas offerts pour la vérification de l'identité des employés des mandataires et partenaires du M/O appartenant au secteur privé.

Pour bénéficier de ces services, la personne identifiée au contrat de services intervenu avec la DRC doit en faire la demande par écrit au moins trois (3) jours ouvrables à l'avance auprès de la direction du Service de certification, laquelle lui confirmera la disponibilité de ce service.

4.3.3 Services de gestion des AVI

Des services de gestion des AVI sont offerts au M/O désirant que certains de ses employés puissent agir à titre d'AVI-Employés de l'État. Ces services incluent :

- ▶ la formation des AVI concernant les exigences opérationnelles du Service de certification ainsi que leurs droits, obligations et responsabilités en vertu de la [Directive](#), des lois et des règlements pertinents. Le programme de formation inclut la formation initiale ainsi que la formation continue qui peut être requise à la suite de modifications au cadre légal relatif aux clés et certificats, à l'ICPG ainsi qu'à tout autre changement apporté aux droits, obligations et responsabilités de l'AVI qui exigent une mise à jour de ses connaissances;
- ▶ la vérification du respect des critères déterminés par le Secrétariat du Conseil du trésor pour qu'un employé soit autorisé à agir à titre d'AVI et la signature par celui-ci du formulaire d'engagement qui lui est relatif;
- ▶ la demande de désignation d'un AVI ainsi que la gestion du maintien ou du retrait de sa désignation auprès du Secrétariat du Conseil du trésor;
- ▶ la vérification de l'identité d'un ou des candidats AVI afin de leur permettre d'obtenir des clés et certificats requis pour leurs fonctions;
- ▶ l'assistance juridique, opérationnelle et technique concernant l'utilisation des clés et certificats de l'AVI.

Pour bénéficier de ce service, la personne identifiée au contrat de services intervenu avec la DRC doit en faire la demande par écrit au moins deux (2) mois à l'avance auprès de la Direction du Service de certification, laquelle lui confirmera la disponibilité de ce service.

4.3.4 Horaire des services d'AVI

Les services d'AVI sont disponibles de 8 h à 16 h 30, à l'exception des jours énumérés à l'[annexe II](#).

4.4 Services de sensibilisation et de formation additionnelles (excluant la formation de la [section 4.3.3](#))

4.4.1 Description

Divers services de sensibilisation et de formation additionnelles peuvent être dispensés selon les besoins du M/O (ex. : utilisation des produits Entrust^{MD}, sécurité des clés et certificats, rôles et responsabilités du GU ou des abonnés, etc.). Ces services sont en sus de ceux prévus à la [section 3.1](#).

Pour bénéficier de ce service, la personne identifiée au contrat de services intervenu avec la DRC doit en faire la demande par écrit au moins deux (2) mois à l'avance auprès de la Direction du Service de certification, laquelle lui confirmera la disponibilité de ce service.

4.4.2 Horaire des services de formation

Les services de formation sont disponibles de 8 h à 16 h 30, à l'exception des jours énumérés à l'[annexe II](#).

4.5 Services de développement technologique en fonction des besoins spécifiques du M/O

4.5.1 Description

Selon les exigences d'affaires du M/O, ce dernier pourrait bénéficier d'un service de développement spécifique afin de répondre à des besoins particuliers. À titre d'exemples :

- ▶ des fonctions d'authentification Entrust Truepass^{MD};
- ▶ selon les spécifications du M/O, la conception de l'interface pour la fonction d'authentification Entrust Truepass^{MD};
- ▶ des services de répertoire en environnement d'essais pour un usage exclusif à un M/O;
- ▶ la production de rapports de statistiques et de gestion.

Pour bénéficier de ce service, la personne identifiée au contrat de services intervenu avec la DRC doit en faire la demande par écrit au moins trois (3) mois à l'avance auprès de la Direction du Service de certification, laquelle lui confirmera la disponibilité de ce service et lui produira, pour approbation, un estimé des coûts établi conformément à l'annexe III.

