



DEMANDE DE PROPOSITIONS

VISANT

LES SERVICES D'AGENCES NATIONALES DE RECOUVREMENT

Date d'émission : le 16 juin 2014

Date de clôture : à 14 h, HAE, le
18 juillet 2014

N° de la DDP :
201401766

Bureau d'origine :

Centre national de recouvrement

Renseignements : Monika Morrison
Conseillère en approvisionnement
Téléphone : 613-740-5421
Télécopieur : 613-748-2079
Courriel : mmorriso@cmhc-schl.gc.ca

Classification de sécurité : PROTÉGÉ

This document is also available in English upon request

TABLE DES MATIÈRES

1	SECTION 1 - RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	1
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
1.5	CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS	2
1.6	EXIGENCES OBLIGATOIRES.....	2
1.7	RÉTROACTION DU PROPOSANT	2
1.8	DÉCLARATION EN MATIÈRE D'IMPÔT	3
2	SECTION 2 - DIRECTIVES RELATIVES AU PROCESSUS DE SOUMISSION.....	4
2.1	APERÇU DE LA SECTION 2	4
2.2	ATTESTATION DE SOUMISSION OBLIGATOIRE.....	4
2.3	DIRECTIVES DE LIVRAISON ET DATE DE CLÔTURE	4
2.4	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	5
2.5	COMMUNICATION	6
2.6	PERSONNE-RESSOURCE DU PROPOSANT	6
2.7	PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA PROPOSITION OBLIGATOIRE.....	6
2.8	MODIFICATIONS DE LA PROPOSITION	6
2.9	PROPOSITIONS MULTIPLES	6
2.10	AUTRE SOLUTION ACCEPTABLE.....	6
2.11	RESPONSABILITÉ EN CAS D'ERREUR	7
2.12	VÉRIFICATION DE LA PROPOSITION.....	7
2.13	PROPRIÉTÉ DE LA PROPOSITION	7
2.14	RENSEIGNEMENTS EXCLUSIFS	7
2.15	MENTION DE LA SCHL	7
2.16	DÉCLARATION RELATIVE AUX GRATIFICATIONS.....	8
2.17	CONFLIT D'INTÉRÊTS	8
2.18	DÉCLARATION RELATIVE À LA COLLUSION DANS LES SOUMISSIONS.....	8
2.19	PROPOSITION D'UNE COENTREPRISE.....	9
2.20	DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	9
2.21	INTERDICTION DE DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS DE LA SCHL	9
3	SECTION 3 - ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	11
3.1	APERÇU DE LA SECTION 3	11
3.2	EXIGENCES OBLIGATOIRES.....	11
3.3	DESCRIPTION DU TRAVAIL	11
4	SECTION 4 - EXIGENCES RELATIVES À LA PROPOSITION.....	21
4.1	APERÇU DE LA SECTION 4	21
4.2	EXIGENCES OBLIGATOIRES RELATIVES À LA PROPOSITION	21
4.3	LETTRE DE PRÉSENTATION.....	21
4.4	TABLE DES MATIÈRES	22
4.5	RÉSUMÉ	22
4.6	COMPÉTENCES DU PROPOSANT OBLIGATOIRE.....	22
4.7	RÉPONSE À L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX OBLIGATOIRE.....	23
4.8	PLAN DE GESTION DU PROJET	23
4.9	RENSEIGNEMENTS FINANCIERS OBLIGATOIRE.....	24
4.9.1	Vérification de la solvabilité.....	24
4.9.2	Capacité financière.....	24

4.10	DEVIS ESTIMATIF OBLIGATOIRE	24
5	SECTION 5 - ÉVALUATION ET SÉLECTION.....	26
5.1	APERÇU DE LA SECTION 5	26
5.2	RESTRICTION DES DOMMAGES	26
5.3	TABLEAU D'ÉVALUATION	26
5.4	MÉTHODE D'ÉVALUATION	26
5.5	SÉLECTION DU PROPOSANT	27
6	SECTION 6 - CONTRAT TYPE.....	28
6.1	APERÇU DE LA SECTION 6	28
6.2	MODALITÉS OBLIGATOIRES.....	28
6.3	CONTRAT TYPE	28
	SECTION 7 - ANNEXES.....	37
	ANNEXE A	37
7.1	ATTESTATION DE SOUMISSION	37
	ANNEXE B	38
7.2	TABLEAU D'ÉVALUATION	38
	ANNEXE C	39
7.3	LISTE DE VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ AUX EXIGENCES OBLIGATOIRES	39

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 des contrats avec au maximum trois (3) fournisseurs de services (ci-après les « agences de recouvrement », les « agences » ou les « proposants ») qui seront chargés de recouvrer les sommes dues à la SCHL conformément aux objectifs, aux lignes directrices et aux attentes de la Société. Le contrat sera d'une durée initiale de deux (2) ans, et pourra être prorogé à la discrétion de la SCHL pour deux (2) périodes additionnelles de un an après l'échéance du premier contrat, pour une durée cumulative n'excédant pas quatre (4) ans. Il est prévu que la valeur de ce contrat se situera entre 1,3 et 1,5 million de dollars par année.

Le présent document vise à définir le cadre dans lequel la SCHL entend gérer ses relations avec les agences de recouvrement afin de solliciter des propositions auprès des agences qui sont le plus aptes à constituer des partenaires d'affaires efficaces et efficaces.

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, ministre du Multiculturalisme et ministre responsable de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, l'honorable Jason Kenney.

La SCHL compte approximativement mille neuf cents (1 900) employés répartis entre son Bureau national à Ottawa et ses centres d'affaires, lesquels couvrent cinq (5) 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 ou des proposants, et énoncer les modalités qui s'appliqueront au

proposant ou aux proposant choisis pour la prestation des 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.

1.5 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 proposant choisis.

