



Québec, le 9 juin 2025



Notre référence : 03.06.34500
Objet : Demande de documents



Pour faire suite à votre demande formulée en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « Loi »), vous trouverez ci-joint copie des documents demandés.

Cependant, nous avons retiré des renseignements parce que :

- Il s'agit de renseignements industriels, financiers, commerciaux, scientifiques, techniques ou syndicaux qui ont été fournis par un tiers, qui le concernent et qui sont de nature confidentielle (voir l'article 23 de la *Loi* ci-annexé);
- La divulgation de certains renseignements, qui ont été fournis par un tiers, serait susceptible de lui nuire ou de procurer un avantage à une autre personne (voir l'article 24 de la *Loi* ci-annexé).

Sachez toutefois que, selon la *Loi*, il est possible d'exercer un recours en vous adressant, dans les 30 jours de la présente réponse, à la Commission d'accès à l'information au numéro 1 888 528-7741.

Recevez,  nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels,

[ORIGINAL SIGNÉ PAR]

Nathalie Jacques

p.j.

ANNEXE

EXTRAITS DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR
LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

ARTICLE 23

Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement.

1982, c. 30, a. 23.

ARTICLE 24

Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement.

1982, c. 30, a. 24.

**CONTRAT DE GESTION PRIVÉE D'UN SERVICE PUBLIC
PROGRAMME ANTIDÉMARREUR ÉTHYLOMÉTRIQUE DU QUÉBEC**

DÉSIGNATION DES PARTIES

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, boul. Jean-Lesage, Québec (Québec) G1K 8J6, agissant par monsieur Simon Leclerc, Directeur de l'accompagnement et de l'expertise des comportements à risque en sécurité routière, dûment autorisé en vertu de l'article 15 de la Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec;

ci-après appelée la « Société ».

ET : **SMART START CANADA ULC**, personne morale légalement constituée, ayant son siège au 1600-925 West Georgia Street, Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3L2 et son domicile élu au 2899, Broadmoor Blvd, unit 120, Sherwood Park (Alberta) T8H 1B5 agissant par monsieur Doron Grosman, Directeur général, dûment autorisé ainsi qu'il le déclare;

ci-après appelé le « Gestionnaire privé ».

LES PARTIES CONVIENNENT ENTRE ELLES DE CE QUI SUIIT :

1. INTERPRÉTATION

1.1. DÉFINITIONS DES TERMES

Aux fins du présent contrat :

- 1) « antidémarreur éthyloométrique » ou « antidémarreur » ou « appareil » ou « dispositif » : désigne un dispositif de détection d'alcool;
- 2) « centre de services » : désigne l'endroit dans lequel le Gestionnaire privé offre les services aux participants au programme antidémarreur;
- 3) « conditions d'utilisation » : désignent les conditions d'utilisation d'un antidémarreur éthyloométrique établies par la Société en vertu de l'article 64.1 du Code de la sécurité routière (chapitre C24.2);

- 4) « consortium juridiquement organisé » : désigne un regroupement d'entreprises organisé en société par actions, en société en nom collectif ou en commandite;
- 5) « consortium non juridiquement organisé » : désigne un regroupement d'entreprises autre qu'un consortium juridiquement organisé, soit une société en participation;
- 6) « entente de services » : désigne l'entente écrite conclue entre un participant au programme antidémarrreur et le Gestionnaire privé;
- 7) « fourniture »: désigne tout travail, renseignement (y compris les données des antidémarrreurs) dossier ou matériel, accompli, généré, produit ou acquis par le Gestionnaire privé mais, pour dissiper tout doute, la fourniture ne comprend pas les antidémarrreurs;
- 8) « mandat » : désigne l'ensemble des services confiés à un gestionnaire privé et les modalités de ces services mais, ne vise pas le mandat auquel il est fait allusion à la désignation des parties, le cas échéant;
- 9) « manipulation frauduleuse »: désigne toute altération ou tout contournement d'un antidémarrreur, de son installation ou de son fonctionnement, ou toute interférence avec l'un de ces éléments dans les cas où ces actions n'ont été autorisées ni par la Société ni par le Gestionnaire privé;
- 10) « participant au programme antidémarrreur » ou « participant au programme » ou « participant » ou « client » : désigne un titulaire d'un permis de conduire dont le permis ne permet que la conduite d'un véhicule contrôlée par un antidémarrreur éthylométrique agréé par la Société et, qui rencontre les conditions du programme;
- 11) « participant en transition » : désigne un participant au programme antidémarrreur ayant, à la date de mise en opération, une entente de services en vigueur dont la date de fin de sa participation au programme dépasse la fin de la période allouée pour la première transition ou pour la dernière transition;
- 12) « personnel du Gestionnaire privé » ou « membres du personnel » ou « son personnel »: désigne toute personne affectée à l'exécution du contrat notamment, un dirigeant, administrateur, employé et représentant du Gestionnaire privé incluant ceux d'un partenaire et d'un sous-contractant, le cas échéant;
- 13) « regroupement d'entreprises » : désigne une entente d'une durée déterminée entre plusieurs entreprises en vue de présenter une soumission et, le cas échéant, d'exécuter le contrat concerné – les appellations « coentreprise » et « consortium » sont quelquefois utilisées pour identifier ce type d'entreprises.

1.2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat est constitué des documents suivants :

- 1) Le contrat dûment rempli et signé et ses annexes et, le cas échéant ses avenants;

- 2) Les documents d'appel d'offres qui comprennent notamment, l'avis d'appel d'offres, la description des besoins, les critères et la grille d'évaluation, les instructions aux gestionnaires privés, le contrat à signer (et ses annexes), les annexes (de l'appel d'offres) et, le cas échéant ses addendas;
- 3) La soumission présentée par le Gestionnaire privé adjudicataire;
- 4) En cas de divergence entre l'un ou l'autre de ces documents, le document figurant en premier aura préséance sur ceux qui le suivent.

2. REPRÉSENTANTS DES PARTIES

- 2.1.** La Société, aux fins de l'application du présent contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne à titre de représentant autorisé, **madame Valérie Paquet, Chef du Service de l'expertise en comportement et facultés affaiblies** pour la représenter.

De même, le Gestionnaire privé aux fins de l'application du contrat, y compris pour toute approbation qui y est requise, désigne à titre de représentant autorisé **monsieur Serge Bourgeois, Directeur des opérations**, pour le représenter.

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

- 2.2.** De plus, la Société désigne à titre de gestionnaires du contrat, **monsieur Simon Leclerc, Directeur de l'accompagnement et de l'expertise des comportements à risque en sécurité routière**, comme ses représentants pour les échanges et le suivi entre elle et le Gestionnaire privé concernant des questions liées au présent contrat.

De même, le Gestionnaire privé désigne à titre de gestionnaire du contrat **monsieur Doron Grosman, Directeur général**, comme son représentant pour les échanges et le suivi entre lui et la Société concernant des questions liées au présent contrat.

Si un remplacement était rendu nécessaire par l'une partie elle en avisera par écrit l'autre partie dans les meilleurs délais.

3. OBJET DU CONTRAT

La Société retient les services du Gestionnaire privé qui accepte de fournir des services dans le cadre de l'appel d'offres **Gestion privée d'un service public – Programme antidémarrreur éthylométrique du Québec** afin de réaliser pour l'ensemble du Québec, la gestion privée d'un service de location et de vérification périodique d'antidémarrreurs éthylométriques pour les titulaires de permis de conduire requérant l'utilisation d'un tel appareil (ou dispositif), le tout, conformément à ce qui est prévu au contrat.

4. DURÉE DU CONTRAT

4.1. Initiale

Le contrat est consenti pour une durée initiale de cinq (5) ans débutant à la date de la signature par les deux parties.

4.2. Renouvellement

Par la suite, le contrat se renouvelle automatiquement, aux mêmes conditions pour deux (2) périodes additionnelles et successives d'un (1) an chacune, sauf si un avis contraire de la Société est donné par écrit au Gestionnaire privé au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours civils avant la fin du contrat.

4.3. Fin du contrat

À moins d'indication contraire dans le texte ou d'incompatibilité avec celui-ci, l'expression « fin du contrat » signifie la fin de la durée initiale du contrat ou de son renouvellement, s'il y a lieu.

4.4. Période de validité du contrat

À moins d'indication contraire dans le texte ou d'incompatibilité avec celui-ci, l'expression « période de validité du contrat » signifie:

que la période de transition prévue à la clause 8.2 s'ajoute à la fin du contrat;

ou en cas de résiliation du contrat,

que la période de transition prévue à la clause 15.3 (4) s'ajoute à la période à compter de la signature du contrat jusqu'à sa résiliation.

5. OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1. OBLIGATIONS DU GESTIONNAIRE PRIVÉ

Le Gestionnaire privé s'engage envers la Société à réaliser le contrat tel que décrit aux clauses NATURE ET OBJET DU CONTRAT À OCTROYER et CADRE NORMATIF DU PROGRAMME ANTIDÉMAREUR ÉTHYLOMÉTRIQUE DU QUÉBEC et à exécuter l'ensemble des services conformément à ce qui est prévu dans les documents contractuels. Pour ce faire, il doit, entre autres:

- 1) fournir les produits livrables (biens et services) conformément à ce qui est prévu à l'annexe A (Prestation de services);
- 2) réaliser la mise en place et l'opération d'un réseau de centres de services conformément à ce qui est prévu à l'annexe B (Centres de services);

- 3) utiliser des antidémarrateurs qui sont conformes aux exigences prévues à l'annexe C (Norme et spécifications relatives aux antidémarrateurs éthylométriques agréés par la Société);
- 4) fournir les services aux participants selon la tarification prévue à la clause 6 et à l'annexe D (Tarification);
- 5) effectuer la gestion du contrôle de conformité des conditions d'utilisation de l'antidémarrateur établies par la Société notamment, en communiquant les données extraites des antidémarrateurs et en produisant différents rapports pour la Société et les participants, conformément à ce qui est prévu aux annexes A-1 (Conditions d'utilisation) et E (Gestion et communication des informations);
- 6) réaliser les transitions des participants conformément à ce qui est prévu à la clause 8 et à l'annexe F (Transitions des participants);
- 7) réaliser la mise en opération des services conformément à ce qui est prévu à la clause 7 et à l'annexe G (Plan de mise en opération).

5.2. OBLIGATIONS DE LA SOCIÉTÉ

La Société s'engage à fournir au Gestionnaire privé toutes les instructions et recommandations nécessaires ou utiles avec toute la célérité possible de façon à lui permettre de remplir ses obligations sans retard indu.

La Société s'engage à fournir les approbations, directives et les informations, lorsque requis, au Gestionnaire privé.

6. TARIFICATION AUX PARTICIPANTS

La Société n'assume aucun coût pour l'exécution du contrat, mais en échange des services rendus par le Gestionnaire privé aux participants au programme et à la Société, et ce, conformément au contrat, le Gestionnaire privé perçoit directement auprès des participants au programme antidémarrateur les frais de services conformément à ce qui est prévu à l'annexe D. (*Tarification*).

Le Gestionnaire privé perçoit directement auprès des participants la taxe de vente du Québec (TVQ) et la taxe sur les produits et services (TPS) pour les services rendus.

7. MISE EN OPÉRATION DES SERVICES

Le Gestionnaire privé doit être prêt au niveau opérationnel avant de fournir les services à la Société et aux participants au programme antidémarrateur.

Pour ce faire, le Gestionnaire privé dispose de quatre (4) mois maximum à compter de la date de signature du contrat (date d'entrée en vigueur du contrat) pour réaliser les phases et activités prévues au plan de mise en opération de l'annexe G.

Le Gestionnaire privé doit faire la démonstration à la Société qu'il est prêt à opérer trente (30) jours avant la date de mise en opération.

Lorsque le Gestionnaire privé aura démontré, à la satisfaction de la Société, qu'il est prêt à opérer, la Société fixera la date de mise en opération. Le Gestionnaire privé et le tiers gestionnaire privé, le cas échéant, seront avisés par écrit de cette date, au plus tard, quinze (15) jours avant son arrivée.

À la date de mise en opération, le Gestionnaire privé doit commencer à fournir les services à la Société et aux nouveaux participants au programme ainsi qu'aux participants en transition.

8. TRANSITIONS DES PARTICIPANTS

Le Gestionnaire privé doit réaliser deux transitions des participants en collaboration avec la Société et un tiers gestionnaire privé, le cas échéant, selon les directives de la Société et conformément à ce qui est prévu à la présente clause et à l'annexe F.

8.1. PREMIÈRE TRANSITION

Cette première transition a une durée minimum d'un (1) an, elle débute à la date de mise en opération établie par la Société.

Cette transition vise la prise en charge, par le Gestionnaire privé, des participants en transition tels que définis à la clause 1.1 (11).

Durant cette période de transition, le Gestionnaire privé doit installer, gratuitement, les antidémarrageurs des participants en transition, conformément à ce qui est prévu à l'annexe D (Tarification).

8.2. DERNIÈRE TRANSITION

Cette dernière transition a une durée minimum d'un (1) an, elle débute à la date suivant la fin du contrat.

Durant cette période de transition, le Gestionnaire privé :

- a. doit maintenir les services aux participants en transition de même qu'aux participants qui ne transiteront pas, c'est-à-dire ceux qui termineront leur participation au programme durant cette période de transition;
- b. doit respecter toutes les obligations et responsabilités applicables et maintenir en vigueur les garanties, assurances et attestations prévues au contrat jusqu'à la fin de la période de transition;
- c. ne peut plus effectuer aucune nouvelle installation d'antidémarrageur à moins d'autorisation préalable de la Société;

- d. ne peut réclamer de frais de désinstallation et de résiliation anticipée pour tous les participants en transition.

8.3. CONFIRMATION DE LA FIN DES TRANSITIONS

La Société confirme par écrit au Gestionnaire privé la fin de chacune des deux transitions.

9. NON-EXCLUSIVITÉ DU CONTRAT

En raison de l'intérêt public et compte tenu de la nature du contrat, la Société se réserve le droit de recourir auprès de tiers pour obtenir des produits livrables (biens et services) identiques ou semblables à ceux fournis par le Gestionnaire privé.

10. MODIFICATION UNILATÉRALE DU CONTRAT PAR LA SOCIÉTÉ

La Société peut modifier unilatéralement le contrat afin d'exercer sa mission publique qui doit évoluer au gré des besoins qu'elle a notamment, celui de suivre l'évolution législative et technologique ayant une incidence sur le contrat.

Au moment où la Société le jugera opportun, elle consultera le Gestionnaire privé, avant d'établir les changements qui selon elle, devront être apportés au contrat en raison notamment, de l'évolution législative ou technologique de même que le délai pour s'y conformer.

La Société pourra notamment, modifier, ajouter ou éliminer des produits livrables au contrat.

Dans les cas où les changements aux produits livrables comprennent un élargissement de la gamme des produits livrables déjà prévus, la Société établira, les modifications correspondantes et la tarification, s'il y a lieu.

Un avenant de modification unilatérale du contrat signé par la Société sera transmis au Gestionnaire privé pour signature quinze (15) jours avant son entrée en vigueur.

11. SOUS-CONTRATS

Lorsque le Gestionnaire privé implique la participation de sous-contractants, la réalisation du contrat et les obligations qui en découlent demeurent sous sa responsabilité.

Les sous-contrats du Gestionnaire privé doivent respecter les termes et conditions du présent contrat en y faisant les adaptations nécessaires.

Le Gestionnaire privé doit, avant de conclure tout sous-contrat requis pour l'exécution du contrat, s'assurer que chacun de ses sous-contractants n'est pas inscrit au registre des entreprises non admissibles aux contrats publics (RENA) ou, s'il y est inscrit, que sa période d'inadmissibilité aux contrats publics est terminée.

12. REMPLACEMENT DU PERSONNEL

Si la Société n'est pas satisfaite du travail accompli par le personnel du Gestionnaire privé, elle peut, après en avoir informé le Gestionnaire privé, exiger le remplacement des personnes visées.

Ainsi, tout membre de son personnel affecté au mandat qui :

- 1) n'effectue pas adéquatement les tâches qui lui ont été assignées;
- 2) adopte une conduite insatisfaisante pour la Société ou qui pourrait nuire à son image;
- 3) fait l'objet de plaintes.

doit être remplacé, sur demande écrite motivée par la Société, dans les délais à convenir entre la Société et le Gestionnaire privé.

Malgré ce qui précède, la Société se réserve le droit de résilier le contrat si elle le juge nécessaire.

13. RESPONSABILITÉ DU GESTIONNAIRE PRIVÉ

Le Gestionnaire privé sera responsable de tout dommage causé par lui ou son personnel dans le cours ou à l'occasion de l'exécution du contrat, y compris le dommage résultant d'un manquement à un engagement pris en vertu du contrat.

Le Gestionnaire privé s'engage à indemniser, protéger et prendre fait et cause pour la Société contre tout recours, toute réclamation, toute demande, toute poursuite et toute autre procédure prise par toute personne en raison de dommages ainsi causés.

14. RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

La Société n'assumera aucune responsabilité à l'égard de tous les dommages subis par le Gestionnaire privé ou son personnel.

15. RÉSILIATION

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

- 1) le Gestionnaire privé fait défaut de remplir l'un ou l'autre des termes, conditions ou obligations qui lui incombent en vertu du contrat;
- 2) le Gestionnaire privé cesse ses opérations de quelque façon que ce soit, y compris en raison de la faillite, liquidation ou cession de ses biens;
- 3) le Gestionnaire privé lui a présenté des renseignements faux ou trompeurs ou lui a fait de fausses représentations.

- 4) le gestionnaire privé 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);

Pour ce faire, la Société adresse un avis écrit de résiliation au Gestionnaire privé énonçant le motif de résiliation. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu au paragraphe 1), le Gestionnaire privé devra remédier au défaut énoncé dans le délai prescrit à cet avis, à défaut de quoi ce contrat sera automatiquement résilié à l'expiration de ce délai. S'il s'agit d'un motif de résiliation prévu aux paragraphes 2), 3) ou 4), ce contrat sera automatiquement résilié à la date de la réception de l'avis par le Gestionnaire privé.

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

Sans préjudice aux autres dommages et intérêts qu'elle peut réclamer au Gestionnaire privé du fait de la résiliation, la Société deviendra propriétaire de la somme déposée par chèque certifié à titre de garantie d'exécution du contrat.

Si le gestionnaire privé a remis une garantie d'exécution sous forme de cautionnement, la Société devra, avant que ce contrat soit résilié, signifier un avis à la caution que le Gestionnaire privé est en défaut d'exécuter les obligations et remplir les conditions prévues au présent contrat et s'il y a lieu, qu'à défaut par ce dernier de remédier à la situation dans le délai prescrit dans cet avis, la caution devra verser à la Société le montant prévu au contrat de cautionnement.

- 15.2.** La Société se réserve également le droit de résilier ce contrat sans qu'il lui soit nécessaire de motiver la résiliation.

Pour ce faire, la Société doit adresser un avis écrit de résiliation au Gestionnaire privé. La résiliation prendra effet automatiquement à la date de la réception de cet avis par le Gestionnaire privé.

En cas de résiliation la Société n'aura à verser aucune compensation ou indemnité que ce soit et, notamment, sans compensation ni indemnité pour la perte de tous profits escomptés.

- 15.3.** Dans tous les cas de résiliation du contrat, le Gestionnaire privé devra notamment, immédiatement :

- 1) mettre fin à l'exécution des produits livrables;
- 2) à la demande de la Société, lui fournir les produits livrables terminés ou partiellement terminés;
- 3) fournir à la Société un rapport exposant en détail la situation qui prévaut quant à l'exécution du contrat et à celle des produits livrables au moment de la résiliation;

- 4) fournir les services de la dernière transition selon ce qui est prévu à la clause 8.2. Cependant, cette période de transition débutera suivant la résiliation du contrat et durera au maximum (1) an. La Société précisera, au moment opportun, la durée et les conditions de cette transition afin de minimiser les impacts sur la clientèle;
- 5) se conformer aux directives fournies par la Société, notamment les directives visant à faciliter le transfert de ses obligations à un tiers.

16. CONFIDENTIALITÉ

Le Gestionnaire privé reconnaît qu'il aura accès, dans l'exécution du contrat, à certains renseignements et informations confidentiels, et il s'engage, sans limite de temps, à en garder la confidentialité et à ne pas divulguer tels renseignements ou informations.

Le Gestionnaire privé s'engage à fournir, ou à donner accès en tout temps, à la demande de la Société, tous les renseignements et informations confidentiels, documents et dossiers y afférent qui se trouvent dans ses ordinateurs, sur ces systèmes informatiques ou qu'il détient en format papier.

17. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

17.1. Dans le cadre du contrat:

« Renseignement personnel » : désigne tout renseignement qui concerne une personne physique notamment, un participant au programme antidémarrreur et qui permet de l'identifier.

« Renseignement confidentiel » : désigne tout renseignement ou information, y compris sans s'y limiter, tout renseignement personnel, les données, rapports, résultats, analyses, et autres transmis oralement ou par écrit, par moyen électronique ou autrement, collectés et compilés par le Gestionnaire privé dans le cadre du contrat.

Il désigne également tout renseignement dont l'accès est assorti d'une ou de plusieurs restrictions prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) (Loi sur l'accès).

17.2. Le Gestionnaire privé s'engage envers la Société à respecter chacune des dispositions applicables aux renseignements personnels et confidentiels ci-dessous énumérées; que ces renseignements lui soient communiqués dans le cadre de la réalisation de ce contrat ou générés à l'occasion de sa réalisation.

