



**CONTRAT DE SERVICE
PERMIS ET IMMATRICULATION**

ENTRE

LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC

ET

[compléter]

**PI16 – [compléter]
1^{er} janvier 2025**

TABLE DES MATIÈRES

ARTICLE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
1.1 Objet du contrat	3
1.2 Documents contractuels	3
1.3 Durée et renouvellement du contrat	4
1.4 Modifications du contrat	4
1.5 Lieu d'exécution du contrat	4
1.6 Représentants des parties et gestionnaires responsables	4
1.7 Cession de contrat.....	5
1.8 Lois applicables	5
1.9 Communications entre les parties	5
1.10 Gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle	5
ARTICLE 2. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU MANDATAIRE	6
ARTICLE 3. HEURES DE SERVICE	7
ARTICLE 4. CONTINUITÉ DES SERVICES	7
ARTICLE 5. LOCAL UTILISÉ	8
ARTICLE 6. MATÉRIEL UTILISÉ	9
6.1 Documents	9
6.2 Équipement informatique	9
6.3 Autres équipements.....	9
6.4 Publicité et marketing	10
6.5 Gestion des communications	10
ARTICLE 7. PERSONNEL DU MANDATAIRE	10
7.1 Dispositions communes	10
7.2 Responsable des opérations et préposés aux permis et à l'immatriculation	13
ARTICLE 8. RÉMUNÉRATION DU MANDATAIRE	14
ARTICLE 9. TAXATION DES SERVICES	14
ARTICLE 10. GESTION DES SOMMES PERÇUES PAR LE MANDATAIRE AU NOM DE LA SOCIÉTÉ .	15
ARTICLE 11. ASSURANCES ET GARANTIE D'EXÉCUTION DU MANDATAIRE	155
ARTICLE 12. RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ	16
12.1 Dispositions générales	16
12.2 Collecte, utilisation et communication de renseignements personnels.....	17
12.3 Engagements particuliers du mandataire relativement aux renseignements personnels.	17
ARTICLE 13. RESPONSABILITÉ DU MANDATAIRE ENVERS LA SOCIÉTÉ	19
ARTICLE 14. VÉRIFICATION DES OPÉRATIONS DU MANDATAIRE.....	19
ARTICLE 15. SANCTIONS POUR MANQUEMENTS AU CONTRAT	20
15.1 Résiliation	20
15.2 Autres sanctions	21
ANNEXE A – INVENTAIRE DES TÂCHES ADMINISTRATIVES DU MANDATAIRE.....	233
ANNEXE B – [COMPLÉTER AU BESOIN]	27
ANNEXE C – [COMPLÉTER AU BESOIN]	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.8

CONTRAT DE SERVICE**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* (RLRQ, c. S-11.011), ayant son siège au 333, boul. Jean-Lesage, C. P. 19600, Québec (Québec) G1K 8J6, agissant par madame Laura Lizotte, directrice générale du réseau des mandataires, dûment autorisée,

ci-après appelée la « Société »;

ET

[compléter], personne morale légalement constituée dont le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) est **[compléter]**, ayant son siège au **[compléter]**, agissant par **[compléter]**, **[compléter]**, dûment autorisé,

ci-après appelée le « Mandataire ».

LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :**ARTICLE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES****1.1 OBJET DU CONTRAT**

Par le présent contrat, la Société autorise le Mandataire à effectuer pour son compte, au point de service **[compléter]** dont l'adresse est prévue à la clause 1.5, les opérations relatives :

- 1° aux permis de conduire et à l'immatriculation des véhicules routiers;
- 2° à d'autres services fournis dans les centres de services de la Société.

Le Mandataire s'engage à effectuer les opérations visées ci-dessus, qui sont prévues dans les manuels de procédures de la Société et dont plusieurs sont également indiquées à l'annexe C.

1.2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Mandataire s'engage à respecter, outre les clauses du présent acte, les conditions prévues par tous les documents d'appels d'offres et de soumissions, y compris les documents explicatifs transmis à la Société après l'ouverture de ces dernières. En cas de divergence entre ces documents et le présent acte, ce dernier prévaut.

1.3 DUREE ET RENOUVELLEMENT DU CONTRAT

- 1.3.1** Le contrat débute le 1^{er} janvier [compléter] et se termine le [compléter].
- 1.3.2** Par la suite, il se renouvelle automatiquement pour une période d'un an, sauf préavis contraire de l'une ou l'autre des parties, transmis par écrit au moins quatre-vingt-dix jours avant la date de renouvellement.
- 1.3.3** Une partie peut à tout moment mettre fin au présent contrat en transmettant à l'autre partie un préavis écrit d'au moins cent quatre-vingts jours. Le non-respect du délai de préavis entraîne, selon le cas, l'une des pénalités suivantes :
- 5 000 \$ en cas de préavis de plus de quatre-vingt-dix jours, mais de moins de cent quatre-vingts jours;
 - 10 000 \$ en cas de préavis de quarante-cinq à quatre-vingt-dix jours;
 - 15 000 \$ en cas de préavis de moins de quarante-cinq jours.

Ce préavis n'est pas nécessaire en cas de résiliation du contrat par la Société pour les motifs prévus à l'article 15.

1.4 MODIFICATIONS DU CONTRAT

Toute modification au contrat doit faire l'objet d'une entente écrite entre les représentants autorisés des parties.

Toutefois, la Société peut modifier l'annexe C en adressant au Mandataire un avis écrit qui indique la date de prise d'effet de la modification.

1.5 LIEU D'EXECUTION DU CONTRAT

- 1.5.1** Les services à la clientèle prévus par le présent contrat sont fournis à l'adresse suivante :

[compléter]

- 1.5.2** Au moins quatre places de stationnement par poste de travail affecté aux services à la clientèle doivent être offertes à celle-ci à proximité du lieu d'exécution du contrat.

1.6 REPRESENTANTS DES PARTIES ET GESTIONNAIRES RESPONSABLES

- 1.6.1** Les représentants autorisés sont les personnes nommées par les parties pour régler en leur nom toute question relative au contrat.