Date	Activités
16 juin 2014	Demande de propositions émise
11 juillet 2014	Date limite pour les demandes de renseignements
18 juillet 2014	Date de clôture
Septembre 2014	Évaluation et sélection des proposant
31 octobre 2014	Mise au point du contrat avec les proposant retenus
1 ^{er} novembre 2014	Avis de sélection des proposant
Au plus tard le 30 décembre 2014	Entretien final, sur demande, avec les proposant non retenus

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. Le terme « obligatoire » signifie que la conformité doit être clairement établie à la seule discrétion de la SCHL.

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 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 Rétroaction du proposant

La SCHL cherche à améliorer constamment ses documents d'appel de propositions et ses méthodes. La SCHL apprécie les commentaires des proposant 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° 201000428**.

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.

1.8 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, « Fournisseur - Formulaire de dépôt direct et de renseignements pour fins de l'impôt », 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 proposants. Si un proposant n'inclut pas d'Attestation de soumission, le proposant recevra un avis de la SCHL et aura quarante-huit (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 de la proposition. La SCHL n'assume ni n'accepte cette responsabilité. L'heure de **réception** officielle de la proposition est celle que les serveurs de la SCHL enregistrent, et non l'heure à laquelle le proposant l'a envoyée.*

*** Veuillez noter que les transmissions à EBID ne doivent pas dépasser 10 MO. On recommande au proposant de répartir la transmission de son offre en plusieurs fichiers de plus petite taille.**

On recommande au proposant, dès qu'il a envoyé sa proposition par EBID, d'en aviser par courriel la personne-ressource désignée au paragraphe 2.4, Demandes de renseignements, et d'indiquer dans le courriel le nom et l'adresse de courriel de l'entreprise, ainsi que la date et l'heure d'envoi de la proposition.

Pour chaque proposition reçue, un accusé de réception automatisé est immédiatement transmis à l'adresse de courrier électronique de l'expéditeur. On recommande fortement au proposant n'ayant pas reçu d'accusé de réception dans les trente (30) minutes suivant l'expédition de la proposition de communiquer avec la personne-ressource désignée au paragraphe 2.4.

*** Veuillez noter que les transmissions électroniques ne sont pas nécessairement instantanées et qu'il peut s'écouler beaucoup de temps avant la réception. Le proposant doit prévoir suffisamment de temps pour la réception de sa proposition.**

Adresse d'expédition

La proposition et la documentation à l'appui doivent être expédiées par voie électronique à l'adresse de courriel suivante :

EBID@cmhc-schl.gc.ca

La ligne de mention objet doit préciser ce qui suit : [DDP n° 201401766](#).

Mode d'expédition

Les propositions doivent être transmises par EBID : PROPOSITION N° 201401766. Les propositions transmises par télécopieur ou par courriel ne sont pas acceptées.

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, HAE (heure locale d'Ottawa), le 18 juillet 2014.

Toute proposition en retard est automatiquement rejetée, et l'expéditeur en est avisé par courriel.

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 :

Monika Morrison, conseillère en approvisionnement

Télécopieur : 613-740-5421

Courriel : mmorriso@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. 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.

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 sous format PDF, 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.

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 DDP est fourni à chaque proposant auquel la SCHL a émis cette DDP sous format PDF, 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 jusqu'à la signature d'un contrat avec le proposant.

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 ne sont fournis qu'à titre indicatif au proposant. 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 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 les initiales 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) Le proposant, ses mandants, employés et mandataires doivent éviter tout conflit d'intérêts pendant la durée du présent processus de DDP et de tout contrat conclu à l'issue de la présente DDP. 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) Le proposant ne doit fournir à aucun tiers des services qui, dans les circonstances, pourraient raisonnablement donner lieu à un conflit d'intérêts, notamment, un conflit entre les responsabilités du proposant envers ce tiers et ses responsabilités envers la SCHL.
- c) 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 cesser immédiatement toute négociation avec le proposant ou de résilier immédiatement tout contrat conclu à l'issue de la présente DDP. Toutes les parties du travail exécutées en vertu du contrat à la date de la résiliation doivent être transmises à la SCHL. La SCHL verse au proposant un montant qui, de l'avis de la SCHL, constitue un paiement raisonnable pour l'exécution partielle des obligations du proposant en application du contrat. Une fois ce montant versé, la SCHL n'a plus aucune obligation de quelque nature que ce soit envers le proposant.
- d) 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* (2006) 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 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.

2.20 Droits de propriété intellectuelle

La SCHL est le propriétaire unique de tous les documents, rapports et autres travaux produits en application de la présente DDP et de tout contrat qui lui est consécutif. L'entrepreneur déclare et garantit à la SCHL qu'il est, et demeurera, la seule personne à posséder des droits moraux sur le matériel qu'il crée et fournit en application de l'accord, 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.

2.21 Interdiction de divulgation des renseignements de la SCHL

En vertu du présent paragraphe, « renseignements de la SCHL » s'entend de tous renseignements gérés, obtenus, recueillis, utilisés, divulgués, conservés, reçus, créés ou éliminés pour les besoins de l'exécution du contrat, 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 au proposant 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.

Le proposant 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 et qu'ils doivent demeurer au Canada, sauf autorisation contraire de la SCHL.

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, le proposant 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, le proposant convient de faire, de concert avec la SCHL, tout ce qui est possible pour empêcher l'accès à l'information de la SCHL, ce qui comprend, sans s'y limiter, prendre des mesures appropriées en droit afin d'empêcher la divulgation, fournir des renseignements et toute autre forme d'aide requise pour que la SCHL prenne des mesures appropriées en droit afin d'empêcher la divulgation et veiller à ce que la divulgation se limite strictement aux renseignements faisant l'objet d'une exigence licite.

En cas de divulgation non autorisée des renseignements de la SCHL, le proposant devra en informer immédiatement la SCHL dès qu'il en prend connaissance et coopérer avec elle afin d'en atténuer les effets.