- 1) Informer son personnel des obligations stipulées aux présentes dispositions et diffuser à cet égard toute l'information pertinente.
- 2) Rendre accessibles les renseignements personnels et confidentiels, 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 et sont utilisés aux fins pour** lesquelles ils ont été recueillis ou que la loi autorise leur utilisation.

- 3) Faire signer le formulaire [ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ](#) aux membres de son personnel ou de se sous-contractant, préalablement à l'accès à des renseignements personnels et confidentiels, et les transmettre à la Société, à sa demande, sous peine de se voir refuser l'accès aux locaux, à l'équipement de la Société ou aux données à être transmises par celui-ci, le cas échéant.
- 4) Ne pas 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 13).
- 5) Soumettre à l'approbation de la Société la clause de l'entente de services concernant le consentement à la communication de renseignements personnels du participant.
- 6) Utiliser les renseignements personnels et confidentiels uniquement pour la réalisation du contrat.
- 7) Recueillir un renseignement personnel et confidentiel, dans les seuls cas où cela est nécessaire à la réalisation du contrat.
- 8) Prendre toutes les mesures de sécurité propres à assurer la confidentialité des renseignements personnels et confidentiels à toutes les étapes de la réalisation du contrat et se conformer aux objectifs et aux exigences de sécurité de l'information définis par la Société.
- 9) Le Gestionnaire privé ne conservera, à la fin de la période de validité du contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel que soit le support, en les retournant à la Société dans les soixante (60) jours suivant la fin de la période de validité du contrat et remettre à la Société une confirmation que lui et les membres de son personnel ont retourné tous ces documents.
- 10) Informer, dans les plus brefs délais, la Société de tout manquement aux obligations prévues aux présentes dispositions ou de tout événement pouvant risquer de porter atteinte à la sécurité ou à la confidentialité des renseignements personnels ou confidentiels.
- 11) Fournir, à la demande de la Société, toute l'information pertinente au sujet de la protection des renseignements personnels et confidentiels et donner accès à toute personne désignée par la Société, à la documentation, aux systèmes, aux données et aux lieux physiques relatifs au contrat afin de s'assurer du respect des présentes dispositions.
- 12) 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 Canada.
- 13) Lorsque la réalisation du contrat est confiée, en tout ou en partie, à un sous-contractant et qu'elle comporte soit, la communication de renseignements personnels et confidentiels par le Gestionnaire privé au sous-contractant ou soit, la cueillette de

renseignements personnels et confidentiels par le sous-contractant, le Gestionnaire privé doit :

- soumettre à l'approbation de la Société la liste du type de renseignements personnels et confidentiels communiqués au sous-contractant;
- s'assurer que le contrat conclu avec le sous-contractant stipule les mêmes obligations que celles prévues aux présentes dispositions;
- exiger du sous-contractant qu'il s'engage à ne conserver, à l'expiration de son sous-contrat, aucun document contenant un renseignement personnel ou confidentiel, quel qu'en soit le support, et à remettre au Gestionnaire privé, dans les soixante (60) jours suivant la fin de la période de validité de ce contrat, un tel document.

- 14) Transmettre de façon sécuritaire les renseignements personnels ou confidentiels lorsque ceux-ci sont communiqués par courriel ou Internet. Ces renseignements doivent nécessairement faire l'objet d'un chiffrement ou être protégés par un dispositif de sécurité éprouvé. Si les renseignements personnels ou confidentiels sont acheminés par télécopieur, l'émetteur du document doit s'assurer que le récepteur est habilité à le recevoir et qu'il prendra toutes les mesures nécessaires à la protection de ces renseignements. Toutefois, les parties peuvent convenir entre elles de tout autre moyen, telle la remise en mains propres, la messagerie ou la poste recommandée en indiquant toujours sur l'enveloppe la mention « personnel et confidentiel ».

- 17.3. La fin de la période de validité du contrat ne dégage aucunement le Gestionnaire privé et ses sous-contractants de leurs obligations et engagements relatifs à la protection des renseignements personnels et confidentiels. Le Gestionnaire privé reconnaît avoir pris connaissance des articles suivants et s'assurera que ses sous-contractants, le cas échéant en prennent également connaissance : articles 1, 9, 18 à 41.3, 53 à 60.1, 62, 63.1, 64, 65 à 65.1, 67.2, 67.3, 70.1, 71, 72, 73, 76, 83, 89, 124, 125, 158 à 164 de la Loi sur l'accès.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) peut être consultée à l'adresse suivante : www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca.

18. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE ET INTELLECTUELLE

18.1. PROPRIÉTÉ MATÉRIELLE

Le Gestionnaire privé reconnaît que les données des participants au programme antidémarrreur dont il est chargé de recueillir et de traiter en vertu du contrat, sont la propriété entière et exclusive de la Société qui pourra en disposer à son gré.

Le Gestionnaire privé reconnaît qu'il est le détenteur de ces données jusqu'à ce que la Société en exige la restitution. Si le format de restitution qui permet de lire ces données est celui qu'il utilise dans le cadre du contrat ou si un autre format était requis, le format de

restitution est la propriété entière et exclusive de la Société qui pourra en disposer à son gré.

Le Gestionnaire privé reconnaît que ces données, y compris le format de restitution permettant de les lire, ne peuvent en aucun temps, être considérés par la Société comme un secret commercial du Gestionnaire privé.

De plus, le Gestionnaire privé reconnaît que tous les ouvrages réalisés en vertu du contrat notamment, toute compilation ou banque de données, analyse, rapport, formulaire et autre document, sont la propriété entière et exclusive de la Société qui pourra en disposer à son gré.

18.2. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

1) Licence de droits d'auteur (logiciels, équipements et formats utilisés)

Le Gestionnaire privé accorde à la Société une licence de droits d'auteur non exclusive, perpétuelle et irrévocable sans frais et libre de redevances, sur les logiciels, équipements et formats (permettant de lire les données) utilisés dans le cadre du contrat.

Cette licence permet à la Société d'exercer tous les droits couverts par le droit d'auteur pour les fins du programme antidémarrageur ou autres fins jugées nécessaires par la Société, notamment, le droit d'utiliser, de lire et d'extraire les données relatives aux participants qui seront remises par le Gestionnaire privé sur le support demandé par la Société. La Société pourra avoir recours à des tiers dans l'exercice de cette licence.

2) Cession totale des droits d'auteur, autres droits, titres et intérêts (matériel, ouvrages et travaux)

Le Gestionnaire privé cède à la Société, qui accepte, tous les droits d'auteur, autres droits, titres et intérêts sur les originaux ou copies de tout matériel ou ouvrage produit dans le cadre du contrat notamment, tout fichier de données, toute banque ou compilation de données, toute analyse, tout rapport, formulaire et document papier ou électronique. Le Gestionnaire privé n'acquiert aucun droit d'auteur, autres droits, titre ni intérêt dans tous travaux réalisés dans le cadre du contrat.

Cette cession de droits d'auteur, autres droits, titres et intérêts est consentie sans limite de territoire et sans limite de temps ou de quelque autre nature que ce soit.

Aucune redevance ou autre considération pour la cession de droits d'auteur, autres droits, titres et intérêts en vertu du contrat n'est imputable à la Société ni aux participants du programme.

3) Droits moraux

Le Gestionnaire privé s'engage à obtenir de l'auteur des travaux et documents à être réalisés, en faveur de la Société, une renonciation à son droit moral à l'intégrité de

ceux-ci. Dans le cas où le Gestionnaire privé est lui-même, l'auteur, il renonce à son droit moral à l'intégrité de ceux-ci.

4) Garanties

Le Gestionnaire privé garantit à la Société qu'il détient tous les droits d'auteur, autres droits, titres et intérêts lui permettant de réaliser le contrat et, notamment, d'accorder la licence de droits d'auteur et de consentir à la cession totale des droits d'auteur, autres droits, titres et intérêts prévues au contrat 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 Gestionnaire privé s'engage à prendre fait et cause et à indemniser la Société pour tous recours, réclamations, demandes, poursuites et autres procédures pris par toute personne relativement à l'objet de ces garanties.

Toute résiliation du contrat ne met pas fin à la licence de droits d'auteur et à la cession de droits d'auteur, autres droits, titres et intérêts contenue aux présentes dispositions ainsi qu'aux garanties qui en découlent.

19. ATTESTATIONS DU GESTIONNAIRE PRIVÉ

Les attestations du Gestionnaire privé contenues dans la présente clause sont pour le bénéfice de la Société. Le Gestionnaire privé reconnaît que la Société compte sur les déclarations et garanties faites dans ces attestations pour conclure le contrat.

À la date de la signature du contrat, le Gestionnaire privé atteste de la véracité et l'exactitude de ce qui suit :

1) Statut

Le Gestionnaire privé est une personne morale de droit privé, une société en nom collectif, en commandite ou en participation;

et, ayant respecté toutes ses obligations d'immatriculation et de publicité légale applicables, selon le cas, à sa constitution ou formation en bonne et due forme ainsi que par la suite, et ce, dans toutes les juridictions où il possède des actifs ou exploite une entreprise afin d'avoir et de maintenir son état de conformité et de régularité.

2) Prête-nom

Le Gestionnaire privé agit au contrat pour ses propres intérêts et il n'agit pas à titre de mandataire, d'agent, de prête-nom, ni en toute autre capacité pour quelque personne que ce soit.

3) Capacité

Le Gestionnaire privé possède tous les droits, les pouvoirs et l'autorité requis pour signer le contrat et pour en respecter les obligations. Aucune restriction d'ordre légal ou contractuel ne peut l'empêcher d'exécuter le contrat.

4) Qualifications

Le Gestionnaire privé possède les qualifications les droits, autorisations, approbations, licences, permis, enregistrements, certificats, accréditations, attestations, consentements ou autres droits qui sont requis pour remplir ses obligations en vertu du contrat et les maintiendra aussi longtemps qu'ils seront requis.

5) Ressources

Le Gestionnaire privé possède l'expertise et les ressources nécessaires pour exécuter le contrat.

6) Effet obligatoire

Le contrat constitue une entente légale, valide et exécutoire, susceptible d'exécution forcée contre le Gestionnaire privé sauf si une telle exécution se trouve limitée par une loi applicable visant la protection des créanciers.

7) Probité

Aucun changement à son ATTESTATION RELATIVE À LA PROBITÉ DU SOUMISSIONNAIRE de l'appel d'offres n'est survenu depuis le dépôt de sa soumission.

8) RENA

Le Gestionnaire privé n'est pas inscrit au RENA et aucun changement à sa LISTE DES ENTREPRISES FORMANT OU COMPOSANT LE CONSORTIUM POUR LE RENA de l'appel d'offres n'est survenu depuis le dépôt de sa soumission.

9) Centres de services

Le Gestionnaire privé a rempli ses engagements pour les centres de services tels qu'indiqués dans sa LISTE DES CENTRES DE SERVICES ET LOCALISATION de l'appel d'offres, le cas échéant et aucun autre changement à cette liste n'est survenu depuis le dépôt de sa soumission.

Le Gestionnaire privé s'engage à respecter intégralement le contenu de la LISTE DES CENTRES DE SERVICES SUPPLÉMENTAIRES qu'il a soumise pour évaluation par le comité de sélection.

10) Maintien des conditions d'admissibilité

Durant toute la période de validité du contrat, le Gestionnaire privé s'engage à maintenir les conditions d'admissibilité prévues à l'appel d'offres et à informer immédiatement la Société de tout changement les concernant.

20. MEILLEURS EFFORTS ET COLLABORATION

Le Gestionnaire privé s'engage à déployer ses meilleurs efforts et à collaborer entièrement avec la Société dans l'exécution du contrat. Il devra tenir compte de toutes les instructions et recommandations de la Société dans le cadre de l'exécution du contrat.

21. LANGUE DE COMMUNICATION

Les communications verbales entre le Gestionnaire privé et la Société se font en français. Les communications écrites, y compris les comptes rendus des rencontres et tous les rapports à remettre à la Société, sont rédigés en français.

La [Politique linguistique de la Société](#) s'applique, avec les adaptations nécessaires, dans les communications entre le Gestionnaire privé et les participants au programme.

22. CONFLITS D'INTÉRÊTS

Le Gestionnaire privé s'engage à éviter tout conflit d'intérêts ou apparence de conflit d'intérêts.

Sans limiter ce qui précède, le Gestionnaire privé 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, soit son intérêt propre ou d'une personne liée versus l'intérêt de la Société. Si une telle situation se présente ou est susceptible de se présenter, le Gestionnaire privé doit immédiatement en informer la Société qui pourra, à sa seule discrétion, émettre une directive indiquant au Gestionnaire privé comment remédier à ce conflit d'intérêts ou résilier le contrat.

Pour l'application de la présente clause, on entend par « personne liée » : lorsque le Gestionnaire privé est un consortium, chacune des entreprises qui le forme ou le compose et, lorsque le Gestionnaire privé ou l'une des entreprises qui le forme ou le compose est une personne morale, un de ses administrateurs, et, le cas échéant, un de ses autres dirigeants de même que la personne qui détient des actions de son capital-actions qui lui confèrent au moins 50 % des droits de vote pouvant être exercés en toutes circonstances rattachées aux actions de la personne morale et, lorsque le Gestionnaire privé ou l'une des entreprises qui le forme ou le compose est une société en nom collectif, en commandite ou en participation, un de ses associés et, le cas échéant, un de ses autres dirigeants.

Le Gestionnaire privé doit dénoncer à la Société tout changement de situation pouvant entraîner un conflit d'intérêts ou une apparence de conflit d'intérêts. Sur réception d'une telle dénonciation, la Société se réserve le droit de résilier le contrat.

23. RELATION ENTRE LES PARTIES

La Société et le Gestionnaire privé ont conclu le contrat en tant que parties indépendantes et entendent maintenir ce statut pendant toute la période de validité du contrat. Le contrat ne crée pas et ne doit pas s'interpréter de manière à créer une relation de mandat, de société de personnes ou d'emploi entre les parties.

24. LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES ET TRIBUNAL COMPÉTENT

Le Gestionnaire privé s'engage à respecter, dans l'exécution du contrat, les lois et règlements en vigueur au Québec applicables à l'exécution du contrat.

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

25. INCESSIBILITÉ DU CONTRAT

Les droits et obligations contenus au contrat ne peuvent, sous peine de nullité, être cédés, en tout ou en partie.

26. CONDUITE

Le Gestionnaire privé doit, en tout temps, faire preuve de diligence, de probité et de bonne foi dans l'exécution du contrat.

27. DOSSIERS, PRODUCTION DE RAPPORTS ET VÉRIFICATIONS

27.1. Le Gestionnaire privé s'engage à tenir et conserver pendant toute la période de validité du contrat, conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada, des livres, documents et comptes complets et exacts relatifs au contrat, notamment tous les documents nécessaires pour corroborer:

- l'ensemble des frais et des paiements en vertu du contrat;
- l'exécution des produits livrables conformément au contrat.

Le Gestionnaire privé fournira sur demande ces documents à la Société afin qu'elle puisse les étudier, les vérifier et les reproduire en tout ou en partie.

27.2. Pendant toute la période de validité du contrat le Gestionnaire privé permettra à la Société de réaliser des vérifications et lui apportera une coopération et une assistance sans réserve, notamment en fournissant des copies de ses dossiers et documents, dans le cadre de tout examen de la conformité de ses activités réalisées par la Société en vertu du contrat.

La Société aura le droit, moyennant un préavis de vingt-quatre (24) heures et pendant les heures normales d'ouverture, de réaliser ces vérifications. La Société aura également le droit de faire des copies de tout dossier ou document vérifié.

Sans restreindre le caractère général de ce qui précède, la Société aura le droit, durant les heures normales d'ouverture et sans préavis, d'inspecter les centres de services ainsi que l'équipement et les installations qui s'y trouvent et d'examiner la manière dont le Gestionnaire privé fournit les produits livrables.

À ses propres frais, le Gestionnaire privé fournira à la Société des rapports et des déclarations, concernant les recettes perçues pour l'exécution des produits livrables ou toute autre question liée au contrat, accompagnés du détail et de copies des documents justificatifs, dans les formes et selon les fréquences que peut exiger la Société.

La Société peut, à sa discrétion exclusive, exiger que les rapports et les états financiers reçus par le Gestionnaire privé dans le cadre du contrat soient certifiés par un comptable agréé ou un comptable général accrédité qu'elle a approuvé.

28. SURVIE

Les clauses du contrat qui en raison de leur nature demeurent en vigueur et applicables malgré la fin de la période de validité du contrat sont notamment, les clauses suivantes :

- 1) Clause 8.2 DERNIÈRE TRANSITION DE SERVICES
- 2) Clause 15.3 RÉSILIATION
- 3) Clause 16 CONFIDENTIALITÉ
- 4) Clause 17 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET
CONFIDENTIELS
- 5) Clause 18 PROPRIÉTÉ MATIÉRIELLE ET INTELLECTUELLE

29. RENDEMENT INSATISFAISANT

La Société consigne dans un rapport l'évaluation du Gestionnaire privé si elle considère que son rendement est insatisfaisant.

La Société complète son évaluation au plus tard soixante (60) jours après la fin de la période de validité du contrat et transmet au Gestionnaire privé un exemplaire de l'évaluation.

Le Gestionnaire privé peut, dans un délai de trente (30) jours suivant la réception du rapport constatant le rendement insatisfaisant, transmettre par écrit à la Société tout commentaire sur ce rapport.

Dans les trente (30) jours suivant l'expiration du délai prévu à la clause précédente ou suivant la réception des commentaires du Gestionnaire privé, selon le cas, la Société maintien ou non l'évaluation effectuée et en informe le Gestionnaire privé. Si elle ne procède pas dans le délai prescrit, le rendement du Gestionnaire privé est considéré satisfaisant.

30. 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 ce règlement.

La Société, se réserve cependant le droit de ne pas soumettre le différend à la médiation, dans les cas de résiliation du contrat.

31. COMPUTATION DES DÉLAIS

Aux fins de la computation des délais fixés au contrat, lorsque les délais prévus pour remplir une obligation expirent un jour ouvrable, cette obligation pourra être valablement remplie le premier jour ouvrable suivant.

L'alinéa précédent ne s'applique pas à l'obligation du Gestionnaire privé d'installer un antidémarrreur au plus tard le lendemain de la désinstallation pour un participant en transition.

32. MODIFICATION DU CONTRAT

Sous réserve de la clause 10 – MODIFICATION UNILATÉRALE DU CONTRAT PAR LA SOCIÉTÉ, toute modification au contenu du contrat devra faire l'objet d'une entente écrite entre les parties. Cette entente ne peut changer la nature du contrat et elle en fera partie intégrante.

33. COMMUNICATION

À moins d'indication contraire au contrat, tout avis ou préavis exigé en vertu du contrat, pour être valide et lier les parties doit être donné par écrit aux représentants autorisés de l'autre partie et à l'adresse mentionnés dans la désignation des parties.

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

- La Société :

Simon Leclerc

(Nom de la personne représentante)

Directeur de l'accompagnement et de l'expertise des
comportements à risque en sécurité routière

(Fonction)

Société de l'assurance automobile du Québec

333, boul. Jean-Lesage, N-4-17

(Adresse)

Québec (Québec) G1K 8J6

(Ville, province, code postal)

418 528-3333 poste 81210

(Téléphone)

simon.leclerc@saaq.gouv.qc.ca

(Adresse courriel)

- L'Adjudicataire :

Doron Grosman

(Nom de la personne représentante)

Directeur général

(Fonction)

SMART START CANADA ULC

(Nom de l'adjudicataire)

2899, Broadmoor Blvd, unit 120

(Adresse de l'adjudicataire)

Sherwood Park (Alberta) T8H 1B5

(Ville, province, code postal)

817 940-3404

(Numéro de téléphone)

Doron.Grosman@smartstartinc.com

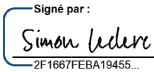
(Adresse courriel)

CW93582
CRW85613

FAIT ET SIGNÉ,

À québec

LE 14/3/2025

PAR  2F1667FEB419455...

Simon Leclerc

Directeur de l'accompagnement et
de l'expertise des comportements
à risque en sécurité routière

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

À Grapevine, TX

LE 19/3/2025

PAR  09097C435B2B413...

Doron Grosman

Directeur général

SMART START CANADA ULC

CW93582
CRW85613

LES ANNEXES DU CONTRAT

ANNEXE DU CONTRAT **A-1 CONDITIONS D'UTILISATION**

CONDITIONS D'UTILISATION DU DISPOSITIF POUVANT MESURER LE TAUX D'ALCOOL DANS L'ORGANISME DU CONDUCTEUR ET EMPÊCHER LA MISE EN MARCHÉ DU VÉHICULE ROUTIER

Définition: Dans le présent écrit on entend par « dispositif » : un antidémarrreur éthylométrique agréé par la Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après, la « Société », installé dans un véhicule routier par un centre de services du locateur, et qui peut mesurer le taux d'alcool dans l'organisme du conducteur et empêcher la mise en marche du véhicule.