La Société désigne madame Laura Lizotte, directrice générale du réseau des mandataires, dont l'adresse est le 333, boulevard Jean-Lesage, C. P. 19600, secteur E-3-10, (Québec) G1K 8J6, et le Mandataire désigne [compléter], comme représentants autorisés.

- 1.6.2** Les gestionnaires responsables sont les personnes nommées par les parties pour veiller à l'application du présent contrat. Pour le Mandataire, le gestionnaire responsable est chargé, notamment, de planifier, d'organiser et de diriger ses activités afin d'assurer la réalisation du mandat.

La Société désigne madame Laura Lizotte, directrice générale du réseau des mandataires, et le Mandataire désigne [compléter], comme gestionnaires responsables.

- 1.6.3** Lorsqu'une partie remplace un représentant autorisé ou un gestionnaire responsable, elle communique par écrit le nom du remplaçant au représentant autorisé de l'autre partie dans les meilleurs délais.

1.7 CESSIION DE CONTRAT

Les droits et obligations du Mandataire prévus par le présent contrat ne peuvent être cédés, en tout ou en partie, sans le consentement préalable de la Société, donné par écrit.

Les droits et obligations de la Société peuvent, pour leur part, être cédés en tout ou en partie à un ministère ou à un autre organisme du gouvernement du Québec sans le consentement du Mandataire.

1.8 LOIS APPLICABLES

Le contrat est régi par le droit applicable au Québec. En cas de contestation, les tribunaux du Québec sont seuls compétents.

1.9 COMMUNICATIONS ENTRE LES PARTIES

- 1.9.1** La Société fournit au Mandataire tous les renseignements nécessaires à l'exécution de son mandat. En particulier, elle l'informe, par courrier électronique ou autrement, des modifications apportées aux politiques, procédures et autres normes qu'il est tenu d'appliquer.

- 1.9.2** Sauf dispositions contraires, tout avis exigé en vertu du présent contrat doit, pour être valide, être donné par écrit. Il doit être soit remis en mains propres, soit transmis par tout moyen permettant d'en prouver la transmission ou la réception.

1.10 GESTION DES PLAINTES ET DES COMMENTAIRES DE LA CLIENTELE

- 1.10.1** Les plaintes et commentaires de la clientèle concernant un service prévu par le présent contrat doivent directement être adressés à la Société ou réacheminés par le Mandataire à la Société suivant les modalités établies par cette dernière.

- 1.10.2** Les parties coopèrent dans la recherche des faits et des éléments de preuve se rapportant à une plainte ou un commentaire. Notamment, sur demande de la Société, le Mandataire a l'obligation de lui fournir tout élément d'information se rapportant à la plainte ou au commentaire qui est en sa possession, quel que soit le support sur lequel il se trouve.

ARTICLE 2. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU MANDATAIRE

2.1 Le mandataire est tenu d'accomplir le mandat avec prudence et diligence. Il doit également agir avec honnêteté et loyauté dans le meilleur intérêt de la Société et éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et celui de la Société.

2.2 Le Mandataire applique :

- 1° les procédures définies dans les manuels de procédures de la Société ainsi que ses autres normes et directives;
- 2° les procédures définies dans le manuel des procédures de l'Agence du revenu du Québec;
- 3° les règles du *Code de la sécurité routière* (RLRQ, c. C-24.2) liées à l'exécution du présent contrat.

Les normes ci-dessus ainsi que les formulaires et la documentation nécessaires à l'exécution du présent mandat sont accessibles sur le site intranet de la Société réservé aux mandataires en permis et immatriculation. Toute modification qui leur est apportée est indiquée sur le site.

2.3 Les services à la clientèle fournis par le Mandataire doivent être d'une qualité comparable à celle des services offerts par la Société. Ils doivent satisfaire aux normes de prestation de services à la clientèle énoncées dans la « Déclaration de services aux clients » de la Société, disponible sur le site intranet de la Société réservé aux mandataires en permis et en immatriculation.

Il appartient au Mandataire de démontrer au gestionnaire responsable désigné par la Société que ces normes sont respectées. À cette fin, le Mandataire met en place divers moyens soumis à l'approbation dudit gestionnaire.

2.4 Le Mandataire transmet à la Société, selon les délais et modalités prévus dans les procédures émises par cette dernière, les documents exigés de la clientèle ou délivrés par le Mandataire dans le cours de ses opérations quotidiennes.

2.5 Le Mandataire est responsable de l'organisation de son travail.

Il doit, notamment, obtenir à ses frais tous les permis et autres autorisations nécessaires à l'exécution du contrat, y compris ceux qu'exigent les travaux d'aménagement qui doivent être effectués dans le cadre de celui-ci.

2.6 Le Mandataire s'engage à respecter les droits d'auteur sur les documents, les programmes d'ordinateur et les autres œuvres que la Société met à sa disposition dans le cadre de son mandat et à en indiquer la provenance.

ARTICLE 3. HEURES DE SERVICE

- 3.1** Le Mandataire est tenu d'offrir les services prévus par le présent contrat durant un minimum de [compléter] heures par semaine.

Sur demande écrite de la Société, laquelle doit être communiquée au Mandataire dès que possible, lorsque des situations particulières le justifient, telles qu'un achalandage supérieur à la normale ou une difficulté technique avec l'équipement fourni par la Société ou avec son système informatique, le Mandataire est également tenu d'offrir les services durant des heures supplémentaires pour une période donnée.

- 3.2** L'horaire du Mandataire est celui auquel il s'est engagé dans son document de soumission ou, à défaut, sur le formulaire prévu à cette fin, sous réserve de modifications convenues avec le gestionnaire responsable désigné par la Société, sur demande écrite présentée par le Mandataire au moins un mois avant la date souhaitée pour leur prise d'effet.

Lorsque le changement à l'horaire est dû à une demande de la Société d'offrir les services durant des heures supplémentaires, l'horaire est convenu entre les gestionnaires responsables des parties avant la prise d'effet de cette demande.

- 3.3** Pendant les heures de service, le Mandataire dispense la totalité des services prévus par le présent contrat, à moins d'entente écrite avec le gestionnaire responsable désigné par la Société.
- 3.4** Pendant les heures de service, le Mandataire doit offrir à la clientèle la possibilité d'accéder à la totalité des services prévus par le présent contrat sur prise de rendez-vous. Les modalités relatives à l'usage d'une plateforme de prise de rendez-vous et aux cibles que le Mandataire doit atteindre lui sont communiquées par le gestionnaire responsable de la Société.