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

La SCHL souhaite conclure un contrat avec au maximum trois (3) agences de recouvrement, dont le mandat sera de recouvrer, en collaboration avec le Centre national de recouvrement de la SCHL, les sommes dues à la SCHL conformément aux objectifs, aux lignes directrices et aux attentes de la Société. Le Centre national de recouvrement, situé à Ottawa (Ontario), est responsable de l'administration des comptes en défaut, notamment de l'attribution de leur dossier à une agence de recouvrement. Le Centre administre les contrats d'agence nationale de recouvrement qui seront octroyés à l'issue de la présente DDP.

3.3.1 Portefeuille de travail

Le portefeuille, formé d'approximativement 30 000 comptes, est composé de jugements relatifs aux activités d'assurance prêt hypothécaire, et approximativement soixante-dix pour cent (70 %) des comptes ont plus d'un débiteur. Chaque agence se verra initialement confier approximativement 50 000 000 \$ au début du contrat; par la suite, le volume qui lui sera confié chaque mois sera déterminé par son rendement, suivant les dispositions du sous-paragraphe 3.3.6. Il convient de noter que la SCHL ne fournit ces chiffres qu'à titre d'information. La SCHL n'offre aucune garantie quant à la quantité de travail qui découlera de tout contrat conclu à l'issue de la présente DDP.

3.3.2 Automatisation et innovations électroniques

L'utilisation du système de recouvrement des comptes en souffrance (Delinquency Recovery System - DRS) fourni par TECHCOM est obligatoire, y compris la capacité de faire des copies-image. Tous les rapports électroniques seront établis à l'aide du DRS. Le rendement de l'agence de recouvrement sera mesuré au moyen des rapports du DRS. Le proposant doit prouver qu'il est déjà une organisation membre du réseau TECHCOM ou qu'il peut le devenir d'ici la conclusion

de tout contrat issu de la présente DDP et qu'il peut satisfaire aux exigences en matière d'équipements informatiques et techniques pour utiliser le DRS, comme il est décrit à l'alinéa 4.6 g), Compétences obligatoires du proposant. Pendant la période du contrat, la SCHL continuera de faire des recherches et pourra demander l'avis de l'agence sur l'évaluation de diverses méthodes d'analyse de portefeuille et sur d'autres outils de recouvrement.

Frais d'accès non récurrents et récurrents

Les équipements informatiques, les logiciels et les lignes de communication de l'agence de recouvrement doivent avoir la capacité d'établir une connexion de bout en bout avec TECHCOM dans un délai inférieur à six (6) secondes quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) du temps pour la réception en ligne des opérations des comptes. Cela signifie que l'infrastructure technique de l'agence de recouvrement doit satisfaire à des critères de performance. La SCHL demandera des vérifications périodiques manuelles ou automatisées afin de veiller à ce que les temps de réponse soient maintenus et qu'ils ne subissent pas d'incidences négatives.

L'agence de recouvrement doit faire preuve de diligence dans la protection des données de la SCHL et de toute connexion réseau avec la SCHL et ses partenaires d'affaires. L'agence de recouvrement convient qu'elle connaît bien la législation fédérale sur la protection de la vie privée et toute autre loi sur la protection des renseignements personnels applicable. La SCHL mènera une « vérification de sécurité » au besoin; cependant, le respect de la loi est une responsabilité échéant en dernier ressort à l'agence de recouvrement.

L'agence de recouvrement nécessitera un accès primaire au réseau du dernier kilomètre fourni et géré par TECHCOM et un accès secondaire ou de redondance distinct au réseau du dernier kilomètre géré par le réseau privé point à point hors Internet de TECHCOM.

Si l'agence de recouvrement est déjà une organisation membre du réseau privé de TECHCOM, une évaluation de l'accès existant sera nécessaire afin de garantir qu'il peut prendre en charge les utilisateurs supplémentaires de l'agence de recouvrement chargés des stocks de la SCHL qui leur seront confiés. Si l'accès au réseau existant de l'agence de recouvrement a la capacité de prendre en charge les agents de recouvrement supplémentaires requis pour desservir la SCHL, l'agence de recouvrement ne percevra pas de frais mensuels de réseau supplémentaires ou majorés. Cependant, si l'accès doit être ajusté, des frais d'installation non récurrents ainsi qu'une majoration des frais mensuels d'accès au réseau de l'agence de recouvrement peuvent s'appliquer.

Si l'agence de recouvrement n'est pas une organisation membre du réseau privé de TECHCOM, un accès primaire et secondaire ou de redondance au réseau du dernier kilomètre devra être installé par TECHCOM. Les frais d'accès primaire et secondaire ou de redondance au réseau du dernier kilomètre dépendent a) de l'emplacement de l'organisation par rapport au central du fournisseur de télécommunications, b) du nombre d'utilisateurs simultanés de l'agence de recouvrement, c) du type de technologie utilisé afin de fournir l'accès et d) des frais non récurrents d'installation des télécommunications. TECHCOM prend en charge un large éventail d'options d'accès, qui sont choisies en fonction de la capacité requise.

N.B. Au-delà des services à contrat ponctuels, les seuls frais imputés aux organisations membres (comme les agences) par TECHCOM sont les frais d'accès mensuels.

La SCHL ne remboursera aucune somme devant être défrayée pour l'installation ou la mise à jour d'un élément lié à TECHCOM.

Importation et exportation de fichiers au moyen du DRS de TECHCOM à des fins de composition

Les proposants retenus devront collaborer avec TECHCOM afin que cette dernière établisse une méthode simple et pratique d'extraction de données. Celle-ci soutiendra les proposants retenus lorsqu'ils effectueront des recherches et lorsqu'ils utiliseront des outils ou des processus externes à l'environnement du DRS. Les résultats de ces processus externes peuvent être facilement importés dans le DRS et utilisés à des fins de planification des comptes ou d'information.

