



# DEMANDE DE PROPOSITIONS

VISANT

## UN PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PAE)

Date d'émission : *le 16 septembre 2013*

Date de clôture : *le 11 octobre 2013, 14 h*

N° de la DDP : 201302624

Bureau d'origine :

Ressources humaines

Société canadienne d'hypothèques et de  
logement

Autorité contractante :

*Société canadienne d'hypothèques et  
de logement (SCHL)*

Renseignements : Patricia Howse

Conseillère en approvisionnement

Téléphone : 613-740-5465

Télécopieur : 613-748-2998

Courriel : [phowse@cmhc-schl.gc.ca](mailto:phowse@cmhc-schl.gc.ca)

Classification de sécurité : PROTÉGÉ

*This document is also available in English upon request*

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>SECTION 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....</b>	<b>1</b>
1.1	APERÇU DE LA SECTION 1 .....	1
1.2	INTRODUCTION ET PORTÉE .....	1
1.3	RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LA SCHL .....	1
1.4	OBJET DE LA DEMANDE DE PROPOSITIONS .....	1
1.4.1	<i>Fournisseurs de services</i> .....	2
1.5	CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS.....	2
1.6	EXIGENCES OBLIGATOIRES .....	3
1.7	LIGNE DE CONDUITE DE LA SCHL SUR LES APPROVISIONNEMENTS ET L'ENVIRONNEMENT.....	3
1.8	RÉTROACTION DU PROPOSANT .....	3
1.9	DÉCLARATION EN MATIÈRE D'IMPÔT.....	4
<b>2</b>	<b>SECTION 2 - DIRECTIVES RELATIVES AU PROCESSUS DE SOUMISSION .....</b>	<b>5</b>
2.1	APERÇU DE LA SECTION 2 .....	5
2.2	ATTESTATION DE SOUMISSION OBLIGATOIRE.....	5
2.3	DIRECTIVES DE LIVRAISON ET DATE DE CLÔTURE.....	5
2.4	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.....	6
2.5	COMMUNICATION .....	6
2.6	PERSONNE-RESSOURCE DU PROPOSANT .....	7
2.7	PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA PROPOSITION OBLIGATOIRE.....	7
2.8	MODIFICATION DE LA PROPOSITION.....	7
2.9	PROPOSITIONS MULTIPLES .....	7
2.10	AUTRE SOLUTION ACCEPTABLE .....	7
2.11	RESPONSABILITÉ EN CAS D'ERREUR.....	7
2.12	VÉRIFICATION DE LA PROPOSITION .....	8
2.13	PROPRIÉTÉ DE LA PROPOSITION .....	8
2.14	RENSEIGNEMENTS EXCLUSIFS.....	8
2.15	MENTION DE LA SCHL .....	8
2.16	DÉCLARATION RELATIVE AUX GRATIFICATIONS .....	8
2.17	CONFLIT D'INTÉRÊTS .....	9
2.18	DÉCLARATION RELATIVE À LA COLLUSION DANS LES SOUMISSIONS .....	9
2.19	VISA D'INTÉGRITÉ .....	9
2.20	PRÉSÉLECTION.....	9
2.21	PROPOSITION D'UNE COENTREPRISE .....	10
2.22	DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE.....	10
2.23	INTERDICTION DE DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS DE LA SCHL.....	10
<b>3</b>	<b>SECTION 3 - ÉNONCÉ DES TRAVAUX .....</b>	<b>12</b>
3.1	APERÇU DE LA SECTION 3 .....	12
3.2	EXIGENCES OBLIGATOIRES .....	12
3.3	DESCRIPTION DU TRAVAIL.....	12
3.3.1	<i>Historique</i> .....	12
3.3.2	<i>Utilisation actuelle du programme</i> .....	13
3.3.3	<i>Aperçu des services</i> .....	14
3.3.4	<i>Exigences obligatoires OBLIGATOIRE</i> .....	19
3.3.5	<i>Exigences cotées</i> .....	19
<b>4</b>	<b>SECTION 4 - EXIGENCES RELATIVES À LA PROPOSITION .....</b>	<b>20</b>
4.1	APERÇU DE LA SECTION 4 .....	20
4.2	EXIGENCES OBLIGATOIRES RELATIVES À LA PROPOSITION .....	20
4.3	LETTRE DE PRÉSENTATION .....	20
4.4	TABLE DES MATIÈRES .....	21

4.5	RÉSUMÉ.....	21
4.6	RÉPONSE À L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX OBLIGATOIRE .....	21
4.7	PLAN DE MISE EN ŒUVRE OBLIGATOIRE.....	21
4.8	RENSEIGNEMENTS FINANCIERS OBLIGATOIRE .....	21
4.8.1	<i>Vérification de la solvabilité</i> .....	21
4.8.2	<i>Capacité financière</i> .....	22
4.9	DEVIS ESTIMATIF OBLIGATOIRE.....	22
4.10	RÉPONSE À LA SECTION 6, CONTRAT TYPE.....	24
<b>5</b>	<b>SECTION 5 - ÉVALUATION ET SÉLECTION .....</b>	<b>25</b>
5.1	APERÇU DE LA SECTION 5 .....	25
5.2	RESTRICTION DES DOMMAGES.....	25
5.3	TABLEAU D'ÉVALUATION.....	25
5.4	MÉTHODE D'ÉVALUATION.....	25
5.5	ÉVALUATION FINANCIÈRE .....	26
5.6	SÉLECTION DU PROPOSANT.....	26
<b>6</b>	<b>SECTION 6 - CONTRAT TYPE .....</b>	<b>27</b>
6.1	APERÇU DE LA SECTION 6 .....	27
6.2	CONTRAT TYPE.....	27
<b>7</b>	<b>SECTION 7 - ANNEXES.....</b>	<b>28</b>
7.1	ANNEXE A : ATTESTATION DE SOUMISSION OBLIGATOIRE .....	28
7.2	ANNEXE B : TABLEAU D'ÉVALUATION .....	29
7.3	ANNEXE C : LISTE DE VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ AUX EXIGENCES OBLIGATOIRES .....	30
7.4	ANNEXE D : EXIGENCES OBLIGATOIRES .....	31
7.5	ANNEXE E : EXIGENCES COTÉES .....	33
7.6	ANNEXE F : PLAN DE MISE EN ŒUVRE .....	44
7.7	ANNEXE G : DEVIS ESTIMATIF .....	46
7.8	ANNEXE H : CONTRAT DE SERVICE PROPOSÉ .....	52

# **1 SECTION 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

## **1.1 Aperçu de la section 1**

Cette section fournit des renseignements généraux sur la SCHL et la présente demande de propositions.

## **1.2 Introduction et portée**

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) souhaite conclure un contrat avec un fournisseur (ci-après appelé le « proposant ») qui sera chargé de fournir des services de counselling sous le nom de Programme d'aide aux employés (PAE). La date approximative de début du présent contrat est le 3 mars 2014. Le contrat sera d'une durée initiale de trois (3) ans et assorti de deux (2) prolongations facultatives d'une (1) année chacune, pour une durée totale cumulative d'au plus cinq (5) ans.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement n'a aucune obligation envers quelque proposant que ce soit, à moins qu'un contrat en bonne et due forme ait été signé à la suite de l'approbation d'une proposition jugée acceptable.

Voir la section 3, Énoncé des travaux, pour obtenir des précisions.

## **1.3 Renseignements généraux sur la SCHL**

La SCHL est l'organisme fédéral responsable de l'habitation au Canada. Elle a pour mandat d'aider les Canadiens à disposer d'un vaste choix de logements abordables et de qualité. Il s'agit d'une société d'État dirigée par un conseil d'administration qui relève du Parlement, par l'intermédiaire du ministre de l'Emploi et du Développement social et ministre responsable de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, l'honorable Jason Kenney.

La SCHL compte près de 2 000 employés répartis entre son Bureau national à Ottawa et ses centres d'affaires, lesquels couvrent cinq régions : l'Atlantique, le Québec, l'Ontario, la Colombie-Britannique, et les Prairies et les territoires.

## **1.4 Objet de la demande de propositions**

La SCHL recourt à la demande de propositions (DDP) pour décrire ses besoins, demander à des entrepreneurs de proposer des solutions, décrire les critères qui serviront à évaluer les propositions et à choisir un proposant, et énoncer les modalités qui s'appliqueront au proposant choisi pour la prestation de services ou la livraison des biens. Dans le cadre d'un processus de DDP, on évalue la proposition et le proposant en fonction de leur capacité à répondre aux exigences énoncées tout en offrant à la SCHL le meilleur rapport qualité-prix.

### 1.4.1 Fournisseurs de services

Les activités de la SCHL en matière de contrats et d'approvisionnement sont décentralisées à l'échelle nationale et relèvent donc de son Bureau national à Ottawa et de ses cinq centres d'affaires régionaux dispersés à travers le Canada.

La ligne de conduite visant la sélection des fournisseurs de services repose sur le principe selon lequel tous les fournisseurs doivent être traités équitablement. Un fournisseur est un particulier ou une entreprise qui peut fournir des produits ou des services à contrat, ou qui l'a déjà fait.

La SCHL utilise la base de Données d'inscription des fournisseurs (DIF) d'**Accès entreprises Canada** comme liste officielle de fournisseurs. Tous les postulants **doivent** être inscrits auprès d'**Accès entreprises Canada** avant de soumettre une proposition et doivent indiquer dans celle-ci leur numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA). Les fournisseurs peuvent s'inscrire sur le site d'**Accès entreprises Canada** (<https://achatsetventes.gc.ca/>) ou par téléphone au 1-800-811-1148. Les fournisseurs actuels qui ne sont pas inscrits dans le DIF d'Accès entreprises Canada doivent le faire en accédant au site Web d'Accès entreprises Canada.

### 1.5 Calendrier des événements

Le calendrier suivant donne les principaux jalons du processus de DDP. La SCHL peut, à sa seule discrétion, modifier les dates, lesquelles ne peuvent faire partie des conditions de quelque contrat que ce soit entre la SCHL et les postulants choisis.

Date	Activités
16 septembre 2013	Demande de proposition émise
4 octobre 2013	Date limite pour l'envoi de questions ou la réception des réponses
11 octobre 2013	Date de clôture
17 au 25 octobre 2013	Évaluation et sélection des postulants inscrits dans la liste de présélection
4 au 8 novembre 2013	Entrevues auprès des postulants inscrits dans la liste de présélection
11 nov. au 6 déc. 2013	Sélection du postulant retenu
16 décembre 2013	Avis de sélection du postulant
Fin janvier - février 2014	Entrevue finale, sur demande, avec les postulants non retenus
3 mars 2014	Date de mise en service

## 1.6 Exigences obligatoires

Dans la présente DDP, certaines exigences sont indiquées comme obligatoires. Une exigence obligatoire est une norme minimale qu'une proposition doit respecter pour être admissible au processus d'évaluation. Les proposants doivent s'y être clairement conformés selon l'évaluation faite par la SCHL à sa seule discrétion.

Les exigences obligatoires se trouvent dans les sections suivantes :

- Section 2 - Directives relatives au processus de soumission
- Section 4 - Exigences relatives à la proposition
- Section 6 - Contrat type
- Annexe A Attestation de soumission

**Mise en garde :** La SCHL élimine du processus d'évaluation toute proposition qu'elle juge non conforme à l'une ou l'autre des exigences obligatoires. Cependant, la SCHL se réserve le droit de renoncer à certaines exigences obligatoires, sur présentation d'un avis à tous les proposants, pour servir ses intérêts et obtenir le meilleur rapport qualité-prix. Cette disposition doit être interprétée dans le seul intérêt de la SCHL et non dans celui du proposant.

## 1.7 Ligne de conduite de la SCHL sur les approvisionnements et l'environnement

La SCHL appuie en tout point le principe du développement durable. Elle accorde une importance égale au développement économique et à la préservation de l'environnement, souhaitant ainsi garantir que les actions d'une génération n'empêcheront pas les générations futures de jouir de la même qualité de vie.

## 1.8 Rétroaction du proposant

La SCHL cherche à améliorer constamment ses documents d'appel de propositions et ses méthodes. La SCHL apprécie les commentaires des proposants visant ses DDP, qu'il s'agisse d'observations positives ou de suggestions pour les DDP futures.

Le proposant peut transmettre ses commentaires à la personne dont les coordonnées se trouvent au paragraphe 2.4 en indiquant qu'il s'agit de la **Rétroaction d'un proposant - DDP n° 201302624**.

Étant donné que la SCHL ne veut pas donner l'impression d'être influencée par une telle rétroaction au moment de choisir un proposant, le proposant est prié de soumettre ses commentaires après l'annonce de l'adjudication du contrat.

Si un proposant repère dans la DDP une erreur de fond pouvant avoir une incidence sur les résultats, il doit la signaler de la façon indiquée dans le paragraphe 2.4.

## **1.9 Déclaration en matière d'impôt**

À titre de société d'État, la SCHL est tenue, en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et de ses règlements, de déclarer au moyen d'un feuillet T1204 supplémentaire les paiements qu'elle a versés aux fournisseurs de produits ou de services. La SCHL doit par conséquent obtenir des entrepreneurs les renseignements requis (notamment, le numéro d'assurance sociale de l'entrepreneur ou le numéro d'entreprise) pour préparer le feuillet T1204 supplémentaire. Le proposant retenu doit remplir et signer la formule CMHC/SCHL 3085, « Formulaire de dépôt direct et renseignements aux fins de l'impôt du fournisseur », avant de signer le contrat.

## 2 SECTION 2 - DIRECTIVES RELATIVES AU PROCESSUS DE SOUMISSION

### 2.1 Aperçu de la section 2

La section 2 contient les renseignements relatifs aux méthodes et règles de la SCHL visant le présent processus de DDP.

Le proposant est prié de noter que la SCHL a inclus à son intention, à l'*annexe C*, une Liste de vérification de la conformité aux exigences obligatoires. Cette liste l'aide à vérifier si sa proposition est conforme en tous points à toutes les exigences obligatoires, étant donné qu'il risque d'être exclu si ce n'est pas le cas.

### 2.2 Attestation de soumission

**OBLIGATOIRE**

L'Attestation de soumission, qui se trouve à l'*annexe A*, résume les exigences obligatoires énoncées dans la DDP. Toute proposition doit obligatoirement comporter une Attestation de soumission (ou une reproduction exacte) signée par le proposant. Voir le paragraphe 1.6, Exigences obligatoires.

Une Attestation de soumission dûment signée doit accompagner la proposition des postulants. Si un postulant n'inclut pas d'Attestation de soumission, le postulant recevra un avis de la SCHL et aura 48 heures pour se conformer à cette exigence.