4.6 Services de GCC et services d'assistance aux abonnés et au M/O en dehors des heures d'affaires

4.6.1 Description

Selon les exigences d'affaires du M/O, ce dernier pourrait bénéficier de services opérationnels et de services d'assistance technique en dehors des heures d'affaires.

Pour bénéficier de ces services, la personne identifiée au contrat de services intervenu avec la DRC doit en faire la demande par écrit au moins trois (3) jours ouvrables à l'avance auprès de la direction du Service de certification, laquelle lui confirmera la disponibilité de ce service.

Ces services optionnels assurent au M/O la disponibilité, sur appel, d'un technicien du Service de certification pour solutionner les problèmes opérationnels ou technologiques¹. Ce dernier retournera l'appel dans un délai maximal de quinze (15) minutes.

4.7 Services d'assistance aux essais en dehors des heures d'affaires

4.7.1 Description

Selon les exigences d'affaires du M/O, ce dernier pourrait bénéficier de la disponibilité de ressources du Service de certification lors de ses essais de systèmes. Pour bénéficier de ce service, la personne identifiée au contrat de services intervenu avec la DRC doit en faire la demande par écrit au moins trois (3) jours ouvrables à l'avance auprès de la direction du Service de certification, laquelle lui confirmera la disponibilité de ce service.

5. Autres engagements du Service de certification

En plus des engagements décrits précédemment, le Service de certification s'engage à :

- ▶ respecter les devoirs, obligations et normes imposés dans la [Directive](#) au Service de certification à titre de GCC. Cette [Directive](#) est disponible sur le site Internet du Ministère des services gouvernementaux et sur l'Intranet du Secrétariat du Conseil du trésor;
- ▶ rendre disponible la documentation pertinente concernant les processus d'affaires et de communication du Service de certification et ses spécifications techniques et fonctionnelles;
- ▶ procéder à la mise à niveau des infrastructures technologiques du Service de certification, et ce, en fonction de l'évolution dans ce domaine. Les activités liées à ces mises à niveau se feront dans un contexte qui, dans la mesure du possible, minimisera les incidences auprès de la clientèle desservie;
- ▶ aviser le M/O, par courriel, de toute correction urgente aux systèmes informatiques du Service de certification effectuée pendant les heures ouvrables si celle-ci engendre une interruption des services;
- ▶ rétablir dès que possible les services à la suite de leur interruption;
- ▶ aviser le M/O de tout changement relatif à l'adresse de son site Web ainsi qu'aux coordonnées permettant à celui-ci de le contacter;
- ▶ aviser le M/O de tout changement apporté à la présente Politique.

¹ Voir la description des Services de GCC et des Services d'assistance technologique au M/O à la [section 3.1](#)

6. Coordonnées du Service de certification

Service de certification du ministère de la Justice
Direction des registres et de la certification
1, rue Notre-Dame Est, bureau 7.35
Montréal (Québec)
H2Y 1B6

Téléphone : 418-643-5140, option 2 (Québec et les environs)
1-866-536-5140, option 2 (sans frais)

Télécopieur : (514) 864-2346
Courriel : services@infocles.justice.gouv.qc.ca
Site Web : www.infocles.justice.gouv.qc.ca

7. Entrée en vigueur et révision de la *Politique*

La présente Politique entre en vigueur le 1^{er} avril 2005.

Par ailleurs, avant le début de chaque exercice financier, la DRC se réserve le droit de réviser la présente Politique. Si des modifications y sont apportées, elles entreront en vigueur le 1^{er} avril du prochain exercice financier et le M/O lié par une entente de service en sera dûment avisé au préalable.

Malgré le paragraphe précédent, la DRC ne transmet aucun avis relativement à l'indexation des tarifs du Service de certification en vertu de l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c. A-6.001) et les tarifs indexés sont applicables à compter du 1^{er} janvier de chaque année.