Bien que les activités quotidiennes doivent être réalisées au moyen du DRS, cela n'empêche pas l'agence de recouvrement d'utiliser ses propres moyens de recherche et d'autres outils provenant de divers processus d'extraction de données. Cependant, la section des notes dans le DRS doit être mise à jour pour indiquer que ces recherches ont été effectuées

Exigences techniques pour se connecter au DRS

Navigateur : TECHCOM fournit des détails de configuration pour Internet Explorer.

La SCHL est inscrite au Programme de compensation de dettes par remboursement de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Ce programme permet à la SCHL de recouvrer des sommes à même les transferts du gouvernement fédéral aux débiteurs de la Société. Le programme offre aussi une méthode efficace pour dépister les débiteurs. La SCHL paie le coût de ce programme et partage avec les agences de recouvrement les renseignements obtenus de l'ARC. En retour, les agences de recouvrement doivent appuyer le programme le plus possible, mais de façon raisonnable selon les circonstances.

3.3.3 Commissions et rémunération

Sauf disposition contraire des présentes, la SCHL convient de verser à l'agence de recouvrement une commission de base à un taux n'excédant pas 20 % de toutes les sommes recouvrées par l'agence auprès des débiteurs, conformément à la DDP et à tout contrat conclu en conséquence. Une prime sera offerte aux agences de recouvrement selon leur rendement. Consultez le paragraphe 3.3.7

3.3.4 Comportement à l'endroit des débiteurs

L'agence de recouvrement s'engage à déployer tous les efforts possibles, avec persistance et diligence, pour recouvrer les comptes qui lui sont attribués, et à employer les moyens, les méthodes et les procédures licites qu'elle juge, à sa discrétion et selon son expérience, les plus aptes au recouvrement desdits comptes.

L'agence de recouvrement agira en tout temps avec professionnalisme, dans le respect des lois et de manière éthique. L'agence de recouvrement convient de suivre les lignes directrices suivantes dans ses activités de recouvrement des comptes qui lui sont attribués par la SCHL.

- (i) L'agence fera preuve de fermeté et agira de manière raisonnable dans ses démarches auprès des débiteurs, et ne commettra aucune action susceptible d'entacher la réputation de la SCHL.
- (ii) L'agence fera en tout temps preuve de diplomatie et de courtoisie envers les débiteurs, et déploiera tous les efforts nécessaires pour entretenir et favoriser une attitude positive à l'égard de la SCHL. Toutes les activités de recouvrement doivent viser le débiteur lui-même et non des tiers, à moins qu'une autorisation écrite à cet égard n'ait été accordée par le débiteur.
- (iii) L'agence entreprendra toute action de recouvrement de manière professionnelle et courtoise, conformément à la législation de la province ou du territoire régissant les activités de recouvrement ou les activités s'y rapportant, comme les communications par courriel ou par téléphone avec des personnes habitant la province ou le territoire en question.
- (iv) L'agence répondra avec courtoisie à toute demande d'un débiteur relativement à la vérification d'une question irrésolue dans son dossier.
- (v) L'agence ne fera pas d'appels téléphoniques à frais virés aux débiteurs pour recouvrer des comptes. Elle prendra en charge les coûts de tous les interurbains effectués pour recouvrer un compte.
- (vi) L'agence ne fera pas de menaces mensongères de poursuite ou d'action en justice et interdira à ses employés de se faire passer pour un avocat, un procureur, un employé de la SCHL, un policier ou une autre personne ayant autorité. Dans toute sa correspondance et dans tous ses contacts téléphoniques, elle s'identifiera auprès des débiteurs comme une agence de recouvrement agissant au nom de la SCHL.
- (vii) L'agence ne menacera pas de communiquer ni ne communiquera avec un employeur, la police, des voisins ou d'autres personnes, sauf à des fins de recherche, de signification de documents ou de vérification de l'emploi.
- (viii) L'agence n'affirmera pas faussement qu'un compte a été confié à un avocat ou est sur le point de l'être. Les agents de recouvrement ne se présenteront pas comme des employés d'un « service juridique ».
- (ix) L'agence n'emploiera pas de lettres trompeuses pour entrer en contact avec un débiteur. Pour toute sa correspondance avec les débiteurs, elle n'utilisera que du papier à lettres portant sa raison sociale, et ladite correspondance mentionnera que l'agence de recouvrement agit au nom de la SCHL et indiquera le solde impayé.

(x) Toute correspondance sous forme de formulaires utilisée par l'agence de recouvrement doit être examinée et approuvée par la SCHL avant d'être employée pour le recouvrement des comptes.

(xi) Dans toute tentative de recherche du débiteur, les demandes de renseignements auprès des parents ou des amis du débiteur doivent être effectuées de manière professionnelle. L'agent de recouvrement ou de recherche ne doit pas discuter des motifs de sa demande de renseignements. Les activités de recherche sont menées dans le but d'obtenir des renseignements sur l'emploi ou sur les avoirs ou un numéro de téléphone.

L'agence de recouvrement devra également collaborer avec la SCHL si celle-ci reçoit des plaintes ou des demandes relativement à l'agence et elle fournira à la SCHL tous les renseignements et documents nécessaires à cette fin.

3.3.5 Attribution des comptes

Les agences se feront concurrence afin d'obtenir des affectations. Après une période initiale, le rendement des agences sera mesuré et les comptes leur seront affectés proportionnellement, en fonction de l'évaluation par la SCHL du rendement de chacune.

La SCHL peut attribuer les comptes selon sa politique de distribution par part de marché décrite au sous-paragraphe 3.3.6. La SCHL peut, à sa discrétion, mettre en suspens les comptes d'une région géographique donnée si elle estime que le rendement de l'agence de recouvrement est inadéquat ou pour quelque autre motif que ce soit.