### 2.3 Directives de livraison et date de clôture

Il incombe entièrement au proposant de transmettre sa proposition dans les délais prescrits et à l'adresse indiquée. Le proposant assume tous les risques et toutes les conséquences découlant de la livraison incorrecte ou tardive de la proposition. La SCHL n'assume ni n'accepte cette responsabilité. La proposition peut être soumise en français ou en anglais.

### Date de clôture

**OBLIGATOIRE**

La proposition doit **parvenir** exactement à l'endroit indiqué plus haut au plus tard à la date de clôture suivante :

***14 heures, heure locale d'Ottawa, le 11 octobre 2013***

### Directives de livraison

Nombre de copies	Le proposant doit présenter un (1) document original signé et quatre (4) copies de sa proposition intégrale.
Adresse d'expédition et emballage	La proposition et la documentation à l'appui doivent être expédiées sous pli cacheté. L'enveloppe <u>extérieure</u> , y compris celle de l'entreprise de messagerie ou celle utilisée pour la livraison, doit porter toute l'information suivante et être adressée exactement comme suit :

---

<p><b>Poste des agents de sécurité situé au C1</b> <b>Société canadienne d'hypothèques et de logement</b> <b>1<sup>er</sup> étage, immeuble « C »</b> <b>700, chemin Montréal</b> <b>Ottawa (Ontario) K1A 0P7</b> <b>DEMANDE DE PROPOSITIONS : DDP visant un</b> <b>programme d'aide aux employés, n° 201302624</b></p>
---

---

Toute proposition en retard est automatiquement rejetée et retournée au proposant sans être ouverte.

Les propositions transmises par télécopieur ou par courriel ne sont pas acceptées.

#### **2.4 Demandes de renseignements**

Toutes les questions au sujet de la présente DDP doivent être envoyées par courrier électronique ou par télécopieur à la personne suivante :

Patricia Howse, conseillère en approvisionnement  
Télécopieur : 613-748-2998  
Courriel : phowse@cmhc-schl.gc.ca

Les renseignements donnés verbalement par toute personne travaillant à la SCHL ne lient aucunement cette dernière. Le proposant doit recevoir de la SCHL la confirmation écrite de toute modification apportée à la présente DDP.

Pour toute question posée par écrit qui, de l'avis de la SCHL, touche tous les proposants, la SCHL transmet une réponse à tous les proposants par courriel ou au moyen du SEAOG. Tout ce qui pourrait permettre de reconnaître la source de la demande de renseignements est retiré de la réponse. Il faut l'indiquer clairement si les questions sont de nature privée. La SCHL décide d'y répondre à sa seule discrétion. La SCHL ne peut pas garantir de réponse aux demandes de renseignements qu'elle reçoit moins de **sept (7) jours civils** avant la date de clôture.

S'il devient nécessaire de réviser une partie de la DDP à la suite d'une demande de renseignements ou pour n'importe quel autre motif, un ajout à la présente DDP est fourni à chaque proposant auquel la SCHL a émis cette DDP par courrier électronique ou au moyen du SEAOG.

#### **2.5 Communication**

Pendant l'évaluation des propositions, la SCHL se réserve le droit de joindre ou de rencontrer des proposants afin d'obtenir des précisions au sujet de leurs propositions ou de mieux comprendre le degré de qualité et la portée des services pertinents. Le proposant n'a pas le droit de faire des ajouts à la proposition, de la modifier ou d'en supprimer des éléments au cours de ce processus. La SCHL n'est pas obligée de rencontrer certains des proposants, ou tous, à cette fin.

## 2.6 Personne-ressource du proposant

Le proposant doit donner dans sa proposition le nom de la principale personne-ressource pour la SCHL au cours du processus d'évaluation. Le proposant devrait aussi donner le nom d'une autre personne-ressource avec laquelle communiquer en l'absence de la personne-ressource principale.

## 2.7 Période de validité de la proposition

### OBLIGATOIRE

Il faut préciser dans toute proposition que les dispositions qui s'y trouvent, y compris le devis estimatif, demeurent valides et obligatoires pour le proposant pour une période de cent soixante (160) jours.

## 2.8 Modification de la proposition

Des modifications peuvent être apportées à la proposition, s'il le faut, à condition qu'elles soient transmises sous la forme d'un ajout à la proposition soumise antérieurement ou d'un éclaircissement de cette proposition, ou encore d'une toute nouvelle proposition qui annule et remplace la proposition antérieure. L'ajout, l'éclaircissement ou la nouvelle proposition doit être transmis de la façon indiquée au paragraphe 2.3, porter clairement l'indication « **RÉVISION** » et parvenir à la SCHL au plus tard à la date de clôture. Il faut également décrire, dans le message qui l'accompagne, la mesure dans laquelle le contenu du fichier remplace la proposition antérieure.

## 2.9 Propositions multiples

L'entrepreneur qui souhaite soumettre plus d'une proposition peut le faire, à condition que chaque proposition soit entièrement distincte des autres et qu'elle soit conforme en elle-même aux directives et modalités de la présente demande de propositions.

## 2.10 Autre solution acceptable

Il est possible de présenter dans un ajout distinct de la proposition une autre option relative à un élément de la proposition, quel qu'il soit.

Une autre solution acceptable est une solution que la SCHL juge satisfaisante en ce qui concerne une exigence obligatoire. La SCHL détermine, à son entière discrétion, si une autre solution acceptable correspond à l'intention de l'exigence obligatoire initiale en question.

## 2.11 Responsabilité en cas d'erreur

Bien que la SCHL ait déployé des efforts considérables pour assurer l'exactitude des renseignements fournis dans la présente DDP, ceux-ci sont fournis « tels quels ». La SCHL ne garantit pas l'exactitude de ces renseignements, et ceux-ci ne sont pas nécessairement complets ni exhaustifs. Rien dans la présente DDP ne vise à libérer le proposant de la responsabilité de se faire une opinion et de tirer ses propres conclusions au sujet des questions qui y sont abordées.

## 2.12 Vérification de la proposition

Le proposant autorise la SCHL à mener toute enquête qu'elle juge nécessaire pour vérifier le contenu de sa proposition.

## 2.13 Propriété de la proposition

La proposition et les documents connexes deviennent tous la propriété de la SCHL dès leur soumission et ne sont pas retournés au proposant. La SCHL ne rembourse pas le proposant pour le travail qu'il a exécuté ou les documents qu'il a fournis pour préparer sa réponse à la présente DDP.

Toute information relative aux modalités et aux aspects financiers ou techniques de la proposition qui, de l'avis du proposant, est sa propriété exclusive ou est de nature confidentielle doit porter clairement la mention « **PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE** » ou « **CONFIDENTIEL** » **vis-à-vis chaque élément** ou **au haut de chaque page**. Les documents et renseignements fournis par le proposant qui portent cette indication sont traités en conséquence par la SCHL. Indépendamment de ce qui précède, le proposant doit savoir que la SCHL, en qualité de société d'État, est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les renseignements soumis par des tiers sont protégés ou doivent être divulgués, selon les circonstances particulières prévues par ces lois fédérales.

## 2.14 Renseignements exclusifs

Les renseignements contenus dans la présente DDP doivent être considérés comme des « renseignements exclusifs » et le proposant ne doit divulguer ces renseignements à personne d'autre qu'à ses employés ou ses représentants qui participent à la préparation de la réponse à la DDP.

## 2.15 Mention de la SCHL

Le proposant convient de ne pas utiliser, de quelque façon que ce soit, le nom, le logo ou d'autres marques officielles de la SCHL, notamment dans une publicité publique, sans avoir reçu au préalable le consentement écrit de la SCHL.

## 2.16 Déclaration relative aux gratifications

En soumettant sa proposition, le proposant certifie qu'aucun de ses représentants n'a offert ou donné de gratification (p. ex., un divertissement ou un cadeau) à un employé de la SCHL, un membre du Conseil d'administration ou un dirigeant nommé par le gouverneur en conseil, dans l'intention d'obtenir un contrat ou un traitement de faveur au titre d'un contrat.

## 2.17 Conflit d'intérêts

- a) L'entrepreneur, ses mandants, employés et mandataires doivent éviter tout conflit d'intérêts durant le processus d'approvisionnement. Ils doivent déclarer immédiatement tout conflit d'intérêts existant, possible ou apparent et, à la demande de la SCHL, prendre des mesures pour supprimer tout conflit d'intérêts réel ou apparent.
- b) S'il n'est pas possible de résoudre un conflit d'intérêts, réel ou perçu, à la satisfaction de la SCHL, celle-ci a le droit d'écarter immédiatement la proposition du proposant. Suivant cette action, la SCHL n'a plus aucune obligation de quelque nature que ce soit envers l'entrepreneur.
- c) Tout ancien titulaire de charge publique doit se conformer aux dispositions relatives à l'après-mandat du *Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat* (2012) pour pouvoir tirer un avantage direct de tout contrat octroyé à l'issue de la présente DDP.

## 2.18 Déclaration relative à la collusion dans les soumissions

En soumettant sa proposition, le proposant certifie :

- a) que les prix soumis dans sa proposition ont été fixés indépendamment de ceux des autres proposants;
- b) qu'il n'a pas sciemment divulgué les prix soumis, et qu'il ne les divulguera pas sciemment avant l'adjudication du contrat, que ce soit directement ou indirectement, à un autre proposant ou concurrent;
- c) qu'aucune tentative n'a été faite ni ne le sera pour inciter quiconque à soumettre, ou à ne pas soumettre, une proposition dans le but de restreindre la concurrence.

## 2.19 Visa d'intégrité

La SCHL exige que les employés du proposant choisi obtiennent un visa d'intégrité pour pouvoir accéder aux locaux de la SCHL au besoin. Ce processus prend généralement cinq (5) jours ouvrables environ. S'ils n'ont pas de visa d'intégrité, l'entrepreneur et ses employés devront être accompagnés d'un employé de la SCHL lorsqu'ils seront dans les locaux de la Société et ne pourront accéder aux renseignements et aux systèmes de la SCHL.

## 2.20 Présélection

Le processus d'évaluation peut comporter une présélection s'appuyant sur les critères énoncés. Les proposants retenus à la suite de la présélection peuvent être invités à préparer une présentation, à fournir du matériel de démonstration ou à présenter de l'information supplémentaire avant la sélection finale. La SCHL se réserve le droit de fournir de l'information supplémentaire aux proposants retenus à la suite de la présélection.

## **2.21 Proposition d'une coentreprise**

La proposition d'une coentreprise doit représenter et indiquer convenablement la participation et les responsabilités proposées de chaque entreprise en question et fournir une description des dispositions de la coentreprise proposée qui serait établie par toutes les parties à la suite de l'adjudication d'un contrat. Cette description doit énumérer les entreprises en question, indiquer depuis combien de temps existe leur entente, préciser le ou les services que chaque partie fournirait et décrire la participation et la responsabilité proposées de chaque partie.

Le proposant doit désigner l'un des partenaires comme personne-ressource pour toutes les communications entre le proposant et la SCHL durant le processus de DDP.

La proposition d'une coentreprise doit être accompagnée d'une Attestation de soumission signée par chaque entreprise participante. Voir le paragraphe 2.2.

## **2.22 Droits de propriété intellectuelle**

La SCHL est le propriétaire unique de tous les documents, rapports et autres travaux soumis en réponse à la présente DDP. L'entrepreneur garantit qu'il est, et demeurera, la seule personne à posséder des droits moraux sur le matériel qu'il crée et fournit en application de la DDP, et l'entrepreneur renonce par les présentes à tous ses droits moraux sur le matériel, conformément à la loi sur le droit d'auteur, et les cède à la SCHL. Dès que le matériel existe, l'entrepreneur convient de signer tout document que la SCHL exige et par lequel il reconnaît la SCHL en tant que propriétaire du matériel et des travaux produits, et renonce à ses droits moraux sur ce matériel et ces travaux.

## **2.23 Interdiction de divulgation des renseignements de la SCHL**

En vertu du présent paragraphe, « renseignements de la SCHL » s'entend de tous renseignements obtenus, recueillis, utilisés, divulgués, conservés, reçus, créés ou éliminés dans le cadre du processus d'approvisionnement, sans égard à la façon dont ils ont été obtenus. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, les renseignements de la SCHL englobent les données en format électronique de tous genres et les renseignements fournis directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers à l'entrepreneur ou à quelque sous-traitant, revendeur, agent ou autre personne que ce soit, dont les services ont été retenus pour exécuter le travail en application du contrat.

L'entrepreneur admet et comprend que tous les renseignements de la SCHL sont assujettis aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels et sur l'accès à l'information, lesquelles lient la SCHL, et que la SCHL considère que les renseignements de la SCHL relèvent de sa garde et de son contrôle en tout temps.

Il est également entendu et convenu que l'entrepreneur traitera tous les renseignements de la SCHL comme étant exclusifs, confidentiels et de nature délicate, sauf indication contraire par écrit de la SCHL. Seuls les renseignements de la SCHL qui sont pertinents au processus de DDP

peuvent être divulgués aux représentants de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit restreindre l'accès aux renseignements de la SCHL aux personnes qui ont besoin de connaître ces renseignements pour participer au processus de DDP

S'il est nécessaire de divulguer les renseignements de la SCHL en raison d'une exigence licite ou conformément à une assignation ou à un mandat émis légalement par un tribunal, une personne ou un organisme, l'entrepreneur doit en avertir la SCHL dès qu'il constate un risque de divulgation de renseignements de la SCHL, de sorte que la SCHL puisse obtenir une ordonnance préventive ou se prévaloir de tout autre recours pertinent.

Si la divulgation de renseignements de la SCHL est requise par une loi valable et applicable, l'entrepreneur convient de faire, de concert avec la SCHL, tout ce qui est possible pour empêcher l'accès à l'information de la SCHL.

### **3 SECTION 3 - ÉNONCÉ DES TRAVAUX**

#### **3.1 Aperçu de la section 3**

La présente section de la DDP donne au proposant l'information nécessaire pour préparer une proposition concurrentielle. L'Énoncé des travaux est une description complète des tâches à accomplir, des résultats à obtenir ou des biens à fournir.

#### **3.2 Exigences obligatoires**

Une exigence obligatoire est une norme minimale que la proposition doit respecter pour ne pas être éliminée du processus d'évaluation.

Toutes les exigences obligatoires liées à l'Énoncé des travaux sont clairement indiquées à la section 4 - Exigences relatives à la proposition.

La Liste de vérification de la conformité aux exigences obligatoires se trouve à l'*annexe C (7.3)*.