Le titulaire d'un permis nécessitant l'usage d'un antidémarrreur éthylométrique doit respecter les conditions d'utilisation telles qu'établies par la Société:

1. La personne qui prend en location le dispositif, ci-après désignée le « locataire », doit suivre le calendrier d'entretien et de collecte de données contenu dans l'entente de services;
2. Le locataire doit suivre les consignes apparaissant sur l'écran du dispositif;
3. Le locataire s'engage à demander au gestionnaire privé un code de dérivation unique pour activer la fonction d'urgence du dispositif en appelant au numéro de téléphone prévu à cet effet seulement dans les cas de force majeure;
4. Le locataire ne peut enlever ou faire enlever, modifier ou faire modifier, mettre ou faire mettre hors d'usage le dispositif dont est muni le véhicule routier décrit dans l'entente de services le liant au locateur;
5. Le locataire s'engage à ne pas tenter de contourner le dispositif;
6. Lorsque le locataire se doit d'installer une caméra, ce dernier:
 - a. ne doit pas empêcher, obstruer ou entraver de quelque manière la prise de photos de son visage effectuée par ladite caméra; et
 - b. doit toujours s'assurer de se placer devant l'objectif de celle-ci au moment de la prise de photos;
7. Le locataire doit démontrer l'état de fonctionnement du dispositif sur demande d'un agent de la paix;
8. Le locataire est responsable des dommages causés au dispositif par le fait d'un tiers ou d'un quelconque objet;
9. Les données recueillies par le dispositif sont présumées provenir de l'utilisation qu'en fait le locataire, à défaut par lui de faire une preuve contraire;

10. Le locataire devra conserver les rapports produits durant le temps de sa participation au programme et les fournir à la Société sur demande;
11. Le locataire s'engage à ne pas conduire un véhicule routier s'il y a quelque présence d'alcool dans son organisme;
12. Malgré la condition 4, le locataire peut enlever le dispositif dont est muni le véhicule routier décrit dans l'entente de services, par un centre de services du locateur, notamment dans les situations suivantes :
 - a. cession du véhicule (vente, donation, location terminée, mise au rencart, etc.);
 - b. accident du véhicule;
 - c. remplacement d'un dispositif défectueux;
 - d. installation d'une marque ou d'un modèle d'antidémarrreur éthylométrique nouvellement agréée par la Société.

Si tel était le cas, le locataire doit :

- a. respecter les autres conditions d'utilisation énumérées précédemment avec les adaptations nécessaires;
- b. respecter l'obligation légale de ne pas conduire un véhicule routier tant et aussi longtemps que celui-ci n'est pas muni d'un antidémarrreur éthylométrique agréé par la Société.

Je suis informé(e) et j'accepte qu'un manquement de ma part à l'une des conditions énumérées précédemment a comme conséquence d'exclure ma participation au Programme antidémarrreur éthylométrique du Québec, et par le fait même entraînera la suspension, la révocation ou l'annulation du permis qui m'a été délivré par la Société.

Selon le *Code de la sécurité routière*, le titulaire d'un permis nécessitant l'usage d'un antidémarrreur éthylométrique, qui conduit un véhicule routier qui n'est pas muni d'un tel dispositif ou qui n'en respecte pas les conditions d'utilisation est réputé conduire sans permis valide. Le contrevenant est passible d'une amende et le véhicule utilisé peut être saisi et gardé en fourrière pendant 30 jours et ce, aux frais du propriétaire.

Initiales	Utilisation des données recueillies du dispositif détecteur d'alcool Tout renseignement, incluant les taux d'alcoolémie, enregistrés lors des essais et/ou rapport me concernant relatifs à ma participation au Programme antidémarrreur éthylométrique du Québec pourront être utilisés aux fins de l'application du <i>Code de la sécurité routière</i> ainsi qu'être divulgués aux autorités policières, aux fins de l'application du <i>Code Criminel</i> .
-----------	---

	Protection des renseignements personnels
--	---

Initiales	Le personnel autorisé de la Société de l'assurance automobile du Québec traite confidentiellement les renseignements personnels qui lui sont confiés. Ils sont indispensables pour appliquer la <i>Loi sur l'assurance automobile</i> et le <i>Code de la sécurité routière</i>. La Société les communique à ses mandataires, de même qu'à certains ministères et organismes, conformément à la <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i>. Ils peuvent aussi servir à des fins de statistiques, d'étude, de sondage, d'enquête ou de vérification. Omettre de les fournir peut entraîner un refus du service demandé. Vous pouvez les consulter ou les rectifier. Pour plus d'information, adressez-vous aux services à la clientèle ou consultez la <i>Politique de confidentialité</i> de la Société au www.saaq.gouv.qc.ca.
-----------	---

Nom (en majuscules)

No de programme

Signature

Date

ANNEXE A DU CONTRAT PRESTATION DE SERVICES

A1. Aperçu des produits livrables

Le Gestionnaire privé doit fournir les biens et les services suivants :

- a. les antidémarrageurs éthylométriques en location pour les participants au programme conformes à ce qui est prévu à l'annexe C (*Norme et spécifications relatives aux antidémarrageurs éthylométriques agréés par la Société*);
- b. la fourniture telle que définie à la clause 1.1 (7) du contrat;
- c. l'installation, l'inspection, l'entretien, la calibration et la réparation des antidémarrageurs éthylométriques agréés par la Société;
- d. la communication de renseignements aux participants au programme et aux employés de la Société;
- e. la formation aux participants au programme et aux employés de la Société;
- f. le téléchargement des données enregistrées dans les antidémarrageurs conformément à E1.9, la conservation sécurisée de ces données et leur transmission sécurisée à la Société par voie électronique;
- g. la transmission en temps réel des données enregistrées dans les antidémarrageurs conformément à E1.10, la conservation sécurisée de ces données et leur transmission sécurisée à la Société par voie électronique;
- h. la vérification des données des antidémarrageurs et le suivi des participants au programme en fonction de critères établis par la Société et la transmission sécurisée par voie électronique des événements tels que des manquements aux conditions du programme ou autres demandes de la Société;
- i. la désinstallation des antidémarrageurs à l'expiration ou à la fin anticipée de la période de participation au programme établie par la Société;
- j. la présentation de rapports à la Société et aux participants;
- k. un programme d'auto-évaluation de la satisfaction de la clientèle;
- l. d'autres services connexes.

A2. Désignation d'un gestionnaire du contrat

Le Gestionnaire privé désigne un gestionnaire du contrat, jugé satisfaisant par la Société, qui est responsable des questions liées au contrat notamment, des aspects suivants :

- a. la liaison avec les centres de services et les sous-contractants, s'il y a lieu;
- b. la liaison avec la Société;
- d. la liaison avec le tiers gestionnaire privé, le cas échéant durant les transitions des participants;

- c. l'identification, le suivi, la gestion et la résolution des problèmes de services dans les meilleurs délais;
- d. l'identification, la gestion et l'atténuation des risques liés aux services.

Dans le cadre de ses fonctions et des activités opérationnelles à réaliser, le gestionnaire du contrat agit comme responsable de la coordination en faisant le lien entre la Société, le réseau de centres de service et le tiers gestionnaire privé, le cas échéant durant les transitions des participants. Il agit à titre de facilitateur notamment pour :

- a. l'évolution des processus de travail;
- b. la résolution de situations problématiques;
- c. la reddition de comptes.

A3. Éducation du public

A3.1 Promotion et soutien du programme antidémarrreur éthylométrique du Québec

Le Gestionnaire privé, en collaboration avec la Société, appuie activement le programme antidémarrreur éthylométrique du Québec. Sans limiter ce qui précède, le Gestionnaire privé élabore des mesures d'éducation du public, notamment un dépliant sur le programme antidémarrreur du Québec fournissant de l'information générale et promouvant les biens et les services qu'il fournit.

Ce dépliant d'information doit :

- a. être bien en vue dans tous les centres de services;
- b. être fourni à la Société, sur demande, à des fins de distribution aux participants potentiels au programme;
- c. comprendre au minimum les renseignements suivants :
 - i. le nom du Gestionnaire privé et ses coordonnées, ainsi que celles de la Société;
 - ii. des renseignements généraux sur le programme;
 - iii. des renseignements généraux sur les appareils agréés;
 - iv. la démarche à entreprendre visant l'installation d'un appareil;
 - v. la localisation des centres de services;
 - vi. les coûts principaux pour les participants au programme;
 - vii. les conditions du programme établies par la Société et les conséquences du non-respect de ces règles;
 - viii. les notions de contaminant dans l'échantillon d'haleine.

Tout matériel éducatif élaboré par le Gestionnaire privé, en lien avec les biens et les services qu'il fournit, est assujéti à l'approbation préalable de la Société. La Société peut, à son entière discrétion, exiger que le Gestionnaire privé apporte des modifications à son matériel éducatif en donnant une

directive à cet effet. Lorsqu'une telle directive est donnée par la Société, le Gestionnaire privé apporte ces modifications conformément à la directive.

A3.2 Publicité et promotion des biens et des services du Gestionnaire privé

Après avoir obtenu l'approbation écrite préalable de la Société, le Gestionnaire privé peut faire la publicité et la promotion des biens et des services qu'il fournit, à condition que :

- a. la publicité ou la promotion ne soit pas mensongère, préjudiciable ou autrement trompeuse;
- b. de se conformer à toute directive de la Société et de soumettre à son approbation tout matériel publicitaire et promotionnel qu'il entend utiliser.

A4. Entente de services

L'expression « entente de services » signifie l'entente de services et de location d'un antidémarrreur éthylométrique agréé par la Société conclue entre le Gestionnaire privé et le client, participant au programme antidémarrreur du Québec.

A4.1 Processus d'adhésion au programme antidémarrreur

Pour participer au programme antidémarrreur éthylométrique du Québec, la personne détentric d'un permis autorisant la conduite d'un véhicule muni d'un antidémarrreur éthylométrique agréé par la Société doit :

- a. Signature de l'entente de services
 - i. signer l'entente de services avec le Gestionnaire privé.
- b. Installation de l'antidémarrreur :
 - i. faire installer un antidémarrreur sur le véhicule désigné dans l'entente de services.

Avant de procéder à l'installation de l'antidémarrreur sur le véhicule désigné dans l'entente de services, le Gestionnaire privé doit :

- i. effectuer les vérifications nécessaires pour s'assurer que les documents suivants de cette personne sont en règle : entente de services, permis de conduire, certificats d'immatriculation et d'assurances;
- ii. effectuer une copie de ces documents et les conserver au dossier;
- iii. dans le cas où la personne, signataire de l'entente de services, n'est pas le propriétaire du véhicule sur lequel il est prévu d'installer l'antidémarrreur, lui demander de fournir une preuve écrite du consentement du propriétaire pour l'installation de l'antidémarrreur sur son véhicule;
- iv. donner la formation à cette personne sur l'utilisation de l'antidémarrreur.

c. Participation au programme

Ce n'est que lorsque cette personne a rempli toutes les conditions du processus d'adhésion énoncé ci-dessus qu'elle devient un participant au programme antidémarrreur du Québec

A4.2 Conditions de l'entente de services

Le Gestionnaire privé doit établir un « projet d'entente de services » répondant aux conditions énoncées dans la présente clause, le présenter pour examen à la Société et en avoir obtenu l'approbation, au maximum trois (3) mois à compter de la signature du contrat.

L'entente de services doit comprendre :

- a. la date de début de la participation au programme;
- b. les conditions régissant la fourniture, l'installation, l'inspection, l'entretien, la calibration, la réparation, le suivi et la désinstallation de l'antidémarrreur;
- c. une reproduction du contenu de l'annexe A-1 (*CONDITIONS D'UTILISATION*) telle qu'établie par la Société;
- d. une reproduction de la tarification contenue à l'annexe D (*Tarification*);
- e. toute autre condition jugée essentielle par la Société;
- f. toute autre condition convenue entre la Société et le Gestionnaire privé.

L'entente de services doit indiquer clairement :

- a. que le participant au programme doit respecter les conditions d'utilisation telles qu'établies par la Société;
- b. que le participant au programme doit :
 - i. au moins tous les quatre-vingt-dix (90) jours, amener au centre de services le véhicule dans lequel un antidémarrreur est installé pour une inspection et un entretien, et avoir avec lui son permis de conduire;ou
 - ii. si l'antidémarrreur est conçu pour être inspecté et entretenu en retirant un composant, s'assurer que :
 - ce composant est retiré et remis au personnel du Gestionnaire privé qui a été désigné au centre de services pour procéder à son inspection et à son entretien;
 - le composant de remplacement, s'il y a lieu, est installé dans l'appareil selon les instructions du Gestionnaire privé.
- c. que le participant se reconnaît responsable des données extraites de l'appareil;
- d. que les données extraites et transmises de l'appareil sont utilisées aux fins de suivi des participants au programme en fonction des critères de la Société. Les événements à signaler et

les données sont transmis à la Société (ou à un tiers autorisé par la Société) et peuvent être utilisés aux fins de prise de décision en matière de délivrance de permis de conduire, de suivi, d'évaluation du programme et de recherche;

- e. que le participant doit payer les frais de services selon ce qui est prévu à l'annexe D (*Tarification*) et que ces frais sont sujets à une indexation, le cas échéant, à la date du début de la première période de renouvellement d'un an et à la date du début de la deuxième période de renouvellement d'un an, en appliquant le pourcentage d'indexation tel que déterminé à la clause D2;
- f. les conséquences en cas d'un manquement aux conditions du programme;
- g. les conditions en vertu desquelles l'entente de services peut être résiliée et l'antidémarrreur désinstallé;
- h. la date d'expiration de l'entente de services, laquelle ne dépasse pas la date de fin de la participation au programme si connue, à moins que la Société, à sa discrétion exclusive, n'en décide autrement et n'en informe le Gestionnaire privé;
- i. qu'aucun frais de services ne seront exigés s'ils ont été engagés en raison d'une erreur ou d'une omission de la part du Gestionnaire privé;
- j. que l'utilisation d'un antidémarrreur ne soustrait pas le participant aux contrôles policiers et à l'usage des appareils de détection d'alcool utilisés par eux et approuvés par le ministre de la Sécurité publique du Québec;
- k. que durant les périodes de transition prévues au présent contrat, le participant visé par une transition peut résilier, en tout temps, son entente de services sans pénalité et que l'antidémarrreur sera installé et désinstallé, sans frais;
- l. le véhicule dans lequel est installé l'antidémarrreur;
- m. que si le participant est visé par une sanction d'interdiction de mettre en circulation, d'acquérir, de louer et d'immatriculer un véhicule routier (ICA), qu'il peut être autorisé à une exemption ICA auprès de la Société pour le véhicule identifié à l'entente de services;
- n. toute autre information jugée essentielle par la Société;
- o. toute autre information convenue entre la Société et le Gestionnaire privé.

A4.3 Résiliation anticipée

L'entente de services peut être résiliée par le participant, en tout temps, avant son échéance dès qu'il en avise le Gestionnaire privé.

L'entente de services du participant doit être résiliée si le Gestionnaire privé est avisé par la Société que sa participation au programme est terminée avant l'échéance prévue à l'entente. En pareil cas, le Gestionnaire privé doit suivre les directives de la Société.

À la demande de la Société, le Gestionnaire privé a l'obligation d'aviser celle-ci du défaut par les participants de faire installer un appareil dans leur véhicule.

Le Gestionnaire privé doit faire rapport à la Société de toute tentative de trafiquage et/ou de contournement et/ou d'abus flagrants au programme, relevé lors du contrôle de l'appareil, et que dans ces cas, il doit avertir le participant que son permis pourrait être suspendu, révoqué ou annulé.

De plus, l'entente de services peut être résiliée par le Gestionnaire privé, en tout temps, avant son échéance, à la suite d'un avis au participant et dans les circonstances suivantes :

- a. l'omission par le participant d'avoir payé dûment les frais dus conformément à la tarification prévue à l'entente;
- b. l'omission par le participant d'amener le véhicule au centre de services prévu dans les cinq (5) jours suivant la date prévue d'une visite de contrôle;
- c. l'endommagement ou la perte de l'appareil en raison d'un acte conscient ou de l'omission d'agir par le participant ou un utilisateur autorisé du véhicule;
- d. la vente, la location, la cession ou le transfert de titre ou tout autre transfert de propriété juridique ou de fait, du véhicule par le participant ou le propriétaire immatriculé sans le consentement préalable du Gestionnaire privé ou toute saisie, confiscation, reprise de bien, ou expropriation permanente, réelle ou potentielle, du véhicule du client;
- e. toute autre violation déterminante de l'entente de services par le participant;
- f. tout comportement menaçant ou attitude injurieuse par le participant ou un utilisateur autorisé du véhicule, à l'égard du Gestionnaire privé et de son personnel.

Advenant une résiliation anticipée de l'entente de services, (sauf pour le cas d'une annulation dans les deux (2) jours ouvrables suivants la signature de l'entente) le participant n'a pas le droit de se faire rembourser les frais préalablement payés, si la résiliation survient après l'installation de l'appareil, et les frais de résiliation anticipée sont immédiatement applicables et payables si la résiliation survient dans les trois (3) premiers mois de la signature de l'entente.

Cependant, dans le cas où la résiliation survient durant une période de transition prévue au contrat et qu'elle est demandée par un participant ciblé par la transition, ce dernier n'a pas à payer de frais de résiliation anticipée ni de frais de désinstallation de l'appareil.

Toute résiliation de l'entente de services, qu'elle soit effectuée par le participant, par le Gestionnaire privé directement, ou, à la suite d'une demande de la Société, doit être communiquée à la Société. Le participant doit être avisé préalablement que la résiliation anticipée de l'entente de services peut entraîner la perte du permis délivré par la Société.

A4.4 Expiration de l'entente de services

Avant l'expiration de la participation au programme du participant, le Gestionnaire privé doit s'assurer, lors de la prise de rendez-vous avec le participant pour la désinstallation de l'antidémarrreur, que la date de désinstallation coïncide avec celle de fin de la participation au programme. Le Gestionnaire privé est responsable d'aviser la Société des dates de désinstallation

À la fin de la participation au programme du participant, le Gestionnaire privé doit désinstaller l'antidémarrreur du véhicule sans délai, à moins que la Société en décide autrement, par écrit, et que

le participant au programme ou le propriétaire immatriculé identifié dans l'entente de services ait accepté un renouvellement ou une prolongation de l'entente.

A4.5 Diligence raisonnable

Le Gestionnaire privé doit faire preuve de diligence raisonnable dans l'application de l'entente de services.

A5. Formation

A5.1 Formation des participants au programme

Le Gestionnaire privé doit veiller à ce que son réseau de centres de services fournisse des renseignements et de la formation sur l'utilisation de l'antidémarrreur et les conditions du programme conformément au contrat, et ce, aux participants au programme ainsi qu'aux autres utilisateurs des véhicules dans lesquels un appareil a été installé.

Le Gestionnaire privé doit veiller à ce que chaque centre de services ait un espace fermé pour l'enseignement du maniement de l'appareil et la remise du rapport un résumé bimestriel pour préserver la confidentialité.

Le Gestionnaire privé produit à leur intention du matériel de formation, dont les documents suivants :

- a. le dépliant d'information tel que décrit à la clause A3.1 (c) de l'annexe A;
- b. une vidéo informative sur l'utilisation de l'appareil dans le cadre du programme – celle-ci doit être disponible dans un format reconnu et accessible au grand public;
- c. un manuel d'instructions pour le participant contenant au minimum les informations suivantes :
 - i. le nom du Gestionnaire privé et ses coordonnées;
 - ii. les instructions d'utilisation et la façon de résoudre les problèmes courants;
 - iii. l'entretien de l'appareil;
 - iv. l'énumération des manquements aux conditions du programme;
 - v. un glossaire des messages pouvant être affichés sur l'appareil;
 - vi. un glossaire des contaminants possibles.

Il remet une copie des documents ci-dessus à chaque participant au programme, ainsi que tout le matériel éducatif préalablement approuvé par la Société conformément à la clause A3.1 de l'annexe A, lors de l'installation de l'appareil, et ce, sans frais.

A5.2 Formation du personnel de la Société

Le Gestionnaire privé doit établir des programmes de formation structurés pour les membres du personnel de la Société portant sur le fonctionnement, l'entretien et l'installation d'un antidémarrreur ainsi que la signification du contenu des divers rapports transmis à la Société.

Le Gestionnaire privé doit fournir tous les outils de formation, notamment les manuels et les aides audiovisuelles, à chaque séance de formation. Tous les participants à la formation doivent recevoir un exemplaire imprimé du matériel de formation.

Il doit fournir également à la Société des modèles de démonstration de chaque type ou modèle d'antidémarrateurs éthylométriques qu'il utilise dans le cadre du contrat.

La Société examinera occasionnellement les besoins futurs en matière de formation. Le Gestionnaire privé s'engage à fournir de nouvelles séances de formation sur demande de la Société.

A5.3 Formation du personnel du Gestionnaire privé

Le Gestionnaire privé doit s'assurer que chaque produit livrable dont l'installation, l'inspection, l'entretien, la calibration, la réparation, le suivi et la désinstallation des antidémarrateurs, ainsi que le téléchargement et la transmission de données, sont offerts uniquement par des membres qualifiés de son personnel qui ont réussi la formation obligatoire. Le Gestionnaire privé doit créer et mettre en place des programmes de formation et de certification de même que des politiques et des procédures conformes à ces obligations. Ces programmes de formation et de certification doivent comprendre, au minimum, les éléments suivants :

- a. une formation technique adéquate développée ou approuvée par le fabricant de l'antidémarrateur éthylométrique;
- b. des compétences en service à la clientèle.
- c. de l'information au sujet des obligations en matière de confidentialité et de leur application aux produits livrables.

A6. Gestion rigoureuse et bon fonctionnement du programme antidémarrateur du Québec

Le bon fonctionnement du programme antidémarrateur du Québec nécessite qu'en tout temps, le Gestionnaire privé adopte une approche rigoureuse sur la gestion du programme qui lui est confiée et s'assure notamment, du bon fonctionnement de tout appareil agréé par la Société installé sur un véhicule qui est conduit par un participant.