Tous les comptes sont considérés comme une première attribution en vertu du contrat, qu'ils aient été attribués ou non à une autre agence de recouvrement auparavant. L'agence de recouvrement entreprendra les activités de recouvrement dès réception des comptes ou dans les plus brefs délais autorisés par la législation provinciale, le cas échéant. Cela comprend la commande du dossier de crédit du débiteur dans les cinq (5) jours ouvrables suivant une nouvelle attribution.

La présente section ne doit pas être interprétée comme une garantie de la SCHL de la proportion du travail qui sera attribuée ou de la quantité de travail qui sera offerte aux agences de recouvrement retenues.

3.3.6 Critères de rendement et de rémunération

Distribution et mesure

Toutes les agences reçoivent une part égale des comptes pendant la période initiale, c'est-à-dire pendant les trois (3) premiers mois de la durée du contrat. Par la suite, la répartition se fonde sur l'évaluation par la SCHL du rendement des agences qui se feront concurrence pour obtenir une part des nouveaux comptes à attribuer.

Des comptes seront attribués chaque mois. La SCHL déterminera le montant des attributions mensuelles à distribuer en se fondant sur le volume de cas de défaut qu'elle aura traité. En 2013, les attributions mensuelles se sont élevées à douze millions de dollars (12 000 000 \$) en moyenne.

Le rendement sera évalué à l'aide des sommes recouvrées dans les trois (3) derniers mois. L'agence qui aura recouvré la somme la plus élevée obtiendra la plus grande part de marché. Un exemple de répartition en fonction des sommes recouvrées entre trois (3) agences se trouve ci-dessous.

- L'agence arrivant au premier rang des recouvrements dans les trois (3) derniers mois obtient 50 % de la part de marché des attributions.
- L'agence arrivant au deuxième rang obtient 30 % de la part de marché.
- L'agence arrivant au dernier rang obtient 20 % de la part de marché.

Si moins de trois agences sont sélectionnées, la répartition sera ajustée en conséquence.

La SCHL ne s'attend pas à recevoir de plaintes à l'encontre de l'agence de recouvrement; cependant, bien que la formule de répartition des parts du marché énoncée ci-dessus n'en tienne pas compte, la qualité du service sera surveillée de près et tous les problèmes de service seront pris au sérieux et évalués au cas par cas. Si les problèmes de service ne sont pas résolus rapidement et à la satisfaction de la SCHL, l'attribution de dossiers à l'agence pourrait être interrompue de manière temporaire ou permanente.

La SCHL se réserve le droit de modifier les parts de marché attribuées aux agences de recouvrement qui font l'objet de plaintes légitimes provenant de débiteurs ou en fonction de toute autre question liée aux services fournis par lesdites agences.

3.3.7 Primes

La prime a pour but de stimuler les recouvrements. Les agences doivent fournir tous les ans une prévision des cibles mensuelles. La SCHL examine ces prévisions et les utilise pour établir des cibles dont elle convient avec les agences. Si une agence dépasse sa cible mensuelle, elle recevra une commission majorée de 1 % sur les montants recouverts au cours du mois. (Nonobstant ce qui précède, la SCHL se réserve le droit de modifier en tout temps la structure des primes pour assurer le traitement équitable de toutes les agences et veiller à ce que la prime serve aux fins qu'elle vise.)

Les proposants retenus doivent être prêts à soumettre une prévision des taux nets de liquidation par compte et par portefeuille pour la première année suivant l'entrée en vigueur du contrat.

3.3.8 Règlements

L'agence de recouvrement devra obtenir le remboursement complet de la dette de chaque compte ou établir un calendrier de remboursement pour chaque compte. Elle devra tout mettre en œuvre pour obtenir un règlement maximal dans les plus brefs délais. Lorsqu'elle évalue un

remboursement ou un règlement, l'agence de recouvrement doit tenir compte du montant dû ainsi que des avoirs et des entrées de fonds du débiteur, et veiller à l'établissement d'un règlement raisonnable à la lumière de son évaluation.

L'agence de recouvrement est autorisée (conformément au contrat conclu à l'issue de la DDP) à conclure, sans l'approbation préalable de la SCHL, des « règlements de compromis » (accepter, en guise de remboursement intégral, une somme d'argent totalisant un montant inférieur à la dette totale) correspondant à 80 % ou plus pour tous les comptes dont les soldes impayés ne dépassent pas cent mille dollars (100 000 \$) ou à 100 % du solde du capital. Tous les dossiers de règlement de compromis doivent être étayés au moyen de déclarations solennelles remplies, versées au dossier et dotés d'un code approprié à des fins de suivi. Toute autre forme d'arrangement doit être préalablement approuvée par écrit par la SCHL, ou la SCHL doit inscrire son approbation dans la section des notes du DRS.

L'agence de recouvrement peut reporter une action de recouvrement d'un compte pour une période de trois (3) à six (6) mois en raison de son évaluation diligente des circonstances. Les dossiers doivent être étayés de manière à indiquer la justification de la décision. Les comptes inactifs n'ayant pas été étayés adéquatement peuvent être retirés à l'agence de recouvrement sans préavis.

3.3.9 Comptes irrécouvrables

L'agence de recouvrement documentera clairement et complètement les raisons pour lesquelles un compte a été jugé irrécouvrable et informera la SCHL des mesures à prendre et de leur justification. Si un dossier est clos parce que le débiteur n'est pas en mesure d'effectuer des paiements, le débiteur devra en fournir la preuve et sera informé de toute aide disponible, comme des services-conseils de crédit ou un report du recouvrement jusqu'à ce que sa situation financière s'améliore suffisamment pour qu'il s'acquitte de sa dette. L'agence de recouvrement ne suggérera pas aux débiteurs la faillite comme solution.