#### **3.3 Description du travail**

##### **3.3.1 Historique**

Le 1<sup>er</sup> avril 1989, un Programme d'aide aux employés (PAE) confidentiel était offert, sur une base facultative, à tous les employés de la SCHL ainsi qu'à leurs conjoints et personnes à charge admissibles. Au début des années 1990, le contrat a été bonifié pour inclure tous les retraités de la SCHL, leurs conjoints et leurs personnes à charge. (Tous les utilisateurs du programme sont ci-après appelés les « participants »).

La SCHL couvre les frais liés au programme, sauf lorsque les clients sont référés à des agences externes. Le principal objectif du PAE est la prestation de services de counselling confidentiels à court terme. Les participants ont droit au nombre de séances de counselling dont ils ont besoin pour surmonter des difficultés personnelles ou professionnelles, avant que celles-ci ne s'aggravent.

Les participants peuvent joindre le service du programme 24 heures par jour, sept jours par semaine et 365 jours par année et parler à une personne, dans la langue officielle de leur choix. Un rendez-vous peut généralement être obtenu dans les 48 à 72 heures suivant l'appel initial. Si la situation est urgente, un rendez-vous peut être obtenu le plus rapidement possible, souvent dans les 24 heures. Des services de counselling peuvent également être fournis par téléphone.

Le Bureau des relations avec les employés supervise le programme depuis le début de 1994.

Au milieu de l'année 2001, la SCHL a élargi la portée des services offerts par l'entremise du PAE pour inclure plusieurs services de conciliation travail-vie personnelle; ces composantes s'ajoutent aux services de counselling habituels offerts par l'entremise du programme.

### 3.3.2 Utilisation actuelle du programme

#### Counselling à court terme

Les huit (8) principales catégories de service de counselling et les taux d'utilisation de 2012 (calculés en fonction du nombre de cas particuliers divisés par le nombre total de cas) figurent dans le tableau suivant :

Catégorie	Nombre de cas particuliers	Taux
Problèmes psychologiques	91	35,2 %
Relation de couple	76	29,3 %
Famille	48	18,5 %
Travail	24	9,3 %
Autres dépendances	8	3,1 %
Santé	5	1,9 %
Vie sociale	5	1,9 %
Crises ou traumatismes	2	0,8 %
<b>Total</b>	<b>259</b>	<b>100 %</b>

#### Services élargis / conciliation travail-vie personnelle

Le tableau qui suit présente les trois (3) principales catégories de services élargis/conciliation travail-vie personnelle, ainsi que les quatre (4) sous-catégories de solutions visant l'équilibre de vie, avec les taux d'utilisation de 2012 (calculés en fonction du nombre de cas particuliers divisés par le nombre total de cas) :

Catégorie	Nombre de cas particuliers	Taux
Solutions visant l'équilibre de vie	87	62,6 %
• Questions de droit	63	45,3 %
• Questions financières	11	7,9 %
• Soins aux enfants et rôle des parents	10	7,2 %
• Soins aux aînés et soins familiaux	3	2,2 %
Orientation de carrière	27	19,4 %
Encadrement en santé	25	18,0 %
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100 %</b>

### 3.3.3 Aperçu des services

#### Counselling à court terme

La SCHL recherche un fournisseur de services capable d'offrir une gamme complète de services de counselling confidentiels axés sur les solutions, pouvant être offerts en personne (à l'extérieur du lieu de travail), au téléphone et en ligne, à ses participants à l'échelle du Canada. Le proposant doit offrir des services de qualité équivalente en français et en anglais.

Le proposant doit offrir des services de counselling à court terme aux participants ayant divers problèmes personnels pouvant nuire à leur productivité au travail et à leur bien-être en général s'ils ne reçoivent pas d'aide. Les problèmes pouvant être traités dans le cadre du PAE comprennent notamment :

- les difficultés personnelles et émotionnelles;
- les problèmes conjugaux, familiaux et relationnels;
- les problèmes liés au travail, à la profession et à la carrière;
- les problèmes d'alcool et de drogues (y compris les enfants adultes d'alcooliques);
- les dépendances, y compris au jeu;
- les relations problématiques (professionnelles et personnelles);
- le stress (y compris le stress lié au travail).

Le proposant offrira également des services de counselling aux personnes suivantes :

- les représentants des ressources humaines souhaitant obtenir des conseils sur la façon d'aider des gestionnaires et des employés faisant face à des situations difficiles en milieu de travail;
- les gestionnaires/superviseurs souhaitant obtenir des conseils à propos de situations difficiles reliées à leur contexte professionnel;
- les employés qui ont perdu ou perdront leur emploi à la SCHL et qui souhaitent obtenir de l'aide pour leur transition à un nouvel emploi (p. ex., rédaction de CV et préparation aux entrevues, etc.);
- les employés aux prises avec des difficultés liées au milieu de travail telles que des conflits, des problèmes d'ordre culturel ou des problèmes liés à la diversité;
- les employés retournant au travail après une longue absence et/ou leurs collègues de travail (surtout lorsqu'il y a des problèmes liés au travail);
- un groupe de personnes ou membres de la même famille souhaitant rencontrer un conseiller pour discuter d'un problème commun;
- d'autres groupes, selon le cas.

Les participants doivent avoir accès aux services de counselling au moyen d'une ligne téléphonique sans frais accessible 24 heures par jour, sept jours par semaine et 365 jours par année. On doit répondre directement aux appels et un rendez-vous avec un conseiller ou un conseiller associé du proposant doit avoir lieu dans un délai de 48 à 72 heures dans des circonstances ordinaires ou le jour même, si cela est nécessaire (en situation d'urgence). Les

rendez-vous en personne des participants de la SCHL ne peuvent être fixés l'un à la suite de l'autre afin d'assurer la confidentialité.

Les conseillers doivent posséder les qualifications et l'expérience nécessaires afin de pouvoir s'occuper d'une vaste gamme de problèmes, sans devoir, dans la majorité des cas, diriger la personne vers d'autres spécialistes. Le conseiller assigné à un participant devrait pouvoir poursuivre avec celui-ci, sauf si le participant demande à changer, afin d'éviter que le participant n'ait à expliquer son problème deux fois et pour maintenir un fonctionnement efficace.

Le proposant doit fournir un accès aux services dans toutes les collectivités où sont situés les bureaux de la SCHL.

BUREAUX	NOMBRE D'EMPLOYÉS (contractuels et permanents) au 31 juillet 2013
<b>Région de l'Atlantique</b>	
Halifax	83
Fredericton	12
Charlottetown	7
St. John's	4
Moncton	7
<b>Région du Québec</b>	
Montréal	224
Chicoutimi	1
Sherbrooke	1
Gatineau	1
Québec	34
<b>Région de l'Ontario</b>	
Toronto	248
Hamilton	10
London	10
Thunder Bay	7
Sudbury	11
<b>Région des Prairies et des territoires</b>	
Calgary	108
Edmonton	21
Regina	3
Winnipeg	15
Yellowknife	1
Saskatoon	17
Whitehorse	2

BUREAUX	NOMBRE D'EMPLOYÉS (contractuels et permanents) au 31 juillet 2013
Iqaluit	1
<b>Région de la Colombie-Britannique</b>	
Vancouver	121
Granville Island - Vancouver	58
Victoria	2
Prince George	1
<b>Bureau national</b>	
Ottawa	926
<b>Total global</b>	<b>1 927</b>

Répartition des employés, selon le sexe  
(au 31 juillet 2013)

	Femmes	Hommes	Total
<b>Bureau national (Ottawa)</b>			
Permanents	497	341	838
Contractuels	59	29	88
<b>Région de l'Atlantique</b>			
Permanents	59	39	98
Contractuels	5	1	6
<b>Région du Québec</b>			
Permanents	141	94	235
Contractuels	17	9	26
<b>Région de l'Ontario</b>			
Permanents	164	106	270
Contractuels	8	8	16
<b>Région des Prairies et des territoires</b>			
Permanents	101	56	157
Contractuels	9	2	11
<b>Région de la Colombie-Britannique</b>			
Permanents	91	73	164
Contractuels	15	3	18
<b>Total global</b>	<b>1 166</b>	<b>761</b>	<b>1 927</b>

Répartition des employés, selon l'âge  
(au 31 juillet 2013)

	Moins de 25 ans	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55 ans et plus
<b>Bureau national (Ottawa)</b>								
Permanents	3	31	78	104	151	147	181	143
Contractuels	21	18	11	7	4	11	7	9
<b>Région de l'Atlantique</b>								
Permanents	0	2	19	16	19	13	14	15
Contractuels	2	0	1	1	2	0	0	0
<b>Région du Québec</b>								
Permanents	0	6	37	33	33	36	56	34
Contractuels	5	7	2	5	1	1	1	4
<b>Région de l'Ontario</b>								
Permanents	0	9	20	45	58	55	32	51
Contractuels	0	3	3	5	1	1	2	1
<b>Région des Prairies et des territoires</b>								
Permanents	1	10	18	35	23	20	21	29
Contractuels	2	2	0	0	2	4	0	1
<b>Région de la Colombie-Britannique</b>								
Permanents	0	2	15	19	23	17	36	52
Contractuels	6	3	1	1	2	4	1	0
<b>Total global</b>	<b>40</b>	<b>93</b>	<b>205</b>	<b>271</b>	<b>319</b>	<b>309</b>	<b>351</b>	<b>339</b>

### Services élargis / conciliation travail-vie personnelle

Le proposant doit également fournir des services de conciliation travail-vie personnelle, tels que :

- Soutien lié aux enfants/jeunes/aînés
- Services de recommandation d'aide financière
- Services de recommandation d'aide juridique
- Orientation de carrière
- Santé personnelle et bien-être

## **Évaluation des services**

Le proposant doit demander aux participants qui utilisent les services de counselling de répondre à un sondage anonyme et confidentiel, à la fin de chaque cas. Le proposant et la SCHL conviendront du format de ce sondage, afin de déterminer la perception des participants de la nature du problème, le niveau d'aide reçu et la satisfaction générale de la clientèle. Les résultats de ces commentaires doivent être fournis à la SCHL chaque trimestre la première année du contrat et chaque semestre par la suite.

## **Ressources en ligne**

Le proposant doit permettre aux participants de la SCHL d'accéder à son site Web ainsi qu'à tous services, articles, informations, matériels et ressources pouvant être disponibles en ligne.

## **Situations imprévues**

Si la SCHL en fait la demande, le proposant doit envoyer un conseiller au bureau de la SCHL en cas de situations imprévues (p. ex., interventions en milieu de travail) ou de situations exigeant une attention immédiate (p. ex., réduction du personnel).

## **Services en cas d'incident critique / d'intervention post-traumatique**

Si la SCHL en fait la demande, le proposant doit fournir des services en cas d'incident critique / d'intervention post-traumatique ou d'autres services connexes lorsque surviennent, par exemple, des incidents critiques de violence, des accidents de travail, des décès, etc., lorsque des employés de la SCHL sont concernés.

## **Séances d'information et séminaires de formation et matériels**

Si la SCHL en fait la demande, le proposant doit fournir des séances d'information aux employés et aux gestionnaires.

Le proposant doit également fournir, à la demande de la SCHL, des séminaires de formation portant sur la santé et le bien-être, comme la santé mentale, la gestion du stress, la planification de la retraite, la parentalité, la nutrition, la forme physique, le vieillissement, etc.

Le proposant devrait également rendre disponible des bulletins d'information, des articles spécialisés ou d'autres documents.

## **Gestion de comptes et rapports**

Le proposant doit désigner un gestionnaire de programme bilingue qui assurera la liaison régulière avec le représentant du Bureau des relations avec les employés de la SCHL, et qui supervisera la planification, la mise en œuvre, le marketing, les activités courantes et l'évaluation du PAE à travers le Canada.

Le proposant fournira également des rapports statistiques trimestriels et un rapport annuel (national et régional) en français et en anglais faisant état, notamment, du taux d'utilisation, des catégories de problèmes, du nombre de rencontres par cas, du taux de référence, etc. Le gestionnaire de programme désigné par le proposant aidera la SCHL à analyser les rapports du proposant, commentera sur l'utilisation des services et répondra à toute question.

### **3.3.4 Exigences obligatoires**

### **OBLIGATOIRE**

Pour être admissible, le proposant doit respecter les exigences obligatoires énoncées à l'*annexe D : Exigences obligatoires*. Veuillez vous servir de l'annexe D comme feuille de réponse.

### **3.3.5 Exigences cotées**

Consultez l'*annexe E : Exigences cotées*, pour en connaître la liste. Veuillez vous servir de l'annexe E comme feuille de réponse.

## 4 SECTION 4 - EXIGENCES RELATIVES À LA PROPOSITION

### 4.1 Aperçu de la section 4

**Les propositions très détaillées et inutilement volumineuses ne sont pas souhaitables. Le proposant doit s'assurer de fournir des réponses complètes aux questions et de respecter les exigences relatives à la proposition, ainsi que d'éviter de soumettre du matériel superflu qui ne montre pas comment il compte répondre aux exigences.**

La proposition doit être organisée et soumise conformément aux directives de la présente section et doit être organisée comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Les exigences relatives à chaque élément sont indiquées sous la colonne « Directives pour chaque élément » du tableau suivant.

Onglet	Élément	Directives pour chaque élément	
1.	Lettre de présentation	Section 4.3	Lettre de présentation
2.	Table des matières	Section 4.4	Table des matières
3.	Résumé	Section 4.5	Résumé
4.	Annexe A (remplie et signée)	Section 7	Attestation de soumission
5.	Annexe D (remplie)	Section 4.6	Réponse à l'Énoncé des travaux
6.	Annexe E (remplie)	Section 4.6	Réponse à l'Énoncé des travaux
7.	Annexe F (remplie)	Section 4.7	Plan de mise en œuvre
8.	Renseignements financiers	Section 4.8	Renseignements financiers
9.	Annexe G (remplie)	Section 4.9	Devis estimatif
10.	Contrat type	Section 4.10	Réponse à la section 6, Contrat type

Pour tout autre document faisant partie de la proposition, le proposant peut organiser l'information dans d'autres onglets, selon ce qu'il juge approprié, en prenant soin de le mentionner dans la grille de réponse appropriée.

Les exigences relatives à chaque élément sont décrites en détail ci-dessous.

### 4.2 Exigences obligatoires relatives à la proposition

Certaines exigences de la section 4 sont indiquées comme obligatoires. Voir le paragraphe 1.6, Exigences obligatoires.

### 4.3 Lettre de présentation

Le proposant doit joindre à sa proposition une lettre de présentation rédigée sur son papier à en-tête et contenant ce qui suit :

- a) une description de l'entreprise, de la coentreprise ou du consortium;
- b) les noms des directeurs;

- c) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, le numéro de télécopieur et l'adresse de courrier électronique de la personne-ressource principale pour la présente DDP;
- d) l'emplacement de l'établissement principal et des autres bureaux qui contribueraient à l'exécution du contrat.