ARTICLE 4. CONTINUITÉ DES SERVICES

- 4.1** Le Mandataire temporairement incapable d'accomplir ses fonctions doit immédiatement en aviser la Société.

La portion forfaitaire de sa rémunération, prévue à la clause 8.2, est réduite en proportion de la durée de l'interruption du service, laquelle est calculée en heures, sauf si l'interruption :

- 1° est due à une difficulté technique avec l'équipement fourni par la Société ou à son système informatique;
- 2° est nécessaire afin que les membres du personnel du Mandataire puissent mettre à jour leurs connaissances à la demande de la Société.

- 4.2** Sauf dans les cas prévus au second alinéa de la clause 4.1, lorsque le Mandataire ne peut reprendre l'exécution normale de ses fonctions au bout de cinq jours ouvrables, il est réputé avoir mis fin au présent contrat conformément à la clause 1.3.3, à moins d'entente écrite avec le gestionnaire responsable désigné par la Société.
- 4.3** Lorsque la Société planifie une interruption de son système informatique, elle tient compte des nécessités du service à la clientèle et transmet au Mandataire un préavis écrit d'au moins 30 jours avant la date prévue d'interruption, afin de lui permettre de réorganiser l'horaire des services.

ARTICLE 5. LOCAL UTILISÉ

- 5.1** Il incombe au Mandataire de s'assurer que le local utilisé pour exécuter son mandat :
- 1° est conforme aux prescriptions municipales et aux règlements de zonage en vigueur;
 - 2° satisfait aux normes d'accessibilité aux personnes handicapées applicables aux bâtiments occupés par la Société;
 - 3° comporte, à l'intérieur et à l'extérieur, une signalisation des services offerts convenue entre les parties en tenant compte des normes propres à chacune;
 - 4° constitue un environnement neutre et invitant pour la clientèle, notamment, en étant libre de toute forme de nuisance, telles que des odeurs ou des sons excessifs, des encombrements ou des animaux.
- 5.2** Le local peut continuer à être utilisé par le Mandataire pour les autres services déjà offerts lors de la signature du contrat, mais il ne peut l'être à de nouvelles fins qu'avec l'autorisation écrite de la Société.
- 5.3** Toute modification majeure à l'aménagement du local ou tout aménagement d'un nouveau local en cas de déménagement est soumis à l'approbation du gestionnaire responsable désigné par la Société.
- 5.4** Tout déménagement des services du Mandataire dans un autre local que celui prévu par le contrat est soumis à l'approbation écrite de la Société. Le Mandataire doit, par écrit, aviser de son intention le gestionnaire responsable désigné par la Société trois mois avant la date envisagée.

ARTICLE 6. MATÉRIEL UTILISÉ

6.1 DOCUMENTS

- 6.1.1** La Société fournit au Mandataire, gratuitement et en quantité suffisante, les documents destinés à servir de support à des autorisations officielles, l'équipement utilisé pour les tests visuels et les formulaires nécessaires à l'exécution de son mandat. Le Mandataire a la garde de ce matériel, qui demeure la propriété de la Société.
- 6.1.2** Les formulaires visés à la clause précédente doivent être conservés dans un endroit sûr approuvé par la Société, accessible uniquement au responsable des opérations et aux préposés aux permis et à l'immatriculation. Dans le cas où la Société estime que la sécurité de ces pièces n'est pas assurée, le Mandataire dispose d'un délai d'un mois pour se conformer à ses exigences.
- 6.1.3** La Société fournit gratuitement au Mandataire un premier exemplaire du *Guide d'évaluation Hebdo (automobiles et camions légers)*. Chaque exemplaire supplémentaire est à la charge du Mandataire.

6.2 ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE

- 6.2.1** La Société fournit gratuitement au Mandataire les équipements informatiques, les liens de communication informatique, les terminaux de point de vente, l'équipement utilisé pour la prise de photos, ainsi que les fournitures nécessaires à leur fonctionnement. Ces équipements et leurs composantes demeurent la propriété de la Société.
- 6.2.2** Le Mandataire respecte les directives émises par la Société relativement à l'utilisation de ces équipements et aux soins à y apporter pour en assurer le bon fonctionnement.
- Ils ne peuvent à aucun moment être utilisés à d'autres fins que l'exécution du présent contrat.
- 6.2.3** La Société peut, moyennant un préavis d'un mois, reprendre un ou plusieurs équipements ou en ajouter de nouveaux, lorsqu'elle juge que le service à la clientèle le justifie.

6.3 AUTRES EQUIPEMENTS

Le Mandataire doit, pendant toute la durée du contrat, détenir et maintenir en bon état de fonctionnement les équipements suivants :

- 1° un télécopieur;
- 2° un coffre-fort ou un système de sécurité approuvé par le gestionnaire responsable désigné par la Société pour la conservation des sommes d'argent perçues;
- 3° un photocopieur, si le télécopieur ne permet pas la reprographie;

- 4° une ligne téléphonique pour le service à la clientèle de la Société;
- 5° une ligne téléphonique qui permet à la Société de le joindre facilement.

6.4 PUBLICITE ET MARKETING

6.4.1 La Société met à la disposition du Mandataire du matériel promotionnel dans des quantités qu'elle détermine.

Elle inscrit les coordonnées du Mandataire aux endroits qu'elle juge appropriés, notamment sur son site Internet et dans l'annuaire téléphonique.

6.4.2 Lorsqu'un projet de publicité ou de marketing ou un contenu d'information se rapportant aux activités du Mandataire est produit à l'initiative de celui-ci, il doit, avant d'être communiqué au public, être approuvé par le gestionnaire responsable désigné par la Société.

6.4.3 Le Mandataire ne peut utiliser le logo de la Société qu'après avoir obtenu l'autorisation écrite de cette dernière.

6.5 GESTION DES COMMUNICATIONS

6.5.1 Les parties s'informent de leurs stratégies de communication concernant les services prévus par le présent contrat et s'assurent de la cohérence et de la véracité de l'information qu'elles véhiculent avant leur mise en œuvre.