Ainsi, le Gestionnaire privé :

- a. procède à l'entretien de l'antidémarrateur éthylométrique d'un participant au programme tous les quatre-vingt-dix (90) jours et fournit des rapports écrits à la Société et au client à cet effet – ce service d'entretien comprend notamment, une inspection visuelle de l'antidémarrateur dans le but de déterminer s'il a subi des manipulations frauduleuses et, le cas échéant, il en avise la Société sans délai;
- b. assure la réparation et le remplacement de tout antidémarrateur défectueux, et ce, pour toute la durée de l'entente de services;
- c. honore toute garantie émise par lui et par le fabricant des appareils et effectue les travaux requis selon les conditions de cette garantie;

- d. veille à désigner des personnes qualifiées et compétentes afin de garantir le bon fonctionnement du programme et de tout appareil installé;
- e. fournit et installe uniquement un antidémarrreur agréé par la Société;
- f. veille à ce que l'installation et l'entretien de tout antidémarrreur soient réalisés selon les instructions techniques du fabricant, les usages professionnels les plus élevés et sans nuire au fonctionnement normal du véhicule;
- g. installe un antidémarrreur uniquement dans un véhicule dont l'état mécanique et électrique n'affecte pas son bon fonctionnement;
- h. n'installe pas un antidémarrreur dans un véhicule lorsque son installation ne permet pas d'en assurer la fiabilité ou la conduite sécuritaire du véhicule;
- i. s'assure que chaque antidémarrreur est accompagné d'un nombre suffisant d'embouts buccaux jetables conçus pour limiter l'introduction de salive dans le dispositif;
- j. offre une séance d'information comprenant de l'information sur l'ensemble des centres de services, les modalités des entretiens réguliers et les procédures en cas d'urgence, et ce, à tout participant au programme et à tout autre conducteur d'un véhicule muni d'un antidémarrreur agréé par la Société.
- k. précise au participant que l'utilisation d'un antidémarrreur ne le soustrait pas au contrôle policier et à l'usage d'un appareil de détection d'alcool utilisé par les corps policiers et approuvé par le ministre de la Sécurité publique du Québec;
- l. vérifie que le participant au programme détient un permis de conduire valide lors du rendez-vous d'installation de l'antidémarrreur;
- m. met en place des mesures permettant que seules les personnes autorisées et dédiées aux services donnés, dans le cadre du contrat, aient accès aux lieux et au matériel d'installation et qu'aucune autre personne ne soit témoin de l'installation et de l'entretien des antidémarreurs éthylométriques;
- n. procède à la désinstallation de l'antidémarrreur éthylométrique du participant, à la date de fin de sa participation au programme établie par la Société – dans le cas où la désinstallation ne peut se faire à cette date, il lui faut obtenir une autorisation écrite de la Société pour procéder à une autre date.
- o. soit responsable des dommages causés par sa faute au véhicule ou à l'équipement du participant – en pareil cas, il doit assumer le coût des dommages ainsi causés;
- p. remet, autant que possible, le véhicule dans son état initial lorsque l'antidémarrreur est désinstallé, notamment en reconnectant de façon permanente les fils qui avaient été coupés et en les recouvrant d'une gaine thermorétractable ou d'un produit équivalent;
- q. veille au maintien et au respect des mesures de sécurité en place lorsqu'il effectue un entretien de routine, une réparation d'urgence ou des travaux couverts par la garantie;
- r. avise le participant qu'il ne peut conduire un véhicule muni d'un antidémarrreur qui n'est pas en état de fonctionner et si le participant ne veut pas tenir compte de cet avertissement, il en avertit immédiatement la police et la Société .

A7. Services offerts à la grandeur du Québec

Le Gestionnaire privé doit fournir les biens et les services aux participants à la grandeur du Québec, le tout conformément à la localisation et le niveau de services prévus aux clauses B4 et B10 de l'annexe B (*Centres de services*).

A8. Prévention des manipulations frauduleuses

Le Gestionnaire privé doit prendre toutes les mesures raisonnables afin de prévenir les manipulations frauduleuses. Ces mesures comprennent notamment :

- a. des verrous spéciaux, des sceaux, des procédés d'installation qui préviennent les manipulations frauduleuses ou consignent les preuves de toutes tentatives de manipulation frauduleuse, fructueuse ou non.

A9. Service à la clientèle

Le service à la clientèle étant une priorité pour la Société, le Gestionnaire privé doit offrir un service de grande qualité à la clientèle du programme antidémarrreur.

Le Gestionnaire privé doit, entre autres :

- a. mettre en place et maintenir jusqu'à la fin de la période de validité du contrat, un programme et des procédures efficaces visant à offrir un service à la clientèle rapide et courtois, notamment en matière d'examen et de règlement des plaintes de clients et de maintien continu de la satisfaction de la clientèle;
- b. mettre en place un processus de règlement des plaintes qui lui servira à contrôler, suivre et régler les plaintes de participants;
- c. s'assurer que chaque centre de services affiche le numéro de téléphone concernant les plaintes dans un endroit visible et accessible aux participants;
- d. lorsqu'une demande de renseignements ou une plainte est acheminée à la Société, collaborer avec la Société à répondre à la demande de renseignements ou à apporter un règlement à la plainte;
- e. faire une reddition de compte à la Société des plaintes conformément à ce qui est prévu à la clause E2.3.2 à l'annexe E (*Gestion et communication des données*);
- f. mettre en place une ligne téléphonique, sans frais en français et en anglais, ouverte jour et nuit et sept (7) jours sur sept (7) pour les demandes de renseignements et les besoins d'assistance des participants dont l'octroi rapide d'un code de dérivation unique pour activer la mesure d'urgence;
- g. répondre à toutes questions d'un participant au sujet du programme ou d'un appareil installé dans un délai de douze (12) heures;
- h. réparer ou remplacer un antidémarrreur défectueux dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrables suivant la date à laquelle il a été avisé de la défectuosité;

- i. être en mesure de s'occuper de l'installation, de l'inspection, de l'entretien, de la calibration, du suivi et de la désinstallation des antidémarrateurs, et ce, dans les dix (10) jours suivants la réception d'une demande.
- j. prendre toutes les mesures nécessaires afin que l'ensemble des biens et des services qu'il doit fournir soient accessibles dans les délais fixés par la Société.

A10. Assurance de la qualité

Le Gestionnaire privé est responsable de superviser le rendement des centres de services afin de s'assurer de l'uniformité des services et de l'amélioration continue de la gestion du programme antidémarrreur à la grandeur du Québec.

L'assurance de la qualité est un élément proactif du programme pour lequel le Gestionnaire privé doit évaluer périodiquement le rendement de son personnel, la satisfaction des participants au programme, les pratiques de production de rapports en temps opportun, la gestion des plaintes et les résultats du programme.

Le Gestionnaire privé est responsable de mesurer et d'évaluer ces aspects et d'en communiquer ses observations à la Société.

A10.1 Plan de gestion de la qualité

Le Gestionnaire privé doit avoir et maintenir, jusqu'à la fin de la période de validité du contrat, un plan de gestion de la qualité.

L'objectif du plan de gestion de la qualité est d'assurer que la gestion du programme antidémarrreur satisfait aux exigences de qualité des biens et des services qui sont fournis par le Gestionnaire privé et qu'ils sont fournis à temps.

Le plan de gestion de la qualité du Gestionnaire privé doit intervenir à toutes les étapes de la conception, de l'installation, de la mise à l'essai, de la mise en service, de l'entretien et de l'utilisation de l'antidémarrreur ainsi que des autres services connexes.

A10.2 Participation à un Comité d'amélioration continue du programme antidémarrreur du Québec

Afin de favoriser une gestion harmonieuse et conforme du programme, la Société a mis en place un Comité d'amélioration continue du programme antidémarrreur du Québec auquel le Gestionnaire privé doit participer.

Ce comité, formé de représentants de la Société et du Gestionnaire privé, permet d'échanger et d'identifier des pistes de solutions aux différentes problématiques soulevées en cours d'application du programme et, lorsque possible, recommander les correctifs nécessaires pour un fonctionnement conforme et harmonieux du programme.

Ce comité se réunit au minimum quatre fois par année et au besoin, à la demande de la Société.

La Société préside le comité, et bien qu'elle favorise le consensus pour la prise de décisions, celle-ci a le pouvoir décisionnel.

A11. Données et rapports

Conformément à ce qui est prévu à l'annexe E (*Gestion et communication des données*) le Gestionnaire privé doit, notamment :

- a. échanger avec la Société des informations, dans le cadre de la gestion du programme (manquements aux conditions du programme, changements aux conditions, installation et désinstallation d'appareil, etc.);
- b. extraire et s'assurer de la transmission des données de chaque antidémarrreur qu'il a installé et les communiquer à la Société;
- c. tenir ses dossiers à jour et soumettre des rapports les concernant à la Société.

ANNEXE B DU CONTRAT CENTRES DE SERVICES

B1. Établissement, équipement et exploitation des centres de services

Le Gestionnaire privé doit établir, équiper et exploiter, à ses frais, les centres de services.

B2. Fermeture et délocalisation de centres de services à l'intérieur de la même région pendant la durée du contrat

Le Gestionnaire privé peut, pendant la durée du contrat, fermer et délocaliser un centre de services dans un autre endroit à l'intérieur de la même région, tel qu'il est prévu à la présente annexe et présenté à la clause B4, sous réserve de l'approbation de la Société.

B3. Obligation du Gestionnaire privé advenant la fermeture et la délocalisation d'un centre de services

Dans l'éventualité où le Gestionnaire privé ferme ou délocalise un centre de services conformément à la clause B2, il doit, à la demande d'un participant au programme :

- a. fournir selon le cas, les services qui étaient offerts au participant au programme au centre de services fermé ou délocalisé à un autre centre de services, conformément aux conditions de l'entente de services conclue avec le participant, sans frais supplémentaires pour le participant.

B4. Nombre et localisation des centres de services

Le réseau de centres de services du Gestionnaire privé doit être composé d'un minimum de cinquante-cinq (55) centres de services, dont au moins trente-neuf (39) de ces centres doivent dispenser les services complets aux participants au programme antidémarrreur, les seize (16) autres centres doivent au minimum dispenser les services liés aux visites de contrôle des participants, et ce, répartis parmi les dix-sept (17) régions administratives du Québec selon la répartition spécifique par région décrite ci-dessous.

a. Abitibi-Témiscamingue (région administrative – 08)

Deux (2) centres de services effectuant les services complets dans la région administrative – 08 répartis dans chacune des ville et municipalité régionale de comté (MRC) suivantes :

- Ville de Rouyn-Noranda
- MRC de La Vallée-de-l'Or

b. Bas St-Laurent (région administrative – 01)

Trois (3) centres de services effectuant les services complets dans la région administrative – 01 répartis dans chacune des MRC suivantes :

- MRC de la Matanie
- MRC de Rimouski-Neigette
- MRC de Rivière-du-Loup

c. Capitale-Nationale (région administrative – 03)

Cinq (5) centres de services dans la région administrative – 03 répartis dans chacun des arrondissements de l'agglomération de Québec et MRC qui suivent, dont au moins trois (3) effectuant les services complets :

- Arrondissement – Beauport
- Arrondissement – Charlesbourg
- Arrondissement – Ste-Foy-Sillery-Cap-Rouge
- Arrondissement – Les Rivières
- MRC de Portneuf

d. Centre-du-Québec (région administrative – 17)

Deux (2) centres de services dans la région administrative – 17 répartis dans chacun des MRC suivantes, dont au moins un (1) effectuant les services complets :

- MRC de Drummond
- MRC d'Arthabaska

e. Chaudière-Appalaches (région administrative – 12)

Cinq (5) centres de services dans la région administrative – 12 répartis dans chacun des ville, MRC et regroupement de MRC qui suivent, dont au moins trois (3) effectuant les services complets :

- Ville de Lévis
- MRC des Appalaches
- MRC de Montmagny et MRC de L'Islet
- MRC de Bellechasse
- MRC de Beauce-Sartigan

f. Côte-Nord (région administrative – 09)

Deux (2) centres de services effectuant les services complets dans la région administrative – 09 répartis dans chacune des MRC suivantes :

- MRC de Manicouagan
- MRC de Sept-Rivières

g. Estrie (région administrative – 05)

Trois (3) centres de services dans la région administrative – 05 répartis dans chacun des regroupements de ville et MRC et regroupement de MRC suivants, dont au moins deux (2) effectuant les services complets :

- Ville de Sherbrooke et MRC de Memphrémagog
- MRC du Haut-Saint-François et MRC du Granit

h. Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (région administrative – 11)

Deux (2) centres de services effectuant les services complets dans la région administrative – 11 répartis dans chacune des communauté maritime et MRC suivantes :

- Communauté maritime des Îles-de-la-Madeleine
- MRC de la Côte-de-Gaspé

i. Lanaudière (région administrative – 14)

Trois (3) centres de services dans la région administrative – 14 répartis dans chacune des MRC suivantes, dont au moins deux (2) effectuant les services complets :

- MRC de Joliette
- MRC de L'Assomption
- MRC des Moulins

j. Laurentides (région administrative – 15)

Cinq (5) centres de services dans la région administrative – 15 répartis dans chacun des regroupements de MRC, regroupement de ville et MRC et MRC qui suivent, dont au moins trois (3) effectuant les services complets, de la manière décrite ci-dessous :

- MRC des Laurentides, MRC des Pays-d'en-Haut, MRC d'Argenteuil et MRC de La Rivière-du-Nord (trois (3) centres de services)
- Ville de Mirabel, MRC de Thérèse-de-Blainville et MRC de Deux-Montagnes (un (1) centre de services)
- MRC d'Antoine-Labelle (un (1) centre de services)

k. Mauricie (région administrative – 04)

Trois (3) centres de services dans la région administrative – 04 répartis dans chacun des regroupements de ville et MRC et agglomération qui suivent, dont au moins deux (2) effectuant les services complets :

- Ville de Trois-Rivières et MRC des Chenaux
- Ville de Shawinigan, MRC de Maskinongé et MRC de Mékinac
- Agglomération de La Tuque

I. Montérégie (région administrative – 16)

Sept (7) centres de services dans la région administrative – 16 répartis dans chacune des agglomération et MRC suivantes, dont au moins cinq (5) effectuant les services complets :

- Agglomération de Longueuil
- MRC de La Haute-Yamaska
- MRC du Haut-Richelieu
- MRC de Beauharnois-Salaberry
- MRC de Pierre-De Saurel
- MRC de Vaudreuil-Soulanges
- MRC de La Vallée-du-Richelieu

m. Montréal (région administrative – 06)

Cinq (5) centres de services dans la région administrative – 06 répartis dans chacun des secteurs Ouest, Centre et Est de l'agglomération de Montréal, dont au moins trois (3) effectuant les services complets, de la manière décrite ci-dessous :

- **Secteur Ouest** : un (1) centre de services pour le regroupement d'arrondissements et villes liées suivant:
 - arrondissements :
 - L'Île-Bizard–Sainte-Geneviève
 - Pierrefonds-Roxboro
 - et
 - villes liées:
 - Baie-d'Urfé
 - Beaconsfield
 - Dollard-Des-Ormeaux
 - Kirkland
 - Pointe-Claire
 - Sainte-Anne-de-Bellevue
 - Senneville
- **Secteur Centre** : trois (3) centres de services, dont au moins deux (2) effectuant les services complets dans le regroupement des arrondissements et villes liées suivant :
 - arrondissements:
 - Ahuntsic-Cartierville
 - Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce
 - Lachine
 - LaSalle
 - Le Plateau-Mont-Royal

- Le Sud-Ouest
- Mercier–Hochelaga-Maisonneuve
- Montréal-Nord
- Outremont
- Rosemont–La Petite-Patrie
- Saint-Laurent
- Saint-Léonard
- Ville-Marie
- Villeray-Saint-Michel–Parc-Extension
- Verdun

et

villes liées:

- Dorval
- Côte-Saint-Luc
- Montréal-Ouest
- Mont-Royal
- Hampstead
- Westmount

- **Secteur Est :** un (1) centre de services effectuant les services complets dans le regroupement des arrondissement et ville liée suivant:

- arrondissements:

- Anjou
- Rivière des Prairies–Pointe-aux-Trembles

et

ville-liée:

- Montréal-Est

n. Laval (région administrative – 13)

Un (1) centre de services effectuant les services complets dans la région administrative – 13 dans la ville suivante:

- Ville de Laval

o. Nord-du-Québec (région administrative – 10)

Gouvernement régional d'Eeyou Istchee Baie-James

Un (1) centre de service dans la région administrative – 10 effectuant les services complets dans la municipalité suivante :

- Municipalité de Chibougamau

p. Outaouais (région administrative – 07)

Trois (3) centres de services dans la région administrative – 07 répartis dans chacun des regroupements de MRC et ville qui suivent, dont au moins deux (2) effectuant les services complets, de la manière décrite ci-dessous :

- MRC de la Vallée-de-la-Gatineau et MRC de Pontiac (1 centre de services)
- Ville de Gatineau (2 centres de services)

q. Saguenay-Lac-Saint-Jean (région administrative – 02)

Trois (3) centres de services dans la région administrative – 02 répartis dans chacune des MRC et ville suivantes, dont au moins deux (2) effectuant les services complets :

- MRC de Lac-Saint-Jean-Est
- MRC de Maria-Chapdelaine
- Ville de Saguenay

Le Gestionnaire privé doit être prêt à fournir les produits et les services liés au programme antidémarrreur éthylométrique du Québec dans les endroits précédemment décrits et le démontrer à la Société, trente (30) jours avant la date de mise en opération.

La Société se réserve le droit de visiter les centres de services à n'importe quel moment pour vérifier la capacité du Gestionnaire privé à fournir ce service.

Le Gestionnaire privé s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin que l'ensemble des produits et des services offerts soient accessibles dans les délais fixés par la Société.

La Société se réserve le droit d'exiger que d'autres centres de services soient mis en place par le Gestionnaire privé.

B5. Normes et procédures liées aux centres de services

Le Gestionnaire privé doit établir et respecter des normes et des procédures en ce qui a trait à la sécurité, à la condition et à l'aspect des centres de services. Ces normes doivent convenir à la Société.

B6. Équipement, outils, matériel et manuels d'instructions requis

Chaque centre de services effectuant les services complets comprend les antidémarrreurs, l'équipement, les outils, le matériel et les manuels d'instructions nécessaires à l'installation, l'inspection, la réparation, la calibration, l'entretien, le suivi, la mise à l'essai et la désinstallation adéquate des antidémarrreurs, conformément au présent contrat.

Chaque centre de services effectuant uniquement les services liés aux visites de contrôle comprend l'équipement, les outils et les manuels d'instructions nécessaires à ces services.

Tous ces outils, cet équipement et ces manuels sont accessibles uniquement aux membres du personnel autorisé par le Gestionnaire privé.

B7. Endroit sécurisé pour le matériel

Tout le matériel requis pour l'installation des appareils, notamment la bande adhésive de sécurité, les sceaux et les manuels, doit être conservé dans un endroit sécurisé accessible uniquement aux membres du personnel autorisé par le Gestionnaire privé.

B8. Zone sécurisée pour les produits livrables

Chaque centre de services effectuant les services complets doit disposer d'une zone sécurisée pour l'installation, l'inspection, la réparation, la calibration, l'entretien, le suivi et la désinstallation des antidémarrers.

Chaque centre de services effectuant uniquement les services liés aux visites de contrôle doit également disposer d'une zone sécurisée pour ces services.

La zone sécurisée doit être inaccessible aux participants et au public, et les activités des centres de services mentionnés précédemment doivent être protégées de la vue des participants et du public

B9. Horaire d'ouverture des centres de services

À moins que la Société, n'en décide autrement, à son entière discrétion, l'horaire d'ouverture des centres de services du Gestionnaire privé est de 8 h 00 à 17 h 00, du lundi au vendredi, à l'exception des jours de congés qui sont observés par la Société. Néanmoins, le Gestionnaire privé peut augmenter le temps d'ouverture des centres de services avec l'approbation de la Société.

La Société se réserve le droit d'apporter des modifications à ces horaires. Dans ce cas, elle donnera un préavis de trente (30) jours au Gestionnaire privé pour s'y conformer.

B10. Niveau de services

Le Gestionnaire privé doit maintenir le minimum de centres de services conformément à ce qui est prévu à la clause B4. Il s'agit des exigences minimales devant être respectées jusqu'à la fin de la période de validité du contrat.

De plus, le gestionnaire privé doit maintenir un nombre de centres de services adéquat pour atteindre ou dépasser le niveau de services suivant :

- a. être capable d'installer un antidémarrur éthylométrique dans un délai de dix (10) jours pour 100 % des demandes.

Le Gestionnaire privé doit s'adapter aux variations de la demande étant donné que le nombre de participants au programme peut varier en cours de contrat.

Sans procéder à la fermeture d'un centre de services existant, le Gestionnaire privé peut établir et exploiter de nouveaux centres de services dans de nouveaux endroits sur préavis écrit de trente (30) jours, mais seulement après avoir obtenu l'approbation de la Société, à son entière discrétion, pour l'établissement du nouveau centre de services.

ANNEXE C DU CONTRAT
**NORME ET SPÉCIFICATIONS RELATIVES AUX ANTIDÉMARREURS ÉTHYLOMÉTRIQUES
AGRÉÉS PAR LA SOCIÉTÉ**

C1. Norme de base

L'antidémarrreur éthylométrique doit employer une technologie de pointe, spécialisée en détection d'alcool qui prévient les analyses erronées lorsqu'il y a introduction d'autres substances.

L'antidémarrreur doit, par ailleurs, satisfaire ou dépasser la norme canadienne *CAN/CSA Z627-16 – Antidémarrreurs avec éthylomètre* et les spécifications présentées dans la présente annexe C. Si cette norme canadienne ou ces spécifications sont modifiées ou mises à jour en cours de contrat, l'antidémarrreur doit satisfaire cette norme et ses spécifications ainsi modifiées ou mises à jour à moins d'un avis contraire de la Société.

