

CONTRAT DE SERVICES DE GRÉ À GRÉ

ENTRE

La **SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC**, personne morale légalement constituée par la *Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec* (chapitre S-11.011), ayant son siège au 333, boulevard Jean-Lesage, Québec (Québec) G1K 8J6, représentée par monsieur Éric Ducharme, Président-directeur général, dûment autorisé en vertu du *Règlement sur les délégations de pouvoirs de la Société de l'assurance automobile du Québec* (*Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec*, a. 15 et 17.1);

(ci-après appelée la « Société »);

ET

Le **MINISTRE DE LA CYBERSÉCURITÉ ET DU NUMÉRIQUE**, représenté par M. Pierre Rodrigue, Sous-ministre et dirigeant principal de l'information.

Aux fins des présentes, la Société agit à titre de représentante des deux parties ci-haut mentionnées.

ET

PRICEWATERHOUSECOOPERS S.R.L / S.E.N.C.R.L., entreprise légalement constituée dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est 3347816566, ayant son siège au PwC Tower, 18 York Street, Suite 2600, Toronto (Ontario) M5J 0B2, et une place d'affaires au 1250 boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 2500, Montréal (Québec) H3B 4Y1 représentée par monsieur David Trudel, MBA, Associé, dûment autorisé ainsi qu'il le déclare;

(ci-après appelée le « Prestataire de services »).

LES PARTIES CONVIENNENT CE QUI SUIT :

1. OBJET DU CONTRAT

La Société retient les services du prestataire de services pour la réalisation du mandat suivant : **Examen externe – Déploiement et stabilisation - Projet CASA L2** selon les modalités décrites à l'annexe DESCRIPTION DES BESOINS.

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

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

Le présent contrat constitue la seule entente intervenue entre les parties et toute autre entente non reproduite au présent contrat est réputée nulle et sans effet. En cas d'incompatibilité, les stipulations du présent contrat auront préséance.

3. REPRÉSENTANTS DES PARTIES

La Société, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne monsieur Éric Ducharme, Président-directeur général, pour la représenter à titre de gestionnaire de contrat. Si un remplacement était rendu nécessaire, la Société en avisera le prestataire de services dans les meilleurs délais.

De plus, pour toutes problématiques liées à l'application des termes du contrat, la Société désigne monsieur Marc-André Toupin, Directeur de la gestion et de la conformité contractuelles pour la représenter. Vos demandes doivent être formulées à contrats@saaq.gouv.qc.ca.

De même, le prestataire de services désigne monsieur David Trudel, MBA, Associé, pour le représenter. Si un remplacement était rendu nécessaire, le prestataire de services devra en aviser la Société dans les meilleurs délais.

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

4. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat débute à sa signature pour se terminer le 31 juillet 2023.

5. MONTANT DU CONTRAT

La Société s'engage à verser au prestataire de services la somme forfaitaire de deux cent soixante-dix mille dollars (**270 000 \$**) pour l'exécution complète et entière des obligations prévues au présent contrat, sans autres frais, coûts ou dépens que ce soit et conformément aux modalités prévues à la clause MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT.

Bien qu'elles ne soient pas prévues, les dépenses relatives aux déplacements seront chargées au prix coutant, jusqu'à concurrence de 5% des honoraires du mandat, soit un maximum de 13'500\$. Avant d'encourir ces dépenses, celles-ci seront pré-approuvées par les responsables du mandat de la Société.

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

6. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

Le prestataire de services devra présenter à la Société, selon le calendrier de paiements proposé, une facture contenant de façon générale l'information suivante : le numéro de contrat, le numéro de commande d'achat, les activités structurantes réalisées, les livrables produits et les heures travaillées.

La facturation doit correspondre aux modalités prévues au contrat. Les taxes de vente applicables devront apparaître séparément sur les factures.

Calendrier de paiements :

- 31 mai - 30% - \$81 000
- 30 juin - 30% - \$81 000
- 31 juillet - 40% - \$108 000

La facturation devra être acheminée par courriel à comptesapayer@saaq.gouv.qc.ca. Veuillez noter que les factures envoyées par courriel doivent être en format PDF. Chaque PDF ne doit contenir qu'une seule facture. Cependant, un courriel peut contenir plusieurs pièces jointes.

La facturation peut également être transmise par la poste à l'adresse suivante :

SAAQ - Facturation
333, boulevard Jean-Lesage, **D-RC-4**
C.P. 19600, succ. Terminus
Québec (Québec) G1K 8J6

7. LIEU DE RÉALISATION DES TRAVAUX

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

8. RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services sera responsable de tout dommage causé par lui, ses employés, agents, représentants ou sous-contractants dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat, y compris un dommage résultant d'un manquement à un engagement pris en vertu du présent contrat.

Le prestataire de services s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour la Société advenant tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure pris par toute personne en raison de dommages ainsi causés dans la mesure où il est déterminé de façon définitive que les dommages ainsi causés résultent de la négligence grossière ou de la mauvaise

conduite délibérée du prestataire de services dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du présent contrat.

Nonobstant les deux premiers alinéas, la responsabilité du prestataire de services aux termes de ce contrat est limité à 270 000 \$.

9. OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services s'engage envers la Société à exécuter les travaux ou rendre l'ensemble des services décrits au présent contrat, ce qui inclut les travaux ou services qui, bien que non spécifiquement énumérés dans ce document, sont requis suivant la nature du présent contrat;

10. AUTORISATION DE CONTRACTER EXIGIBLE EN COURS DE CONTRAT

En cours d'exécution du présent contrat, dans l'éventualité où le montant de la dépense est inférieur au montant déterminé par le gouvernement au regard de l'obligation de détenir une autorisation de contracter, ce dernier peut obliger le prestataire de services et, dans le cas d'un consortium, les entreprises le composant ainsi que les entreprises parties à un sous-contrat rattaché directement ou indirectement à ce contrat, à obtenir une autorisation de contracter de l'Autorité des marchés publics dans les délais et selon les modalités particulières qu'il aura déterminés.

11. MAINTIEN DE L'AUTORISATION À CONTRACTER

Le prestataire de services doit, le cas échéant, pendant toute la durée du contrat, maintenir son autorisation de contracter accordée par l'Autorité des marchés publics.

Dans le cas où le prestataire de services est un consortium, chacune des entreprises le composant doit également maintenir son autorisation de contracter pendant toute la durée du contrat.

12. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le prestataire de services, tel que stipulé à la clause PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS de l'annexe CONDITIONS GÉNÉRALES, s'engage à **(le prestataire de services doit cocher une des options suivantes)** :

- ☒ ne conserver, à la fin du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel, quel que soit le support, en les retournant à la Société dans les 60 jours suivant la fin du contrat et à remettre à la Société une attestation écrite indiquant que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents.
- ☐ procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels en se conformant à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives que

lui remettra la Société, le cas échéant, et transmettre à celui-ci, dans les 60 jours suivant la fin du contrat, l'Attestation de destruction des renseignements personnels, signée par une personne autorisée qu'il aura désignée à cette fin.

- ☐ confier la destruction des renseignements personnels à une entreprise spécialisée dans la récupération de ce type de renseignements personnels en se conformant à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives de la Société le cas échéant. Le prestataire de services devra alors, dans les 60 jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre à la Société l'Attestation de destruction des renseignements personnels, signée par le responsable autorisé de cette entreprise.

13. MODE AMIABLE DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

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

14. DÉFAUT D'EXÉCUTION DU CONTRAT

Le prestataire de services inscrit au registre des entreprises non admissibles (RENA) est, sous réserve d'une permission du Conseil du trésor, réputé en défaut d'exécuter ce contrat au terme d'un délai de 60 jours suivant la date de son inadmissibilité.

Le ministre peut, dans les 30 jours suivant la notification de l'inadmissibilité et pour un motif d'intérêt public, demander au Conseil du trésor de permettre la poursuite de l'exécution du contrat. Le Conseil du trésor pourra notamment assortir sa permission de conditions dont celle demandant que le prestataire de services soit soumis, à ses propres frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement. Par contre, la permission du Conseil du trésor n'est pas requise lorsqu'il s'agit de se prévaloir d'une garantie découlant du contrat.

Un prestataire de services qui ne peut poursuivre l'exécution d'un contrat public en application du premier alinéa de l'article 21.3.1 de la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1) est réputé en défaut d'exécuter ce contrat.

15. SOUS-CONTRAT

Le prestataire de services s'engage envers la Société à ne sous-contracter d'aucune façon que ce soit dans la réalisation du présent contrat. Le recours à d'autres cabinets de PricewaterhouseCoopers est autorisé, mais PricewaterhouseCoopers S.R.L/S.E.N.C.R.L. demeurent les seuls responsables des services et des produits livrables.

16. ÉVALUATION ET ACCEPTATION DES TRAVAUX

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

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

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

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

17. REMISE DES DOCUMENTS ET DU MATÉRIEL

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

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

Une copie des travaux peut être conservée par le prestataire de services dans ses archives.

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

18. MODIFICATION DU CONTRAT

La Société se réserve le droit de modifier unilatéralement, au moyen d'un avis écrit, la tâche confiée au prestataire de services, sans changer la nature du contrat. Si la modification a pour effet d'augmenter ou de réduire la tâche confiée au prestataire de services, le délai d'exécution et la rémunération du prestataire de services seront modifiés en conséquence, par avenant au présent contrat, à la suite d'une négociation entre les deux parties.

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

19. COMMUNICATIONS

Tout avis exigé en vertu du présent contrat, pour être valide et lier les parties, doit être donné par écrit et être transmis par un moyen permettant de prouver la réception à un moment précis, aux coordonnées suivantes :

- Pour la Société :

Monsieur Éric Ducharme
Président-directeur général
Société de l'assurance automobile du Québec
333, boulevard Jean-Lesage, Nord 6-2
Québec (Québec) G1K 8J6
Téléphone : 418 528-4320
Courriel : eric.ducharme@saaq.gouv.qc.ca

- Pour le prestataire de services :

Monsieur David Trudel, MBA
Associé
Stratégie des technologies et Transformation
PricewaterhouseCoopers Associés
Représentant autorisé de Pricewaterhousecoopers S.R.L. / S.E.N.C.R.L.
1250, boulevard René-Lévesque Ouest
Bureau 2500
Montréal (Québec) H3B 4Y1
Téléphone : 514 679-6218
Courriel : david.trudel@pwc.com