#### **4.4 Table des matières**

Le proposant doit inclure une table des matières correspondant aux titres des éléments de la proposition et à la numérotation qui sont donnés dans la présente section de la DDP. Il faut numéroter les pages de la proposition afin de permettre au comité d'évaluation de la consulter facilement.

#### **4.5 Résumé**

La proposition doit comprendre un résumé mettant en évidence ce qui suit :

- a) les grandes lignes de la proposition faisant ressortir les principaux éléments, les caractéristiques qui font qu'elle est supérieure, les innovations et les occasions de faire des économies;
- b) un bref énoncé décrivant les compétences du proposant qui répondront aux besoins de la SCHL.

#### **4.6 Réponse à l'Énoncé des travaux**

**OBLIGATOIRE**

Dans cette section, le proposant fournit des renseignements détaillés en fonction des spécifications données à la *section 3, Énoncé des travaux*. Dans sa réponse, le proposant doit remplir les grilles de réponse indiquées aux alinéas 3.3.3 et 3.3.4.

Dans sa réponse, le proposant doit indiquer tout service, processus ou devis qui **n'est pas** offert à d'autres clients actuellement.

#### **4.7 Plan de mise en œuvre**

**OBLIGATOIRE**

Le proposant devra proposer un plan de mise en œuvre, au cas où il serait choisi. Dans sa réponse, le proposant doit remplir la grille fournie à l'*annexe F : Plan de mise en œuvre*.

#### **4.8 Renseignements financiers**

**OBLIGATOIRE**

##### **4.8.1 Vérification de la solvabilité**

Les proposants doivent inclure dans leur proposition une déclaration par laquelle elles donnent à la SCHL la permission d'exécuter au besoin une vérification de leur solvabilité.

#### 4.8.2 Capacité financière

La SCHL se réserve le droit d'effectuer une évaluation de la capacité financière du ou des postulants retenus. Si le postulant est choisi en tant que postulant retenu à l'issue du processus d'évaluation de la DDP, la SCHL demande les renseignements financiers nécessaires à la confirmation de la capacité financière du postulant, lequel doit donc fournir à la SCHL l'information suivante, selon le cas, dans les 72 heures suivant la demande transmise par la SCHL.

Nota : S'il ne se conforme pas aux exigences de la présente DDP visant les renseignements financiers, le postulant retenu est exclu du processus de sélection et sa proposition est éliminée.

#### **Sociétés de personnes, sociétés par actions, coentreprises et consortiums :**

La SCHL a besoin des états financiers pour l'analyse de la capacité financière. Le postulant doit fournir les états financiers détaillés signés et vérifiés de sa société pour les trois (3) dernières années. Le postulant doit accepter de divulguer toute autre information financière que la SCHL peut lui demander ultérieurement. Le rapport du vérificateur doit être signé par un dirigeant compétent du cabinet de vérificateurs. La SCHL n'accepte les états financiers non vérifiés que s'ils sont accompagnés d'un rapport de mission d'examen signé pour chaque année. Des états financiers complets regroupent tous les documents suivants :

1. le rapport du vérificateur (ou le rapport de mission d'examen)
2. le bilan
3. l'état des résultats
4. l'état de l'évolution de la situation financière
5. les notes afférentes aux états financiers.

En ce qui concerne les coentreprises et les consortiums, chaque membre doit fournir les renseignements financiers sur trois ans décrits ci-dessus, en fonction du type d'entreprise (entreprise individuelle, société de personnes ou société par actions). Dans les cas des sociétés de personnes (par opposition aux sociétés par actions), chaque particulier qui en fait partie doit donner par écrit à la SCHL la permission d'exécuter une vérification de sa solvabilité.

#### 4.9 Devis estimatif

#### **OBLIGATOIRE**

Le postulant doit fournir le coût de la solution qu'il propose. Dans sa réponse, le postulant doit remplir la grille fournie à l'*annexe G : Devis estimatif*.

Les prix et montants doivent être donnés en dollars canadiens et ne doivent pas comprendre la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente harmonisée (TVH) et la taxe de vente provinciale (TVP), selon le cas, sauf indication contraire.

La TPS, la TVH ou la TVP, le cas échéant, s'ajoute au prix proposé par le fournisseur et est payée par la SCHL.

Le proposant doit soumettre un prix fixe (ferme). De plus, le proposant doit fournir une ventilation des coûts indiquant comment le prix fixe a été établi, compte tenu des cinq catégories suivantes :

- 1) **Frais par niveau de service** (*Annexe G, Tableau 7.7.1*). Le proposant doit indiquer les frais liés à la prestation des services de counselling sur la base de trois niveaux de service (selon le nombre de séances par problème présenté). Les frais indiqués dans cette section doivent être inclus dans le prix fixe (ferme) total. Le coût de chaque niveau de service dans la présente section sera ajouté séparément aux trois catégories subséquentes indiquées ci-dessous, pour obtenir trois options de prix fixe (ferme).
- 2) **Frais de mise en oeuvre/lancement** (*Annexe G, Tableau 7.7.2*). Il s'agit de frais ponctuels, le cas échéant, liés au lancement ou à la mise en oeuvre du programme. Les frais indiqués dans cette section doivent être inclus dans le prix fixe (ferme) total.
- 3) **Frais additionnels au titre des services récurrents** (*Annexe G, Tableau 7.7.3*). Il s'agit de frais, autres que les frais par niveau de service, pouvant être engagés pendant la durée du contrat. Les frais indiqués dans cette section doivent être inclus dans le prix fixe (ferme) total.
- 4) **Frais discrétionnaires** (*Annexe G, Tableau 7.7.4*). Il s'agit des frais pouvant être engagés à la suite d'une demande ponctuelle de la SCHL pour ces services. Les frais indiqués dans cette section doivent être inclus dans le prix fixe (ferme) total.
- 5) **Autres frais et services** (*Annexe G, Tableau 7.7.5*). Il s'agit de frais liés à la prestation de services additionnels offerts non prévus, tels que détaillés dans le tableau. **Les frais indiqués dans cette section ne le sont qu'à titre informatif et ne doivent pas être inclus dans le prix fixe (ferme) total.**

Hypothèses :

Veillez utiliser les hypothèses suivantes pour remplir les tableaux de prix :

- nombre d'employés : près de 2 000
- taux d'utilisation : 15 %

Lorsque vous remplissez les tableaux, veuillez indiquer le plus grand nombre d'informations possible, y compris les hypothèses sur lesquelles repose le montant des coûts pour chaque élément. Veuillez indiquer si un élément donné ne s'applique pas, ou si le coût de l'élément est compris dans le montant total d'un autre élément. Au besoin, veuillez fournir des renseignements justificatifs additionnels (c.-à-d. des documents supplémentaires).

Comme il est mentionné ci-dessus, le coût de chaque niveau de service dans le *tableau 7.7.1* de l'*annexe G* doit être ajouté aux totaux des *tableaux 7.7.2, 3 et 4* de l'*annexe G*, et sera considéré comme étant le prix fixe (ferme) total (trois au total) du proposant. Le *tableau 7.7.5* de l'*annexe G* n'est fourni qu'à titre complémentaire et ne fera pas partie du prix total.

Veillez soumettre tous les frais liés à la fourniture des produits et/ou services proposés, en indiquant un prix unitaire et les modalités de vente ou le contrat afférents.

Tous les frais ou prix additionnels, y compris les frais relatifs à la livraison, à l'installation, au retrait et au retour d'un bien doivent être inclus dans la proposition. La SCHL ne paiera aucuns frais qui n'ont pas été clairement indiqués.

**Rappel aux proposants : Votre devis estimatif doit être remis dans une enveloppe scellée distincte avec votre proposition.**

#### **4.10 Réponse à la section 6, Contrat type**

Si vous n'êtes pas d'accord avec certaines clauses **facultatives** de la section 6, veuillez indiquer les motifs de votre désaccord et proposer des clauses de remplacement que la SCHL examinera. La SCHL interprétera toute omission du proposant de répondre au paragraphe 4.12 comme étant son acceptation, **sans aucune modification**, des modalités et conditions proposées de la section 6.

---

## 5 SECTION 5 - ÉVALUATION ET SÉLECTION

### 5.1 Aperçu de la section 5

La section 5 décrit le processus qu'emploie la SCHL pour évaluer les propositions, choisir le ou les proposants et mettre au point, puis signer, un contrat.

**La SCHL ne sélectionne pas nécessairement la proposition dont le coût est le plus bas ni quelque proposition que ce soit. Elle se réserve le droit d'accepter une ou plusieurs propositions ou de refuser toutes les propositions, en totalité ou en partie.**

La SCHL se réserve le droit d'accepter une autre proposition comprise dans la réponse de tout proposant.

La SCHL mène le processus de DDP de façon manifestement équitable et traite tous les proposants de la même façon. À cette fin, elle a établi, pour le processus de DDP, des normes et des critères d'évaluation objectifs qu'elle applique uniformément à tous les proposants. Aucun proposant n'aura de motif d'action contre la SCHL parce qu'elle n'attribue pas de contrat ou n'évalue pas une proposition, ou encore en raison de ses méthodes d'évaluation des propositions.

### 5.2 Restriction des dommages

Le proposant convient, en soumettant sa proposition, qu'il n'a droit à aucun remboursement des coûts liés à la préparation de sa proposition et qu'en aucun cas il ne pourra exiger de dommages d'une valeur supérieure aux coûts raisonnables qu'il a subis dans la préparation de sa proposition pour des questions liées à l'entente ou au processus concurrentiel. Ce faisant, le proposant renonce à toute demande pour perte de profit.

### 5.3 Tableau d'évaluation

Le Tableau d'évaluation qui se trouve à l'*annexe B* donne tous les critères qui servent à l'évaluation de chaque proposition. Les critères se fondent sur les exigences précisées dans la présente DDP.

### 5.4 Méthode d'évaluation

On examine chaque proposition afin de déterminer si elle est conforme à chacune des exigences obligatoires énoncées à l'alinéa 3.3.3 de la présente DDP. La proposition doit respecter toutes les exigences obligatoires pour être admissible au processus d'évaluation. Toute proposition qui, de l'avis de la SCHL, n'est pas conforme à une ou plusieurs exigences obligatoires est éliminée du processus d'évaluation. La proposition qui répond à toutes les exigences obligatoires est jugée conforme et est soumise à l'évaluation.

Chaque proposition conforme est évaluée individuellement par chacun des membres du Comité d'évaluation, lequel est composé d'employés compétents. Les évaluateurs examinent chaque

proposition et lui attribuent une note numérique sur la base des critères d'évaluation figurant dans le Tableau d'évaluation qui forme l'annexe B aux présentes. Une fois les évaluations individuelles terminées, les membres du Comité d'évaluation discutent et s'entendent sur la note finale de chaque proposition.

La proposition doit obtenir la note de passage indiquée pour chaque catégorie (dans le Tableau d'évaluation) pour ne pas être éliminée.

La méthode suivante est utilisée pour l'évaluation de chaque proposition :

- a) Toutes les propositions ayant obtenu la note de passage dans chaque catégorie (comme indiqué au *tableau d'évaluation* de l'*annexe B*) seront ensuite cotées selon la méthode du « pourcentage fondé sur le prix le plus bas ». Cette méthode consiste à accorder la note maximale (sur une échelle de 1 à 10) à la proposition offrant le prix le plus bas dans la section financière alors que les autres propositions obtiennent une note inférieure pour le prix proposé par rapport au prix le plus bas;
- b) La SCHL sélectionnera au minimum les trois (3) proposant au sommet de la liste, selon la note obtenue, et les invitera à venir présenter leurs services.

## 5.5 Évaluation financière

La SCHL exécute une vérification de la solvabilité ou de la capacité financière du proposant retenu avant d'entreprendre des pourparlers. Si les résultats de cette épreuve sont satisfaisants, les pourparlers peuvent commencer. S'ils ne le sont pas, le proposant ne peut entamer de négociations et est disqualifié. L'évaluation financière se fonde sur l'information fournie par le proposant, conformément au paragraphe 4.8 de la présente DDP.

## 5.6 Sélection du proposant

L'acceptation d'une proposition n'oblige pas la SCHL à en incorporer une partie ou la totalité dans une entente contractuelle. Elle démontre plutôt la volonté de la SCHL d'entamer des négociations en vue de conclure un contrat avec une ou plusieurs parties.

Après avoir identifié un ou plusieurs proposant retenus, la SCHL entame des négociations avec le proposant retenu en vue de mettre la dernière main au contrat. Si, à quelque moment que ce soit, la SCHL détermine que le proposant retenu ne peut répondre à ses exigences, elle peut mettre fin aux négociations. Si, à ce moment, la SCHL estime que le proposant suivant peut répondre aux exigences, elle recommence le processus avec ce dernier et ainsi de suite.

Tous les proposant sont informés du proposant retenu une fois le contrat signé.

## **6 SECTION 6 - CONTRAT TYPE**

### **6.1 Aperçu de la section 6**

Le paragraphe 6.3 ci-dessous, présenté à l'*annexe H*, renferme une ébauche du contrat type. Il est prévu que les modalités de ce contrat type seront incorporées dans n'importe quel contrat établi à l'issue de la présente DDP. La SCHL se réserve le droit de modifier les modalités ou d'en ajouter de nouvelles en cours de négociation. Ces modalités s'inscrivent dans les limites de la présente DDP et n'ont pas d'effet sur l'évaluation des propositions.

La proposition et toute la correspondance connexe provenant du proposant, le cas échéant, doivent, dans la mesure souhaitée par la SCHL, faire partie intégrante du contrat définitif, et le proposant doit s'engager à ce que le contrat définitif soit établi dans un format jugé acceptable par la SCHL.

En présentant une proposition, le proposant reconnaît avoir lu et, à moins d'indication contraire dans sa proposition (notamment dans une déclaration jointe au contrat type à l'égard des conflits d'intérêts potentiels), est réputé accepter les modalités stipulées dans le contrat type qui constitue le paragraphe 6.3 s'il est appelé à signer un contrat avec la SCHL.

Pour les besoins de la présente section, on entend par « entrepreneur » le proposant choisi par la SCHL aux fins d'un contrat.

#### **Modalités obligatoires**

Le proposant doit accepter telles quelles les modalités ou les articles du contrat type formant le paragraphe 6.3 qui sont indiqués comme obligatoires.

### **6.2 Contrat type**

Le contrat type ci-joint constitue le paragraphe 6.3 de la présente DDP. Il est présenté à l'*annexe H : Contrat de service proposé*.



## 7.2 ANNEXE B : Tableau d'évaluation

J'aimerais discuter du tableau avec vous.