Tout autre matériel que le Gestionnaire privé souhaite utiliser relève de sa responsabilité et doit être approuvé au préalable par la Société. À moins d'avis contraire de la Société, ce matériel doit être conforme aux recommandations de ladite norme canadienne.

C2. Exigences de fonctionnement

Chaque antidémarrreur éthylométrique doit satisfaire, entre autres, les exigences de fonctionnement qui suivent et doit rencontrer les recommandations de la norme canadienne *CAN/CSA Z627-16* à moins d'avis contraire indiqué au contrat.

C2.1 Exigences générales

L'antidémarrreur éthylométrique doit :

- a) être capable d'afficher tous les messages en anglais ou en français, selon la préférence de l'utilisateur;
- b) afficher les instructions nécessaires afin d'aider le conducteur à fournir un échantillon d'haleine;
- c) empêcher le véhicule de démarrer jusqu'à ce qu'un échantillon d'haleine soit fourni, sauf exceptions (tel le déverrouillage d'urgence) ;
- d) déterminer si l'échantillon d'haleine est acceptable;
- e) afficher des messages demandant au conducteur de fournir un nouvel échantillon d'haleine si l'échantillon fourni n'est pas acceptable aux fins de l'analyse;
- f) mesurer et enregistrer l'alcoolémie du conducteur si l'échantillon d'haleine est acceptable aux fins de l'analyse;

- g) empêcher le véhicule de démarrer s'il détecte un taux d'alcoolémie égal ou supérieure à 0.02 (20 mg d'alcool par 100 ml de sang), à moins que le résultat d'un nouveau test soit inférieur à 0.02;
- h) permettre au conducteur de démarrer le véhicule et afficher un message à cet effet si son alcoolémie est inférieure au seuil préétabli par la Société;
- i) exiger que le conducteur se soumette à de nouveaux tests à intervalles irréguliers une fois le véhicule en fonction;
- j) accorder au conducteur une certaine période de temps à l'intérieur de laquelle il doit fournir un nouvel échantillon d'haleine, lorsqu'un nouveau test est exigé;
- k) afficher des messages indiquant au conducteur d'immobiliser le véhicule et de fournir un échantillon d'air accepté si le conducteur omet de fournir un nouvel échantillon d'haleine ou s'il échoue au nouveau test;
- l) disposer d'un mécanisme facilitant l'utilisation du véhicule en cas d'urgence alors que le véhicule est en état de verrouillage;
- m) assurer la fiabilité des mesures lorsque la pression du souffle est réduite, avec la permission de la Société, en raison des problèmes de santé du participant au programme;
- n) être étalonnable et conserver une période de stabilité de l'étalonnage d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours;
- o) offrir la possibilité d'alerter visuellement les conducteurs lorsque des signaux audibles sont émis par l'appareil
 - a. Fournir au besoin des signaux visuels complémentaires dirigés vers le conducteur.
 - b. Les équipements de remplacement supplémentaires pour ce sous-paragraphe o) n'ont pas à faire partie de l'homologation à la norme CAN/CSA Z627-16
- p) enregistrer, à tout le moins, les événements horodatés suivants:
 - i. les réglages des paramètres du système;
 - ii. l'allumage (touche marche-arrêt);
 - iii. le démarrage du moteur du véhicule ou la marche et l'arrêt et (ou) le déplacement du véhicule;
 - iv. la non-production d'un échantillon d'air expiré pendant un alcootest aléatoire;
 - v. le débranchement et le rebranchement du combiné en mode de fonctionnement normal;
 - vi. les branchements et débranchements de la tension d'alimentation;

- vii. les tentatives de manipulation ou de contournement, par exemple: la neutralisation et le court-circuitage, le démarrage du véhicule en le poussant ou en trafiquant le filage du véhicule.

C2.2 Demande automatique de nouveaux tests

Une fois le véhicule en fonction, l'antidémarrreur éthylométrique exige automatiquement que le conducteur se soumette à des tests aléatoires.

Le premier alcootest aléatoire doit se produire dans les quinze (15) minutes suivant le démarrage initial du moteur.

Les autres tests doivent être aléatoires et il ne doit pas y avoir plus de soixante (60) minutes entre deux (2) tests.

C2.3 Conséquences d'un défaut de se soumettre à un nouveau test ou d'un échec à un nouveau test aléatoire

Lorsqu'un nouveau test aléatoire est exigé, l'antidémarrreur éthylométrique accorde au conducteur un délai pour qu'il produise un nouvel échantillon d'haleine. Ce délai est de 3 minutes, sauf pour les installations sur les motocyclettes où ce délai est de 20 minutes.

Si le conducteur omet de fournir un nouvel échantillon d'haleine ou s'il échoue au nouveau test, l'appareil affiche des messages indiquant au conducteur d'immobiliser le véhicule et de fournir un échantillon d'haleine acceptable (« Test de confirmation »).

C2.4 Conséquences d'un défaut d'immobilisation du véhicule ou de se soumettre au Test de confirmation

Lorsque le conducteur n'immobilise pas le véhicule et qu'il ne se soumet pas au Test de confirmation, l'appareil doit:

- a. déclencher une alarme et celle-ci demeure active jusqu'à ce que le véhicule soit à l'arrêt complet et qu'un Test de confirmation accepté ait été enregistré– l'alarme doit être audible et visible de l'extérieur du véhicule et configurable par le fabricant.
- b. afficher un message indiquant au conducteur d'amener le véhicule à un centre de services dans les cinq (5) jours pour une inspection et l'entretien de l'antidémarrreur.
- c. refuser toute nouvelle tentative de démarrage du véhicule si le véhicule n'est pas amené à un centre de services à l'intérieur de ce délai.

On peut satisfaire l'exigence d'une alarme audible et visible en utilisant les équipements déjà présents sur le véhicule, tels les feux de détresses et l'avertisseur sonore.

Si l'installation ne le permet pas, d'autres équipements devront être ajoutés par le Gestionnaire privé, sauf pour les installations sur les motocyclettes. Ces autres équipements devront inclure une alarme

sonore et visuelle. L'alarme visuelle n'a pas à être dirigé vers l'arrière pour les véhicules non munis d'une lunette arrière. Ces équipements ajoutés n'ont pas à faire partie de l'homologation à la norme CAN/CSA Z627-16.

Pour l'alarme sonore, l'équipement de remplacement doit être installé à l'extérieur de l'habitacle et produire un niveau de pression acoustique égal ou supérieur à 105 dB(A) mesuré à 2m.

Un feu de remplacement doit être dirigé vers l'avant du véhicule, et un autre vers l'arrière lorsque le véhicule est muni d'une lunette arrière. Ils doivent être conçus de façon à empêcher l'éblouissement des occupants du véhicule et être installés à un endroit qui n'obstruera pas la projection lumineuse. De plus, ils doivent être conçus de façon à pouvoir être installés à plus de 30 cm d'un autre feu, tout en étant installés à l'intérieur de l'habitacle.

Les feux de remplacement doivent produire une intensité lumineuse de 4 candela ou rencontrer l'une des normes de la SAE International qui permet l'identification d'un des marquages suivants : « P, P2, P3, PC, I, I3, I4, I5, I6, I7 ou W ».

C2.5 Redémarrage

Une fois le moteur éteint, l'antidémarrreur éthylométrique permet le redémarrage du véhicule sans exiger un nouveau test à l'intérieur d'une période de trois (3) minutes. Cette période n'a pas pour effet d'annuler le délai déjà établi pour le prochain test, après le redémarrage du véhicule.

C2.6 Période d'attente

L'antidémarrreur éthylométrique dispose d'un mécanisme permettant d'établir une période d'attente avant qu'une deuxième tentative de démarrage puisse être faite à la suite d'un échec pour un échantillon d'haleine acceptable.

Ce délai est de cinq (5) minutes entre la tentative initiale et la deuxième tentative.

C2.7 Mécanisme de déblocage d'urgence

L'antidémarrreur éthylométrique dispose d'un mécanisme de déblocage d'urgence facilitant l'utilisation du véhicule en cas d'urgence. Ce mécanisme est seulement activable par l'entremise d'un code de dérivation unique, que le locataire pourra obtenir en appelant au numéro de téléphone du gestionnaire privé prévu à cet effet.

Il affiche un message indiquant au conducteur d'amener le véhicule à un centre de services pour une inspection et l'entretien de l'antidémarrreur dans les cinq (5) jours suivant l'activation de la fonction de déblocage d'urgence.

C2.8 Affichage de messages liés aux services d'inspection et d'entretien

À compter de sept (7) jours avant la date prévue de la prochaine inspection, l'antidémarrreur éthylométrique affiche, à chaque tentative de démarrage, un message signalant au conducteur qu'il doit amener le véhicule à un centre de services pour que l'antidémarrreur soit soumis à une inspection.

Si l'antidémarrreur n'est pas soumis à une inspection avant la fin de cette période, un délai de grâce de cinq (5) jours supplémentaires est accordé avant que le dispositif déclenche une immobilisation permanente du véhicule.

L'antidémarrreur affiche un message indiquant au conducteur d'amener le véhicule à un centre de services pour son entretien avant la fin d'une période de grâce de cinq (5) jours.

Après cette date, l'antidémarrreur refuse toute nouvelle tentative de démarrage du véhicule, sauf après avoir passé une inspection ou avoir reçu un code de neutralisation pour entretien.

C2.9 Affichage de messages liés aux services d'inspection et d'entretien à la suite d'une violation des conditions d'utilisation de l'antidémarrreur par le participant ou d'échecs à des Tests de confirmation

À la suite d'une violation des conditions d'utilisation par le participant de l'antidémarrreur éthylométrique prévues à l'annexe A-1 du contrat, et que cette violation est détectable par ledit appareil, l'antidémarrreur affiche un message indiquant l'obligation d'amener le véhicule à un centre de services pour une inspection et l'entretien de l'antidémarrreur dans un certain délai. Ce message s'affiche de nouveau lors de chaque tentative de démarrage subséquente du véhicule.

À chaque fois que 3 Tests de confirmations sont exigés depuis la date d'installation de l'antidémarrreur dans le véhicule, un rappel anticipé de sept (7) jours s'affiche sur l'appareil, indiquant au conducteur d'amener le véhicule à un centre de services pour une inspection et l'entretien de l'antidémarrreur.

Si le véhicule n'est pas amené à un centre de services à l'intérieur de ce certain délai, l'antidémarrreur refuse toute nouvelle tentative de démarrage du véhicule, sauf après avoir passé une inspection ou avoir reçu un code de neutralisation pour entretien.

C2.10 Possibilité de programmer les délais

Sauf indication contraire, les délais spécifiés dans la présente annexe C doivent être programmables par le Gestionnaire privé, conformément aux directives reçues de la Société.

C2.11 Taux d'alcoolémie

Sauf avis contraire au Gestionnaire privé de la part de la Société et nonobstant les autres événements enregistrés par l'appareil, l'antidémarrreur éthylométrique détecte et enregistre le taux d'alcoolémie de chaque échantillon d'haleine fournit par le participant.

C2.12 Détection des manipulations frauduleuses

Le Gestionnaire privé doit prendre toutes les mesures raisonnables afin de prévenir et détecter les manipulations frauduleuses. Ces mesures comprennent notamment des verrous spéciaux, des sceaux et des procédés d'installation qui préviennent les manipulations frauduleuses. L'appareil doit être conçu de manière à ne pas pouvoir être mis hors service sans laisser de traces.

Le Gestionnaire privé doit consigner les preuves de toute tentative de manipulation frauduleuse, fructueuse ou non.

C2.13 Fonctionnement de l'appareil dans le climat québécois

L'antidémarrreur éthylométrique doit offrir un fonctionnement continu dans l'environnement physique québécois, notamment en cas de mauvaises conditions météorologiques, de présence possible de poussière et d'eau dans l'habitacle, d'impacts et de vibrations sur l'appareil selon un usage normal du véhicule.

C2.14 Fonctionnalité des dispositifs accessoires

Norme de base pour les dispositifs accessoires

Les dispositifs accessoires doivent, par ailleurs, satisfaire ou dépasser la norme canadienne CAN/CSA Z627-16 – Antidémarrreurs avec éthylomètre et seules les caméras doivent satisfaire ou dépasser les recommandations de l'American Association of Motor Vehicle Administration (AAMVA) présentées ci-dessous. Si la norme canadienne est modifiée ou mise à jour en cours de contrat, les dispositifs accessoires doivent satisfaire cette norme et ses spécifications ainsi modifiées ou mises à jour à moins d'avis contraire de la Société.

Exigences de fonctionnement pour les dispositifs accessoires

Les dispositifs accessoires pour antidémarrreur avec éthylomètre autorisés par le fabricant et destinés à être utilisés dans le véhicule en marche doivent être mis à l'essai conformément à la norme canadienne CAN/CSA Z627-16 – Antidémarrreurs avec éthylomètre.

C2.14.1 Fonctionnalité des caméras

Le dispositif accessoire caméra doit avoir une configuration minimale pour les composantes et les fonctionnalités suivantes (toutes tirées ou inspirées du « Ignition Interlock Program Best Practices Guide », édition Octobre 2023, de l'AAMVA, aux pp. 21 et 22):

- a. La caméra ne doit pas entraver le champ de vision du conducteur pour une utilisation sécuritaire et légale du véhicule.
- b. La caméra ne doit pas constituer un risque pour le conducteur ou les passagers du véhicule en cas de délogement, soit lors d'un arrêt d'urgence ou d'une manœuvre pour éviter une collision ou même lors d'une collision. Elle doit être installée de façon à ne pas nuire aux manœuvres du conducteur, à ne pas empêcher le fonctionnement d'un équipement du véhicule ou à ne pas en réduire l'efficacité, comme les sacs gonflables, et de manière à ne pas constituer un risque de lésion en cas d'accident.
- c. La caméra doit fonctionner dans la même plage de températures que l'antidémarrreur.
- d. La caméra doit prendre une image du conducteur avec une clarté et une résolution suffisante pour permettre son identification.

- e. La caméra doit fonctionner dans toutes les conditions d'éclairage et capturer une image claire du conducteur pour l'identification.
- f. La caméra doit pouvoir faire une mise au point sur le conducteur et prendre une image de celui-ci pendant que celui-ci tente de fournir tout échantillon d'haleine.
- g. Toutes les images prises par la caméra doivent être stockées avec la date et l'heure de l'image, le taux d'alcoolémie et l'identification du participant correspondant à son programme antidémarrreur. Les données doivent être facilement accessibles pour des fins d'analyse par la Société.

C2.14.2 Fonctionnalité des rapports en temps réel

La transmission en temps réel fait référence à la transmission d'un événement tel que défini par la Société, aussi près que possible de l'événement. Par exemple, la Société pourrait être informée dans les minutes qui suivent une violation enregistrée par le dispositif.

C2.15 Fonctionnement de l'appareil dans le plus grand nombre de véhicules

Le Gestionnaire privé doit prendre tous les moyens nécessaires afin que l'antidémarrreur puisse être installé dans le plus grand nombre de véhicules, dont les motocyclettes, sans que la fiabilité ou la conduite sécuritaire du véhicule ne soit compromise.

L'antidémarrreur doit pouvoir être installé dans les véhicules munis d'une motorisation à combustion interne et ceux ayant une motorisation électrique ou hybride. Il doit aussi pouvoir être installé dans les véhicules dont le démarrage se fait par un bouton poussoir, par clé et ceux qui s'actionnent automatiquement à la présence du conducteur qui appuie sur les freins.

Lorsqu'une installation ne peut être réalisée dans l'immédiat, le Gestionnaire privé doit informer la Société des correctifs qu'il a tenté d'apporter et de la démarche qu'il doit entreprendre pour résoudre le problème. La Société doit être tenue au courant de l'évolution du dossier et des délais réalistes et nécessaires liés à la résolution des problèmes rencontrés.

C3. Homologation des antidémarreurs éthylométriques

Le Gestionnaire privé doit obtenir un certificat d'homologation attestant que les antidémarreurs éthylométriques (y compris les dispositifs accessoires stipulés à la clause C2.14) qui sont fournis par le Gestionnaire privé satisfont ou dépassent, à tous les égards, la norme canadienne indiquée à la clause C1 – Norme de base.

Les essais de type des antidémarreurs avec éthylomètre doivent être réalisés par un laboratoire compétent. L'étalonnage de l'équipement d'essai du laboratoire doit être réalisé par un laboratoire d'étalonnage conforme aux exigences de la norme ISO/IEC 17025. Le domaine d'application de l'accréditation du laboratoire doit comprendre les instruments de mesure des concentrations d'alcool dans l'air expiré.

Le Gestionnaire privé doit remettre à la Société ce certificat d'homologation accompagné des rapports d'essais, au maximum deux (2) mois à compter de la signature du contrat.

Nonobstant ce qui suit, si, à un moment donné, la Société détermine qu'un antidémarrreur éthylométrique ne satisfait plus cette norme de base, elle peut exiger du Gestionnaire privé qu'il soumette à ses frais, son appareil à une nouvelle mise à l'essai par un laboratoire d'essais approuvé au préalable par la Société.

C4. Innovations et améliorations en matière de technologie des antidémarrreurs éthylométriques

Le Gestionnaire privé doit informer la Société de toute innovation ou amélioration en matière de technologie des antidémarrreurs éthylométriques et/ou pouvant détecter d'autres substances.

C5. Garantie

Une garantie couvre les vices de qualité ou de fabrication pour l'ensemble des antidémarrreurs éthylométriques fournis par le Gestionnaire privé. Cette garantie comprend les remplacements requis d'antidémarrreurs, de matériaux, d'équipement et la main d'œuvre requise, et ce, sans aucun frais pour les participants.

De plus, le Gestionnaire privé garantit tous les composants du système nonobstant les garanties du fabricant, qu'elles soient écrites ou implicites.

C6. Documents d'entretien et de garantie de l'appareil

Le Gestionnaire privé doit établir les modalités et le programme d'entretien et de garantie des antidémarrreurs éthylométriques pour toute la période d'entretien et de garantie et les transmettre pour examen et approbation à la Société, au maximum deux (2) mois à compter de la signature du contrat.

Durant la période d'entretien et de garantie, le Gestionnaire privé doit consigner au dossier une description détaillée du travail réalisé sur les antidémarrreurs éthylométriques.

En plus de ce qui précède, le Gestionnaire privé doit transmettre, à la demande de la Société, des copies des rapports utilisés pour les travaux d'entretien et de réparation ainsi que des travaux sous garantie.

ANNEXE D DU CONTRAT TARIFICATION

D1. Aucun coût pour la Société

Conformément à ce qui est prévu à la clause 6 du contrat, la Société n'assume aucun coût pour son exécution mais en échange des services rendus par le Gestionnaire privé aux participants au programme antidémarrreur et à la Société, le Gestionnaire perçoit directement auprès des participants les frais de services conformément à ce qui est prévu à la présente annexe.

D2. Frais de services payables par les participants

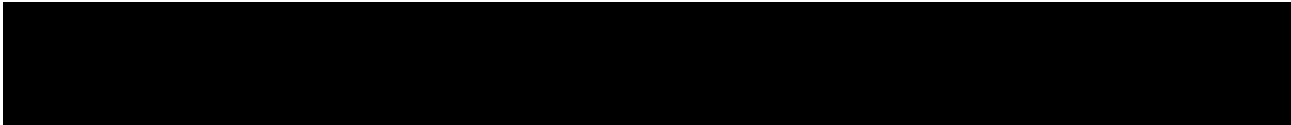
Le Gestionnaire privé doit facturer à chaque participant au programme, en paiement des biens et des services qu'il fournit, les frais de services et les taxes applicables, conformément au barème de tarification prévu à la clause D6. Le Gestionnaire privé ne peut facturer aucun frais qui ne figurent pas à ce barème de tarification ou qui dépassent les montants qui y sont indiqués, sauf pour les cas précis suivants :

- si le Gestionnaire privé offre l'option « laisser tourner le moteur » sans l'utilisation de système de géolocalisation. Cette option serait notamment pour les véhicules commerciaux dont l'utilisation nécessite que le moteur demeure fréquemment en marche lors de son immobilisation. Les frais liés à cette option sont calculés sur une base journalière pour la facturation au participant et ne doivent pas dépasser 15\$/mois.

- si le participant au programme veut se procurer une valise et un support de valise pour une motocyclette auprès du Gestionnaire privé, qui pourraient être nécessaires pour l'installation de l'antidémarrreur éthylométrique sur ladite motocyclette. Toutefois, le Gestionnaire privé ne peut pas imposer sa valise et/ou support de valise au participant.

Le Gestionnaire privé doit s'assurer que chaque centre de services affiche le barème de tarification dans un endroit visible et accessible à la clientèle visée.

Le Gestionnaire privé reconnaît que les frais de services englobent ses coûts prévus et sa marge bénéficiaire, et que tout déficit entre le montant des frais de services et le montant réel requis, sera assumé par le Gestionnaire privé.



D3. Non-responsabilité de la Société pour les sommes dues par les participants

Le Gestionnaire privé reconnaît que la Société ne peut, en aucun temps, être tenu responsable des frais de services ou de toutes autres sommes dues par les participants au programme.

D4. Remboursement de frais de services payés ou imputés par erreur

Le Gestionnaire privé doit rembourser au participant au programme les frais de services qu’il a payés ou qui lui ont été imputés par erreur.