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

EN FOI DE QUOI, les parties ont signé aux dates indiquées ci-dessous :

à Québec

à Montréal

le

le

1 mai 2023

par

par

Éric Ducharme
Président-directeur général

David Trudel
Associé

**SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE
AUTOMOBILE DU QUÉBEC**

**PRICEWATERHOUSECOOPERS
S.R.L / S.E.N.C.R.L.**

à Québec

le

1er mai 2023

par

Pierre Rodrigue
Sous-ministre et dirigeant principal de
l'information

**MINISTRE DE LA CYBERSÉCURITÉ ET
DU NUMÉRIQUE**

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

1. LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT

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

2. ATTESTATION DE REVENU QUÉBEC

Avant la signature du contrat de gré à gré, tout prestataire de services ayant un établissement au Québec doit transmettre à la Société une attestation valide délivrée par l'Agence du Revenu du Québec, nommée « Attestation de Revenu Québec ».

Dans le cas d'un consortium, chacune des entreprises le composant ayant un établissement au Québec doit transmettre à la Société, avant la signature du contrat, une « Attestation de Revenu Québec ».

Un prestataire de services qui transmet une attestation de Revenu Québec contenant des renseignements faux ou inexacts, qui produit pour lui-même l'attestation d'un tiers ou qui déclare faussement qu'il ne détient pas l'attestation requise, commet une infraction.

De plus, commet une infraction quiconque aide une personne, par un acte ou une omission, à contrevenir aux dispositions du paragraphe précédent ou, par un encouragement, un conseil, un consentement, une autorisation ou un ordre, l'amène à y contrevenir.

La violation des dispositions des deux paragraphes précédents constitue une infraction pouvant entraîner le paiement d'une amende ainsi qu'une inadmissibilité aux contrats publics.

Un prestataire de services dont l'entreprise est immatriculée au registre des entreprises doit, afin d'obtenir son attestation, utiliser les services électroniques Clic Revenu par l'entremise du service d'authentification du gouvernement du Québec, clic SÉCUR. Ces services sont accessibles sur le site Internet de Revenu Québec à l'adresse suivante :

<https://www.revenuquebec.ca/fr/attestation-de-revenu-quebec/>.

Le prestataire de services qui est une entreprise individuelle et qui n'est pas immatriculé au registre des entreprises doit communiquer avec la Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés de Revenu Québec (téléphone : 418-577-0444 ou 1-800-646-2644) afin d'obtenir son attestation. Les heures d'ouverture des bureaux sont de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 30, du lundi au vendredi.

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

Afin de respecter une exigence de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, un prestataire de services ayant un établissement au Québec qui, durant une période de six (6) mois, emploie 50 personnes ou plus et qui est assujéti au chapitre V du titre II de la Charte de la langue française (RLRQ, chapitre C-11) doit, pour se voir octroyer le présent contrat, posséder l'une ou l'autre des pièces suivantes délivrées par l'Office québécois de la langue française :

- une attestation d'inscription émise depuis moins de 18 mois;
- une attestation d'application d'un programme de francisation;
- un certificat de francisation.

En conséquence, tout prestataire de services visé doit fournir avant la signature du contrat le document exigé faisant foi du respect de cette exigence.

Le prestataire de services dont le nom apparaît sur la liste des entreprises non conformes au processus de francisation établie par l'Office québécois de la langue française ne peut se voir octroyer un contrat public.

Dans le cas d'un consortium, les règles prévues au présent article s'appliquent à chacun des membres du consortium.

Pour tout renseignement complémentaire, communiquez avec l'Office québécois de la langue française (téléphone : (514) 873-6565 ou 1 (888) 873-6202) ou consultez la rubrique « Administration publique » de son site Internet à l'adresse suivante : <http://www.oqlf.gouv.qc.ca/>.

4. DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ RELATIVEMENT À L'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT DE GRÉ À GRÉ

Avant la signature du contrat de gré à gré, tout prestataire de services doit produire le formulaire DÉCLARATION CONCERNANT LES ACTIVITÉS DE LOBBYISME EXERCÉES AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ RELATIVEMENT À L'ATTRIBUTION D'UN CONTRAT DE GRÉ À GRÉ dûment rempli et signé, ce dernier déclare notamment qu'au sens de la *Loi sur la transparence et l'éthique en matière de lobbyisme* (RLRQ, chapitre T-11.011) et des avis émis par le Commissaire au lobbyisme :

- que personne n'a exercé pour son compte, que ce soit à titre de lobbyiste d'entreprise, de lobbyiste d'organisation ou de lobbyiste-conseil, des activités de lobbyisme, préalablement à la déclaration;
- ou

- que des activités de lobbying ont été exercées pour son compte et qu'elles l'ont été en conformité avec cette loi, avec ces avis, ainsi qu'avec le *Code de déontologie des lobbyistes* (RLRQ, chapitre T-11.011, r.2).

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

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

Par contre, le Conseil du trésor peut, lors de circonstances exceptionnelles, permettre à un organisme public ou à un organisme visé à l'article 7 de la Loi sur les contrats des organismes publics (chapitre C-65.1) de conclure un contrat avec une entreprise inadmissible aux contrats publics ou permettre à une entreprise de conclure un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec un sous-contractant inadmissible aux contrats publics. Le Conseil du trésor peut assortir cette permission de conditions, notamment celle que l'entreprise ou le sous-contractant inadmissible soit soumis, à ses frais, à des mesures de surveillance et d'accompagnement.