CRITÈRES D'ÉVALUATION	A	B	C	D
	PONDÉRATION 126 (Total)	POINTS 1 à 10	NOTE DE PASSAGE	NOTE A x B
<b><i>Réponse à l'énoncé des travaux</i></b> Le proposant sera évalué selon l'information fournie dans sa réponse à chacune des exigences énoncées au paragraphe 7.5 : Exigences cotées.	78		507	
<b><i>Plan de mise en œuvre</i></b> Le proposant sera évalué selon l'information fournie dans sa réponse à chacune des spécifications énoncées au paragraphe 7.6 : Plan de mise en œuvre.	18		117	
<b><i>Devis estimatif</i></b> Le proposant sera évalué selon l'information fournie dans sa réponse à chacune des spécifications énoncées au paragraphe 7.7 : Devis estimatif	30		N/A	
<b>TOTAUX</b>	126			

La proposition contenant le prix le plus bas obtiendra la note maximale (sur une échelle de 1 à 10), alors que les autres propositions obtiendront une note inférieure pour le prix proposé par rapport au prix le plus bas.

**7.3 ANNEXE C : Liste de vérification de la conformité aux exigences obligatoires**

<input type="checkbox"/>	Date de clôture	Paragraphe 2.3
<input type="checkbox"/>	Période de validité de la proposition	Paragraphe 2.7
<input type="checkbox"/>	Réponse à l'Énoncé des travaux	Paragraphe 4.6
<input type="checkbox"/>	Plan de mise en œuvre	Paragraphe 4.7
<input type="checkbox"/>	Renseignements financiers	Paragraphe 4.8
<input type="checkbox"/>	Devis estimatif	Paragraphe 4.10
<input type="checkbox"/>	Contrat type	Section 6
<input type="checkbox"/>	7.1 Attestation de soumission	Annexes - Section 7, annexe A

#### 7.4 ANNEXE D : Exigences obligatoires

Tel qu'énoncé à l'alinéa 3.3.4 : Exigences obligatoires, pour être admissible, le proposant doit satisfaire à toutes les exigences obligatoires suivantes. La SCHL cherche un fournisseur qualifié de Programme d'aide aux employés qui aura les responsabilités suivantes :

Ref.	Exigences obligatoires	Oui <input type="checkbox"/>	Commentaires additionnels
7.4.1	Les services de counselling ainsi que les services élargis / de conciliation travail-vie personnelle tels que décrits à l'alinéa 3.3.2 doivent être disponibles aux employés et retraités, ainsi qu'à leurs époux et personnes à charge.	<input type="checkbox"/>	
7.4.2	Des services de portée et de qualité équivalentes doivent être offerts dans les deux langues officielles. Ces services comprennent notamment tout contact par téléphone ou en personne, tout matériel imprimé et audiovisuel utilisé, et toute information présentée sur le site Web du proposant.	<input type="checkbox"/>	
7.4.3	Les services de counselling en personne doivent être offerts dans toutes les régions où sont situés les bureaux de la SCHL (voir l'alinéa 3.3.2); si une exception doit être faite, veuillez décrire comment de tels cas seraient traités.	<input type="checkbox"/>	
7.4.4	Les services de counselling doivent être offerts en personne et au téléphone.	<input type="checkbox"/>	
7.4.5	Les services de counselling doivent être offerts 24 heures par jour, sept jours par semaine et 365 jours par année.	<input type="checkbox"/>	
7.4.6	Des services en cas d'incident critique / d'intervention post-traumatique doivent être offerts 24 heures par jour, sept jours par semaine et 365 jours par année.	<input type="checkbox"/>	
7.4.7	La confidentialité doit être protégée. Les rendez-vous en personne avec les participants de la SCHL ne peuvent être fixés l'un à la suite de l'autre.	<input type="checkbox"/>	
7.4.8	Les rendez-vous doivent avoir lieu dans un délai de 48 à 72 heures dans des circonstances ordinaires ou dans un délai de 24 heures en cas d'urgence.	<input type="checkbox"/>	
7.4.9	Les conseillers doivent être des professionnels qualifiés et expérimentés capables de s'occuper d'une vaste gamme de problèmes personnels pouvant nuire à la	<input type="checkbox"/>	

Réf.	Exigences obligatoires	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Commentaires additionnels
	productivité au travail et au bien-être en général, sans devoir, dans la majorité des cas, diriger le participant vers d'autres spécialistes.		
7.4.10	Les conseillers doivent être en mesure de se présenter au bureau de la SCHL pour conseiller les employés en situation imprévue (p. ex., interventions en milieu de travail) ou en situation exigeant une attention immédiate (p. ex., réduction du personnel), si la SCHL en fait la demande.	<input type="checkbox"/>	
7.4.11	Des séances d'orientation doivent être offertes, sur demande, en anglais et en français, aux nouveaux employés ou aux employés clés de la SCHL.	<input type="checkbox"/>	
7.4.12	À la fin de chaque cas, une évaluation anonyme et confidentielle doit être proposée au participant afin de mesurer la satisfaction de la clientèle. Les résultats de ces commentaires doivent être fournis à la SCHL chaque trimestre la première année du contrat et chaque semestre par la suite.	<input type="checkbox"/>	
7.4.13	<p>Un gestionnaire de programme bilingue doit être affecté aux dossiers de la SCHL qui s'occupera des tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) assurer la liaison régulière avec le représentant du Bureau des relations avec les employés de la SCHL;</li> <li>b) superviser la planification, la mise en œuvre, le marketing, les activités courantes et l'évaluation du PAE à l'échelle de la Société;</li> <li>c) assister les représentants de la SCHL dans l'analyse de leurs rapports, commenter l'utilisation du service et répondre à toute question.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	
7.4.14	Des rapports statistiques trimestriels et un rapport annuel (national et régional) faisant état, notamment, du taux d'utilisation, des catégories de problèmes, du nombre de rencontres par cas, du taux de référence, du lieu, etc., doivent être fournis dans les 30 jours suivant la fin de trimestre ou d'année.	<input type="checkbox"/>	

## 7.5 ANNEXE E : Exigences cotées

Tel qu'énoncé à l'alinéa 3.3.5, Exigences cotées, pour se qualifier en tant que proposant admissible, vous devez fournir suffisamment d'information pour clairement établir votre conformité avec chacune des exigences cotées énumérées ci-dessous.

Réf.	Exigences cotées	Réponse
	<b>Compétences du proposant</b>	
7.5.1	Fournir une description de l'entreprise, y compris un énoncé de mission, de vision et de valeurs, l'âge, le nombre d'années d'expérience en prestation de services de counselling, le nombre d'employés à temps plein, les renseignements sur le service de spécialité et les adhésions à toute association professionnelle (p. ex., l'Employee Assistance Society of North America).	
7.5.2	Fournir un organigramme de l'entreprise.	
7.5.3	Références : fournir une liste de cinq (5) contrats d'importance et de portée semblables que le proposant réalise, ou a réalisés, au cours des 24 derniers mois. Pour chaque contrat, fournir les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• nom et adresse de l'entreprise</li> <li>• client depuis (insérer la date)</li> <li>• nom de la personne-ressource</li> <li>• numéro de téléphone</li> </ul> La SCHL aura le droit de communiquer avec l'une ou plusieurs des personnes-ressources afin d'obtenir des renseignements sur la qualité du travail exécuté par le proposant.	

Réf.	Exigences cotées	Réponse
7.5.4	<p>Fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) le nombre de nouveaux clients acquis en 2010, 2011 et 2012 et leur taille.</li> <li>b) le nombre de nouveaux clients perdus en 2010, 2011 et 2012 et leur taille.</li> <li>c) le nombre total de participants admissibles en 2010, 2011 et 2012.</li> <li>d) le nombre total d'appels reçus par le centre d'appels en 2010, 2011 et 2012.</li> <li>e) Une liste des organismes clients de même taille (# de participants).</li> </ul>	
7.5.5	<p>Fournir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) une liste de numéros et de coordonnées de ses bureaux dans les endroits indiqués à l'alinéa 3.3.2 (liste des bureaux de la SCHL au Canada);</li> <li>b) le nombre de conseillers et de conseillers associés* travaillant dans chacune de ces collectivités et leur expérience spécifique en lien avec le contrat proposé.</li> </ul> <p>* Les exceptions et les solutions de rechange (s'il y a lieu) doivent être spécifiées.</p>	
	<b>Dotation</b>	
7.5.6	<p>Décrire la composition de l'équipe du PAE qui serait affectée à la SCHL, en y incluant les c.v. des membres (formation, compétences, expérience, permis, certification ou titre professionnels, etc.) ainsi que l'emplacement de leur bureau, et en précisant l'utilisation de sous-traitants (s'il y a lieu), les rôles et les responsabilités au sein de l'équipe et les interactions possibles de ses membres avec la SCHL.</p>	

Réf.	Exigences cotées	Réponse
7.5.7	Fournir le curriculum vitæ détaillé du gestionnaire de programme bilingue désigné pour travailler avec le Bureau des relations avec les employés de la SCHL. Le proposant doit également inclure des renseignements sur l'expérience du gestionnaire dans la mise en œuvre, le marketing et l'administration d'un PAE. Les disponibilités du gestionnaire pour la SCHL doivent également être indiquées.	
7.5.8	Fournir un profil des compétences des conseillers et conseillers associés qui vont fournir des services aux participants de la SCHL. Ces renseignements doivent également comprendre les renseignements sur les associations professionnelles (dotées de règles en matière d'éthique et de conduite professionnelle) auxquelles les conseillers et conseillers associés appartiennent.	
7.5.9	Fournir des informations détaillées et les compétences à l'égard des spécialistes membres de son personnel, par exemple les conseillers pouvant aider dans des cas de dépendance, de jeu compulsif, de sévices sexuels ou physiques, de stress dû à un incident critique, etc.).	
7.5.10	Fournir des renseignements sur les compétences de ses employés travaillant hors des heures de travail habituelles (c.-à-d. répondant à des participants en situation de crise à 2 heures du matin).	
7.5.11	Fournir des détails sur les critères utilisés pour sélectionner les conseillers et conseillers associés.	
7.5.12	Fournir des détails sur les critères utilisés par l'entreprise pour déterminer si les conseillers et conseillers associés ont l'expérience et l'expertise requises pour fournir des services cliniques de qualité	

Réf.	Exigences cotées	Réponse
	appropriée.	
7.5.13	Fournir des détails sur le système de rendement permettant d'évaluer les conseillers et conseillers associés retenus par l'entreprise pour fournir des services cliniques de qualité appropriée aux clients.	
7.5.14	Fournir des détails sur la formation fournie aux conseillers et conseillers associés pour assurer qu'ils se conforment aux normes et à la philosophie de l'entreprise.	
7.5.15	Fournir une description détaillée de la manière dont les conseillers et les conseillers associés sont supervisés afin de s'assurer que les services cliniques appropriés sont fournis.	
7.5.16	Fournir des informations sur le taux de roulement parmi le personnel, y compris parmi les conseillers et conseillers associés.	
	<b>Approche et processus d'intervention</b>	
7.5.17	<p>Pour chacun des éléments suivants, fournir une description détaillée du processus de réception des appels jusqu'à l'étape de la prise de rendez-vous. Cette description doit comprendre notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) une description de la façon dont les participants contactent le fournisseur de service pour prendre rendez-vous;</li> <li>b) les compétences de la personne répondant aux appels;</li> <li>c) une explication des facteurs pris en compte pour déterminer si une demande est ordinaire ou urgente;</li> <li>d) une explication de la façon dont la confidentialité est respectée et protégée, les mesures qui sont prises et les protocoles et lignes de</li> </ul>	

Réf.	Exigences cotées	Réponse
	<p>conduite en place;</p> <p>e) une explication des délais dans lesquels les rendez-vous sont fixés;</p> <p>f) une confirmation des heures d'ouverture du centre d'appels;</p> <p>g) une confirmation des jours de la semaine où sont offerts les services de counselling en personne</p> <p>h) le temps écoulé moyen actuel de l'appel initial à la date réelle de rendez-vous.</p>	
7.5.18	Fournir une description détaillée de la façon dont vous déterminerez que toute personne tentant d'obtenir des services de counselling aux termes du PAE de la SCHL est un participant admissible.	
7.5.19	Fournir une description détaillée des processus de protection de la confidentialité et de l'apparence de confidentialité (mesures prises, protocoles, lignes de conduite ou autre).	
7.5.20	Décrire les différentes façons dont une personne peut accéder à une gamme complète de ressources et de soutien disponibles (p. ex., en personne, par téléphone, en ligne, ressources imprimées ou audiovisuelles, etc.).	
7.5.21	Clarifier la manière de traiter une demande d'un participant souhaitant rencontrer un autre conseiller (p. ex., homme/femme, mauvais rapports entre le participant et le conseiller, etc.), ainsi que le processus devant être suivi par le participant.	
7.5.22	Clarifier les procédures de sélection, d'évaluation et de surveillance des agences externes auxquelles sont référés les clients, et les facteurs pris en compte lors d'une décision de référer un client. Décrire	

Réf.	Exigences cotées	Réponse
	également le processus de suivi auprès des personnes référées.	
7.5.23	Décrire le protocole mis en place pour effectuer un suivi après la fin du counselling et dans les situations où le client n'est pas référé à un autre spécialiste ou organisme.	
7.5.24	<p>Clarifier la ligne de conduite visant les situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) le transfert des dossiers de counselling au prochain fournisseur de services;</li> <li>b) la poursuite des services de counselling après la fin du contrat ou après réception d'un avis de résiliation;</li> <li>c) la propriété des dossiers de counselling;</li> <li>d) l'échéancier de conservation des dossiers de counselling;</li> <li>e) l'accès à l'information contenue dans les dossiers.</li> </ul>	
7.5.25	<p>Un <b>site Web d'administration du plan</b> sera-t-il offert ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Si oui, décrire les caractéristiques et la fonctionnalité du site.</li> <li>b) Si oui, identifier les appareils mobiles qui peuvent accéder au site ainsi que toute limitation.</li> <li>c) Si oui, identifier les renseignements sur la facturation auxquels on peut accéder au moyen du site. <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Peut-on les importer dans Excel?</li> </ul> </li> <li>d) Si oui, peut-on accéder aux rapports au moyen du site? <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Fournir la liste des rapports ainsi que des exemplaires</li> <li>ii. Peut-on les importer dans Excel?</li> <li>iii. Sont-ils disponibles en format pdf?</li> </ul> </li> <li>e) Si oui, y a-t-il un site de démonstration à des fins d'examen?</li> <li>f) Fournir les heures habituelles pendant lesquelles le site n'est pas disponible aux utilisateurs (p. ex., la période de maintenance).</li> </ul>	

Réf.	Exigences cotées	Réponse
7.5.26	<p>Y a-t-il un <b>site Web pour les participants</b>?</p> <p>a) Si oui, fournir un aperçu des caractéristiques et de la fonctionnalité du site, y compris le type d'outils (p. ex., des vidéos, des baladodiffusions) et les ressources disponibles aux participants.</p> <p>b) Si oui, fournir une capture d'écran des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. la page d'accueil</li> <li>ii. « Contactez-nous »</li> <li>iii. le contenu qui décrit comment faire face à des défis personnels ou professionnels, les différences générationnelles, etc.</li> <li>iv. le contenu qui décrit l'équilibre travail-vie personnelle, les défis légaux/financiers ou liés au rôle de parent et autres sujets.</li> </ul> <p>c) Si oui, identifier les appareils mobiles qui peuvent accéder au site, ainsi que toute limitation.</p> <p>d) Si oui, y a-t-il des renseignements sur la facturation auxquels on peut accéder au moyen du site?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Peut-on les importer dans Excel?</li> </ul> <p>e) Décrire la fonction de recherche.</p> <p>f) Fournir les heures habituelles pendant lesquelles le site n'est pas disponible aux utilisateurs (p. ex., la période de maintenance).</p> <p>g) Si oui, y a-t-il un site de démonstration à des fins d'examen?</p>	
7.5.27	Fournir des renseignements détaillés sur tout service élargi qui peut être offert en sus des services usuels de counselling dans le cadre du PAE, y compris le nombre maximal de séances, le cas échéant.	
7.5.28	Expliquer la manière de procéder lorsqu'un groupe de personnes souhaite rencontrer un conseiller.	