D5. Avis à la clientèle visée

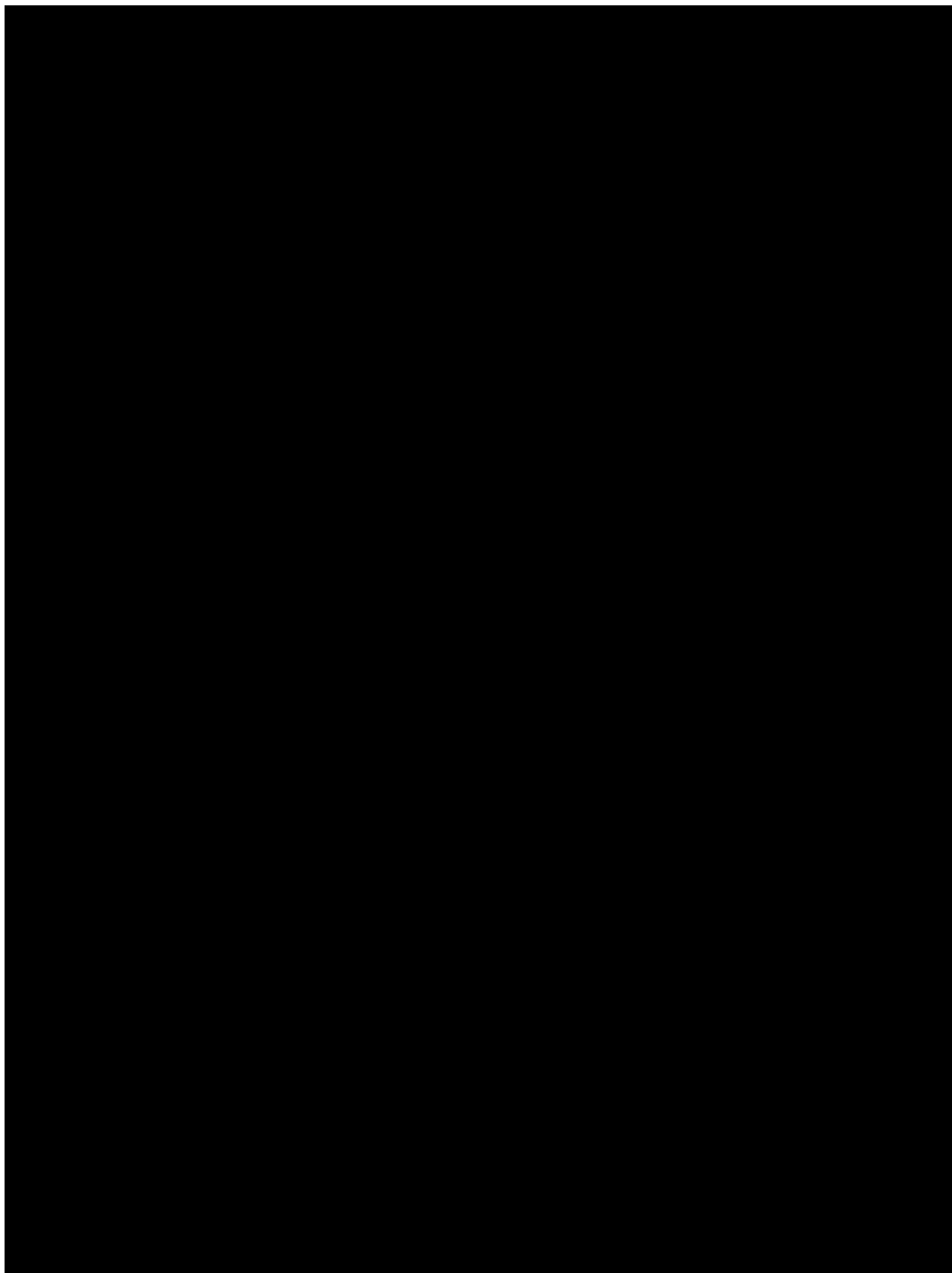
Le Gestionnaire privé doit informer la clientèle visée qu’il ne peut installer un antidémarrreur éthylométrique qu’une fois que les frais de services ont été payés, qu’une entente de services a été signée et qu’un permis permettant la conduite d’un véhicule avec un antidémarrreur a été émis.

Le Gestionnaire privé doit informer les personnes, qui prétendent être dans l’impossibilité de payer les frais de services, qu’aucune subvention ni autre forme d’aide financière n’est offerte par la Société ni par lui-même. Il doit aussi leur donner l’information que l’ensemble des coûts de la participation au programme, notamment la location de l’appareil et sa calibration, sont au frais du participant et qu’il incombera à celui-ci également de payer l’ensemble des coûts additionnels liés à l’installation, notamment les frais de déplacement et de visites de contrôles.

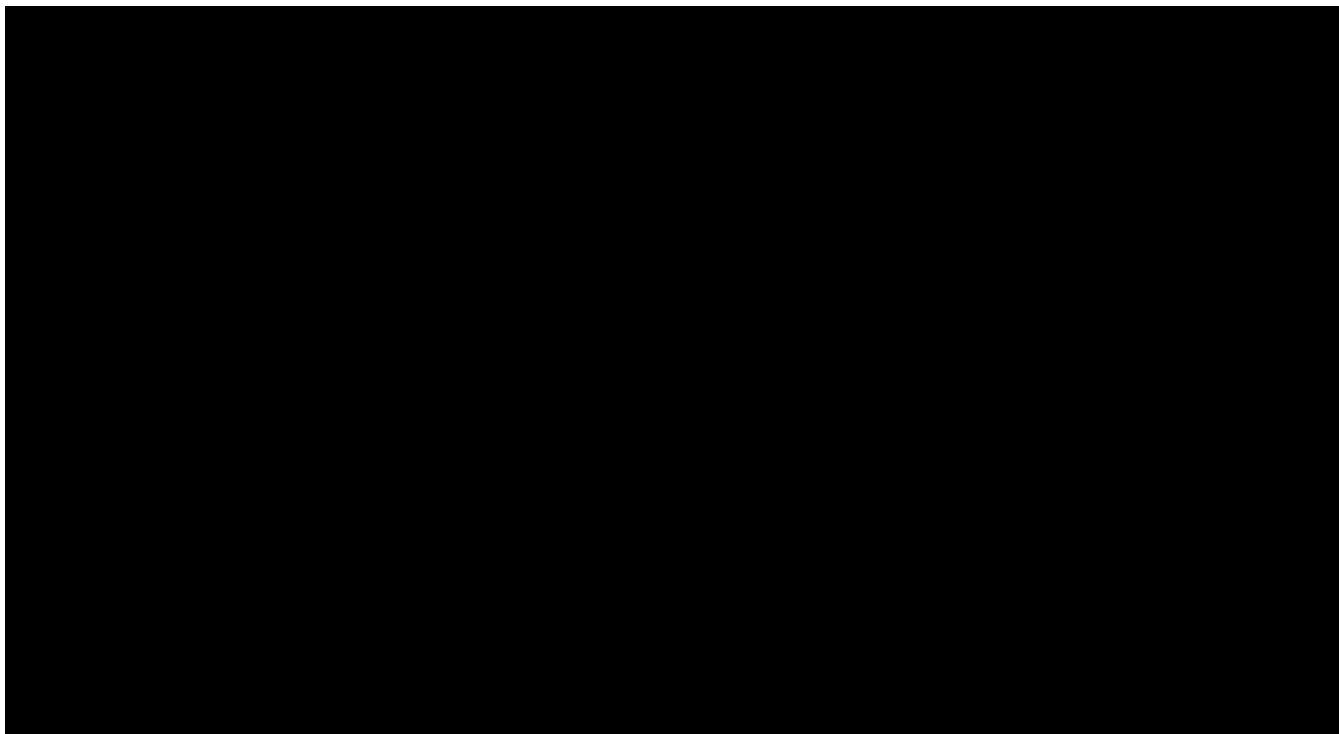
D6. Barème de tarification

BARÈME DE LA TARIFICATION ¹	
Services	Prix unitaire

CW93582
CRW85613



CW93582
CRW85613



ANNEXE E DU CONTRAT

GESTION ET COMMUNICATION DES INFORMATIONS

E1. GESTION DES INFORMATIONS

E1.1 Transmission électronique des données et autres informations

Toutes les informations échangées entre le Gestionnaire privé et la Société doivent être transmises de façon sécuritaire électroniquement par API (API Management). En cours de contrat, une étape d'authentification au Ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN) pourrait être rajoutée au processus.

E1.2 Extraction, utilisation et transmission des données par le Gestionnaire privé

Les centres de services du Gestionnaire privé doivent :

- a. extraire des antidémarrateurs les données décrites à la clause E1.9;
- b. transmettre ces données de façon sécuritaire au dépôt de données sécurisé, géré par le Gestionnaire privé, au plus tard vingt-quatre (24) heures suivant leur extraction;
- c. épurer immédiatement les données recueillies pour ne conserver que les informations nécessaires à la gestion de l'entente de services.

Le Gestionnaire privé doit :

- a. vérifier les données reçues de ses centres de services afin d'effectuer le suivi des participants;
- b. vérifier les données transmises en temps réel directement de ses antidémarrateurs (soit celles décrites à la clause E1.10) afin d'effectuer le suivi des participants;
- c. doit transmettre à la Société, une fois par semaine, toutes les nouvelles données reçues depuis la dernière transmission mentionnées à la clause E1.9 dans un format électronique, ainsi que toutes les données brutes reçues depuis la dernière transmission mentionnée ci-haut;
- d. doit transmettre à la Société les différents rapports mentionnés à la clause E2 dans un format électronique, par le moyen et à une fréquence déterminés par celle-ci.

E1.3 Transmission d'informations par la Société

La Société transmet au Gestionnaire privé des informations et signalements notamment :

- a. les noms et identifiants des participants dont l'antidémarrateur doit ou peut être retiré lors de leur prochaine visite de contrôle;
- b. les noms et identifiants des participants débutant une période de conduite obligatoire avec un antidémarrateur;

- c. ses décisions à la suite de différentes demandes en lien avec la participation au programme antidémarrreur telle que l'autorisation d'un antidémarrreur avec pression réduite;
- d. les noms et identifiants des participants en transition.

E1.4 Transmission par le Gestionnaire privé de la documentation sur la structure des données

Le Gestionnaire privé transmet à la Société la documentation sur la structure des données qu'il aura à échanger, notamment les modèles conceptuels, logiques et/ou physiques ainsi que la description des champs de ces informations deux (2) mois après la signature du contrat.

E1.5 Propriété des informations

Toutes les informations relatives concernant les participants au programme appartiennent à la Société conformément à ce qui est prévu à la clause 18 du contrat.

E1.6 Conservation des informations au dépôt sécurisé du Gestionnaire privé

Les données et les informations concernant les participants au programme doivent être conservées au dépôt sécurisé du Gestionnaire privé jusqu'à la fin de la période de validité du contrat en respectant les mesures et contrôle de sécurité prévue à la clause E5.

E1.7 Sécurité et confidentialité des informations

Le Gestionnaire privé doit désigner un membre de son personnel pour agir à titre de surveillant de la protection des renseignements personnels et confidentiels. Les tâches du surveillant doivent suivre un processus documenté pour s'assurer du respect des protocoles de confidentialité.

E1.8 Tenue de dossiers et registres

Le Gestionnaire privé doit tenir des dossiers et registres contenant des informations sur tous les antidémarreurs qu'il a installés, de même que sur les participants au programme et les véhicules dans lesquels les antidémarreurs ont été installés.

Sauf indication contraire de la Société, ces dossiers et registres comprennent les informations suivantes :

- a. le nom, l'adresse, la date de naissance et le numéro de permis de conduire du participant au programme, tels qu'indiqués sur le permis de conduire;
- b. la marque, le modèle et le numéro d'identification du véhicule dans lequel l'antidémarrreur est installé;
- c. les dates d'installation, d'inspection, d'entretien, de calibration, de réparation, de suivi et de désinstallation de l'antidémarrreur ainsi que les centres de services où ces services ont été fournis;
- d. les données extraites de l'antidémarrreur telles que décrites à la section E1.9.

- e. les données transmises par l'antidémarrreur telles que décrites à la section E1.10.

Le Gestionnaire privé doit partager ces informations avec la Société lorsque celle-ci lui demande.

E1.9 Données extraites des antidémarrreurs

Les données extraites des antidémarrreurs ou obtenues grâce à leur inspection doivent comprendre, entre autres, les informations suivantes :

- a. les dates et heures des démarrages et des tentatives de démarrage ainsi que le résultat de chaque échantillon d'haleine (à l'aide de l'indicateur « Réussite », « Avertissement » ou « Échec » et le taux d'alcoolémie détecté);
- b. le temps prévu pour le prochain test;
- c. les signes de tentatives de manipulation frauduleuse, fructueuses ou non avec les dates et heures;
- d. les dates et heures de l'utilisation de la mesure d'urgence;
- e. le kilométrage accumulé depuis la dernière extraction des informations;
- f. les dates et heures où le véhicule a été immobilisé;
- g. toutes les données captées par la caméra, le cas échéant.

La Société se réserve le droit d'exiger ces informations ou d'en ajouter d'autres sur simple avis au Gestionnaire privé.

E1.10 Données transmises en temps réel par les antidémarrreurs

Les données transmises par les antidémarrreurs doivent comprendre, entre autres, les informations suivantes :

- a. les dates et heures des échantillons d'haleine fournis à un Test de confirmation, tel que défini à la clause C2.3, lorsque le résultat détecte une alcoolémie de 0.04 ou plus, suivant la détection d'une alcoolémie de 0.04 ou plus à un test aléatoire sur route;
- b. les dates et heures de l'omission par le conducteur de fournir un échantillon d'haleine à un Test de confirmation.;
- c. les dates et heures des échantillons d'haleine fournis au démarrage lorsque deux tests consécutifs produits en moins de 20 minutes mesurent une alcoolémie de 0.04 ou plus;
- d. les signes de tentatives de manipulation frauduleuse, fructueuses ou non avec les dates et heures;
- e. les dates et heures de l'utilisation de la mesure d'urgence;
- f. tout défaut d'un conducteur de s'immobiliser lorsque requis, tel que mentionné aux clauses C2.3 et C2.4;
- g. toutes les données captées par la caméra en lien avec les incidents transmis selon les paragraphes a. à f. du présent article, le cas échéant.

La Société se réserve le droit d'exiger ces informations ou d'en ajouter d'autres sur simple avis au Gestionnaire privé.

E1.11 Informations sur les infractions au programme

Le Gestionnaire privé doit documenter les preuves de violations et manquements au programme détectés lors de chaque inspection et/ou extraction des informations d'un antidémarrreur.

Le Gestionnaire privé doit, selon les critères établis par la Société, lui signaler toute violation et manquement au programme par un participant.

E1.12 Inspection des données et planification de leur extraction

Les données sont extraites de chaque antidémarrreur au moment d'une inspection de l'antidémarrreur et celui-ci est soumis à une inspection, à des intervalles n'excédant pas quatre-vingt-dix (90) jours, ou selon les besoins de la Société. Les données doivent également être extraites durant la période s'approchant de la date de fin de la participation au programme d'un participant.

Il incombe au Gestionnaire privé de même qu'aux participants de prévoir la date d'extraction des données et d'inspection des antidémarreurs. Au moment de la prise de rendez-vous, le Gestionnaire privé doit faire tous les efforts nécessaires pour s'assurer que le participant au programme soit présent.

E1.13 Résumé des données extraites

Le Gestionnaire privé doit élaborer un résumé des données extraites (E1.9) qui doit être approuvé par la Société.

Lors de chaque extraction des données et/ou inspection de l'antidémarrreur, il doit remettre une copie du résumé des données à chaque participant dans le format qu'il désire (soit en format papier ou en version électronique) et l'informer qu'il doit la conserver. Le Gestionnaire privé doit conserver une preuve écrite du choix du participant quant au format du résumé qu'il désire obtenir. Il doit faire signer au participant une attestation confirmant que son relevé lui a bien été remis.

E1.14 Accès en temps réel au dépôt sécurisé d'informations du Gestionnaire privé

Le Gestionnaire privé doit fournir, un accès en temps réel, direct, structuré, facilement accessible et sécurisé aux informations spécifiées aux clauses E1.8, E1.9 et E1.10, aux membres du personnel autorisé par la Société.

E2. PRODUCTION DE RAPPORTS

E2.1 Rapport de violation et manquement au programme

Le Gestionnaire privé doit fournir à la Société, un rapport de toute violation et manquement au programme d'un participant en temps réel, soit dans les meilleurs délais suivant sa découverte. Ce délai ne peut en aucun cas dépasser une (1) heure suivant sa découverte.

Ce rapport comprend notamment les renseignements suivants :

- a. l'identification du Gestionnaire privé;
- b. le type de violation ou de manquement au programme;
- c. l'inscription de tout taux d'alcoolémie de 0.04 et plus si détecté lors de la violation ou du manquement;
- d. la date à laquelle l'infraction au programme a été commise;
- e. le moment (heure, minute et seconde) auquel l'infraction au programme a été commise;
- f. le numéro d'identification du véhicule automobile du participant concerné;
- g. Le numéro d'identification du participant;
- h. le nom du participant au programme;

E2.2 Rapport de signalement administratif

Chaque jour, le Gestionnaire privé doit fournir à la Société un rapport de signalement administratif qui comprend, notamment, les informations suivantes :

- a. les installations et désinstallations;
- b. les fins de programmes;
- c. les prochains rendez-vous d'installations;
- d. les absences aux rendez-vous;
- e. les débranchements temporaires;
- f. les procurations multiples;
- g. les demandes concernant des antidémarrateurs à pression réduite;
- h. les demandes d'ententes de responsabilité conjointes;
- i. les demandes d'interprète requises;
- j. les accusés de réception et instructions du module clignotant pour malentendant;
- k. les changements de véhicule et transfert d'antidémarrateur éthylométrique;
- m. tous les participants en transition pour lesquels l'entente de services a été signée et que l'antidémarrateur a été installé;
- n. toute situation où l'installation, pour un participant en transition, n'est pas effectuée, autant que possible, la même journée ou au plus tard le lendemain de la désinstallation.

E2.3 Rapport sur les statistiques du programme

Le Gestionnaire privé doit fournir à la Société les rapports sur les statistiques du programme décrits ci-dessous.

E2.3.1 Rapport statistique mensuel

Le Gestionnaire privé doit fournir à la Société, mensuellement, un rapport statistique cumulatif contenant les informations suivantes :

- a. le nombre d'installations par région et par centre de services et le nombre total de participants actifs;
- b. le nombre total de participants actifs selon les conditions du permis de conduire et selon le type d'appareil (régulier ou avec pression réduite) et accessoire (caméra);
- c. la répartition des appareils installés selon les conditions des permis de conduire;
- d. le nombre et la liste des appareils qui ont été remplacés ou échangés;
- e. le nombre de participants au programme par région administrative du Québec;
- f. le nombre mensuel de participants au programme;
- g. les délais d'installations moyens par centre de services;
- h. toute autre information jugée utile par la Société.

E2.3.2 Rapport trimestriel des plaintes

Le Gestionnaire privé doit fournir à la Société, trimestriellement, un rapport contenant les informations suivantes :

- a. le nombre de plaintes formulées par des participants et leur répartition par région administrative et par centre de services;
- b. les sujets de ces plaintes et les solutions apportées.

E2.3.3 Rapport statistique annuel

Le Gestionnaire privé doit fournir à la Société, annuellement, un rapport contenant notamment l'information suivante :

- a. le nombre total de transactions effectuées pour chacun des services offerts aux participants (installations, désinstallations, etc.).

E2.4 Rapports additionnels

À la demande de la Société, le Gestionnaire privé doit lui fournir des rapports additionnels comprenant notamment :

- a. la preuve de l'installation ou de la désinstallation d'appareils;
- b. des renseignements sur des véhicules;
- c. des déclarations de conformité;
- d. un état des frais et des paiements;

- e. les appels de service;
- f. les erreurs de fonctionnement;
- g. les défauts et les défaillances d'appareils ainsi que les centres de services où ces appareils ont été installés;
- h. l'équipement défectueux des véhicules.

Ces rapports additionnels doivent être fournis à la Société, dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa demande.

E3. TRANSFERT DES INFORMATIONS À LA FIN DE LA PÉRIODE DE VALIDITÉ DU CONTRAT

Tous les documents contenant un renseignement personnel et confidentiel dont les données extraites des antidémarrageurs doivent être retournées à la Société, dans les soixante (60) jours suivant la fin de la période de validité du contrat, conformément à ce qui est prévu à la clause 17.2 (9) du contrat.

À la demande de la Société, le Gestionnaire privé s'engage, conformément aux conditions prescrites ci-dessous, à préparer et à déposer un plan préliminaire de transfert des données en prévision de la fin de la période de validité du contrat.

Le plan préliminaire de transition des données doit être remis à la Société six (6) mois avant la fin de la période de validité du contrat. Ce plan préliminaire doit être soumis pour approbation à la Société.

Le plan final de transition des données doit être remis à la Société trois (3) mois avant la fin de la période de validité du contrat afin de récupérer les données, le paramétrage et la configuration.

Ce plan final de transition des données doit comprendre, sans s'y limiter :

- a. l'approche et la stratégie de transition des données, tant du point de vue de la technologie que du cadre de gestion;
- b. la façon dont les transferts de connaissance et de documentation (incluant les documents des schémas d'architecture) vers le prochain tiers gestionnaire privé seront effectués.

E4. NIVEAU DE SERVICES ET PERFORMANCE

Le Gestionnaire privé doit assurer la disponibilité du dépôt sécurisé d'informations précisé à l'article E1.14, selon un taux de disponibilité de 99,5% établi de la façon suivante :

- a. le taux de disponibilité est le rapport entre le nombre total d'heures de disponibilité réelle du dépôt d'informations, divisé par le nombre total d'heures couvertes par la plage de services à chaque mois;
- b. le service est accessible du lundi au vendredi de 7 h 30 à 18 h 00, (heure de l'Est).