6.5.2 Les parties se concertent avant de répondre à une demande d'information des médias concernant les services prévus par le présent contrat.

6.5.3 Le Mandataire doit aviser la Société de son intention de communiquer avec les médias en lien avec l'exécution du présent contrat, du moyen de communication qu'il envisage, du sujet qu'il entend aborder ainsi que du lieu et du moment.

ARTICLE 7. PERSONNEL DU MANDATAIRE

7.1 DISPOSITIONS COMMUNES

Dispositions générales

7.1.1 Il incombe au Mandataire d'engager ou de rendre disponible le personnel nécessaire à l'exécution du présent contrat.

7.1.2 Le Mandataire et son personnel ne sont pas considérés comme des salariés de la Société. Toutefois, si la Société n'est pas satisfaite du travail accompli par des membres du personnel du Mandataire, elle peut exiger leur remplacement.

7.1.3 Le Mandataire est responsable de la gestion de son personnel. Il effectue à son égard toutes les retenues et tous les versements exigés par la loi en ce qui a trait,

notamment, aux régimes de pension, à l'assurance-emploi, à l'indemnisation des accidents du travail et à l'impôt sur le revenu.

- 7.1.4** Le Mandataire et son personnel doivent observer les règles contenues dans le document « L'éthique : une question de conduite fondée sur des valeurs » ainsi que les politiques de la Société applicables à l'exécution du présent contrat, notamment la « Politique linguistique » et la « Politique sur la gestion de la diversité », tous disponibles sur le site intranet de la Société réservé aux mandataires en permis et immatriculation.

Probité

- 7.1.5** Le Mandataire s'engage à choisir judicieusement les membres de son personnel et se porte garant de leur probité dans l'exercice de leurs fonctions.

- 7.1.6** Le Mandataire, ses administrateurs et son personnel ne doivent pratiquer aucune activité susceptible de nuire à la fonction de mandataire et éviter toute situation qui mettrait en conflit leur intérêt personnel et l'intérêt de la Société.

Si une telle situation devait se présenter, le Mandataire doit aussitôt en informer le représentant désigné par la Société.

Les personnes visées au premier alinéa doivent, sur demande de la Société, fournir les renseignements exigés et signer le formulaire prescrit pour l'application de la présente clause.

- 7.1.7** Nul ne peut occuper une fonction dans le cadre du présent contrat, que ce soit à titre de mandataire, d'administrateur ou de membre du personnel, s'il a été reconnu coupable d'une infraction criminelle ou pénale ayant un lien avec cette fonction, à moins qu'il n'ait obtenu un pardon ou une suspension du casier judiciaire (autrefois appelée réhabilitation).

Dans le cas où le Mandataire a eu connaissance d'une telle condamnation, il doit le déclarer à la Société.

- 7.1.8** Tout candidat à une fonction qui est susceptible d'avoir accès à des documents contenant des renseignements personnels ou à une fonction qui le placerait en situation d'autorité immédiate sur ces personnes doit satisfaire aux exigences de la Société en matière de sécurité.

Il doit fournir au Mandataire, qui les transmet à la Société, en utilisant le formulaire prévu à cette fin, les renseignements et autorisations nécessaires à la vérification par la Société, auprès d'un service de police, de ses antécédents judiciaires, de sa solvabilité et de ses liens avec le milieu criminel.

Ces autorisations doivent permettre à la Société d'obtenir directement les résultats de la vérification et en permettre la communication entre le Mandataire et la Société. Elles sont données pour toute la durée du contrat.

Le candidat doit, au moment où il postule l'emploi, être informé par le Mandataire de l'obligation d'accorder ces autorisations.

Lorsque le Mandataire a connaissance d'une situation qui comporte un risque d'atteinte au caractère confidentiel de renseignements personnels et qui implique une personne qui est susceptible d'avoir accès à des documents contenant des renseignements personnels ou qui est en situation d'autorité immédiate sur cette personne, il est tenu, aussi rapidement que possible, d'en informer la Société.

- 7.1.9** La Société se réserve le droit, pour des motifs de sécurité, de refuser à un candidat ou de retirer à un membre du personnel l'accès à des renseignements personnels, de refuser qu'il soit en contact avec la clientèle ou d'exiger son remplacement. Elle doit en aviser préalablement le Mandataire.

Libération

- 7.1.10** La Société peut requérir du Mandataire qu'il libère les membres de son personnel pour un nombre maximal de trois jours par année, pour des séances d'information, de formation ou d'autoformation visant à mettre à jour leurs connaissances. Ces séances peuvent être données en ligne ou dans les locaux de la Société ou du Mandataire, au choix de la Société. Leur planification tient compte des nécessités du service à la clientèle.

Elle peut aussi exiger qu'un membre de son personnel soit libéré pour suivre une séance d'information, d'autoformation ou de formation particulière.

Les frais engagés pour ces activités, à l'exception des salaires des employés du Mandataire, sont à la charge de la Société et remboursés selon les tarifs prévus à sa directive relative aux frais de déplacement, disponible sur le site intranet de la Société réservé aux mandataires en permis et en immatriculation.

En cas de changements importants apportés par la Société à ses procédures ou à son système informatique, la Société rembourse aussi les salaires du personnel, sur présentation de pièces justificatives. Les activités d'information, d'autoformation ou de formation peuvent alors excéder trois jours par année. Sur autorisation écrite de la Société, le Mandataire peut également désigner un membre de son personnel pour offrir de l'assistance technique avancée aux autres employés lorsque nécessaire. Son salaire est remboursé selon les modalités établies par la Société. Cette autorisation peut être retirée en tout temps, au moyen d'un avis, si la Société considère que la situation le justifie.

La Société peut exiger que la mise à jour des connaissances soit terminée avant l'implantation des changements.

- 7.1.11** À la demande de la Société, le Mandataire doit libérer les membres de son personnel pour leur permettre de témoigner devant les tribunaux.

Il doit également les libérer lorsque la Société effectue des tests sur ses systèmes informatiques. La planification de ces tests tient compte des nécessités du service à la clientèle.