L'approbation préalable de la SCHL est obligatoire pour reporter le recouvrement d'un compte pour une période de plus de six (6) mois. L'agence de recouvrement doit reprendre les procédures de recouvrement normales dès que possible. Si le débiteur trouve un emploi, l'agence lui enverra une lettre lui demandant de faire des paiements. Elle rappellera au débiteur que les intérêts continueront de courir sur le capital impayé dans tous les cas, comme indiqué dans la correspondance antérieure.

3.3.10 Faillite / services-conseils en crédit / proposition de consommateur

L'agence de recouvrement convient d'informer immédiatement la SCHL et de fermer le compte de tout débiteur qui lui est attribué si celui-ci déclare faillite, dépose une proposition de consommateur ou se met sous le régime d'un service-conseil en crédit, d'un paiement méthodique des dettes ou d'un dépôt volontaire. L'agence de recouvrement convient d'informer la SCHL de la fermeture de tout compte pour ces motifs avec documentation à l'appui. Les comptes fermés pour cause de faillite ne seront pas déduits des attributions brutes.

3.3.11 Affectation des paiements

Tous les paiements du débiteur perçus par l'agence de recouvrement seront affectés au solde impayé du capital et aux intérêts courus dans le compte du débiteur et seront déposés séparément au nom de la SCHL dans un compte **en fiducie** portant intérêt, le tout conformément à la législation applicable. Tous les paiements non certifiés seront gardés dans le compte en fiducie pendant dix (10) jours ouvrables afin d'éviter la réception de chèques sans provision. L'agence de recouvrement convient de renoncer à toute réclamation auprès de la SCHL en raison d'un chèque d'un débiteur se révélant sans provision après paiement à la SCHL.

Dans les comptes de jugements relatifs aux activités d'assurance prêt hypothécaire, l'intérêt calculé est simple et à un taux fixe de 5 %, sauf dans les provinces de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de Terre-Neuve, où ce taux est fixé tous les ans par la province. Tous les ans, la SCHL communique aux agences de recouvrement le taux d'intérêt dès que celui-ci est fixé. Tous les paiements sont d'abord affectés au capital puis aux intérêts. Les paiements seront affectés au compte d'où ils proviennent.

L'agence de recouvrement convient de remettre chaque semaine à la SCHL les sommes perçues, accompagnées d'un relevé, comme indiqué ci-dessous, moins sa commission.

Toutes les sommes recouvrées par l'agence de recouvrement seront versées au Centre national de recouvrement du Bureau national de la SCHL avant la fermeture des bureaux le premier jour ouvrable de chaque semaine, à l'exception des périodes d'arrêt des comptes de fin de mois, dont l'agence sera avisée chaque mois par la SCHL. Tous les versements sont nets. L'agence de recouvrement déduira le taux de commission convenu des recouvrements bruts. Le relevé faisant état du dépôt hebdomadaire des paiements doit être transmis à la SCHL avec le versement. Le relevé comprendra le numéro de compte, le montant versé et d'autres renseignements pouvant être demandés par la SCHL. Le total indiqué sur le rapport correspondra au montant versé pendant la période. Tous les versements doivent être faits à l'ordre de la « Société canadienne d'hypothèques et de logement ».

L'utilisation du transfert électronique de fonds est obligatoire pour traiter les remises de fonds et de données justificatives entre l'agence de recouvrement et la SCHL.

La SCHL convient d'informer l'agence de recouvrement, s'il est raisonnable de le faire, de tout paiement versé directement à la SCHL pour un compte attribué à l'agence de recouvrement, dans les cas où la SCHL n'a pas pris ce compte en charge. Deux fois par mois, la SCHL versera à l'agence de recouvrement toutes les commissions qui lui reviennent relativement à de tels paiements directs. La SCHL se réserve le droit de réclamer à l'agence de recouvrement le montant de la commission versée si un tel paiement direct est retourné.

Les sommes reçues directement par la SCHL au moyen du « Programme de compensation de dette par remboursement » de l'ARC et les dividendes de faillite sont exclues du calcul de la commission par l'agence de recouvrement.

3.3.12 Procédures de clôture

Sur avis de la SCHL, tout dossier peut être retiré de l'agence de recouvrement par l'intermédiaire du DRS. Toutes les notes de l'agence de recouvrement demeurent dans le DRS sans frais pour la SCHL.

La SCHL se réserve le droit de réclamer la fermeture de tout compte attribué à l'agence de recouvrement, aux frais de l'agence, sans avoir à lui expliquer les motifs de la fermeture. Si un compte est fermé, l'agence de recouvrement transmettra à la SCHL toutes les informations antérieurement recueillies et cessera immédiatement toute activité de recouvrement visant le compte; tout pouvoir d'agir au nom de la SCHL accordé à l'agence en vertu du présent contrat est immédiatement révoqué pour les comptes fermés. Si l'agence de recouvrement reçoit une demande d'information à propos du compte fermé, elle avisera le demandeur qu'elle ne représente plus la SCHL pour ledit compte.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, les comptes inactifs peuvent être retirés à la discrétion de la SCHL. Les comptes fermés par l'agence de recouvrement peuvent être attribués à une autre agence en tant que première attribution par la SCHL ou peuvent être régis autrement par la SCHL.

L'agence de recouvrement est tenue d'aviser la SCHL si aucun paiement n'est fait par un débiteur ou en son nom au cours des douze (12) derniers mois dans un compte qui lui est attribué depuis vingt-quatre (24) mois. Dans un tel cas, l'agence de recouvrement remettra à la SCHL tous les documents au dossier de ce compte, y compris les détails de toute procédure en instance ou de toute action introduite pendant qu'elle était en possession du compte. L'agence de recouvrement renoncera alors à tout droit sur le compte retourné et n'entreprendra aucune autre action à l'égard du compte, à moins qu'une telle action soit explicitement demandée ou approuvée par la SCHL.