Annexe I : Avis au GU

Expédiés conformément aux processus d'affaires et de communication, ces avis permettent notamment au GU un meilleur contrôle de son déploiement et un arrimage entre les certificats et les droits d'accès qu'il a donnés à l'abonné. Les avis comportent le nom distinctif inscrit aux certificats, le statut des certificats et, le cas échéant, le numéro de dossier client donné par le GU à cet abonné. Pour les certificats d'essais, il n'y a pas d'avis au GU.

Pour tout type de certificats, à l'exception des certificats de dispositif et d'application :

Nom de l'avis	Description
Avis de délivrance (incluant la réattribution)	La communication sur la délivrance informe le GU que des certificats ont été délivrés à l'un de ses abonnés. Celui-ci peut, dès lors, procéder à l'arrimage entre les certificats et l'accès informatique de l'abonné selon ses règles.
Avis de rectification	La rectification des certificats génère l'expédition d'une communication. Des certificats rectifiés sont produits pour l'abonné. Le GU doit s'assurer de la conformité du libellé des certificats rectifiés en procédant de nouveau à l'arrimage entre les certificats et l'accès informatique de l'abonné.
Avis de retrait	Lors du retrait des certificats à la demande de l'abonné, une communication est transmise au GU. Celui-ci peut alors procéder au retrait de l'autorisation de transiger afin de maintenir l'équilibre entre les certificats et les accès informatiques associés. Le retrait des certificats est irrémédiable et aucune transaction informatique ne peut être effectuée avec ceux-ci. Par ailleurs, l'information transmise ne contient pas les raisons du retrait.
Avis de révocation	La révocation des certificats par le GCC est une opération qui résulte d'une compromission ou d'un risque à la sécurité des certificats tel que jugé par le GCC après analyse. Une communication sur la révocation est transmise au GU afin qu'il puisse prendre les mesures appropriées. Préalablement à la révocation, les certificats sont suspendus. La réception de cette information suggère au GU l'application du processus de révocation de l'autorisation de transiger afin de maintenir l'adéquation entre les certificats et les accès informatiques. L'avis ne contient pas les raisons de la révocation.
Avis de suspension temporaire	La suspension temporaire est l'opération qui permet à un abonné ou à un GU de demander de suspendre les certificats afin de les rendre non utilisables durant une période donnée par exemple pour un congé prolongé. Un avis est transmis au GU afin qu'il puisse suspendre l'autorisation donnée à cet abonné. Il est à noter que la suspension temporaire ne suspend pas pour autant la facturation du certificat.
Avis de changement du responsable	Pour les certificats de groupe et de rôle, il peut être requis de changer la personne responsable des certificats sans pour autant procéder à la délivrance de nouveaux certificats. Après la réception et le traitement du nouveau compte rendu de vérification de l'identité, la communication informe le GU du nom du nouveau responsable des certificats visés afin qu'il puisse mettre à jour ses données.

Pour les certificats de dispositif et d'application :

Les certificats de dispositif sont utilisés par des serveurs ou des applications, notamment afin d'automatiser l'identification de l'expéditeur ou le chiffrement de documents. Les certificats de dispositif ou d'application représentent l'identification du M/O. Une éventuelle compromission pourrait permettre l'usurpation de l'identification de ce dernier et l'établissement, par exemple, d'un serveur frauduleux. En plus de l'avis au responsable des certificats et celui au GU, un avis est expédié au contact administratif (une personne ou un service déterminé du M/O) à une adresse de courrier électronique clairement identifiée.

Par ailleurs, afin de maintenir la continuité des opérations, le Service de certification contacte le M/O au numéro de téléphone du contact opérationnel (personne ou service déterminé) avant de procéder à une opération sur les certificats. Cet appel téléphonique permet d'aviser le M/O qu'il doit, s'il y a lieu, entreprendre les actions appropriées pour s'assurer de la continuité de ses services. Dès qu'un appel est placé à ce numéro de téléphone, le M/O dispose de quinze (15) minutes avant l'exécution de l'opération demandée par le responsable des certificats.