Les frais de ces activités, y compris les salaires, sont remboursés par la Société sur présentation de pièces justificatives. Les frais sont remboursés selon les tarifs

édités par le gouvernement du Québec pour le personnel de la fonction publique dans le cas visé au premier alinéa. Dans le cas visé au second alinéa, ils sont remboursés selon les tarifs prévus à la clause 7.1.10.

7.2 RESPONSABLE DES OPERATIONS ET PREPOSES AUX PERMIS ET A L'IMMATRICULATION

Dispositions générales

7.2.1 Le Mandataire désigne au sein de son personnel un responsable des opérations et un ou plusieurs préposés aux permis et à l'immatriculation.

7.2.2 Il incombe au responsable des opérations d'assurer la bonne marche des opérations du Mandataire et de veiller, sous le contrôle du gestionnaire responsable désigné par la Société, à l'accomplissement des tâches administratives prévues à l'annexe A. Il agit au nom du Mandataire et est le contact de la Société pour toutes les communications de nature opérationnelle ou technique.

Il reçoit les directives et les normes transmises par la Société, les communique aux préposés aux permis et à l'immatriculation et s'assure de leur mise en application.

Il s'assure que les affiches, la publicité et les autres documents d'information fournis par la Société pour la clientèle sont placés bien à la vue du public, à l'intérieur ou à l'extérieur du local du Mandataire, et qu'ils sont remplacés en cas de désuétude.

7.2.3 Le Mandataire doit, en cas de remplacement du responsable des opérations, informer le gestionnaire responsable désigné par la Société de l'identité de son remplaçant dans un délai n'excédant pas un mois.

Formation

7.2.4 Le responsable des opérations et les préposés aux permis et à l'immatriculation doivent, préalablement à leur entrée en fonction, suivre une formation de base d'environ vingt jours ouvrables, à moins qu'ils n'aient déjà reçu cette formation et, au cours des douze derniers mois, exercé ces mêmes fonctions ailleurs. Les séances de formation peuvent être données en ligne ou dans les locaux de la Société ou du Mandataire, au choix de la Société. Le Mandataire doit, à cette fin, les libérer de leurs activités habituelles.

Les frais afférents à cette formation, exception faite des salaires des employés du Mandataire, sont à la charge de la Société, selon les tarifs prévus à la clause 7.1.10.

S'il y a des motifs suffisants de croire que cette formation de base est injustifiée, le gestionnaire responsable désigné par la Société peut refuser d'en supporter les frais.

Lorsqu'elle constate qu'un candidat à un poste de responsable des opérations ou de préposé aux permis et à l'immatriculation ne possède pas les aptitudes

requis pour occuper ce poste, la Société peut aussitôt mettre fin à sa formation ou refuser qu'il soit affecté à ce poste.

Est à la charge du Mandataire toute formation qu'il demanderait au personnel de la Société de dispenser en supplément de la formation de base prévue ci-dessus.

- 7.2.5** Le Mandataire doit mettre en place, à ses frais, un processus garantissant la mise à jour des connaissances et la formation continue du responsable des opérations et des préposés aux permis et à l'immatriculation. Ce processus est soumis à l'approbation du gestionnaire responsable désigné par la Société.

ARTICLE 8. RÉMUNÉRATION DU MANDATAIRE

- 8.1** Le Mandataire est rémunéré par la Société pour les services qu'il fournit en exécution du présent contrat. Il ne peut percevoir pour ses services aucune autre rémunération que celle prévue par le présent article.
- 8.2** [à compléter]

ARTICLE 9. TAXATION DES SERVICES

- 9.1** Les services offerts à la clientèle par le Mandataire sont assujettis aux mêmes règles de taxation que les services offerts directement par la Société.
- 9.2** La rémunération que la Société verse au Mandataire pour les services qu'il fournit en exécution du présent contrat est assujettie à la taxe de vente du Québec et à la taxe sur les produits et services, sous réserve des exceptions prévues par les règles régissant ces taxes.

ARTICLE 10. GESTION DES SOMMES PERÇUES PAR LE MANDATAIRE AU NOM DE LA SOCIÉTÉ

- 10.1** Le Mandataire a la garde des sommes qu'il perçoit au nom de la Société.
- 10.2** Le Mandataire est tenu de rembourser à la Société les sommes qui auraient été perdues ou volées, notamment les pertes causées par l'acceptation de billets contrefaits ou de chèques illisibles.
- Il n'est pas responsable des pertes causées par les chèques sans provision faits à l'ordre de la Société.
- 10.3** Les sommes d'argent perçues pour la Société ne doivent pas être confondues avec celles que le Mandataire recueille dans le cadre de ses autres activités.
- 10.4** Chaque jour, le Mandataire remplit un bordereau pour le dépôt des sommes d'argent perçues en argent comptant ou par chèque pour les opérations de la journée. À cette fin, il utilise le formulaire fourni par la Société. Celle-ci désigne l'institution financière où le dépôt devra être effectué.
- 10.5** Les sommes perçues par le Mandataire doivent être déposées au moins une fois par semaine et au plus tard le vendredi qui suit la date où les opérations ont été réalisées.
- Le Mandataire est tenu responsable de tout dépôt effectué en retard, sauf son recours, s'il y a lieu, contre le transporteur blindé ou l'institution financière qui en serait la cause.
- Il encourt, pour chaque jour de retard, une pénalité qui est calculée suivant le taux d'intérêt applicable aux créances du gouvernement du Québec et qui inclut les samedis ainsi que les dimanches et autres jours fériés. Lorsque la Société applique cette pénalité, elle doit fournir au Mandataire une facture détaillée en expliquant le montant. Son paiement par le Mandataire se fait selon les modalités prévues par une directive de la Société.
- 10.6** Le Mandataire prend en charge le coût du transport des sommes vers l'institution financière désignée et, le cas échéant, ceux des dépôts au guichet de dépôt de nuit.
- 10.7** Lorsque la somme déposée par le Mandataire ne correspond pas à celle qui aurait dû être déposée, le solde dû par le Mandataire ou par la Société, selon le cas, doit être payé dans un délai n'excédant pas trente jours à compter du dépôt.