En outre, lorsqu'un organisme public ou un organisme visé à l'article 7 constate qu'il y a urgence et que la sécurité des personnes ou des biens est en cause, le dirigeant de cet organisme peut permettre de conclure un contrat avec une entreprise inadmissible aux contrats publics ou permettre à une entreprise de conclure un sous-contrat rattaché directement à un contrat public avec un sous-contractant inadmissible aux contrats publics. Le dirigeant de l'organisme doit toutefois en aviser par écrit le président du Conseil du trésor dans les 15 jours.

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

6. COLLABORATION

Le prestataire de services s'engage à collaborer entièrement avec la Société dans l'exécution du contrat en découlant et à tenir compte de toutes les instructions et recommandations de la Société relatives à la façon de préparer et d'exécuter le travail confié.

7. VÉRIFICATION

Les demandes de paiement découlant de l'exécution du présent contrat pourront faire l'objet d'une vérification par la Société.

8. CESSION DE CONTRAT

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

9. LIEN D'EMPLOI

Le prestataire de services est la seule partie patronale à l'égard de l'ensemble du personnel qu'il affecte à l'exécution du présent contrat et il devra en assumer tous les droits, obligations et responsabilités.

10. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

Aux fins de la présente clause, on entend par « Attestation d'habilitation sécuritaire » : une lettre ou un certificat émis par un corps policier (municipal, provincial ou fédéral) démontrant qu'une personne possède ou non un dossier d'habilitation sécuritaire (casiers judiciaires et antécédents judiciaires, liens avec le milieu criminel et solvabilité) conforme.

Chaque ressource proposée par le prestataire de services et par ses sous-contractants, ne doit pas avoir été déclarée coupable, dans les cinq (5) dernières années précédant la date de prise d'effet du contrat, d'une infraction pénale ou criminelle concernant les infractions ayant un lien avec l'objet du présent mandat, à moins d'en avoir obtenu le pardon ou la réhabilitation. Sont notamment considérés incompatibles avec les activités que la ressource sera appelée à réaliser dans le cadre du mandat, les actes criminels et les infractions figurant à l'annexe ACTES CRIMINELS ET INFRACTIONS AYANT UN LIEN AVEC L'OBJET DU MANDAT. Le tout conformément à l'article 18.2 de la Charte des droits et libertés de la personne.

Le prestataire de services n'a pas à transmettre à la Société l'attestation d'habilitation sécuritaire de sa ressource. Il a toutefois la responsabilité de s'assurer de la conformité et de la validité de l'attestation pendant toute la durée du contrat. Pour être valide, l'attestation ne doit pas avoir été émise plus de 12 mois avant la date d'entrée en fonction de la ressource. Le prestataire de services doit attester de la conformité et de la validité de l'habilitation sécuritaire en transmettant à la Société le formulaire [ATTESTATION DE LA VALIDITÉ ET DE LA CONFORMITÉ DE L'HABILITATION SÉCURITAIRE](#) avant l'entrée en fonction de la ressource. La Société se réserve le droit de demander au prestataire de services de lui fournir une copie de l'attestation pour validation. Cependant, le prestataire de services doit aviser la Société dans les plus brefs délais, de tout événement pouvant entraîner une modification au résultat de l'habilitation sécuritaire obtenue préalablement à l'entrée en fonction de la ressource.

Toutes les exigences prévues à la présente clause s'appliquent également aux ressources de remplacement et devront être respectées tout au long du contrat. Le prestataire de services est tenu d'informer préalablement les personnes concernées de ces exigences et de recueillir auprès d'elles les renseignements et autorisations nécessaires à la vérification et à la communication des résultats à la Société.

Le prestataire de services assume tous les frais inhérents à l'émission des attestations d'antécédents judiciaires.

Le prestataire de services s'engage à prendre les mesures nécessaires pour que chacun de ses employés affectés à l'exécution du contrat certifie que tout renseignement obtenu à la suite de son affectation à l'exécution du contrat n'est pas divulgué ou porté à la connaissance de qui que ce soit et qu'il n'utilise pas ces renseignements pour son avantage personnel.

Si le prestataire de services ne répond pas à ces exigences, la Société se réserve le droit de résilier le contrat tel que prévu à la clause RÉSILIATION DU CONTRAT.

11. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

DÉFINITION

Aux fins du présent contrat, on entend par « renseignement personnel » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

OBLIGATION DU PRESTATAIRE DE SERVICES

Le prestataire de services adjudicataire s'engage envers la Société à respecter chacune des dispositions applicables aux renseignements personnels ci-dessous énumérées, que ces renseignements lui soient communiqués dans le cadre de l'exécution du contrat ou soient générés à l'occasion de sa réalisation. Ainsi, le prestataire de services doit :