Le Gestionnaire privé doit mettre en place un soutien technique accessible aux heures mentionnées ci-dessus, du lundi au vendredi et informer, immédiatement la Société, de toute panne pouvant affecter les

échanges de données ainsi que de la durée prévisible de la panne. Il tient un registre de ces incidents qu'il transmet à la Société sur demande.

Pour toute panne excédant une durée de deux (2) heures, le Gestionnaire privé transmet à la Société un rapport complet de l'incident indiquant les raisons de la défaillance et les mesures correctives mises en place.

E4.1 Procédure d'escalade

Le Gestionnaire privé doit établir la procédure d'escalade qu'il compte utiliser si les délais d'intervention ou de résolution, mentionnés dans le tableau précédent, sont dépassés. La procédure d'escalade doit préciser de quelle manière il entend réagir aux problématiques urgentes soulevées par la Société.

Le Gestionnaire privé doit préciser les différentes étapes de la procédure, le niveau de connaissances des personnes impliquées à chacune des étapes, l'ordre dans lequel elles sont sollicitées et le moment où elles le sont.

Le Gestionnaire privé doit également indiquer le nom du responsable chargé de coordonner les activités et de participer aux différentes cellules de crise.

E5. MESURES ET CONTRÔLES DE SÉCURITÉ

Le Gestionnaire privé doit prendre toutes les mesures requises afin d'assurer, en tout temps, la sécurité de l'information de la Société en fonction des lois et des exigences gouvernementales.

E5.1 Séparation des tâches incompatibles

Le Gestionnaire privé doit utiliser de saines méthodes et procédures de contrôle interne afin d'assurer l'application appropriée du principe de séparation des tâches incompatibles. Certaines fonctions sont incompatibles parce que, si elles sont assumées par la même personne, elles pourraient placer cette personne en position de commettre une fraude ou une erreur et de la dissimuler. Par exemple, la même personne ne devrait pas avoir pour fonction d'autoriser les opérations et de les enregistrer. Le Gestionnaire privé devra documenter ces méthodes et procédures pour faciliter la gestion et la continuité de ces tâches.

E5.2 Gestion des menaces

Le Gestionnaire privé doit posséder une politique de sécurité pour gérer la sécurité de l'information. Cette politique doit traiter aussi la notion de gestion des menaces et doit contenir un processus de veille et de surveillance des menaces et des vulnérabilités ainsi que des procédures adéquates de traitement de celles-ci.

Le Gestionnaire privé doit utiliser des solutions contre les logiciels malveillants (virus, vers, pourriels) et elles doivent être régulièrement mises à jour.

Le Gestionnaire privé doit posséder des mécanismes de défense contre les attaques externes (DDOS, SQL injection, ...).

Le Gestionnaire privé doit émettre à la Société une notification concernant la création, la mise à jour et la fermeture d'incident de sécurité.

Le Gestionnaire privé doit appliquer un processus de gestion des correctifs de sécurité pour ses équipements et sa solution logicielle.

E5.3 Confidentialité

Le Gestionnaire privé doit émettre à la Société une notification en cas de bris de confidentialité des données. Cette notification doit mentionner la cause de ce bris de confidentialité.

E5.4 Pratiques de développement ou d'acquisition du Gestionnaire privé

Le cadre normatif de développement ou d'acquisition du Gestionnaire privé doit assurer la prise en compte des exigences de contrôle et de sécurité, lors du développement ou de l'acquisition de logiciels. Les tâches de développement doivent être faites dans un environnement laboratoire et testé avant le déploiement. Il est recommandé d'utiliser au minimum une norme pour le développement sécuritaire. Exemple : Security Development Lifecycle, OWASP1, PA-DSS2, ISO3 27034 : 2011.

E5.5 Continuité des services

Le Gestionnaire privé doit posséder des processus de continuité des services et de reprise des opérations en cas d'incident ou de catastrophe afin de garantir la disponibilité des données de la Société.

Le Gestionnaire privé doit avoir un processus de gestion des incidents (Prévention, détection et réponse).

E5.6 Gestion des identités

Le Gestionnaire privé doit posséder des processus et procédures documentés pour la gestion d'identités et d'accès pour son personnel et ses clients, comme assurer un environnement technologique secondaire sur lequel basculent les opérations en cas d'incidents

La gestion des identités et des accès doit s'effectuer en harmonie avec le processus de gestion de mouvements de personnel de la Société afin de couvrir les arrivées et départs du personnel.

E5.7 Modèle de sécurité pour l'identification (fédération)

Le Gestionnaire privé doit être en mesure de gérer différents types de connexions de sécurité. Par exemple : la fédération d'identité pour l'authentification unique, l'utilisation de certificat, des interfaces sécuritaires adaptées aux services web (SOAP ou REST) ou l'authentification HTTPS.

E5.8 Contrôle d'accès à l'information

Le Gestionnaire privé doit s'assurer que tous les accès aux informations, aux systèmes et aux infrastructures sont contrôlés sur la base de rôles attribués selon le principe du privilège minimal.

E5.9 Habilitation

Certains rôles clés dans la gestion de l'infrastructure du Gestionnaire privé nécessitent des privilèges spécifiques et possèdent par conséquent des accès à haut risque. Le Gestionnaire privé doit s'assurer que l'utilisation de ces accès est bien encadrée et surveillée. Pour les membres du personnel désignés à ces fonctions, le Gestionnaire privé doit vérifier leurs antécédents judiciaires.

E5.10 Chiffrement

Toutes les informations liées à l'authentification doivent être chiffrées, suivant les protocoles de chiffrement robustes et recommandés, autant dans la communication des informations que dans leur conservation (ex. Communication entre une interface client et une console de gestion ou d'opération pour la solution). Les informations d'authentification ne doivent pas être conservées en texte clair, peu importe le dépôt (ex. clé de registre, fichier de configuration, banque de données, etc.).

Les contrôles de sécurité, pour toute solution d'échange d'information entre le Gestionnaire privé et la Société, doivent être entérinés par la Société.

E5.11 Gestion des clés de chiffrement

Le Gestionnaire privé doit posséder des processus et procédures de gestion des clés de chiffrement incluant la protection de ces clés, leur récupération ou leur changement en cas de besoin.

E5.12 Isolement dans les environnements multi-locataires

Le Gestionnaire privé doit garantir un isolement des ressources et des données de la Société de celles d'autres clientèles.

E5.13 Traçabilité des données

Le Gestionnaire privé doit assurer le contrôle et la localisation des données afin de prouver à la Société que ses données proviennent, en toute intégrité, d'une source fiable.

E5.14 Journalisation

En tout temps, le Gestionnaire privé est tenu de journaliser toutes les actions effectuées sur toutes les données.

Le Gestionnaire privé doit conserver, aux fins de preuve et selon les exigences de la Société, les journaux, registres et autres documents consignant les opérations, événements ou autres faits relatifs à l'information de la Société et permettant notamment de connaître la date des opérations, événements ou faits en cause ainsi que leurs auteurs.

Le Gestionnaire privé doit prendre des mesures afin d'assurer l'intégrité et l'exactitude de ces journaux, registres et autres documents tout au long de leur cycle de vie.

À la demande de la Société, le Gestionnaire privé doit lui remettre ces journaux, registres et autres documents ou lui donner accès à ceux-ci.

E5.15 Durcissement des équipements et logiciels

Le Gestionnaire privé doit respecter les meilleures pratiques recommandées de durcissement de la sécurité pour ses équipements et ses solutions logicielles.

E5.16 Centre de données

Le Gestionnaire privé doit aviser ou rendre disponible à la Société les changements apportés à ses contrôles de sécurité tels qu'un ajout, une modification ou un retrait d'une certification ou de sa politique de confidentialité et de sécurité.

E5.17 Audits de sécurité

Afin d'assurer que les installations et activités du Gestionnaire privé demeurent conformes aux exigences de sécurité, pendant toute la durée du contrat, la Société se réserve le droit de procéder, sur préavis, à un audit de conformité aux lois, politiques, directives et autres règles de sécurité reconnues par la Société ainsi que de procéder à des tests d'intrusion réseaux et d'application des systèmes. Au besoin, ces audits peuvent être délégués à un partenaire du choix de la Société. À la suite de ces audits de conformité, la Société pourra exiger du Gestionnaire privé de prendre les mesures qu'elle jugera appropriées.

E5.18 Site d'hébergement

Le site d'hébergement doit posséder une certification émise par un tiers neutre, reconnu internationalement et accepté par la Société, qui démontre la prise en charge de plusieurs contrôles de sécurité, de gestion de risques et de disponibilité des services. Cette certification peut être le ISO 27001, ou tout autre équivalent (Exemple : ANSI/TIA-942, AICPA/SOC/SSAE, etc.).

Les renseignements personnels et confidentiels recueillis dans le cadre du contrat doivent être hébergés au Canada. En aucun temps ces renseignements ne pourront être transférés à l'extérieur de cette juridiction, à moins que la Société soit assurée que la juridiction bénéficie d'une protection équivalente à celle prévue à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A-2.1), ci-après appelée Loi sur l'accès. Cette exigence inclut tout lieu d'hébergement des renseignements personnels et confidentiels, dont, notamment, les sites de relève et de copies de sauvegarde permettant de répondre aux exigences de l'appel d'offres.

Le Gestionnaire privé doit avoir préalablement obtenu l'autorisation écrite de la Société pour que cette dernière lui accorde la permission de détenir des renseignements personnels, de les utiliser ou de les communiquer à l'extérieur du Canada.

Pour que la Société puisse fournir cette autorisation, le Gestionnaire privé doit soumettre, aux fins d'examen, les lois, règlements, procédures, standards, directives, politiques ou documents de même

nature, de la juridiction où il détiendra les renseignements personnels et confidentiels, les utilisera ou les communiquera. Le Gestionnaire privé devra déposer les documents, aux fins d'examen, et faire une demande d'autorisation auprès du représentant désigné de la Société, au plus tard 10 jours avant la date de clôture de l'appel d'offres.

Si la Société estime, après analyse des documents déposés par le Gestionnaire privé, que les renseignements personnels et confidentiels ne bénéficieront pas d'une protection équivalente à celle prévue à la Loi sur l'accès, l'autorisation de la Société à l'effet que le Gestionnaire privé puisse détenir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'extérieur du Canada ne pourra pas lui être accordée.

De plus, lorsqu'en cours d'exécution du contrat, des modifications sont apportées aux lois, règlements, procédures, standards, directives, politiques ou documents de même nature, de la juridiction où le Gestionnaire privé détient les renseignements personnels, ce dernier doit en aviser la Société et lui fournir une copie des documents modifiés. Si le Gestionnaire privé est d'avis que les modifications apportées sont de nature à compromettre et à ne plus assurer une protection équivalente à celle prévue à la Loi sur l'accès, la Société se réserve le droit de résilier le contrat, selon les dispositions visées à la clause RÉSILIATION.

Si, en cours d'exécution du contrat, le Gestionnaire privé souhaite modifier le lieu d'hébergement, il devra obtenir l'autorisation préalable de la Société, comme le stipulent les paragraphes précédents.

E5.19 Sécurité physique

La sécurité des sites doit être garantie afin de prévenir les fuites, les vols d'informations ou l'intrusion de personnes non autorisées. Des mécanismes d'identification et de surveillance de l'accès aux locaux et aux équipements doivent être mis en place. Les centres de traitement doivent être dotés des protections requises contre les sinistres pouvant résulter de dommages causés par l'eau, le feu, l'électricité, les tremblements de terre, etc.

ANNEXE F DU CONTRAT TRANSITIONS DES PARTICIPANTS

F1. RAPPEL DE CERTAINES CLAUSES DU CONTRAT

Certaines clauses du contrat sont pertinentes aux transitions des participants, elles sont reproduites dans la présente annexe afin d'en faciliter la compréhension globale, ce sont, notamment, les clauses suivantes :

F1.1 Selon la clause 1.1 (11) du contrat – DÉFINITIONS DES TERMES:

« Aux fins du présent contrat : « participant en transition » : désigne un participant au programme antidémarrreur ayant, à la date de mise en opération, une entente de services en vigueur dont la date de fin de sa participation au programme dépasse la fin de la période allouée pour la première transition ou pour la dernière transition. »

F1.2 Selon la clause 7 al. 5 du contrat – MISE EN OPÉRATION:

« À la date de mise en opération, le Gestionnaire privé doit commencer à fournir les services à la Société et aux nouveaux participants au programme ainsi qu'aux participants en transition. »

F1.3 Selon la clause 8 du contrat – TRANSITION DES PARTICIPANTS:

« Le Gestionnaire privé doit réaliser deux transitions des participants en collaboration avec la Société et un tiers gestionnaire privé, le cas échéant, selon les directives de la Société et conformément à ce qui est prévu à la présente clause et à l'annexe F. »

8.1 Première transition

Cette première transition a une durée minimum d'un (1) an, elle débute à la date de mise en opération établie par la Société.

Cette transition vise la prise en charge, par le Gestionnaire privé, des « participants en transition » tels que définis à la clause 1.1 (11).

Durant cette période de transition, le Gestionnaire privé doit installer gratuitement les antidémarrreurs des participants en transition, conformément à ce qui est prévu à l'annexe D (Tarification).

8.2 Dernière transition

Cette dernière transition a une durée minimum d'un (1) an, elle débute à la date suivant la fin du contrat.

Durant cette période de transition, le Gestionnaire privé :

- a. doit maintenir les services aux participants en transition de même qu'aux participants qui ne transiteront pas, c'est-à-dire ceux qui termineront leur participation au programme durant cette période de transition;*

- b. *doit respecter toutes les obligations et responsabilités applicables et maintenir en vigueur les garanties, assurances et attestations prévues au contrat jusqu'à la fin de la période de transition;*
- c. *ne peut plus effectuer aucune nouvelle installation d'antidémarrreur à moins d'autorisation préalable de la Société;*
- d. *ne peut réclamer de frais de désinstallation et de résiliation anticipée pour les participants en transition. »*

8.3 Confirmation de la fin des transitions

La Société confirme par écrit au Gestionnaire privé la fin de chacune des deux transitions. »

F2. OBJECTIFS DE LA SOCIÉTÉ

Les deux transitions des participants doivent être réalisées le plus harmonieusement possible, et ce, pour tous les intervenants impliqués, c'est-à-dire les participants en transition, le Gestionnaire privé (nouveau), le tiers gestionnaire privé (actuel), le cas échéant et la Société. Pour atteindre ce but, les objectifs suivants doivent être rencontrés :

1. Assurer la sécurité routière de tous les usagers de la route.
2. Avoir un processus de transition simple visant à minimiser les impacts pour les participants en transition.
3. Assurer un contrôle sur le déroulement des transitions des participants et, au besoin, apporter des ajustements.

F3. DIRECTIVES DE LA SOCIÉTÉ

F3.1 Directives aux participants en transition

Pour les deux transitions, des directives de la Société seront données, en temps opportun, aux participants en transition correspondant à ce qui les concernent dans le processus de transition applicable énoncé ci-dessous.

F3.2 Instructions et recommandations au tiers gestionnaire privé (actuel)

Pour la première transition, des instructions et recommandations de la Société seront données, en temps opportun, au tiers gestionnaire privé (actuel) sur la façon d'exécuter son mandat durant la première transition conformément à ce qui est prévu au contrat les liant. Ces instructions et recommandations correspondent notamment, à ce qui le concernent dans le processus de transition applicable énoncé ci-dessous.

F3.3 Instructions et recommandations au Gestionnaire privé (nouveau)

Des instructions et recommandations de la Société, seront données, en temps opportun, au Gestionnaire privé (nouveau) sur la façon d'exécuter son mandat durant les deux transitions conformément à ce qui

est prévu à la clause 20 du contrat. Ces instructions et recommandations s'ajoutent aux obligations qui le concernent dans le processus de transition applicable énoncé ci-dessous.

F4. PROCESSUS POUR LA PREMIÈRE TRANSITION

F4.1 Étapes de réalisation de la transition

La première transition des participants comporte pour les différents intervenants impliqués (participants en transition, Gestionnaire privé (nouveau), tiers gestionnaire privé (actuel) et Société) de suivre les étapes et de réaliser les activités qui les concernent comme suit :

a. Avant le début de la période de transition

La Société identifie les participants en transition et communique avec eux pour les informer des directives qu'ils devront suivre afin de réaliser leur transition d'un gestionnaire à l'autre.

La Société communique aux deux (2) gestionnaires l'identité des participants en transition selon les moyens sécuritaires prévus à l'annexe E (*Gestion et communication des informations*) du contrat.

Le Gestionnaire privé (nouveau) doit produire, à la satisfaction de la Société, un dépliant pour les participants en transition les informant des différentes étapes et directives à suivre pour effectuer la transition d'un gestionnaire à l'autre, et ce, en quantité suffisante pour toute la période de transition.

b. Au début de la période de transition

Les participants en transition déterminent la date de désinstallation de l'antidémarrreur chez le tiers gestionnaire privé (actuel). À cet effet, ils pourront faire correspondre le rendez-vous de désinstallation avec un rendez-vous de visite de contrôle – cette visite étant obligatoire à tous les trois (3) mois.

Le tiers gestionnaire privé (actuel) doit remettre à chaque participant en transition le dépliant informatif sur les différentes étapes et directives à suivre afin de réaliser leur transition.

c. À la suite de la prise de rendez-vous de désinstallation

À la suite de sa prise de rendez-vous de désinstallation chez le tiers gestionnaire privé (actuel), le participant en transition aura sept (7) jours ouvrables pour prendre un rendez-vous d'installation chez le Gestionnaire privé (nouveau).

d. Lors de la prise de rendez-vous d'installation

Le Gestionnaire privé (nouveau) confirme par écrit, au participant en transition, son rendez-vous (date, heure, lieu) d'installation de l'antidémarrreur qui devra avoir lieu, autant que possible, la même journée ou au plus tard le lendemain de la désinstallation.

Le Gestionnaire privé (nouveau) doit également l'informer des moyens de déplacement sécuritaire tels que décrits à la clause F4.2.

Dans le cas où la date d'installation ne concorde pas avec la date de désinstallation, le Gestionnaire privé (nouveau) doit convenir avec le participant en transition de dates potentielles d'installation et contacter le tiers gestionnaire privé (actuel) afin de faire déplacer le rendez-vous de désinstallation en conséquence. Le Gestionnaire privé (nouveau) confirme verbalement et par écrit au participant la date et l'heure de ses rendez-vous.

Dans le cas où le Gestionnaire privé (nouveau) ne réussit pas à trouver une date d'installation coordonnée avec la date de désinstallation, l'installation devra alors être repoussée d'une autre période maximale de trois (3) mois (soit à la prochaine visite de contrôle du participant chez le tiers gestionnaire privé (actuel)).

Le Gestionnaire privé (nouveau) doit alors :

- i. convenir d'une date d'installation avec le participant;
- ii. communiquer avec le tiers gestionnaire privé (actuel) afin de l'informer de :
 - la nature du prochain rendez-vous du participant – visite de contrôle plutôt qu'une désinstallation;
 - la date de la désinstallation planifiée au plus tard trois (3) mois suivant la date de la prochaine visite de contrôle.
- iii. confirmer par écrit, au participant, la date et l'heure de ses rendez-vous;
- iv. **rembourser**, au participant en transition, la différence entre les frais de location de l'antidémarrreur (taxes incluses), que ce participant a payé au tiers gestionnaire privé (actuel) et, ceux que ce participant lui aurait payé si l'installation n'avait pas été repoussée conformément à ce qui est prévu au 4^e alinéa de la présente clause. À noter que les participants n'ayant pas entamé les démarches de transition avant le huitième (8^e) mois n'auront pas droit à ce remboursement.

e. Au cours de la période de transition

Le Gestionnaire privé (nouveau) doit inscrire, dans le dossier de chacun des participants en transition, toute action qui a été prise (appel, message sur boîte vocale, conversation téléphonique, etc.).

Le tiers gestionnaire privé (actuel) doit informer le Gestionnaire privé (nouveau) de chaque désinstallation de participants en transition pour que ce dernier puisse en faire le suivi.

La Société fait un rappel auprès des participants en transition n'ayant pas encore effectué la transition.

f. À partir du huitième (8^e) mois suivant le début de la période de transition

La Société transmet aux deux (2) gestionnaires une liste des participants en transition qui n'ont pas encore transité d'un gestionnaire à l'autre.

Lors de la prochaine visite de contrôle de chacun de ces participants en transition, le tiers gestionnaire privé (actuel) doit leur donner un rendez-vous de désinstallation plutôt qu'un rendez-vous de visite de

contrôle. Les coordonnées de ces participants et la date de ce rendez-vous de désinstallation doivent être transmises quotidiennement par le tiers gestionnaire privé (actuel) au Gestionnaire privé (nouveau).

Une fois ces informations reçues, le Gestionnaire privé (nouveau) doit contacter chacun de ces participants pour déterminer le rendez-vous d'installation qui devra avoir lieu, autant que possible, la même journée ou au plus tard le lendemain de la désinstallation. Si la date d'installation ne concorde pas avec la date de désinstallation, le Gestionnaire privé (nouveau) doit s'entendre avec le participant sur quelques dates potentielles et contacter le tiers gestionnaire privé (actuel) afin de faire déplacer le rendez-vous de désinstallation. Le Gestionnaire privé (nouveau) confirme verbalement et par écrit au participant la date et l'heure de ses rendez-vous.

Lorsque les antidémarrateurs de ces participants en transition auront été désinstallés, le tiers gestionnaire privé (actuel) doit immédiatement transmettre au Gestionnaire privé (nouveau) l'information de chacune de ces désinstallations afin que ce dernier puisse faire un suivi de ces participants.

g. L'installation durant la période de transition

Le Gestionnaire privé (nouveau) doit prioriser les rendez-vous d'installation des participants en transition.