ARTICLE 11. ASSURANCES ET GARANTIE D'EXÉCUTION DU MANDATAIRE

- 11.1** Le Mandataire doit être titulaire, pendant toute la durée du présent contrat, d'une police d'assurance responsabilité civile, formule générale, comportant une limite de garantie de 2 000 000 \$.
- Cette police d'assurance doit désigner la Société comme assuré additionnel et la considérer comme étant titulaire de sa propre police.

Une clause de responsabilité réciproque doit apparaître au contrat d'assurance et prévoir que la responsabilité de l'assureur envers chaque assuré est la même que si des polices avaient été émises pour chacun d'eux.

11.2 Le Mandataire doit, pendant toute la durée du contrat, être assuré adéquatement contre le vol et la perte des sommes d'argent perçues au nom de la Société.

11.3 *[compléter ou rayer]*

11.4 Sans préjudice des autres moyens de faire valoir ses droits, la Société peut, par compensation, se rembourser :

- 1° de tout déboursé résultant du fait, pour le Mandataire, de ne pas se conformer, pour quelque motif que ce soit, à l'une ou l'autre des clauses du présent contrat;
- 2° de tout déboursé résultant d'une fraude, d'une malversation ou d'un détournement de fonds commis par le Mandataire, ses administrateurs ou son personnel;
- 3° de toute somme qui n'a pas été remise à la Société dans le délai mentionné à la clause 10.5;
- 4° de toute autre somme due par le Mandataire à la Société en vertu du contrat.

11.5 Le Mandataire doit, dans les vingt et un jours suivant la date de signature du présent contrat :

- 1° faire la preuve que les polices d'assurance exigées par le présent article sont en vigueur;
- 2° fournir l'original du cautionnement.

ARTICLE 12. RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ

12.1 DISPOSITIONS GENERALES

12.1.1 Le mandataire ainsi que ses administrateurs et son personnel sont tenus à la discrétion sur les informations dont ils ont connaissance en raison de l'exécution du mandat. Celles-ci ne peuvent être utilisées par le Mandataire et son personnel à d'autres fins que celles prévues par le contrat.

En particulier, les informations et données concernant la Société sont strictement confidentielles et demeurent la propriété de la Société.

12.1.2 Les demandes d'accès à des renseignements concernant la Société, ses activités ou sa clientèle ou à d'autres données qu'elle détient doivent lui être adressées directement.

12.1.3 Les parties coopèrent dans la recherche des documents visés par une demande d'accès à des renseignements. Notamment, sur demande de la Société, le

Mandataire à l'obligation de lui fournir tout renseignement ou document visé par la demande d'accès qui est en sa possession, quel que soit le support sur lequel il se trouve.

12.2 COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

12.2.1 Au sens du présent contrat, « renseignement personnel » s'entend de tout renseignement ou ensemble de renseignements concernant une personne physique et permettant de l'identifier, ainsi que le prévoit *la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1), accessible sur le site Internet des Publications du Québec (ci-après nommée « Loi sur l'accès aux documents »).

Les renseignements personnels visés par le présent contrat sont ceux qui sont communiqués au Mandataire pour le compte de la Société ou par cette dernière.

12.2.2 Tout renseignement personnel visé par le présent contrat est confidentiel.

12.2.3 Peuvent avoir accès directement aux bases de données de la Société contenant des renseignements personnels le responsable des opérations et les préposés aux permis et à l'immatriculation formés par la Société et ayant un code d'accès informatique actif.

Peut également avoir accès à des documents contenant des renseignements personnels, conformément aux exigences de la Société, le personnel dûment désigné par le Mandataire dont les fonctions exigent l'accès à de tels renseignements.

12.2.4 Sous réserve des dispositions de la Loi sur l'accès aux documents, le Mandataire, ses administrateurs ou son personnel ne peuvent communiquer des renseignements personnels à un tiers, sous quelque forme que ce soit, qu'avec l'autorisation préalable de la personne concernée ou de son représentant et dans le respect des règles de la Société.

12.2.5 Lors de la collecte de renseignements personnels auprès de la clientèle, le Mandataire :

- 1° fournit à la clientèle l'avis relatif à la protection des renseignements personnels en utilisant les formulaires mis à sa disposition par la Société;
- 2° ne recueille que les renseignements personnels absolument nécessaires à l'exécution du contrat;
- 3° sur demande de la Société, requiert auprès de la clientèle un consentement écrit.

12.3 ENGAGEMENTS PARTICULIERS DU MANDATAIRE RELATIVEMENT AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

12.3.1 Sans restreindre la portée de ce qui précède, le Mandataire déclare avoir pris connaissance des articles 53, 53.1, 54, 59, 59.1, 63.1, 63.8 à 63.10, 64, 64.1, 65,

65.0.1, 65.0.2, 65.1, 67.2, 67.3, 71 à 73, 76, 124, 127, 127.1, 127.2, 128, 129, 158 à 160 de la Loi sur l'accès aux documents, qui s'appliquent aux renseignements personnels, et reconnaît le caractère confidentiel de ces renseignements.

12.3.2 Le Mandataire s'engage :

- 1° à aménager l'environnement physique de façon à restreindre l'accessibilité des renseignements personnels aux seules personnes dûment autorisées;
- 2° à n'intégrer les renseignements personnels qu'aux dossiers ou fichiers servant exclusivement à l'accomplissement du présent contrat;
- 3° à conserver les renseignements personnels au lieu d'exécution du présent contrat, dans des conditions assurant leur sécurité;
- 4° à faire signer aux personnes visées à la clause 12.2.3 et à toute autre personne sous sa responsabilité ou dont elle retient les services qui pourrait avoir à manipuler des documents contenant des renseignements personnels, préalablement à leur entrée en fonction, le formulaire d'engagement de respect des règles de confidentialité prescrit par la Société et à en transmettre copie à cette dernière;
- 5° à aviser la Société, dans un délai de trois jours ouvrables, de tout remplacement, départ ou congédiement d'une personne visée à la clause 12.2.3;
- 6° lorsqu'il se débarrasse de papiers rebuts contenant des renseignements personnels, à le faire soit en les déchiquetant sur place, soit en les retournant à la Société selon les procédures applicables aux documents à détruire de manière sécuritaire;
- 7° lorsqu'il se débarrasse d'un support informatique amovible (disquette, disque compact, clé USB ou autres) contenant des renseignements personnels, à le faire soit en l'effaçant par destruction logique et effacement physique au moyen d'un logiciel de réécriture ou en le rendant complètement illisible avant de le jeter au rebut, soit en le retournant à la Société selon les procédures applicables aux documents à détruire de manière sécuritaire;
- 8° à obtenir l'approbation écrite de la Société avant de faire procéder par un tiers à la destruction de documents ou de supports informatiques amovibles contenant des renseignements personnels;
- 9° à ne conserver, à la fin de son mandat, aucun renseignement personnel visé par le présent contrat, en s'en débarrassant selon les méthodes prévues aux paragraphes 6° et 7° ci-dessus;
- 10° à faire signer et à transmettre à la Société le formulaire de destruction des renseignements personnels prescrit par la Société, en y indiquant la date et la méthode de destruction utilisée;