Réf.	Exigences cotées	Réponse
7.5.29	Fournir une explication détaillée de la manière dont le taux d'utilisation est calculé (par nombre de séances, par cas ou autrement) et indiquer quels services sont inclus/exclus dans le calcul. Ce calcul devrait comprendre les services usuels de counselling et les services élargis.	
7.5.30	Fournir une description détaillée des services en cas d'incident critique / d'intervention post-traumatique, en donnant des exemples de situations qui seraient visées par de tels services, le type d'évaluation effectuée avant de rencontrer les employés de la SCHL, le processus suivi lors des rencontres avec les employés et les délais dans lesquels un conseiller peut se présenter.	
7.5.31	Décrire la capacité d'envoyer un conseiller au bureau de la SCHL en cas de situations imprévues (p. ex., interventions en milieu de travail) ou en cas de situations exigeant une attention immédiate (p. ex., réduction du personnel) ainsi que les délais applicables.	
<b>Communication, promotion et facturation</b>		
7.5.32	Indiquer comment sera respectée l'exigence de fournir des services de qualité équivalente dans les deux langues officielles. De plus, une explication doit être fournie quant aux mesures qui seront prises pour s'assurer que le matériel imprimé, le matériel promotionnel et toute information comprise dans le site Web du proposant sont de qualité équivalente tant en français qu'en anglais.	
7.5.33	Fournir gratuitement à la SCHL, à des fins d'évaluation, ce qui suit : a) un exemple de son matériel de communication/promotion,	

Réf.	Exigences cotées	Réponse
	<p>dans les deux langues officielles;</p> <p>b) un exemple de ses bulletins d'information et/ou articles spécialisés, dans les deux langues officielles, et</p> <p>c) des informations à propos de tout séminaire offert sur des questions de bien-être et les prix afférents, s'il y a lieu;</p>	
7.5.34	<p>En ce qui a trait aux activités continues de promotion du Programme, détailler l'approche proposée et l'implication de l'entreprise par rapport aux tâches suivantes :</p> <p>a) la méthode publicitaire visant le programme auprès des employés, des retraités et de leurs conjoints et personnes à charge;</p> <p>b) le matériel promotionnel/publicitaire;</p> <p>c) les séances d'orientation.</p> <p>De plus, puisque le personnel de la SCHL est composé d'employés venant d'horizons différents et de personnes handicapées, le proposant doit indiquer de quelle manière ces différences seront prises en compte et abordées dans le cadre de la prestation des services et de la promotion du programme.</p>	
7.5.35	Fournir une liste et une description des séminaires proposés.	
7.5.36	<p>Le proposant doit indiquer s'il fournit des bulletins d'information et/ou des articles spécialisés et, le cas échéant, la fréquence de parution de ceux-ci au cours d'une année.</p> <p>À qui sont-ils destinés? De quelle manière sont-ils envoyés? Les participants peuvent-ils s'y abonner ou s'y désabonner?</p>	

Réf.	Exigences cotées	Réponse
7.5.37	<p>a) Décrire les types de rapports d'utilisation et les analyses et recommandations qui seront fournis (p. ex., le sommaire avec points saillants, les analyses de tendances des années antérieures et d'autres organismes tels que la Fonction publique et la Région de la capitale nationale, les initiatives recommandées pour faire face aux tendances et aux questions récurrentes au sein de la SCHL, etc.), y compris des informations sur la pertinence de personnaliser les rapports, le cas échéant. Tous frais connexes doivent être inclus dans le devis estimatif;</p> <p>b) Fournir des exemplaires des différents rapports;</p> <p>c) Décrire la fréquence (c.à.d. sur demande, mensuel, trimestriel, annuel ou autre) à laquelle sont générés les rapports, et</p> <p>d) Décrire de quelle façon les rapports de la SCHL seraient accessibles (courriel, en ligne ou autre).</p>	
7.5.38	<p>Décrire les processus d'évaluation qui sont en place pour mesurer la satisfaction de la clientèle dans les 30 jours de la fin du service rendu. Toute documentation utilisée à cette fin doit être fournie dans les deux langues officielles. Le proposant doit également décrire la façon dont ces informations sont utilisées à l'interne, lesquelles seront transmises à la SCHL et le moyen de transmission (au moyen du rapport annuel ou autrement).</p>	
7.5.39	<p>Contrôle de la qualité. Le proposant doit décrire sa démarche à cet égard, notamment :</p> <p>a) les détails des méthodes employées pour assurer la qualité du travail;</p> <p>b) les mécanismes pour régler les problèmes;</p>	

Réf.	Exigences cotées	Réponse
	c) les mécanismes pour intervenir en cas d'erreurs, d'omissions, de retards, etc.; d) la manière dont le client est informé des solutions proposées; e) les délais pour fournir une rétroaction au client dans le cas d'erreurs, d'omissions et de délais, etc.	
7.5.40	Le proposant doit décrire le processus en ce qui a trait à la facturation des services rendus, y compris le rapprochement entre la facturation et l'utilisation. Toute exigence de facturation particulière doit y figurer.	
	<b>Autre</b>	
7.5.41	Planification d'urgence du proposant. Veuillez faire la démonstration qu'un plan de reprise des opérations est en place, y compris la description des protocoles et des processus pour éviter les interruptions de service.	
7.5.42	La planification d'urgence de la SCHL. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que feriez-vous pour assister la SCHL dans la gestion d'un incident inattendu qui aurait une incidence sur la santé et le bien-être d'un nombre d'employés plus important que la normale?</li> </ul>	

## 7.6 ANNEXE F : Plan de mise en œuvre

Conformément aux indications du paragraphe 4.7, Plan de mise en œuvre, veuillez décrire la démarche que vous recommandez en remplissant le tableau suivant.

Réf.	Plan de mise en œuvre	Réponse
7.6.1	<b>Date limite du projet.</b> Serez-vous en mesure d'offrir la gamme complète de vos services à la date de lancement du 3 mars 2014?	
7.6.2	<b>Approche de gestion de projet.</b> Le proposant doit décrire sa démarche pour la gestion de projet et fournir l'organigramme des gestionnaires, en indiquant leurs niveaux de responsabilité et leurs liens hiérarchiques.	
7.6.3	<b>Calendrier de travail.</b> Le proposant doit fournir son plan pour l'étape de la mise en œuvre et décrire la méthode qu'il utilisera pour s'assurer de respecter le calendrier de travail. Le plan doit comprendre un tableau des étapes critiques identifiant les tâches, les personnes responsables et les dates, en tenant compte des divers bureaux régionaux de la SCHL partout au Canada.	
7.6.4	<b>Lancement.</b> Veuillez décrire la stratégie de communication proposée pour la SCHL (p. ex., les procédures et lignes directrices documentées, les lettres types aux employés et retraités, les ressources telles que des brochures, des kiosques d'information et des séances d'information à l'intention des employés clés, etc.). Cette stratégie de communication doit faire partie du plan proposé pour l'étape de la mise en oeuvre décrit à l'alinéa 7.6.3.	
7.6.5	<b>Relation de travail avec la SCHL.</b> Le proposant doit fournir une description et des explications pour les points suivants :	

Réf.	Plan de mise en œuvre	Réponse
	<ul style="list-style-type: none"><li>a) nombre de personnes-ressources qui interagiront directement avec le personnel de la SCHL;</li><li>b) façon de résoudre les problèmes éventuels (veuillez préciser votre processus et engagement);</li><li>c) possibilité ou non de parler au personnel du proposant, au moyen de rencontres chez le client ou par téléconférence, à l'étape de la mise en œuvre.</li></ul>	
7.6.6	<b>Rapport d'étape à la SCHL.</b> Le proposant doit décrire sa méthode pour présenter l'avancement des travaux, en donnant des détails sur ses rapports écrits et ses comptes rendus verbaux.	

## 7.7 ANNEXE G : Devis estimatif

### Tableau 7.7.1 : Frais du niveau de service

Tel qu'énoncé au paragraphe 4.10, Devis estimatif, le proposant doit indiquer les frais (y compris les facteurs servant à déterminer les frais) liés à la prestation de chacun des trois niveaux de service décrits ci-dessous (regroupés par le nombre de séances par problème), en présumant un taux maximal d'utilisation de 15 % et un nombre total de 2 000 employés. Tous les tarifs doivent être exprimés en dollars canadiens et exclure les taxes applicables.

Frais par niveau de service		Nombre maximal de séances	Prix par employé par mois	Coût annuel total	Notes
<b>1 – Service illimité</b>					
A	Services de counselling à court terme seulement	illimité (veuillez définir)			
B	Services élargis / de conciliation travail-vie personnelle (frais additionnels)				
<b>Coût total – niveau de service 1 (A+B)</b>					
<b>2 - Maximum de huit (8) séances par cas</b>					
A	Services de counselling à court terme seulement	8 séances			
B	Services élargis / de conciliation travail-vie personnelle (frais additionnels)				
<b>Coût total – niveau de service 2 (A+B)</b>					
<b>3 - Maximum de six (6) séances par cas</b>					
A	Services de counselling à court terme seulement	6 séances			
B	Services élargis / de conciliation travail-vie personnelle (frais additionnels)				
<b>Coût total – niveau de service 3 (A+B)</b>					

Pour toutes les options susmentionnées, le proposant doit préciser les frais différentiels, s'il y a lieu, qui seront engagés par la SCHL si le taux d'utilisation excède le seuil de 15 %, en indiquant le plus d'informations possible (c.-à-d. le coût par point de pourcentage ou fourchette, etc.).

Le proposant doit également fournir des détails sur le montant des remboursements (le cas échéant) qui seront remis à la SCHL si le taux d'utilisation est inférieur au seuil susmentionné à la fin de l'année. Veuillez là encore fournir le plus de détails possible.

Pour ce qui est des niveaux de service 2 et 3, veuillez recommander des critères qui pourraient servir à déterminer l'admissibilité à des séances supplémentaires, si cela s'avérait nécessaire.

Comment le proposant facturerait-il les séances excédant le nombre maximal de séances convenu? Quel serait le coût et comment ces frais seraient-ils établis? Veuillez préciser toute hypothèse servant à établir ces frais.

**Tableau 7.7.2 – Frais de mise en œuvre / lancement**

Veillez indiquer, dans le tableau ci-dessous, tous les renseignements et les montants relatifs aux frais ponctuels, le cas échéant, reliés à la mise en œuvre du programme. Veillez aussi indiquer s'il n'y a pas de frais dans cette catégorie.

Tous les tarifs doivent être exprimés en dollars canadiens et exclure les taxes applicables.

Frais de mise en œuvre / lancement				Notes
#	Élément et description	Base d'évaluation	Frais \$	
1				
·				
2				
·				
3				
·				
	<b>Total des frais de mise en œuvre / lancement</b>			

**Tableau 7.7.3 – Services/frais récurrents additionnels**

Veillez indiquer les renseignements et frais relatifs à tous les articles énumérés dans le tableau ci-dessous, ainsi que tous produits et services additionnels qui n'y figurent pas. Veillez indiquer si l'un des articles ou services énumérés est compris dans les frais du niveau de service (tableau 7.7.1) ou en fait partie.

Tous les tarifs doivent être exprimés en dollars canadiens et exclure les taxes applicables.

<b>Frais additionnels au titre des services récurrents</b>					<b>Notes</b>
<b>Catégorie de l'élément</b>	<b>Compris dans les frais du niveau de service?</b>	<b>Quantité annuelle/maximum</b>	<b>Prix unitaire en \$ (si frais additionnels)</b>	<b>Frais annuels en \$ (le cas échéant)</b>	
1) Matériel publicitaire					
• brochures					
• affiches					
• cartes pour portefeuille					
• aimants de réfrigérateur					
• autre (veuillez énumérer)					
2) Séances de formation pendant l'heure du dîner					
3) Séances d'orientation					
4) Accès au site Web et aux microsites (le cas échéant)					
5) Bulletins et articles spécialisés					
6) Autres – préciser					
<b>Total global des frais annuels</b>					

**Tableau 7.7.4 : Frais discrétionnaires**

Il s'agit des frais pouvant être engagés à la suite d'une demande ponctuelle de la SCHL pour ces services.

Veuillez indiquer un prix unitaire pour chacun des services suivants, en précisant tous les facteurs ou hypothèses servant à établir le coût.

Tous les tarifs doivent être exprimés en dollars canadiens et exclure les taxes applicables.

Frais discrétionnaires				Notes
N°	Élément et description	Mode de facturation (c.-à-d. par événement ou à l'heure)	Prix unitaire \$	
1	<p>Situations imprévues. <i>La SCHL demande qu'un conseiller se présente à ses bureaux, par exemple, en cas de congédiement d'un employé.</i></p> <p>Supposer que le nombre maximal total est de 10 par année.</p>			
2	<p>Services en cas d'incident critique / d'intervention post-traumatique. <i>Comme il est décrit dans la section Énoncé des travaux.</i></p> <p>Supposer que le nombre total maximal est de 5 par année.</p>			

**Tableau 7.7.5 – Autres frais et services**

Veillez indiquer un prix unitaire pour chaque service additionnel, en indiquant tous les facteurs et hypothèses servant à établir le coût. Les frais indiqués dans cette section ne le sont qu'à titre informatif.