Lorsqu'un participant en transition ne se présente pas à son rendez-vous d'installation, sans avoir prévenu le Gestionnaire privé (nouveau) dans les 24 heures précédant le rendez-vous, le Gestionnaire privé doit :

- i. lui charger des frais de rendez-vous manqué, le tout conformément à ce qui est prévu à l'annexe D (*Tarification*) du contrat;
- ii. communiquer immédiatement avec lui pour lui fixer un rendez-vous de remplacement la journée même et l'aviser qu'à défaut de se présenter à ce rendez-vous, son permis pourrait être révoqué par la Société;
- iii. communiquer immédiatement avec la Société pour l'informer de la situation;
- iv. suivre les directives de la Société, le cas échéant.

Lorsqu'un participant se présente à son rendez-vous pour l'installation de l'antidémarrateur, le Gestionnaire privé (nouveau) doit vérifier si celui-ci est un participant en transition et, si c'est le cas, il doit gratuitement, conformément à ce qui est prévu à l'annexe D (*Tarification*) du contrat :

- i. lui faire signer l'entente de services;
- ii. lui donner la documentation nécessaire;
- iii. lui donner la formation nécessaire à la bonne utilisation de l'antidémarrateur;
- iv. installer l'antidémarrateur sur le véhicule.

Le Gestionnaire privé (nouveau) doit signaler à la Société conformément à ce qui est prévu à l'annexe E (*Gestion et communication des informations*) du contrat, notamment :

- i. tous les participants en transition pour lesquels l'entente de services a été signée et que l'antidémarrateur a été installé;

- ii. toute situation où l'installation n'est pas effectuée, autant que possible, la même journée ou, au plus tard, le lendemain de la désinstallation.

F4.2 Moyens de déplacement permettant d'effectuer l'installation durant la période de transition

Afin d'assurer la sécurité sur le réseau routier et le respect des conditions du programme antidémarrreur, comme les participants en transition ne peuvent conduire un véhicule sans antidémarrreur, ils pourront se déplacer chez le Gestionnaire privé (nouveau) avec l'aide d'un conducteur désigné ou en utilisant les services de déplacement décrits ci-dessous, **offerts gratuitement** par le Gestionnaire privé durant la période de transition.

Afin de faciliter leur déplacement, le Gestionnaire privé (nouveau) doit leur offrir de déplacer leur véhicule du centre de services du tiers gestionnaire privé (actuel), ayant effectué la désinstallation, vers son centre de services devant effectuer l'installation. Ce service de déplacement peut s'effectuer au moyen d'un transport de courtoisie du participant et de son véhicule.

Pour les participants en transition faisant l'objet d'une sanction d'interdiction de mettre en circulation un véhicule et ayant obtenu une exemption les autorisant à conduire un véhicule muni d'un antidémarrreur, le Gestionnaire privé (nouveau) doit leur offrir, en plus du transport de courtoisie pour eux, un service de remorquage de leur véhicule (du centre de services du tiers gestionnaire (actuel) vers son centre de services).

Les services de déplacements offerts par le Gestionnaire privé (nouveau) mentionnés aux deux derniers alinéas s'appliquent en autant que l'installation a lieu la même journée que la désinstallation.

F4.3 Plan de redressement

Durant la période de transition, dès que le Gestionnaire privé (nouveau) ou la Société constate que le niveau de services décrit à la clause B10 de l'annexe B ne peut être atteint, le Gestionnaire privé (nouveau) doit immédiatement élaborer un plan de redressement et le présenter, pour approbation à la Société, dans les dix (10) jours ouvrables de ce constat. Dès que le plan de redressement est approuvé, le Gestionnaire privé doit procéder à sa mise en œuvre.

F5. PROCESSUS POUR LA DERNIÈRE TRANSITION

La Société se réserve le droit d'exiger du Gestionnaire privé (nouveau) de :

- a. rendre disponible son horaire afin de permettre au tiers gestionnaire privé (prochain) de synchroniser les rendez-vous de désinstallation et d'installation auprès des participants en transition;
- b. prendre en charge la coordination des rendez-vous de désinstallation et d'installation pour chacun des participants en transition, pour ce faire il devra :
 - i. prendre le rendez-vous d'installation chez le tiers gestionnaire privé (prochain);
 - ii. faire coïncider le rendez-vous de désinstallation et d'installation de transition avec une visite de contrôle;

- iii. annuler ou déplacer un rendez-vous de désinstallation et d'installation si le participant en fait la demande;
- iv. donner un rendez-vous de désinstallation dans les quatre (4) mois suivant la demande du participant en transition;
- v. transmettre au tiers gestionnaire privé (prochain) l'information de chaque désinstallation pour qu'il puisse faire le suivi de ces participants;
- vi. signaler à la Société tous les participants en transition pour lesquels l'antidémarrreur a été retiré, et ce, à une fréquence hebdomadaire et par les moyens sécuritaires décrits à l'annexe E;
- vii. inscrire dans le dossier de chaque participant en transition toute action qui aura été prise (rencontre, appel, message sur boîte vocale, conversation téléphonique, etc.).

F6. PROPOSITION DU GESTIONNAIRE PRIVÉ

F6.1 Pour la première transition

- a. Si la proposition du Gestionnaire privé contient une stratégie et des mesures de transition qui répondent aux objectifs de la Société énoncés à la clause F2 et que la Société s'en trouve entièrement satisfaite, cette proposition sera ajoutée à la présente annexe et le processus prévu à la clause F4 deviendra caduc.
- b. Si le Gestionnaire privé accepte d'apporter à sa proposition les modifications jugées nécessaires par la Société, la proposition convenue entre eux sera ajoutée à la présente annexe et le processus prévu à la clause F4 deviendra caduc.
- c. À défaut que l'une ou l'autre des conditions qui précèdent, ne soit rencontrée, il sera indiqué à la présente annexe que c'est le processus prévu à la clause F4 qui s'applique.

F6.2 Pour la dernière transition

- a. Si la proposition du Gestionnaire privé contient une stratégie et des mesures de transition, qui répondent aux objectifs de la Société, énoncés à la clause F2, et que la Société s'en trouve entièrement satisfaite, cette proposition sera ajoutée à la présente annexe et le processus prévu à la clause F5 deviendra caduc.
- b. Si le Gestionnaire privé accepte d'apporter à sa proposition les modifications jugées nécessaires par la Société, la proposition convenue entre eux sera ajoutée à la présente annexe et le processus prévu à la clause F5 deviendra caduc.
- c. À défaut que l'une ou l'autre des conditions qui précèdent ne soit rencontré, il sera indiqué à la présente annexe que c'est le processus prévu à la clause F5 qui s'applique.

F7. APPLICATION

F7.1 Si le Gestionnaire privé (nouveau) n'est pas le tiers gestionnaire privé (actuel)

Dans l'éventualité où le Gestionnaire privé (nouveau) du présent contrat ne serait pas le tiers gestionnaire privé (actuel), soit le cocontractant de la Société de l'autre contrat de gestion en cours, toutes les clauses de la présente annexe lui sont applicables, sauf la clause F7.2.

F7.2 Si le Gestionnaire privé (nouveau) est le tiers gestionnaire privé (actuel)

Dans l'éventualité où le Gestionnaire privé (nouveau) du présent contrat serait le tiers gestionnaire privé (actuel), soit le cocontractant de la Société de l'autre contrat de gestion en cours, les clauses de la présente annexe, qui lui sont applicables et la manière dont elles lui sont applicables, sont indiquées ci-dessous :

a. Les clauses applicables

Les clauses F1, F2, F3, F5 et F6.2 de la présente annexe sont applicables avec les adaptations nécessaires.

b. Les clauses à remplacer

La clause F4 de la présente annexe est à remplacer par la suivante:

« F4. PROCESSUS POUR LA PREMIÈRE TRANSITION

Le Gestionnaire privé (nouveau) qui est le tiers gestionnaire privé (actuel) de l'autre contrat de gestion en cours avec la Société, doit également effectuer une première transition des participants, mais avec les adaptations nécessaires. Celle-ci doit s'effectuer selon les directives de la Société et vise les mêmes participants en transition qui auront, à la date de mise en opération, une entente de services en vigueur pour un appareil agréé sous le régime contractuel de l'autre contrat de gestion en cours afin de les transférer au nouveau régime contractuel faisant l'objet du présent contrat, ce qui nécessitera notamment, une prise de rendez-vous pour remplacer l'entente de services en cours par une nouvelle entente de services avec les nouveaux tarifs et, si le nouvel appareil agréé par la Société est différent de l'appareil actuel, pour la désinstallation de cet appareil et l'installation du nouvel appareil, le tout devant être complété dans la même journée.

La clauses F6.1 de la présente annexe est à remplacer par la suivante :

« F6. PROPOSITION DU GESTIONNAIRE PRIVÉ

F6.1 Pour la première transition

- a. Si la proposition du Gestionnaire privé contient une stratégie et des mesures de transition qui répondent aux objectifs de la Société énoncés à la clause F2 et que la Société s'en trouve

entièrement satisfaite, cette proposition sera ajoutée à la présente annexe et le processus prévu à la clause F4, dans la mesure prévue ci-dessus, deviendra caduc.

- b. Si le Gestionnaire privé accepte d'apporter à sa proposition les modifications jugées nécessaires par la Société, la proposition convenue entre eux sera ajoutée à la présente annexe et le processus prévu à la clause F4, dans la mesure prévue ci-dessus, deviendra caduc.
- c. À défaut que l'une ou l'autre des conditions qui précèdent ne soit rencontrée, il sera indiqué à la présente annexe que c'est le processus prévu à la clause F4, dans la mesure prévue ci-dessus, qui s'applique. »

ANNEXE G DU CONTRAT PLAN DE MISE EN OPÉRATION

G1. Délai pour la mise en opération

Conformément à ce qui est prévu à la clause 7 du contrat, le Gestionnaire privé doit être prêt au niveau opérationnel avant de fournir les services à la Société et aux participants au programme antidémarrreur. Pour ce faire, il dispose de quatre (4) mois maximum à compter de la date de signature du contrat (date d'entrée en vigueur du contrat) pour réaliser les différentes phases et activités prévues au présent plan de mise en opération.

Le Gestionnaire privé doit faire la démonstration à la Société qu'il est prêt à opérer trente (30) jours avant la date de mise en opération.

Lorsque le Gestionnaire privé aura démontré, à la satisfaction de la Société, qu'il est prêt à opérer, la Société fixera la date de mise en opération. Le Gestionnaire privé et le tiers gestionnaire privé (actuel), le cas échéant, seront avisés par écrit de cette date, au plus tard quinze (15) jours avant son arrivée.

G2. Échanges entre le Gestionnaire privé et la Société

De nombreux échanges entre le Gestionnaire privé et la Société sont requis lors de la réalisation des différentes phases et activités permettant la mise en opération. Ces échanges entre les parties se font par le biais de courriels ou de rencontres en virtuel tous les jours ou au besoin en personne au siège social de la Société,

G3. Phases et activités à réaliser

Avant la mise en opération, trois (3) phases et activités doivent être réalisées par le Gestionnaire privé. La réalisation des phases débute pour la plupart à compter de la signature du contrat et plusieurs d'entre elles vont se chevaucher, mais, certaines activités comprises dans les phases doivent être réalisées une à la suite de l'autre, des précisions sont apportées, s'il y a lieu, selon les phases et activités à réaliser.

Phase 1 : Documents spécifiques à fournir

Cette phase est dédiée à des documents spécifiques que le Gestionnaire privé doit fournir à la Société dans les délais requis.

1. Le Gestionnaire privé doit remettre à la Société le certificat d'homologation accompagné des rapports d'essais confirmant la conformité de l'appareil à la norme canadienne conformément à ce qui est prévu à la clause C3 de l'annexe C du contrat, au maximum deux (2) mois à compter de la signature du contrat.

Une fois cette obligation (de résultat) accomplie par le Gestionnaire privé, la Société procède à l'agrément de l'appareil.

2. Le Gestionnaire privé doit établir les modalités et le programme d'entretien et de garantie des appareils pour toute la période d'entretien et de garantie, conformément à ce qui est prévu à la clause C6 de l'annexe C du contrat, les présenter pour examen à la Société et en avoir obtenu l'approbation, au maximum deux (2) mois à compter de la signature du contrat.
3. Le Gestionnaire privé doit transmettre à la Société la documentation sur la structure des données qu'il aura à échanger, notamment les modèles conceptuels, logiques et/ou physiques ainsi que la description des champs de ces informations conformément à ce qui est prévu à la clause E1.4 de l'annexe E, au maximum deux (2) mois à compter de la signature du contrat.
4. Le Gestionnaire privé doit établir un « projet d'entente de services » conformément à ce qui est prévu à la clause A4.2 de l'annexe A du contrat, le présenter pour examen à la Société et en avoir obtenu l'approbation, au maximum trois (3) mois à compter de la signature du contrat.

Phase 2 : Formation et intégration

Cette phase est dédiée à la formation du Gestionnaire privé et à son intégration à la Société pour ce qui concerne l'administration, l'application et la gestion du programme antidémarrreur du Québec.

Cette phase est d'une durée maximale de trois (3) mois, elle débute à compter de la signature du contrat et se termine trente (30) jours avant la date de mise en opération.

1. Le Gestionnaire privé doit être formé par la Société sur les traitements administratifs de ses dossiers relatifs à la conduite d'un véhicule avec les facultés affaiblies au Québec. La Société lors de cette formation présente au Gestionnaire privé, les différents documents, le site web, les logiciels et la programmation de l'appareil qui sont requis pour l'administration, l'application et la gestion du programme antidémarrreur éthylométrique du Québec.

Pour cette activité :

- La Société et le Gestionnaire privé disposent d'une (1) semaine.

2. Le Gestionnaire privé doit adapter ses pratiques notamment, en personnalisant (ou créant) différents documents, un site web et des logiciels et en programmant ses appareils en fonction des besoins de la Société et il doit lui présenter le tout pour examen et approbation.

Pour cette activité :

- Le Gestionnaire privé dispose de trois (3) semaines pour la réalisation et la présentation pour examen à la Société.

- La Société dispose de deux (2) semaines pour en faire l'examen et pour lui transmettre ses commentaires et ses demandes de modifications.
 - Le Gestionnaire privé dispose d'une (1) semaine pour apporter les corrections et les présenter à la Société pour approbation.
 - La Société dispose de deux (2) semaines pour approuver le tout.
 - Le Gestionnaire privé doit être prêt à publier et distribuer les documents approuvés par la Société, au maximum trois (3) mois à compter de la signature du contrat.
3. Le Gestionnaire privé doit établir et donner une formation spécifique destinée au personnel de la Société qui traite des dossiers relatifs à la conduite avec les facultés affaiblies et dont l'objet est notamment, la familiarisation avec les outils de communication, les logiciels et les appareils du Gestionnaire privé.

Pour cette activité:

- Le Gestionnaire privé doit réaliser le tout en s'assurant que le personnel de la Société à qui est destiné cette formation, l'ait reçue, au maximum trois (3) mois à compter de la signature du contrat.

Phase 3 : Opérationnalisation

Cette phase est dédiée à l'opérationnalisation, elle comprend les volets A, B et C suivants. Cette phase est d'une durée maximale de trois (3) mois, elle débute à compter de la signature du contrat et se termine trente (30) jours avant la date de mise en opération.

A. Coordination des activités

Le volet A de cette phase concerne la responsabilité de coordination du Gestionnaire privé dans le cadre des activités opérationnelles.

1. En tant que responsable de la coordination, le Gestionnaire privé doit mettre en place des processus permettant de faire un lien entre la Société et les centres de services dans le cadre des activités opérationnelles dont le suivi des participants au programme et la communication avec la Société.
2. Le Gestionnaire privé doit travailler en collaboration avec la Société afin d'arrimer notamment, les processus, les procédures, les formulaires, les lettres, les dépliants, les échanges d'informations, etc., avec ceux de la Société.

Pour ces activités :

- La Société et le Gestionnaire privé doivent faire des suivis quotidiens de l'évolution des travaux.

B. Implantation du réseau de centres de services

Le volet B de cette phase concerne l'implantation du réseau de centres de services du Gestionnaire privé permettant l'ouverture de tous les centres de services dans les délais requis.

Un centre de services est prêt à être ouvert lorsqu'il est opérationnel, c'est-à-dire lorsque les équipements sont installés et fonctionnels et que son personnel en place a complété la formation du Gestionnaire privé.

1. Le Gestionnaire privé réalise le plan d'implantation tel que soumis concernant le réseau de centres de services. Ce plan d'implantation décrit la stratégie de travail, les moyens assurant l'ouverture des centres de services ainsi que leur nombre, leur localisation et le calendrier de réalisation.

Pour cette activité :

- Le Gestionnaire privé respecte le calendrier de réalisation soumis et rend compte à la Société de l'avancement des travaux, une fois par jour et au besoin.
- La Société pourra visiter les centres de services si elle le juge nécessaire.

C. Tests d'opérationnalisation

Le volet C de cette phase concerne l'établissement et les tests de communications opérationnelles entre la Société et le Gestionnaire privé.

1. Le Gestionnaire privé doit établir et présenter une stratégie d'essais d'intégration de l'ensemble des processus et des échanges d'informations requis pour l'opérationnalisation, au maximum deux (2) mois à compter de la signature du contrat. Cette stratégie doit prévoir notamment des cas d'essais avec :

- des dossiers de conducteurs fictifs;
- les différents types de rapports pouvant être reçus et transmis entre la Société, le Gestionnaire privé et les centres de services;
- les différents rapports de statistiques.

Pour cette activité :

- Si nécessaire, la Société fait des recommandations au Gestionnaire privé, au maximum deux (2) semaines suivant le dépôt de la stratégie d'essais. Le Gestionnaire privé doit apporter les ajustements requis avant le début des essais.
2. Le Gestionnaire privé doit réaliser les essais ci-dessus mentionnés, en collaboration avec la Société afin d'évaluer l'échange des données et des rapports pour la gestion du programme, conformément à ce qui est prévu à l'annexe E du contrat.

CW93582
CRW85613

Pour cette activité :

- Le Gestionnaire privé doit avoir terminé les essais, à la satisfaction de la Société, au maximum trois (3) mois à compter de la signature du contrat.

Certificate Of Completion

Envelope Id: D82F8247-83E1-403F-86D5-0137F945636E

Subject: CW93582 - CONTRAT - CW93582 CRW85613 - SMART START CANADA ULC - AOP.pdf

Source Envelope:

Document Pages: 82

Certificate Pages: 2

AutoNav: Enabled

Envelopeld Stamping: Enabled

Time Zone: (UTC-08:00) Pacific Time (US & Canada)

Status: Completed

Envelope Originator:

Martine Lévesque

333 boulevard jean lesage

Québec, QC G6J 1Z1

Martine.Levesque@saaq.gouv.qc.ca

IP Address: 35.242.209.174

Record Tracking

Status: Original

3/13/2025 7:51:40 AM

Holder: Martine Lévesque

Martine.Levesque@saaq.gouv.qc.ca

Location: DocuSign

Signer Events

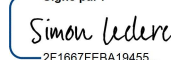
Simon Leclerc

SIMON.LECLERC@SAAQ.GOUV.QC.CA

Security Level: Email, Account Authentication
(None)

Signature

Signé par :


2F1667FEBA19455...

Signature Adoption: Pre-selected Style

Using IP Address: 20.175.152.220

Timestamp

Sent: 3/13/2025 8:09:32 AM

Viewed: 3/13/2025 8:11:23 AM

Signed: 3/14/2025 10:54:37 AM

Electronic Record and Signature Disclosure:

Not Offered via Docusign

Doron Grosman

Doron.Grosman@smartstartinc.com

Security Level: Email, Account Authentication
(None)

Signed by:


09997C435B2B413...

Signature Adoption: Pre-selected Style

Using IP Address: 20.236.201.103

Sent: 3/14/2025 10:54:43 AM

Viewed: 3/14/2025 11:02:50 AM

Signed: 3/19/2025 11:51:48 AM

Electronic Record and Signature Disclosure:

Not Offered via Docusign

In Person Signer Events

Signature

Timestamp

Editor Delivery Events

Status

Timestamp

Agent Delivery Events

Status

Timestamp

Intermediary Delivery Events

Status

Timestamp

Certified Delivery Events

Status

Timestamp

Carbon Copy Events

Status

Timestamp

Michel Jacques

MICHEL.JACQUES@SAAQ.GOUV.QC.CA

Security Level: Email, Account Authentication
(None)

COPIED

Sent: 3/13/2025 8:09:31 AM

Viewed: 3/13/2025 8:10:47 AM

Electronic Record and Signature Disclosure:

Not Offered via Docusign

Serge Bourgeois

Serge.Bourgeois@smartstartcanada.ca

Security Level: Email, Account Authentication
(None)

COPIED

Sent: 3/14/2025 10:54:41 AM

Carbon Copy Events	Status	Timestamp
--------------------	--------	-----------

Electronic Record and Signature Disclosure:
Not Offered via DocuSign

Witness Events	Signature	Timestamp
----------------	-----------	-----------

Notary Events	Signature	Timestamp
---------------	-----------	-----------

Envelope Summary Events	Status	Timestamps
-------------------------	--------	------------

Envelope Sent	Hashed/Encrypted	3/13/2025 8:09:31 AM
Certified Delivered	Security Checked	3/14/2025 11:02:50 AM
Signing Complete	Security Checked	3/19/2025 11:51:48 AM
Completed	Security Checked	3/19/2025 11:51:48 AM

Payment Events	Status	Timestamps
----------------	--------	------------