Nom de l'avis	Description
Avis de délivrance (incluant la réattribution)	Un avis de réception du compte rendu informe le contact administratif et le GU du traitement des données reçues de l'agent de vérification de l'identité. Par la suite, l'avis sur la délivrance les informe que les certificats ont été délivrés. Le GU peut, dès lors, procéder à l'arrimage entre les certificats et les systèmes informatiques.
Avis sur la rectification	La rectification des certificats génère l'expédition d'un avis puisque des certificats rectifiés sont produits. Le contact administratif en est avisé et peut avoir à s'assurer de la conformité du libellé des certificats rectifiés. L'avis est également expédié au GU. Cet avis sert à la rectification de l'arrimage entre les certificats et les droits d'accès informatiques accordés par le GU.
Avis de récupération	La récupération est une opération qui résulte en la délivrance d'un nouveau certificat de signature dans les cas où l'accès à la clé privée est rendu impossible. Une communication sur la récupération est transmise au GU afin qu'il puisse, si requis, faire un nouvel arrimage des certificats.
Avis de refus de la demande de récupération	Une communication sur le refus de la demande de récupération est émise lorsqu'une demande de récupération n'est pas effectuée. Nommément, lors de ce processus, l'identification de l'abonné est effectuée à l'aide de son secret partagé et l'avis de refus est émis lorsque cette identification n'est pas valide. Il peut s'agir d'une erreur de bonne foi de la part de l'abonné ou d'une tentative de compromission. Le GU peut, selon ses normes de sécurité, mettre en branle le processus de révocation de l'autorisation de transiger et en aviser le Service de certification afin de faire révoquer les certificats.
Avis de mise à jour	Un avis de mise à jour est émis par le GCC lorsqu'une telle demande est présentée par le responsable des certificats, notamment à la suite de la rotation du personnel ayant eu accès aux certificats. Après une vérification positive de l'identité du responsable, de nouveaux certificats sont délivrés et le contact administratif ainsi que le GU sont avisés de la situation.
Avis de retrait	Le retrait des certificats se fait uniquement à la demande du responsable et un avis est expédié au contact administratif. Le retrait des certificats est irrémédiable et aucune transaction électronique ne peut être effectuée avec ceux-ci. Par ailleurs, l'avis transmis ne contient pas les raisons du retrait. L'avis est également expédié au GU. Ce dernier pourra, notamment, retirer les accès informatiques associés à ces certificats.

Nom de l'avis	Description
Avis de suspension	La suspension fait suite à une intervention rapide du GCC lorsqu'un soupçon repose sur des certificats. La suspension est la première étape du processus de révocation des certificats par le GCC et, conséquemment, le premier avis dans le processus de révocation. La suspension des certificats rendant invalide toute transaction informatique, le GU est automatiquement informé quant à la procédure en cours. Toutefois, aucun renseignement quant à la nature des soupçons ou de l'analyse en cours n'est transmis au GU. À la réception d'une telle communication, le GU n'a pas à faire d'action spécifique car les certificats ne sont pas utilisables. Aucune transaction ne peut être accomplie, en autant que les systèmes informatiques du GU répondent aux exigences du gestionnaire des encadrements administratif et technique (GEAT).
Avis de réactivation	La réactivation résulte de l'analyse menée à la suite de la suspension des certificats. Lorsque l'analyse démontre que les soupçons ne sont pas fondés, les certificats sont réactivés et une communication est transmise au GU. La réactivation des certificats autorise à nouveau l'utilisation de ceux-ci dans un contexte d'affaires pour le GU.
Avis de révocation	La révocation des certificats est une opération qui résulte d'une compromission ou d'un risque à la sécurité des certificats tel que jugé par le GCC après analyse des faits et informations reçues. Après la révocation des certificats, un avis est transmis au contact administratif afin qu'il puisse prendre les mesures appropriées selon ses propres règles de gestion. L'avis ne contient pas les raisons de la révocation. L'avis est également expédié au GU afin qu'il puisse prendre les mesures appropriées à la suite de cette révocation. Normalement, le GU devrait révoquer les accès informatiques associés aux certificats révoqués.
Avis de changement du responsable	Pour les certificats de dispositif ou d'application, il peut être requis de changer la personne responsable des certificats sans pour autant procéder à la délivrance de nouveaux certificats. Après la réception et le traitement du nouveau compte rendu de vérification de l'identité, la communication informe le contact administratif et le GU du nom du nouveau responsable des certificats visés afin que ceux-ci puissent mettre à jour leurs données.