Tous les tarifs doivent être exprimés en dollars canadiens et exclure les taxes applicables.

Autres frais et services				Notes
N°	Élément et description	Mode de facturation (c.-à-d. par événement ou à l'heure)	Frais \$	
1	Séminaires de formation – déjà offerts <ul style="list-style-type: none"> <li>• demi-journée</li> <li>• journée entière</li> </ul>			
2	Séminaires de formation – sur mesure <ul style="list-style-type: none"> <li>• demi-journée</li> <li>• journée entière</li> </ul>			
3	Autres services – Veuillez indiquer tous les autres services offerts (n'ayant pas déjà été indiqués) pour lesquels des frais additionnels peuvent être engagés (joindre une liste séparée, si nécessaire).			

**Notes :**

Tous les frais ou prix additionnels, y compris les frais relatifs à la livraison, à l'installation, au retrait et au retour d'un bien doivent être inclus dans la proposition. La SCHL ne paiera aucuns frais qui n'ont pas été clairement indiqués.

**Rappel aux proposant : Votre devis estimatif doit être remis dans une enveloppe scellée distincte avec votre proposition.**

## 7.8 ANNEXE H : Contrat de service proposé

### CONTRAT DE SERVICE PROPOSÉ

Dossier SCHL n° \_\_\_\_\_

**LE PRÉSENT CONTRAT** (« *le contrat* ») est conclu ce \_\_\_\_<sup>e</sup> jour du mois de \_\_\_\_\_ 2013.

**ENTRE**

LA SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES  
ET DE LOGEMENT  
Bureau national  
700, chemin de Montréal  
Ottawa (Ontario) Canada  
K1A 0P7

(ci-après appelée la « SCHL »)

**ET**

(ci-après appelé « l'entrepreneur »)

**PAR LES PRÉSENTES**, en contrepartie des engagements réciproques définis ci-après, la SCHL et l'entrepreneur conviennent de ce qui suit :

#### **Article 1 - Le travail**

##### **1.1 Description des services**

L'entrepreneur convient de fournir des services d'aide aux employés et de counselling à la SCHL relativement à \_\_\_\_\_, conformément aux spécifications formulées dans l'Appendice « A » du contrat (les « services »).

##### **1.2 Suspension des services et changements dans les spécifications**

La SCHL peut, en tout temps et selon les besoins, ordonner la suspension partielle ou entière des services et modifier ou augmenter les spécifications quant aux types de services offerts et aux méthodes de prestation. Si la suspension, la modification ou l'augmentation des spécifications donne lieu à une augmentation ou à une réduction du coût des services, la responsabilité maximale en vertu du contrat peut être modifiée en conséquence. L'entrepreneur n'a droit, en aucune circonstance, à une indemnisation pour les pertes de profits anticipés.

##### **1.3 Personnes fournissant les services**

Il est convenu que (*insérer les noms de tout mandant fournissant les services*), dont les compétences sont énumérées dans l'Appendice « X », fourniront les services personnellement au nom de l'entrepreneur. La sélection par la SCHL d'un entrepreneur pour l'exécution des services sera considérée comme un engagement personnel de ces personnes, nonobstant le fait que la SCHL retient les services d'une entreprise. Les principales fonctions liées à l'exécution des services ne peuvent être confiées à d'autres personnes sans le consentement préalable écrit de la SCHL. Si les personnes désignées ci-dessus sont incapables d'exécuter les services pour un quelconque motif et si la SCHL n'accepte aucun des remplaçants proposés par l'entrepreneur, la SCHL peut résilier le présent contrat sans délai et n'a plus aucune obligation d'aucune sorte envers l'entrepreneur.

#### **1.4 Travaux supplémentaires**

Sauf disposition contraire du contrat, la SCHL ne sera pas tenue de payer des travaux supplémentaires à l'entrepreneur à moins que de tels travaux et le prix correspondant aient été autorisés par écrit par un représentant dûment autorisé de la SCHL.

#### **1.5 Portée**

Tous les bureaux et tous les employés de la SCHL doivent être desservis au fur et à mesure des besoins.

### **Article 2 - Durée**

#### **2.1 Durée du contrat**

Le présent contrat est d'une durée de \_\_\_\_\_. Il prend effet le \_\_\_\_ et se termine le \_\_\_\_\_.

#### **2.2 Résiliation du contrat**

a) Nonobstant le paragraphe 2.1 ci-dessus, la SCHL peut résilier ce contrat en tout temps sans aucune obligation en donnant un préavis écrit de trente (30) jours à l'entrepreneur;

b) La SCHL peut, en donnant un préavis écrit de dix (10) jours à l'entrepreneur, résilier le présent contrat, sans aucune obligation, dans l'un ou l'autre des cas suivants:

1. l'entrepreneur viole le contrat de façon déterminante, à moins qu'il rectifie la situation d'une façon que la SCHL juge satisfaisante, à sa seule discrétion et de façon irrévocable, dans les vingt (20) jours suivant la réception d'un avis écrit par lequel la SCHL lui signale la violation du contrat;

2. l'entrepreneur enfreint de nombreuses modalités du contrat, ce qui correspond globalement à une violation déterminante du contrat;

3. l'entrepreneur commet une fraude ou une inconduite grave;

4. l'entrepreneur déclare faillite, devient insolvable, fait l'objet d'une ordonnance de séquestre, fait une cession de biens au profit des créanciers ou fait l'objet d'une ordonnance ou d'une résolution visant la liquidation de l'entrepreneur.

5. l'entrepreneur viole ses obligations de confidentialité et de traitement des renseignements de façon déterminante en vertu du présent contrat.

(c) En outre, la SCHL peut immédiatement résilier le contrat de la manière décrite au paragraphe 4.4 au cas où l'entrepreneur est incapable de résoudre un conflit d'intérêts réel, perçu ou possible.

(d) En cas d'avis de résiliation donné en application des dispositions du présent paragraphe, et sous réserve de la déduction de toute réclamation que la SCHL pourrait opposer à l'entrepreneur par rapport à un contrat ou à sa résiliation, la SCHL verse à l'entrepreneur, dans les trente (30) jours suivant la date de la facture, un montant correspondant à la valeur de l'ensemble du travail complété, livré et accepté par la SCHL à sa seule discrétion, laquelle valeur est déterminée en fonction du ou des taux précisés dans l'appendice B. Dans un tel cas et après paiement s'il y a lieu, la SCHL n'aura plus aucune obligation d'aucune sorte envers l'entrepreneur.

### **Article 3 - Aspects financiers**

#### **3.1 Paiement et responsabilité maximum**

En contrepartie de la prestation des services décrits à l'article 1, la SCHL convient de verser à l'entrepreneur un montant se fondant sur les taux de l'entrepreneur qui figurent à l'appendice B. Cependant, la responsabilité financière totale de la SCHL aux termes du présent contrat ne doit en aucun cas dépasser la somme de \_\_\_\_ \$ pour la durée du contrat. Les taux de l'entrepreneur seront fixes pour la durée du contrat.

#### **3.2 Taxes et cotisations**

La responsabilité maximum de la SCHL envers l'entrepreneur en application du paragraphe 3.1 comprend toutes les taxes, charges et autres cotisations devant être payées par l'entrepreneur, y compris les taxes sur les biens et services et les taxes sur les ventes au détail. La TPS, la TVH ou la TVP, selon le cas, est incorporée à toutes les factures et indiquée séparément sur celles-ci. Tous les articles détaxés, exonérés d'impôt ou pour lesquels la TPS, la TVH ou la TVP ne s'appliquent pas doivent être indiqués comme tels sur toutes les factures. L'entrepreneur consent à remettre à l'Agence du revenu du Canada les montants de TPS et de TVH payés ou payables en vertu du présent contrat. L'entrepreneur consent à remettre au gouvernement provincial concerné les montants de TVP payés ou payables en vertu du présent contrat.

#### **3.3 Déclaration en matière d'impôt**

À titre de société d'État, la SCHL est tenue, en vertu de l'actuelle *Loi de l'impôt sur le revenu* et de ses règlements, de déclarer au moyen d'un feuillet T1204 supplémentaire les paiements qu'elle a versés aux fournisseurs de produits ou de services. La SCHL doit par conséquent

obtenir des entrepreneurs les renseignements requis (notamment, le numéro d'assurance sociale de l'entrepreneur ou le numéro d'entreprise) pour préparer le feuillet T1204 supplémentaire. L'annexe C présente le FORMULAIRE DE DÉPÔT DIRECT ET RENSEIGNEMENTS AUX FINS DE L'IMPÔT DU FOURNISSEUR, que l'entrepreneur doit remplir et signer au commencement du contrat.

### **3.4 Facturation et paiement**

L'entrepreneur fournira des factures à la SCHL à intervalles réguliers pendant la prestation des services et accordera un délai de trente (30) jours entre la livraison de la facture et le paiement sans frais d'intérêt. L'entrepreneur ne facturera pas la SCHL avant la prestation des services. Tout paiement effectué par la SCHL se fera par dépôt direct (TEF). L'entrepreneur est tenu d'assurer que les renseignements communiqués à la SCHL concernant le dépôt direct ou le TEF sont à jour et exacts en tout temps.

### **3.5 Audit**

L'entrepreneur tient les livres et comptes convenablement pour la durée du contrat et pour une période de trois (3) ans suivant la fin du contrat initial et de toute prolongation de celui-ci. Il convient de permettre aux vérificateurs internes et externes de la SCHL d'examiner, à tout moment raisonnable, tous dossiers relatifs aux services mentionnés dans les présentes.

L'entrepreneur convient de fournir aux vérificateurs internes et externes de la SCHL des documents originaux suffisants pour l'exécution de quelque audit que ce soit. Tout audit peut être mené sans avis préalable, mais la SCHL convient de coopérer avec l'entrepreneur dans l'exécution de toute vérification afin d'éviter les interruptions dans les activités au quotidien et les bris de confidentialité.

## **Article 4 - Modalités générales**

### **4.1 Entrepreneur indépendant**

L'entrepreneur agit à titre d'entrepreneur indépendant aux fins du présent contrat.

L'entrepreneur, ses employés, dirigeants et mandataires ne deviennent pas des employés de la SCHL. L'entrepreneur convient d'en aviser ses employés, dirigeants et mandataires. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, l'entrepreneur conserve entièrement le contrôle et la responsabilité de ses employés et mandataires. L'entrepreneur établit et traite directement la paye de ses employés et retient ou paie les impôts à l'emploi et retenues salariales qui sont requis pour ses employés. Tous les employés doivent en tout temps et à toutes fins travailler exclusivement pour l'entrepreneur.

### **4.2 Pouvoir de l'entrepreneur**

a) L'entrepreneur convient qu'il n'a pas le pouvoir de donner des garanties au nom de la SCHL, quelles qu'elles soient, implicitement ou explicitement, qu'il n'est d'aucune façon l'ayant cause

ou le mandataire de la SCHL et qu'il n'a pas le droit, ni le pouvoir, de créer des obligations pour la SCHL ou de faire en sorte qu'elle soit liée de quelque façon que ce soit.

b) L'entrepreneur convient de ne faire aucun usage du nom, du logo, du sigle, des marques de commerce ou d'une autre marque officielle de la SCHL à moins d'avoir obtenu au préalable le consentement écrit exprès de la SCHL.

#### **4.3 Conflit d'intérêts**

a) L'entrepreneur doit éviter tout conflit d'intérêts pendant la durée du présent contrat. Il doit déclarer immédiatement tout conflit d'intérêts existant, possible ou apparent et, à la demande de la SCHL, prendre des mesures pour supprimer tout conflit d'intérêts réel ou apparent.

b) S'il n'est pas possible de résoudre un conflit d'intérêts, réel ou perçu, à la satisfaction de la SCHL, celle-ci a le droit de résilier immédiatement le contrat. Toutes les parties du travail exécutées entièrement ou partiellement à la date de la résiliation doivent être transmises à la SCHL. La SCHL verse à l'entrepreneur un montant qui constitue un paiement raisonnable, de l'avis de la SCHL, pour l'exécution partielle des obligations de l'entrepreneur en application du contrat. Une fois ce montant versé, la SCHL n'a aucune obligation de quelque nature que ce soit envers l'entrepreneur.

#### **4.4 Chambre des communes et titulaires de charge publique**

Aucun député de la Chambre des communes ne peut être partie au présent contrat ni avoir droit aux avantages qui en résultent. Tout ancien titulaire de charge publique doit se conformer aux dispositions relatives à l'après-mandat de la *Loi sur les conflits d'intérêts* pour pouvoir tirer un avantage direct du contrat.

#### **4.5 Indemnisation de l'entrepreneur**

a) L'entrepreneur convient que la SCHL, ses dirigeants, employés, mandataires et sous-traitants ne sont pas responsables des dommages, pertes ou réclamations liés de quelque façon que ce soit au contrat ou aux services, et il convient par les présentes d'indemniser et de dégager de toute responsabilité la SCHL et ses dirigeants, employés, mandataires et sous-traitants à l'égard de tous dommages, pertes, réclamations, frais, charges, responsabilités, poursuites, jugements et dépenses (y compris les débours et frais d'avocat) découlant, directement ou non, d'un acte ou d'une omission de l'entrepreneur, ou qui s'y rapportent de quelque façon que ce soit, que ces réclamations soient présentées au nom de la SCHL, au nom de l'entrepreneur ou au nom de tout dirigeant, employé, mandataire ou sous-traitant d'une des deux parties.

b) La SCHL n'est nullement responsable envers l'entrepreneur ou les dirigeants, employés, mandataires ou sous-traitants de celui-ci des pertes ou des dommages découlant directement ou indirectement de la prestation des services. Sans limiter la généralité de ce qui précède, la SCHL ne sera pas tenue responsable envers l'entrepreneur et ses dirigeants, employés, mandataires ou sous-traitants pour les pertes ou dommages fortuits, punitifs, spéciaux, indirects ou consécutifs,

même si la SCHL a été avisée de la possibilité de tels dommages, y compris notamment les pertes monétaires, le défaut d'obtenir des gains monétaires ou à réaliser des économies monétaires de quelque nature que ce soit, la perte de profits, la perte de revenus, la perte de données, la perte d'occasions commerciales et toutes autres pertes de nature similaire pouvant découler du contrat.

c) La responsabilité totale de la SCHL à l'égard de l'entrepreneur pour toute réclamation découlant de la prestation des services, quelle que soit la forme de la réclamation, ne dépasse en aucun cas la totalité des sommes versées à l'entrepreneur pour ses services pendant la période de douze (12) mois précédant la réclamation.

Cette disposition survit à la résiliation et à l'expiration du contrat.