3.3.13 Tenue des comptes

L'agence de recouvrement enregistrera toutes les activités de recouvrement d'un compte dans la section des notes du DRS d'une manière que la SCHL estime acceptable.

La SCHL convient d'informer régulièrement l'agence de recouvrement de toute l'information financière et non financière qu'elle reçoit relativement aux comptes qui lui ont été attribués. L'agence de recouvrement transpose toute cette information afin de l'utiliser dans son système d'information et met à jour tous ses dossiers.

Les dossiers de la SCHL ne doivent pas être amalgamés dans le système de recouvrement avec des comptes d'autres sociétés.

Seuls les comptes de la SCHL appartenant à un même débiteur peuvent être amalgamés (comptes multiples d'un même débiteur).

Dans les cas où l'on établit qu'un débiteur a d'autres propriétés enregistrées à son nom, il importe de transmettre cette information rapidement au Centre national de recouvrement de la SCHL.

3.3.14 Actions en justice et frais juridiques

Afin de tenter d'atteindre des résultats sans intenter d'actions en justice (ce qui est considéré comme le dernier recours), les agences doivent faire preuve de détermination dans le recouvrement des comptes. Cependant, lorsque tout a été mis en œuvre sans aucun succès, les agences peuvent présenter à la SCHL des recommandations sur les actions en justice appropriées, comme la saisie des traitements et l'exécution de jugements réciproques, de privilèges sur les biens immobiliers et de ventes forcées.

L'agence de recouvrement ne peut entamer de procédures judiciaires relativement aux comptes de la SCHL. Tout travail juridique doit être entamé et géré par la SCHL. Les recommandations des agences de recouvrement visant à entamer des procédures judiciaires doivent être approuvées par la SCHL, à sa seule discrétion; le travail juridique sera attribué par la SCHL à des avocats externes. Le terme « procédures judiciaires » comprend toute procédure requise pour recouvrer une dette après qu'un jugement ait été rendu (y compris notamment les litiges et les actions en justice).

Si un compte est confié à un avocat ou à un procureur par la SCHL, la SCHL devra informer l'agence de recouvrement, qui devra immédiatement informer le débiteur que le compte a été envoyé à un procureur à des fins de recouvrement avec instruction d'intenter une action en justice au nom de la SCHL et l'informer du solde dû à la SCHL.

L'agence de recouvrement n'est pas autorisée à ordonner à un avocat ou à un procureur d'entamer une forme quelconque de litige ou d'action en justice au nom de la SCHL. L'agence de recouvrement doit informer la SCHL par écrit de tout litige ou action en justice officielle intentée par un débiteur à l'encontre de la SCHL ou de l'agence de recouvrement; la SCHL se réserve le droit de prendre en charge une telle action en justice.

3.3.15 Responsabilité en cas d'erreur

L'agence de recouvrement est responsable de toute erreur faisant en sorte que le débiteur n'est pas tenu de payer, en totalité ou en partie, la dette due à la SCHL. Sans limiter la généralité de ce qui précède, l'agence de recouvrement est responsable du capital non recouvré et des frais d'intérêt si un débiteur est erronément informé par l'agence de recouvrement d'un solde impayé, qu'il paye un tel solde erroné, et que, en conséquence de l'erreur de l'agence de recouvrement, la totalité ou une partie du capital et des intérêts dus par le débiteur deviennent irrécouvrables.

Ce nonobstant, si un montant incorrect est attribué pour recouvrement par la SCHL et que l'agence de recouvrement recouvre ce montant incorrect, l'agence ne sera pas tenue responsable de l'erreur.

4 SECTION 4 - EXIGENCES RELATIVES À LA PROPOSITION

4.1 Aperçu de la section 4

La proposition doit être organisée et soumise par EBID conformément aux directives de la présente section. La proposition doit être présentée en fonction des éléments suivants.

N°	Élément
4.2	Exigences obligatoires relatives à la proposition
4.3	Lettre de présentation
4.4	Table des matières
4.5	Résumé
4.6	Compétences du proposant
4.7	Réponse à l'Énoncé des travaux
4.8	Plan de gestion du projet
4.9	Renseignements financiers
4.10	Devis estimatif

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 des documents superflus qui ne montrent pas comment il compte répondre aux exigences.

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 entête 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 Compétences du proposant

Obligatoire

La proposition doit comprendre les renseignements suivants à propos des compétences du proposant :

- a) Description de l'entreprise, âge, structure organisationnelle, nombre d'employés à temps plein et service de spécialité.
- b) Références : liste de tous les contrats d'importance et de portée semblable que le proposant réalise, ou a réalisés, au cours des vingt-quatre (24) derniers mois, y compris pour chacun le nom et l'adresse de l'entreprise, le nom et le numéro de téléphone de la personne-ressource. La SCHL peut communiquer avec l'une ou plusieurs des personnes-ressources afin d'obtenir des renseignements sur la qualité du travail exécuté par le proposant.
- c) Information au sujet de l'emplacement du ou des bureaux : Si le proposant obtient le contrat, quel bureau offrira les services de soutien? Combien d'employés se trouvent à ce bureau et quelle est l'expérience particulière de chacun par rapport au travail proposé?
- d) Portée nationale et internationale : étant donné que certains débiteurs peuvent avoir quitté le pays, les agences doivent être en mesure de recouvrer des comptes à l'étranger là où la loi l'y autorise.
- e) L'agence doit détenir un permis d'exploitation dans chacune des provinces canadiennes, au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut. Une copie de chaque permis valide doit être jointe à la proposition.
- f) Les proposant doivent être des agences de recouvrement autorisées à intervenir à ce titre au Canada, en vertu de la loi applicable, depuis au moins trois (3) ans. Dans les cas où une participation dans une agence a été acquise par une société étrangère, une de ses filiales ou toute autre entité apparentée au cours des trois (3) dernières années, les détails de l'acquisition et un organigramme de la société indiquant les liens de propriété doivent être joints à la proposition.
- g) Avant l'entrée en vigueur du contrat, le proposant doit satisfaire aux exigences en matière d'équipements informatiques et techniques pour utiliser le DRS, comme il est décrit au paragraphe 3.3.2.