- 1) informer son personnel des règles prévues à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès) (RLRQ, chapitre A-2.1) et notamment, mais non limitativement, de celles prévues aux articles 53 à 60.1, 62, 64 à 67.2, 83, 89 et 158 à 164 ainsi que des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente;
- 2) rendre accessibles les renseignements personnels, au sein des membres de son personnel, uniquement à ceux qui ont qualité pour les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
- 3) faire signer aux membres de son personnel, préalablement à l'accès à des renseignements personnels, des engagements au respect de la confidentialité de ces renseignements, selon le formulaire « Engagement de confidentialité » joint en annexe, les transmettre aussitôt à la Société et s'assurer du respect de ces engagements;
- 4) ne communiquer les renseignements personnels, sans le consentement de la personne concernée, à qui que ce soit, sauf dans le cadre d'un sous-contrat et selon les modalités prévues au paragraphe 14 de la présente clause;
- 5) soumettre à l'approbation de la Société le formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels de la personne concernée;

- 6) utiliser les renseignements personnels uniquement pour la réalisation du contrat;
- 7) recueillir un renseignement personnel au nom de la Société dans les seuls cas où cela est nécessaire à la réalisation du contrat et informer préalablement toute personne visée par cette cueillette de l'usage auquel ce renseignement est destiné, ainsi que des autres éléments mentionnés à l'article 65 de la Loi sur l'accès;
- 8) prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels, notamment celles prévues aux politiques, directives et autres règles de sécurité applicables à l'information gouvernementale et identifiées par la Société, à toutes les étapes de la réalisation du contrat et, le cas échéant, prendre les mesures identifiées dans le présent contrat;
- 9) au moment de la signature du contrat, faire un choix parmi les trois options suivantes soit :
 - ne conserver, à la fin du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel, quel que soit le support, en les retournant à la Société dans les 60 jours suivant la fin du contrat et remettre à la Société une attestation écrite que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents;
 - procéder, à ses frais, à la destruction des renseignements personnels en se conformant à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives que lui remettra la Société, le cas échéant, et transmettre à celle-ci, dans les 60 jours suivant la fin du contrat, l'Attestation de destruction des renseignements personnels, signée par une personne autorisée qu'il aura désignée à cette fin;
 - confier la destruction des renseignements personnels à une entreprise spécialisée dans la récupération de ce type de renseignements, laquelle doit s'engager contractuellement à se conformer à la fiche d'information sur la destruction des documents contenant des renseignements personnels de la Commission d'accès à l'information du Québec ainsi qu'aux directives de la Société le cas échéant. Le prestataire de services devra alors, dans les 60 jours suivant la fin du contrat de récupération, remettre à la Société l'Attestation de destruction des renseignements personnels, signée par le responsable autorisé de cette entreprise;
- 10) informer la Société, dans les plus brefs délais, de toute violation ou tentative de violation par toute personne des obligations prévues à la présente disposition ou de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels;
- 11) fournir, à la demande de la Société, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et donner accès à toute personne désignée par la Société à la documentation, aux systèmes, aux données et aux lieux physiques relatifs au présent contrat afin de s'assurer du respect des présentes dispositions;
- 12) se conformer aux objectifs et aux exigences de sécurité de l'information définis par la Société;
- 13) obtenir l'autorisation écrite de la Société avant de communiquer ou de transférer quelque donnée que ce soit, même à des fins techniques, hors du Québec;
- 14) lorsque la réalisation du contrat est confiée, en tout ou en partie, à un sous-contractant et qu'elle comporte la communication de renseignements personnels par le prestataire de services au sous-contractant ou la cueillette de renseignements personnels par le sous-contractant :

- i) soumettre à l'approbation de la Société la liste des renseignements personnels qui seront communiqués au sous-contractant ou recueillis par lui;
- ii) conclure un contrat avec le sous-contractant stipulant les mêmes obligations que celles prévues à la présente disposition;
- iii) exiger du sous-contractant qu'il s'engage à ne conserver, à l'expiration du sous-contrat, aucun document contenant un renseignement personnel, quel qu'en soit le support, et à remettre au prestataire de services, dans les 60 jours suivant la fin de ce sous-contrat, un tel document.

Dans l'éventualité où le sous-contractant est en défaut de respecter ses obligations relatives à la protection des renseignements personnels, la Société se réserve le droit de résilier le contrat intervenu avec le prestataire de services. Pour ce faire, la Société doit adresser un avis écrit de résiliation au prestataire de services. La résiliation prendra effet de plein droit à la date de réception de cet avis par le prestataire de services;

- 15) le cas échéant, transmettre de façon sécuritaire tout document contenant des renseignements personnels, dans le respect des directives et politiques gouvernementales, de même que des règlements et lois applicables, notamment la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (RLRQ, chapitre C 1.1).

12. REMBOURSEMENT DE LA DETTE FISCALE

L'article 31.1.1 de la Loi sur l'administration fiscale (RLRQ, chapitre A-6.002) et l'article 53 de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (LFPPA) (RLRQ, chapitre P-2.2) s'appliquent lorsque le prestataire de services est redevable d'un montant exigible en vertu d'une loi fiscale ou de la LFPPA. Ainsi, la Société pourra transmettre tout ou partie du montant payable en vertu du présent contrat au ministre du Revenu, à sa demande, afin que ce montant soit affecté au paiement de cette dette.

13. COMPUTATION DES DÉLAIS

Aux fins de la computation des délais fixés au contrat visé par le présent contrat, lorsqu'un délai prévu pour remplir une obligation expire un jour férié, cette obligation pourra être valablement remplie le premier jour ouvrable suivant. Aux fins du présent paragraphe, le samedi est assimilé à un jour férié, de même que le 2 janvier et le 26 décembre.

14. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE

Les travaux réalisés par le prestataire de services en vertu du présent contrat, y compris tous les accessoires, qui seront remis à la Société, deviendront sa propriété entière et exclusive et elle pourra en disposer à son gré, sous réserve des dispositions relatives aux droits d'auteur indiquées ci-après, s'il y a lieu.

Les biens livrables que le prestataire de service fournis sont destinés uniquement à l'usage de la Société et à son bénéfice aux fins établies dans le présent contrat.

15. DROITS D'AUTEUR

Licence

Le prestataire de services accorde à la Société une licence non exclusive transférable et irrévocable lui permettant de reproduire, adapter, publier, communiquer au public par quelque moyen que ce soit, traduire, exécuter ou représenter en public le ou les document(s) réalisé(s) en vertu du contrat pour toutes fins jugées utiles par la Société.

Cette licence est accordée sans limite territoriale et limite de temps.

Toute considération pour la licence de droits d'auteur consentie en vertu du présent contrat est incluse dans la rémunération prévue.

Garanties

Le prestataire de services garantit à la Société qu'il détient tous les droits lui permettant de réaliser le présent contrat et, notamment, d'accorder la licence de droits d'auteur prévue au présent article et se porte garant envers la Société contre tous recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

Le prestataire de services s'engage à prendre fait et cause et à indemniser la Société de tous recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

16. REMPLACEMENT D'UNE PERSONNE-RESSOURCE

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

Dans un tel cas, la Société peut :

- soit accepter le changement si la ressource proposée est équivalente à celle initialement identifiée et si le prestataire de services assume le transfert des connaissances;
- soit refuser le changement, si elle juge que la ressource proposée n'est pas équivalente à celle initialement proposée et obliger le prestataire de services à poursuivre avec la ressource initiale, à défaut de quoi, le contrat est résilié.

17. APPLICATION DE LA TPS ET DE LA TVQ

Les services requis et payés par la Société de l'assurance automobile du Québec, avec les deniers publics pour son utilisation propre, sont assujettis aux taxes de vente applicables (taxe de vente du Québec (TVQ) et taxe sur les produits et services (TPS) ou, le cas échéant, taxe de vente harmonisée (TVH)) et, par conséquent, ces taxes doivent être facturées.

18. PAIEMENT

L'organisme public assujetti à l'application du Règlement sur le paiement d'intérêts aux fournisseurs du gouvernement (RLRQ, chapitre C-65.1, r.8) ou le ministre règle les demandes de paiement conformément à ce règlement.

Le paiement s'effectuera selon les modalités de paiement établies dans le présent contrat. Après vérification, la Société verse les sommes dues au prestataire de services dans les 30 jours qui suivent la date de réception de la facture accompagnée de tous les documents requis. Les taxes de vente applicables devront apparaître séparément sur les factures.

La Société se réserve le droit de procéder à toute vérification des demandes de paiement déjà acquittées.

19. INSPECTION

La Société se réserve le droit de faire inspecter, par des personnes dûment autorisées, sans préavis nécessaire mais à des heures normales, le travail relié aux services rendus par le prestataire de services. Celui-ci sera tenu de se conformer sans délai aux exigences et aux directives qui lui seront données à la suite de ces inspections dans la mesure où elles se situent dans le cadre du contrat.

Toute inspection ainsi effectuée ne dégage pas pour autant le prestataire de services de sa responsabilité à l'égard de la réalisation finale de l'objet du contrat.

20. REGISTRE

Le prestataire de services devra tenir un registre des dépenses encourues dans l'exécution du présent contrat ainsi que des heures consacrées à l'exécution du contrat avec mention de l'utilisation qui en a été faite par les membres de son personnel si le contrat prévoit une rémunération à taux.

La Société pourra inspecter et vérifier ce registre à tout moment convenant aux parties au contrat et le prestataire de services devra faciliter ces inspections ou vérifications.

21. CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le prestataire de services doit éviter toute situation qui mettrait en conflit soit son intérêt propre, soit d'autres intérêts, notamment, mais sans limiter la généralité de ce qui précède, l'intérêt d'une de ses ressources, d'une de ses filiales ou d'une personne liée; dans le cas d'un consortium, l'intérêt d'une des constituantes par rapport à l'intérêt de la Société. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le prestataire de services doit immédiatement en informer la Société qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au prestataire de services comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

La présente clause ne s'applique pas à un conflit pouvant survenir sur l'interprétation ou l'application du présent contrat.

Pour l'application de la présente clause, l'expression « personne liée » ne s'applique qu'à une personne morale à capital-actions et à une société en nom collectif, en commandite ou en participation. Elle signifie, lorsqu'il s'agit d'une personne morale, ses administrateurs et, s'il y a lieu, ses autres dirigeants et ses actionnaires détenant 10 % ou plus des actions donnant plein droit de vote et, lorsqu'il s'agit d'une société en nom collectif, en commandite ou en participation, ses associés et, s'il y a lieu, ses autres dirigeants.