Annexe II : Liste des jours où les services de base ne sont pas offerts

- a) les samedis et dimanches;
- b) les 1^{er} et 2 janvier;
- c) le Vendredi saint;
- d) le lundi de Pâques;
- e) le 24 juin, jour de la fête nationale;
- f) le 1^{er} juillet, anniversaire de la Confédération ou le 2 juillet si le 1^{er} tombe un dimanche;
- g) le premier lundi de septembre, fête du Travail;
- h) le deuxième lundi d'octobre;
- i) les 24, 25, 26 et 31 décembre;
- j) le jour fixé par proclamation du gouverneur général pour marquer l'anniversaire de naissance du Souverain;
- k) tout autre jour fixé par proclamation ou décret du gouvernement comme jour de fête publique ou de l'action de grâces.

De plus, si un jour férié tombe un samedi ou un dimanche et que le congé est reporté pour les employés du gouvernement, les services ne sont pas offerts le jour du report.

Annexe III : Coûts des services

Les coûts des services ci-après décrits sont sujets à une indexation en conformité de l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c. A-6.001). Conséquemment, ces tarifs seront indexés annuellement, le 1^{er} janvier, sauf s'ils sont payés par un ministère ou un organisme au sens de l'article 83.1 de cette loi.

Pour en connaître davantage sur le coût des services, consulter la [grille tarifaire du Service de certification](#).

Services de base

Services	Coûts
Environnement de production	<p>Le coût annuel des services de base décrits précédemment varie selon le type de certificats requis ou leur utilisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Certificat de dispositif ou d'application : 165 \$ ▶ Tout autre type de certificats : <ul style="list-style-type: none"> - Certificat à application multiple : 165 \$ (utilisation du certificat à plusieurs fins ou avec plusieurs logiciels Entrust^{MD}); - Certificat à application simple : 110 \$ (utilisation du certificat à une seule fin ou avec un seul logiciel Entrust^{MD}).
Environnement d'essais	<p>Les certificats d'essais pour « preuve de concept » sont gratuits pour une période de trois (3) mois à compter de la date de remise des certificats demandés pour le projet. À la fin de la période de gratuité, il est à noter que le coût annuel de tout certificat d'essai est de 110 \$.</p>
Licences et logiciels	<p>Les droits d'utilisation, les licences et les logiciels Entrust^{MD} requis pour une application simple ou pour une application multiple sont inclus dans le coût annuel des services de base et comprennent les logiciels suivants : Entrust Intelligence^{MD}, Entrust Ice^{MD}, Entrust Express^{MD} et Entrust Truepass^{MD}.</p> <p>Tout autre droit d'utilisation, licence ou logiciel devra faire l'objet de discussions entre le Service de certification et le M/O désirant les obtenir.</p>
Services de prédéploiement	<p>Les services de prédéploiement compris dans les services de base, sont offerts sans frais au M/O jusqu'à concurrence de dix (10) jours personnes. Après cette période de gratuité, les frais des services de prédéploiement sont de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 350 \$ par jour, pour un adjoint juridique ou un analyste en informatique; ▶ 250\$ par jour, pour un technicien en droit ou en informatique. <p>De plus, le M/O assume les frais de transport et de séjour, le cas échéant, conformément à la Politique de gestion contractuelle concernant les frais de déplacement des personnes engagées à honoraires par certains organismes publics (ci-après appelée, <i>Politique de gestion contractuelle concernant les frais de déplacement</i>).</p>