- 11° à informer ses administrateurs et son personnel des règles de confidentialité prévues par le présent article;
- 12° à aviser la Société, dès qu'il en a connaissance, de tout événement qui risque de porter atteinte au caractère confidentiel des renseignements personnels.

ARTICLE 13. RESPONSABILITÉ DU MANDATAIRE ENVERS LA SOCIÉTÉ

- 13.1** Le Mandataire est responsable envers la Société de tout préjudice que celle-ci pourrait subir en raison de la faute du Mandataire ou de celle de ses administrateurs, membres du personnel, agents, représentants ou sous-traitants.

En particulier, il est responsable de tout accès ou utilisation illicite dont auraient fait l'objet des renseignements personnels et qui aurait été commis, permis ou facilité par lui-même, ses administrateurs ou son personnel. Toutefois, dans le cas où l'acte illicite a été commis par ses administrateurs ou son personnel, il est exonéré s'il démontre à la Société qu'il a pris toutes les précautions raisonnables pour prévenir de tels actes.

- 13.2** Le Mandataire s'engage, à ses frais, à indemniser, à protéger et à prendre fait et cause pour la Société dans tous recours, réclamations, demandes ou poursuites intentés contre elle, y compris pour un motif visé au deuxième alinéa de la clause 13.1, et renonce à exercer contre elle tout recours.
- 13.3** Le Mandataire ne peut sous-contracter, en tout ou en partie, l'exécution du présent contrat. Il ne peut déléguer l'exercice des fonctions qui y sont visées qu'aux membres de son personnel.

ARTICLE 14. VÉRIFICATION DES OPÉRATIONS DU MANDATAIRE

- 14.1** À la demande de la Société, le responsable des opérations applique, sur les services offerts par les préposés aux permis et à l'immatriculation, le programme d'assurance qualité de la Société dont les modalités lui sont communiquées par son gestionnaire responsable.
- 14.2** La Société peut, par le moyen de son choix, tel que par le recours au client-mystère, procéder à toute vérification ou enquête portant sur l'exécution du contrat. Notamment, elle peut procéder à toute vérification ou enquête sur les opérations administratives et financières du Mandataire, sur la qualité des services offerts à la clientèle et sur la confidentialité et la sécurité des informations qui lui ont été communiquées.

À cette fin, le Mandataire est tenu, durant les heures de services, de laisser entrer dans son local le vérificateur ou l'enquêteur désigné par la Société et de rendre disponible le personnel dont celui-ci a besoin. Il fournit les documents et les informations demandés par la Société dans le cadre de telles procédures.

- 14.3** La Société transmet au Mandataire un rapport d'assurance qualité pour l'informer des résultats des vérifications ou enquêtes qu'elle a effectuées et lui formuler ses recommandations, s'il y a lieu.

Lorsqu'une recommandation est émise par la Société dans le cadre d'une vérification ou d'une enquête ou à la suite d'une plainte déposée par un client, le gestionnaire responsable désigné par le Mandataire dispose d'un délai de dix jours ouvrables à compter de sa réception pour communiquer par écrit au gestionnaire responsable désigné par la Société les mesures qu'il entend prendre pour corriger la situation et convenir avec la Société d'un délai pour les mettre en application.

ARTICLE 15. SANCTIONS POUR MANQUEMENTS AU CONTRAT

15.1 RESILIATION

15.1.1 Le présent contrat peut être résilié pour les motifs suivants :

- 1° l'une des parties omet de respecter l'une ou l'autre des obligations qui lui incombent en vertu du contrat;
- 2° les services du Mandataire se révèlent inadéquats;
- 3° le Mandataire ne respecte pas la garantie de probité visée à la clause 7.1.5;
- 4° le Mandataire, un de ses administrateurs ou un membre de son personnel a utilisé de façon illicite ou a permis ou facilité l'utilisation illicite de renseignements personnels.

15.1.2 Au sens du paragraphe 1° de la clause 15.1.1, le Mandataire omet de respecter ses obligations notamment dans les cas suivants :

- 1° fraude, notamment la communication volontaire de renseignements faux ou trompeurs;
- 2° utilisation illicite des certificats d'immatriculation ou des permis de conduire;
- 3° incapacité d'assurer, au lieu d'exécution du contrat, le service à la clientèle selon les conditions fixées par la Société;
- 4° modification du lieu d'exécution du contrat ayant pour effet de le rendre impropre au service à la clientèle;
- 5° infraction criminelle ou pénale, commise par le Mandataire, un de ses administrateurs ou un membre de son personnel, ayant un lien avec une fonction exercée dans le cadre du présent contrat;
- 6° action ou omission du Mandataire, d'un de ses administrateurs ou d'un membre de son personnel ou tout événement les concernant qui porterait atteinte à la réputation ou à la crédibilité de l'une ou l'autre des parties;

7° violation des lois et règlements applicables.

- 15.1.3** En cas de résiliation du contrat par la Société, celle-ci en avise l'autre partie par courrier recommandé. La résiliation prend effet le jour de la réception de cet avis par le Mandataire.

La résiliation peut toutefois se faire sur simple avis verbal pour le motif visé au paragraphe 4° de la clause 15.1.1.