22. CONFLIT DE TRAVAIL

Le prestataire de services ne sera pas tenu responsable des délais ou retards dans l'exécution du contrat occasionné par une grève des employés de la Société ou du gouvernement du Québec ou d'un lock-out déclaré par eux ou encore advenant que les locaux mis à la disposition du prestataire de services deviennent inutilisables par suite d'un sinistre quelconque.

Toutefois dans de tels cas, la Société ne versera aucun montant au prestataire de services tant que durera ce délai ou retard, tout paiement étant conditionnel à l'accomplissement des obligations du prestataire de services.

23. ÉTHIQUE ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

Le prestataire de services s'engage à observer les règles contenues dans le document « [Guide à l'intention des consultants qui accomplissent un mandat à la Société de l'assurance automobile du Québec](#) » disponible sur le site Internet de la Société.

Il s'engage également à ce que son personnel ou sous-contractant, le cas échéant et en conformité avec le présent contrat, lise, observe les règles contenues dans ce document et signe le formulaire [ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ](#) qui doit être remis à la Société avant le début du mandat.

24. ÉVALUATION DE RENDEMENT DU CONTRACTANT

Le gestionnaire du contrat de la Société procédera à l'évaluation du rendement du prestataire de services à la fin du contrat. Cette évaluation sera utilisée pour évaluer la qualité des services reçus par la Société.

Dans le cadre du présent contrat, l'entreprise sera évaluée sur la base des éléments retenus pour chacun des facteurs d'évaluation prévu à la section ÉVALUATION DE RENDEMENT. La grille d'évaluation de rendement précise la pondération attribuée à chaque facteur.

25. RÉSILIATION

25.1 RÉSILIATION AVEC MOTIF

La Société se réserve le droit de résilier ce contrat pour l'un des motifs suivants :

- 1) le prestataire de services fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
- 2) le prestataire de services cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;
- 3) le prestataire de services lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations;
- 4) le prestataire de services est déclaré coupable d'une infraction à la *Loi sur la concurrence* (L.R.C. (1985), ch. C-34) relativement à un appel d'offres public ou à un contrat conclu avec une administration publique au Canada sans toutefois avoir encore été inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA);
- 5) Le prestataire de services fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes et conditions qui lui incombent en vertu de la clause CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ.

Pour ce faire, la Société adresse un avis écrit de résiliation au prestataire de services énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 1), le prestataire de services devra remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit à cet avis, à défaut de quoi ce contrat sera automatiquement résilié, la résiliation prenant effet de plein droit à l'expiration de ce délai. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 2), 3) ou 4), la résiliation prendra effet de plein droit à compter de la date de la réception de l'avis par le prestataire de services. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 5), le contrat est résilié de plein droit sans autre délai et avis.

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de la résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ni indemnité que ce soit, et ce, à la condition qu'il remette à la Société tous les travaux déjà effectués au moment de la résiliation. Si le prestataire de services avait obtenu une avance monétaire, il devra la restituer dans son entier.

Le prestataire de services sera par ailleurs responsable de tous les dommages subis par la Société du fait de la résiliation du contrat.

En cas de poursuite du contrat par un tiers, le prestataire de services devra notamment assumer toute augmentation du coût du contrat pour la Société.

25.2 RÉSILIATION SANS MOTIF

La Société se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il soit nécessaire pour elle de motiver la résiliation.

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

Le prestataire de services aura alors droit aux frais, déboursés et sommes représentant la valeur réelle des services rendus jusqu'à la date de résiliation du contrat, conformément au présent contrat, sans autre compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

ANNEXE DESCRIPTION DES BESOINS

1. DÉFINITION DU MANDAT

La Société vise à conclure un contrat de services professionnels avec un prestataire de services afin d'obtenir un avis externe, sous forme d'examen, dans le cadre du déploiement et stabilisation du projet CASA Livraison 2.

2. PROBLÉMATIQUE

Le 20 février 2023, la SAAQ a déployé la livraison 2 de son projet de transformation numérique CASA/SAAQclic. Cette livraison vise la transformation numérique des activités de mission « Permis de conduire et Immatriculation de véhicules ainsi que celles de Contrôle routier Québec ». Suivant un processus d'appel d'offres, un contrat a été conclu avec l'Alliance « LGS-IBM/SAP ».

L'utilisation du concept de « portes » a été utilisé pour suivre l'avancement des travaux et décider du déclenchement du plan de transition de la livraison 2. Les familles de critères ci-dessous ont été utilisées pour mesurer le niveau de préparation des différentes fonctions de l'organisation.

Familles de critères utilisées :

1. Construction de la solution et de son actif (VPEN)
2. Aspects d'assurance qualité de la solution (VPEN)
3. Activités préparatoires au déploiement – volet technique (VPEN)
4. Activités d'arrimage avec le système de Service d'authentification gouvernementale (SAG) du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) et niveau de préparation de ce dernier
5. Activités préparatoires au déploiement – volet Affaires
 - a. Activités ligne rouge et ligne verte (VPASRR)
 - b. Plan de reprise des activités de l'ASRR (VPASRR)
 - c. Activités du centre de contact (VPSA)
 - d. Activités de la VPCAFCO
 - e. Activités de la VPSMSREE
6. Stratégies de communications internes et externes (VPSMSREE)

C'est à la porte 4 qu'il avait été convenu de confirmer la mise en service de CASA/SAAQclic le 4 janvier en fonction des seuils attendus à ce moment. Ainsi, le 30 novembre 2022 (porte 4), certaines activités des familles 2 et 4 n'ont pas rencontré les seuils attendus. La direction a donc recommandé au conseil d'administration de fixer au 15 février 2023 la date de la mise en service de CASA/SAAQclic. Le 20 janvier 2023 (porte 5), l'ensemble des critères des 6 familles ont atteint les niveaux prédéterminés permettant la mise en service. Le 23 janvier 2023, le comité de direction a confirmé au conseil d'administration la date

du 16 février 2023 pour l'ouverture progressive de CASA/SAAQclic et l'ouverture officielle aux clients le 20 février 2023.