Services optionnels

Services	Coûts
Services d'AVI	
▶ Services de recherche d'AVI	<p>Les coûts correspondent au temps de recherche effectué par le technicien au taux horaire de 35 \$, avec un minimum d'une (1) heure. Les honoraires professionnels de l'AVI retenu seront facturés par ce dernier directement au M/O.</p>
▶ Services de vérification de	<p>Des coûts de 30 \$ par personne sont facturés pour la vérification de l'identité, incluant une session d'information à l'abonné sur ses obligations. S'il y a lieu,</p>

Services	Coûts
l'identité	le M/O assume les frais de transport et de séjour de l'AVI, conformément à la <i>Politique de gestion contractuelle concernant les frais de déplacement</i> .
<p>▶ Services de gestion des AVI</p>	<p><u>Formation des AVI :</u> Le Service de certification s'engage à donner gratuitement une (1) séance de formation de deux (2) jours, à Montréal ou à Québec, pour former les premiers AVI du M/O sur les volets juridique, opérationnel et technologique. Pour toute séance de formation additionnelle nécessaire à la suite de l'ajout ou du remplacement d'un AVI ou pour toute séance de formation continue dont la teneur exige la présence d'un formateur du Service de certification, les frais sont de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 350 \$ par jour, pour un adjoint juridique ou un analyste en informatique; ▶ 250 \$ par jour, pour un technicien en droit ou en informatique. <p>De plus, le M/O assume les frais de transport et de séjour du formateur, conformément à la <i>Politique de gestion contractuelle concernant les frais de déplacement</i>.</p> <p><u>Gestion des AVI :</u> Des frais annuels de 500 \$ sont assumés par le M/O pour les autres frais des services de gestion de ses AVI, peu importe leur nombre, incluant notamment la gestion des dossiers et des désignations, les communications et les services de support juridique, opérationnel et technologique offerts aux AVI. Les coûts annuels des certificats requis pour les AVI sont en sus.</p>
<p>Services de sensibilisation et de formation additionnelles (excluant la formation de la section 4.3.3)</p>	<p>Pour toute séance de sensibilisation et de formation additionnelle nécessitant la présence d'un formateur du Service de certification, les frais sont de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 350 \$ par jour, pour un adjoint juridique ou un analyste en informatique; ▶ 250 \$ par jour, pour un technicien en droit ou en informatique. <p>Le M/O assume les frais de transport et de séjour du formateur, conformément à la <i>Politique de gestion contractuelle concernant les frais de déplacement</i>.</p>
<p>Services de développement technologique en fonction des besoins spécifiques du M/O</p>	<p>Les services sont facturés en fonction du nombre de jours-personnes requis pour les réaliser à raison de 500 \$ par jour-personne.</p>
<p>Services de GCC et services d'assistance aux abonnés et au M/O en dehors des heures d'affaires (voir section 3.1)</p>	<p>Les frais d'intervention du technicien sont les suivants :</p> <p><u>Pas d'appel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ il sera facturé 35 \$ par disponibilité de huit (8) heures d'un technicien. <p><u>En cas d'appel :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ si aucun déplacement n'est requis, les coûts seront égaux à la durée de son intervention, qui ne peut être inférieure à une (1) heure, au taux horaire de 35 \$; ▶ si un déplacement est requis, un taux horaire de 35 \$, avec un minimum de trois (3) heures, est à prévoir. En dehors du port d'attache du technicien, des frais de transport et de séjour sont facturés, conformément à la <i>Politique de gestion contractuelle concernant les frais de déplacement</i>; ▶ aucuns frais pour l'allocation de disponibilité ne sont facturés pendant les périodes de traitement de l'appel.
<p>Services d'assistance aux essais en dehors des heures d'affaires</p>	<p>Ces services sont facturés en fonction de leur utilisation réelle aux tarifs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 250 \$ par jour, pour un technicien en droit (délivrance et opérations subséquentes); ▶ 250 \$ par jour, pour un technicien en informatique; ▶ 475 \$ par jour, pour un technicien expert (Entrust^{MD}, répertoire, fonction d'authentification, bastion, etc.); ▶ 450 \$ par jour pour un gestionnaire.