#### **4.6 Propriété**

a) La SCHL est le propriétaire unique de tous travaux, documents, rapports et autres informations assujettis au droit d'auteur et préparés dans le cadre du contrat dès que ceux-ci sont réalisés ou livrés à la SCHL, selon la première éventualité, et tous droits d'auteur s'y rapportant seront la propriété de la SCHL. L'entrepreneur et ses employés ou mandataires ne doivent pas divulguer ou publier de tels travaux, documents, rapports ou autres informations sans le consentement écrit préalable de la SCHL.

b) Toute information relative à la SCHL ou à la marche de ses affaires, peu importe la manière dont l'entrepreneur l'a obtenue, demeure la propriété de la Société et ne peut d'aucune façon être utilisée ou divulguée à quiconque sans le consentement écrit préalable de la SCHL.

#### **4.7 Non-respect ou défaut de la part de l'entrepreneur**

Si l'entrepreneur néglige de se conformer à une directive ou à une décision convenablement transmise par la SCHL en application du présent contrat, ou s'il se met en situation de défaut de toute autre manière en application d'un contrat, la SCHL peut prendre les mesures et engager les dépenses qu'elle juge nécessaires pour remédier au défaut de l'entrepreneur, ce qui comprend, sans s'y limiter, la retenue d'un paiement ou d'une charge à payer à l'entrepreneur pour les services rendus et l'application de ces montants par la SCHL aux dépenses qu'elle engage pour remédier à un tel défaut ou manquement.

#### **4.8 Assurance**

##### **a) Assurance responsabilité civile des entreprises**

L'entrepreneur doit obtenir et maintenir une assurance de responsabilité civile des entreprises, souscrite auprès d'un assureur autorisé par licence à faire affaire au Canada, d'au moins 5 000 000 \$ par événement pour dommages corporels ou dommages à la propriété, y compris toute perte de jouissance de la propriété. Cette police d'assurance doit comporter ce qui suit :

- responsabilité réciproque et individualité de l'intérêt
- blessures corporelles

- formule étendue de protection contre les dommages aux biens
- responsabilité contractuelle globale
- responsabilité de l'employeur (ou confirmation que tous les employés, y compris les sous-traitants et les entrepreneurs indépendants, sont couverts par une assurance contre les accidents du travail)
- assurance automobile des non-proprétaires
- désignation de la Société canadienne d'hypothèques et de logement à titre d'autre assuré.
- avis de résiliation de trente (30) jours au consultant, Gestion des risques, 700, chemin de Montréal, Ottawa (Ontario) K1A 0P7
- responsabilité de l'entrepreneur, y compris les activités des entrepreneurs indépendants (sinon chaque sous-traitant doit fournir un certificat confirmant qu'il détient une assurance responsabilité civile de la façon précisée dans la DDP).

b) **Assurance responsabilité professionnelle**

L'entrepreneur doit obtenir et maintenir une assurance responsabilité professionnelle, auprès d'un assureur autorisé par licence à faire affaire au Canada, d'au moins 5 000 000 \$. La police doit prévoir un avis de résiliation par écrit de trente (30) jours au consultant, Gestion des risques, 700, chemin de Montréal, Ottawa (Ontario) K1A 0P7. La police d'assurance doit inclure les employés du proposant et du fournisseur de services et ses sous-traitants (s'il y a lieu), en tant qu'assurés désignés. L'entrepreneur doit s'assurer que la police est renouvelée sans interruption pendant une période d'au moins cinq (5) ans suivant l'arrivée du terme ou la résiliation du présent contrat.

**Autres conditions**

En cas de changement important à la portée des services fournis en vertu du présent contrat, la SCHL peut demander des modifications aux protections d'assurance minimales stipulées ci-dessus en suivant les procédures de changement de niveau de service.

Toutes les polices d'assurance que l'entrepreneur doit maintenir conformément au paragraphe 4.8 doivent être de première ligne en ce qui concerne le présent contrat et les assurances valables et recouvrables maintenues par la SCHL ne sont que complémentaires aux assurances de l'entrepreneur et ne sont pas contributives.

Tous les certificats d'assurance doivent mentionner que les assureurs donneront à la SCHL un avis écrit d'au moins trente (30) jours avant l'annulation de toute assurance prévue au paragraphe 4.8. De plus, l'entrepreneur doit donner un avis écrit à la SCHL dès qu'il apprend qu'un assureur décrit au paragraphe 4.8 a l'intention d'annuler une assurance prévue au paragraphe 4.8 ou d'y apporter une modification importante. Un certificat d'assurance conforme aux exigences énoncées ci-dessus doit être remis à la SCHL au moment de la signature de la présente entente et à chacun de ses renouvellements.

Sans limiter d'aucune façon la liberté de la SCHL de consentir ou non à une demande de sous-traitance, l'entrepreneur convient qu'il doit obliger contractuellement tout sous-traitant ou cocontractant indépendant retenu dans le cadre du présent contrat à maintenir des assurances

contre les risques et couvrant les montants raisonnables qu'une personne prudente maintiendrait dans des circonstances commerciales similaires à celles du sous-traitant ou du cocontractant indépendant en tenant compte du degré de participation de celui-ci à la fourniture des services.

Il incombe exclusivement à l'entrepreneur de déterminer s'il lui faut souscrire quelque autre police d'assurance, outre celles qui sont prévues aux présentes, pour sa propre protection ou l'exécution de ses obligations en vertu du présent contrat. L'entrepreneur doit obtenir et maintenir toute autre assurance supplémentaire requise à ses propres frais.

#### **4.9 Confidentialité et non-divulgence des renseignements de la SCHL**

En vertu du présent paragraphe, « renseignements de la SCHL » s'entend de tous renseignements concernant les affaires de la SCHL, ses intervenants, entrepreneurs, employés, dirigeants ou mandataires qui ont été obtenus, consultés, recueillis ou utilisés par l'entrepreneur, y compris des renseignements personnels de toute nature, sans égard à la façon dont ils ont été obtenus. Les renseignements de la SCHL comprennent notamment les données en format électronique de tous genres et les renseignements reçus directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers.

Il est entendu et convenu que l'entrepreneur traitera tous les renseignements de la SCHL comme étant strictement exclusifs, confidentiels et de nature délicate, sauf indication contraire par écrit de la SCHL. Les renseignements sur les employés recueillis dans le cadre de la prestation des services seront considérés comme étant de nature hautement délicate et traités avec le plus grand soin. L'entrepreneur doit restreindre l'accès aux renseignements de la SCHL aux personnes qui ont besoin de connaître ces renseignements pour fournir les services. L'entrepreneur adoptera des mesures matérielles et technologiques pour empêcher la divulgation des renseignements de la SCHL. À la demande de la SCHL, l'entrepreneur fournit pour toute personne engagée dans la prestation des services, y compris ses mandants et ses employés, un serment de discrétion selon la formule prescrite par la SCHL.

En outre, l'entrepreneur reconnaît et comprend que les renseignements de la SCHL sont assujettis aux lois fédérales sur la protection des renseignements personnels et sur l'accès à l'information, et que la SCHL considère que les renseignements de la SCHL relèvent de sa garde et de son contrôle en tout temps. L'entrepreneur convient de prendre toutes les mesures nécessaires pour veiller à ce que la SCHL s'acquitte de ses obligations en vertu de la loi.

L'entrepreneur doit veiller à ce que les renseignements de la SCHL demeurent au Canada et soient conservés séparément de tous autres renseignements, dans une base de données ou dans un dépôt de données indépendant physiquement des autres bases et dépôts de données. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, l'entrepreneur doit veiller à ne pas publier, partager, ni divulguer autrement les renseignements de la SCHL à quiconque, y compris les filiales, les succursales, les partenaires de l'entrepreneur ou des tiers, sans le consentement écrit préalable de la SCHL.

Lorsque les renseignements de la SCHL doivent être divulgués en vertu d'une exigence de la loi ou pour se conformer à un subpoena ou à un mandat légalement émis par un tribunal, une

personne ou un organisme d'une administration compétente, l'entrepreneur doit aviser la SCHL dans les plus brefs délais après avoir pris connaissance de la possible divulgation des renseignements de la SCHL afin que la SCHL puisse tenter d'obtenir une ordonnance de non-divulgation ou prendre d'autres mesures correctives appropriées. L'entrepreneur doit collaborer avec la SCHL et fournir tout renseignement ou toute aide requis par la SCHL afin de lui permettre de prendre les mesures nécessaires pour éviter ou limiter la divulgation.

L'entrepreneur retourne à la SCHL ou détruit tout renseignement de la SCHL, sans le reproduire, qui lui a été fourni pour l'exécution du travail prévu aux présentes, dans les trente (30) jours suivant la fin de la durée du contrat. En ce qui concerne les documents qui ne sont pas retournés à la SCHL, l'entrepreneur fournit une preuve rapportée par serment de la destruction des documents.

#### **4.10 Force majeure**

Si l'entrepreneur ne peut s'acquitter de ses obligations en vertu du présent contrat en raison d'une force majeure ou d'un acte de Dieu (événement ou effet que l'on ne peut pas raisonnablement prévoir ou contrôler), l'entrepreneur doit en aviser la SCHL par écrit dès qu'il est raisonnablement possible de le faire dans les circonstances. L'avis écrit doit être transmis par courrier recommandé et doit décrire les événements qui constituent une force majeure ou un acte de Dieu. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, les événements qui suivent constituent des cas de force majeure : les guerres, les troubles publics importants, toutes entraves causées par des ordonnances ou des interdictions émises par les autorités publiques, les cas de force majeure, les actes d'ennemis publics, les grèves, les lock-out et autres conflits de travail, les émeutes, les inondations, les ouragans, les incendies, les explosions et toutes autres catastrophes naturelles indépendantes de la volonté de l'entrepreneur.

L'entrepreneur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour se remettre à s'acquitter de ses obligations. Si ce n'est pas possible, la SCHL peut résilier le contrat ou, dans la mesure qu'elle juge nécessaire, retenir les services d'autres entrepreneurs compétents sans aucune obligation envers l'entrepreneur et, notamment, sans devoir l'indemniser.

#### **4.11 Lois applicables au contrat**

Le présent contrat et tout contrat ultérieur doivent être interprétés conformément aux lois de la province de l'Ontario et du Canada et sont régis par celles-ci.

#### **4.12 Respect des lois**

L'entrepreneur doit donner tous les avis et obtenir tous les permis nécessaires à la prestation des services. L'entrepreneur doit respecter toutes les lois applicables à l'exécution du contrat.

#### **4.13 Non-renonciation à la conformité**

Le fait pour la SCHL de ne pas insister sur la stricte conformité avec une ou plusieurs des modalités du présent contrat à un moment donné ne signifie pas que la SCHL renonce à son droit

d'exiger la conformité avec ces modalités à une date ultérieure. S'il y a violation d'une disposition du présent contrat par l'une ou l'autre partie, il ne faut pas juger qu'il y a eu renonciation à cette disposition à moins que l'autre partie ait signifié cette renonciation par écrit et qu'elle l'ait signée. La renonciation écrite, par l'une ou l'autre partie, à insister sur la conformité avec toute disposition dans le présent contrat qui a été violée par l'autre partie ne doit pas être considérée comme une renonciation à la conformité à cette disposition lors de toute violation ultérieure de cette disposition ou de toute autre disposition du présent contrat.

#### **4.14 Dissociabilité**

Si l'une des dispositions du contrat est déclarée invalide, illégale ou inapplicable par une autorité compétente, pour quelque motif que ce soit, les autres dispositions du contrat et de ses annexes demeurent en vigueur dans la mesure où elles expriment la volonté des parties. Si l'intention d'une partie ne peut être préservée, le présent contrat doit être renégocié ou résilié par les parties.

#### 4.15 Absence de limitations

Aucun recours particulier énoncé dans le présent contrat ne doit être interprété comme restreignant les droits et recours dont peut disposer la SCHL en application du présent contrat ou autrement en droit.

#### 4.16 Cession du contrat

L'entrepreneur ne peut céder le contrat, en entier ou en partie, sans le consentement préalable écrit de la SCHL. Toute cession effectuée sans un tel consentement préalable écrit est nulle et non avenue.

### **Article 5 - Administration du contrat**

#### 5.1 Représentant autorisé de la SCHL

Le représentant autorisé de la SCHL décrit au paragraphe 5.2 avisera l'entrepreneur par écrit des noms des représentants de la SCHL qui ont le pouvoir, selon les besoins, d'émettre une directive, d'attribuer des travaux et d'approuver les paiements relatifs aux services rendus en vertu du présent contrat. Aucune directive ni approbation ne prendra effet à moins d'émaner du représentant autorisé ou d'un représentant de la SCHL autorisé par écrit par l'administrateur du contrat.

#### 5.2 Transmission des avis

Toutes les directives, toutes les factures, tous les avis, ainsi que toutes les demandes de paiement, d'approbation et de consentement, relativement au contrat sont transmis par télécopieur, par courrier électronique ou par la poste aux représentants autorisés des parties indiqués ci-dessous. Toute cette correspondance de l'entrepreneur doit mentionner le **numéro de dossier SCHL XXXXXXXX**. L'avis prendra effet le jour suivant la transmission par télécopieur ou courrier électronique, et cinq (5) jours suivant l'envoi postal par les services postaux réguliers.

**SCHL;**

**Société canadienne d'hypothèques et de logement  
700, chemin de Montréal  
Ottawa (Ontario) K1A 0P7**

**Téléphone :  
Télécopieur :  
Courrier électronique :**

**Entrepreneur;**

**Téléphone :  
Télécopieur :**

---

**Courrier électronique :****Article 6 - Documents****6.1 Documents**

Le contrat est formé du présent contrat ainsi que de tous les avis écrits de changements transmis par la SCHL aux termes du présent contrat et les autres spécifications et documents dont les parties conviennent par écrit. Ces documents écrits représentent la totalité des conventions intervenues entre les parties à l'égard de l'objet du contrat.

*EN FOI DE QUOI les parties, représentées par leur signataire dûment autorisé, ont signé la présente convention.*

**L'ENTREPRENEUR****LA SOCIÉTÉ CANADIENNE  
D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sébastien Gignac

\_\_\_\_\_

Avocat et secrétaire général

**J'ai le pouvoir d'engager l'entreprise      J'ai le pouvoir d'engager la SCHL.**

**APPENDICE A**

**CADRE DE RÉFÉRENCE**

**Énoncé des travaux tel que décrit à la section 3**

**APPENDICE B**

**BARÈME DES TAUX DE L'ENTREPRENEUR**

**À remplir à l'étape des négociations.**

**APPENDICE C**

**MODALITÉS DE PAIEMENT**

**À remplir à l'étape des négociations.**