Le 20 février 2023, les équipes de la SAAQ ainsi que celle de l'Alliance ont débuté la phase de « stabilisation » et de « redémarrage des activités opérationnelles ». Le 12 mai 2023 est la date visée de confirmation de l'atteinte des résultats de la phase de stabilisation.

3. PORTÉE ET OBJECTIFS DU MANDAT

Le ministre de la Cybersécurité et du Numérique et la Société de l'assurance automobile du Québec, représentée par son président directeur-général, souhaitent avoir un avis externe, sous forme d'examen, des éléments ci-dessous.

1. Dans un objectif d'amélioration continue et de leçons apprises, identifier, à partir des critères des 6 familles de la porte 5, ou de d'autres critères :

- a. les éléments qui ont fonctionné comme planifiés;
- b. les éléments qui ont créé des difficultés et les pistes d'amélioration qui auraient pu atténuer ces difficultés;
- c. les impacts sur les capacités organisationnelles en terme de services à la clientèle en comparaison à l'année 2022; d. les éléments qui pourraient être qualifiés de « cygne noir - black swan » et donc qui n'auraient pu être prévus.

2. Afin d'officialiser l'atteinte des objectifs attendus de la livraison 2 ainsi que ceux de la phase de stabilisation, examiner si la SAAQ est prête pour le début de l'exploitation « normal » de la solution CASA/SAAQclic, incluant la performance des activités opérationnelles de la SAAQ.

3. Examiner la stratégie associée au plan de passage en production et au plan de transition (services réduits de 14 jours) et confirmer que les analyses face à la stratégie ont été appropriées.

4. BIENS LIVRABLES ATTENDUS

- 31 mai 2023 : Examen préliminaire de l'item 1 et 3
- 19 mai 2023 : Examen préliminaire de l'item 2
- 13 juin 2023 : Rapport final

ANNEXE
ÉVALUATION DE RENDEMENT

Modèle 4

Entreprise : _____

Numéro de contrat : _____

Titre : _____

Date de l'évaluation : _____

	Notes	Pondération	Notes pondérées
Le respect des échéanciers			
Les travaux, services et biens livrables à fournir ont été réalisés dans les délais prescrits	/5	4	
Points forts ou points à améliorer :			
La conformité des livrables et l'atteinte des résultats			
Les travaux, services et biens livrables étaient conformes aux attentes de la Société	/5	5	
Points forts ou points à améliorer :			
Le règlement des situations problématiques et des lacunes observées			
L'entreprise a démontré son ouverture à accueillir les commentaires du représentant de la Société, lorsque requis	/5	1	
Points forts ou points à améliorer :			
La qualité des communications			
Les communications et la collaboration ont été satisfaisantes	/5	2	
Points forts ou points à améliorer :			
Les exigences relatives à la langue française ont été respectées	/5	1	
Points forts ou points à améliorer :			

La gestion du contrat			
La facturation a été réalisée conformément aux modalités énoncées au contrat	/5	2	
Points forts ou points à améliorer :			
Le respect des niveaux de services			
Le gestionnaire du contrat et/ou le chargé de projet a accompli son mandat à la satisfaction de la Société	/5	4	
Points forts ou points à améliorer :			
Le respect du processus de remplacement de ressources			
Les ressources présentées dans la soumission ont été disponibles pour la réalisation du contrat et lorsqu'un remplacement a été requis, celui-ci a fait l'objet de l'approbation de la Société	/5	1	
Points forts ou points à améliorer :			
Note globale	Σ 20		/100

Signature : _____ Date : _____

Échelle de pointage	
Excellent : cette note est accordée pour un facteur lorsque l'entreprise dépasse substantiellement le niveau de qualité recherché.	5/5
Très bon : cette note est accordée pour un facteur lorsque l'entreprise apporte une valeur ajoutée par rapport aux exigences du contrat.	4/5
Satisfaisant : cette note est accordée pour un facteur lorsque l'entreprise répond en tout point aux exigences du contrat.	3/5
Insatisfaisant : cette note est accordée pour un facteur lorsque le rendement de l'entreprise ne répond pas aux exigences du contrat.	0/5

Dans le cas où la Société décide de consigner dans un rapport l'évaluation d'une entreprise dont le rendement est considéré insatisfaisant (procédure de rendement insatisfaisant), la note de zéro est accordée comme note globale pour ce contrat.	
--	--

L'entreprise peut, dans un délai de 30 jours suivant la réception du rapport d'évaluation, transmettre par écrit à la Société de l'assurance automobile du Québec tout commentaire sur ce rapport à l'adresse suivante : gestion.contractuelle@saaq.gouv.qc.ca.