La Société verse au Mandataire les sommes, frais et déboursés équivalant aux services rendus en date de la résiliation, sans autre indemnité ni pénalité, à condition qu'il remette à la Société le matériel qu'elle lui a fourni en application de l'article 6.

15.2 AUTRES SANCTIONS

- 15.2.1** Le Mandataire qui cesse de fournir ses services sans transmettre à la Société l'avis visé à la clause 4.1 est passible d'une pénalité de 100 \$ par jour d'arrêt de service, sans préjudice de toute autre pénalité prévue par le présent contrat.

- 15.2.2** Le Mandataire qui refuse sans motif valable d'offrir les services prévus au contrat durant des heures supplémentaires suite à une demande de la Société formulée conformément au deuxième alinéa de la clause 3.1 du contrat est passible d'une pénalité financière de 500 \$ par refus injustifié.

- 15.2.3** Le Mandataire qui manque à l'une ou l'autre de ses obligations prévues à la clause 6.5 du contrat est passible d'une pénalité financière de 500 \$ par manquement.

- 15.2.4** Le Mandataire qui manque à son obligation d'obtenir l'approbation de la Société préalablement à la communication au public d'un projet de publicité ou de marketing ou d'un contenu d'information conformément à la clause 6.4.2 du contrat est passible d'une pénalité financière de 500 \$ par jour de diffusion non autorisée.

- 15.2.5** La Société peut, après en avoir avisé le Mandataire, suspendre ou, si nécessaire, annuler tous les accès informatiques d'un membre du personnel de celui-ci en raison du non-respect de ses exigences ou pour des raisons de sécurité.

La personne à qui on retire de façon définitive ses accès informatiques n'est plus autorisée à travailler dans un centre de services de la Société ou à agir dans le cadre de l'exécution d'un mandat donné par la Société.

- 15.2.6** La Société peut, après en avoir avisé le Mandataire, suspendre ou annuler les accès informatiques de tous les membres du personnel du Mandataire si celui-ci ne satisfait pas aux exigences de la Société.

Cette mesure entraîne, selon le choix de la Société, la suspension des services que fournit le Mandataire en vertu du présent contrat ou la résiliation de celui-ci sans autre avis et sans qu'aucune pénalité résultant de cette résiliation soit imposée à la Société.

15.2.7 Le Mandataire dont le contrat a été résilié par la Société ou qui y met fin avant la date prévue sans en aviser la Société au moins quatre-vingts jours à l'avance ne peut, pendant une période de cinq ans suivant la fin du contrat, soumissionner dans aucun appel d'offres de la Société visant à recruter un mandataire pour les permis de conduire et l'immatriculation.

Signé

à _____

le _____

par _____

Laura Lizotte
Directrice générale du réseau des mandataires

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

et

à _____

le _____

par _____

[compléter]
[compléter]

pour la [compléter]

(Envoyé pour signature à l'adresse courriel :
[compléter])

ANNEXE A – INVENTAIRE DES TÂCHES ADMINISTRATIVES DU MANDATAIRE

Clause 7.2.2

Tâche / Fréquence	Journalière	Hebdomadaire	Mensuelle	Annuelle	Occasionnelle ou selon la fréquence déterminée
Tâches reliées à la gestion des ressources humaines					
Planification des effectifs	X				
Planification des vacances annuelles			X		
Ajustement des vacances		X			
Distribution des formulaires aux employés					X
Classement des formulaires du personnel (gestion des dossiers)					X
Rencontre avec le personnel (demandes diverses)	X				
Évaluation du rendement			X		
Préparation des réunions		X			
Préparation de l'ordre du jour		X			
Rédaction du compte rendu		X			
Tâches reliées à la gestion des ressources matérielles					
Inventaire			X		
Réception et vérification de la commande			X		
Gestion de l'entrepôt (entreposage, classement, documents désuets)		X			
Gestion des plaques d'immatriculation usagées					X

Tâche / Fréquence	Journalière	Hebdomadaire	Mensuelle	Annuelle	Occasionnelle ou selon la fréquence déterminée
Classement pour archivage (RAMQ, examens, rapports...)		X			
Déchiquetage des documents archivés					X
Gestion du matériel publicitaire et des publications (commande, réception et affichage)			X		
Approvisionnement des fournitures et formulaires			X		
Entretien des équipements					X
Appels pour l'entretien de l'équipement (imprimante, TPV, lecteur...)					X
Entretien des locaux	X				
Tâches reliées à la gestion des opérations du mandataire					
Ouverture du point de service (alarme, lumières, portes, coffre-fort, caméra)	X				
Fermeture du point de service (ranger documents, fermer équipement, lumières)	X				
Classement, archivage et déchiquetage des documents	X				
Réalisation de toutes les étapes reliées à la fermeture des caisses et gestion des écarts	X				
Préparation des dépôts	X				
Dépôt ou virement des sommes perçues (selon le cas)					X

Tâche / Fréquence	Journalière	Hebdomadaire	Mensuelle	Annuelle	Occasionnelle ou selon la fréquence déterminée
Classement des bordereaux retournés par la banque	X				
Vérification du fonds de caisse	X				
Distribution de change aux employés	X				
Conciliation (avis de la banque, états de compte)		X			
Appels téléphoniques (administration, employés)	X				
Traitement de la correspondance papier et électronique (lecture, réponse, expédition, classement)	X				
Diffusion aux employés des nouveautés et des mises à jour apportées aux procédures, politiques et directives	X				
Réalisation du rapport journalier (mise en lots, classement...)	X				
Effectuer l'assurance qualité sur les opérations		X			
Assurer le suivi de l'assurance qualité avec l'employé visé		X			
Gestion dynamique des files d'attente	X				
Gestion et collaboration au traitement des plaintes	X				
Réponse aux demandes au comptoir ou téléphoniques et assurer le suivi client	X				
Soutien technique aux employés (dossier d'intérêt, procédures...)	X				

Tâche / Fréquence	Journalière	Hebdomadaire	Mensuelle	Annuelle	Occasionnelle ou selon la fréquence déterminée
Support informatique au personnel	X				
Transmission d'informations de gestion et suivis divers à la Direction régionale					X
Transmission de vos heures de service à votre direction régionale					X
Photocopie et affichage de documents	X				
Gestion des rendez-vous	X				