4.6.1 Bilinguisme

L'agence de recouvrement fournira ses services dans les deux langues officielles (anglais et français), ce qui comprendra un réceptionniste, un agent de recouvrement et un agent de recherche pouvant travailler dans chacune des langues officielles. Les communications doivent se faire dans les deux langues officielles jusqu'à ce que le débiteur indique la langue qu'il préfère.

4.7 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.

4.8 Plan de gestion du projet

Le proposant doit décrire le plan de travail qu'il entend utiliser pour le portefeuille de la SCHL. Le plan de travail doit tenir compte de l'âge et de l'ampleur de la dette due à la SCHL et décrire en détail les étapes que suivront les employés chargés de la recherche, du recouvrement, de l'assurance de la qualité et de la gestion.

- a) Démarche de gestion du projet. Le proposant doit décrire sa démarche de gestion du projet et la structure organisationnelle de gestion du projet, ce qui comprend les niveaux de responsabilité et les liens hiérarchiques.
- b) Contrôle de la qualité. Le proposant doit décrire sa démarche de contrôle de la qualité, notamment :
 - les détails des méthodes employées pour assurer la qualité du travail;
 - les mécanismes de réaction en cas d'erreurs, d'omissions, de retards, etc.
- c) Contrôles visant le personnel relativement au processus d'évaluation, à la fréquence des évaluations, à la formation des employés et au roulement du personnel du proposant. Procédures applicables aux plaintes et calendrier du cycle de dotation en personnel.
- d) Contrôles financiers visant l'administration du fonds en fiducie, les contrôles financiers internes et les contrôles du traitement des paiements de l'agence.
- e) Contrôles des attributions visant la gestion des portefeuilles, l'évaluation des règlements et le suivi des activités.
- f) Contrôles de service visant la gestion du service aux débiteurs, la gestion du service aux clients, les heures d'ouverture et la philosophie de résolution des plaintes et des différends.
- g) Moyens de recherche, capacité interne de recherche et taux de réussite de la recherche de comptes. Nombre de comptes par agent de recherche et par agent de recouvrement affectés aux comptes de la SCHL. Nombre d'agents de recherche et d'agents de recouvrement affectés à temps plein par rapport au nombre d'agents affectés à temps partiel.
- h) Cycle d'appel et rappel des comptes de la SCHL. Gestion du processus de recouvrement pour garantir un recouvrement optimal.
- i) Contrôles établis pour prévenir la divulgation non autorisée de renseignements confidentiels, y compris les mesures appliquées pour assurer le respect de la législation sur la protection de la vie privée et atténuer les risques de divulgation.

4.9 Renseignements financiers

Obligatoire

4.9.1 Vérification de la solvabilité

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

4.9.2 Capacité financière

La SCHL se réserve le droit d'effectuer une évaluation de la capacité financière du ou des proposants retenus. Si le proposant est choisi en tant que proposant retenu à l'issue du processus d'évaluation de la DDP, la SCHL peut demander les renseignements financiers nécessaires à la confirmation de la capacité financière du proposant, lequel doit donc fournir à la SCHL l'information suivante, selon le cas, dans les soixante-douze (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 proposant 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 proposant doit fournir les états financiers détaillés signés et vérifiés de sa société pour les trois (3) dernières années. Le proposant doit accepter de divulguer toute autre information financière que la SCHL peut lui demander ultérieurement. Le rapport du vérificateur (auditeur) doit être signé par un dirigeant compétent du cabinet de vérificateurs (auditeurs). Des états financiers complets regroupent tous les documents suivants :

1. le rapport du vérificateur (auditeur);
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 (un audit) de sa solvabilité.

4.10 Devis estimatif

Obligatoire

Le proposant doit fournir le coût de la solution qu'il propose. Veuillez inclure les hypothèses appuyant le calcul du coût proposé. Le proposant doit proposer un taux de commission de base n'excédant pas 20 %.

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 proposant et est payée par la SCHL.

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 proposant 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 de modifier les exigences énoncées selon les besoins et 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 proposant 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 proposant. Par conséquent, 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, de ne pas 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 en l'absence d'un contrat.

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 dans 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. Les propositions seront évaluées séparément pour chaque portefeuille.

Chaque proposition conforme fait l'objet d'une évaluation selon la méthodologie de la « note la plus élevée ». Le(s) proposant(s) obtenant la note la plus élevée et dont la note de passage globale est d'au moins 7 sur 10 sera/seront envisagé(s) comme proposant(s) retenu(s).

5.5 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 satisfaisant avec une ou plusieurs parties.

Sans modifier l'intention ou le contenu de la présente demande de propositions ou de la proposition du proposant retenu, 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 poursuit le processus avec ce dernier et ainsi de suite.

Tous les proposants 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 renferme un contrat type. 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 d'ajouter ou de modifier des modalités 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.

6.2 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.

6.3 Contrat type

Le contrat type ci-joint constitue le paragraphe 6.3 de la présente DDP.

CONTRAT TYPE

Dossier n° 201401766

LE PRÉSENT CONTRAT est conclu ce _____^e jour du mois de _____ 2_____

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

une société constituée en vertu des lois du Canada
ayant son siège social dans la province de

(ci-après appelée « l'agence de recouvrement »)

ATTENDU QUE l'agence de recouvrement détient un permis d'exploitation dans chacune des provinces canadiennes, au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut pour mener les activités d'une agence de recouvrement conformément aux lois provinciales et territoriales, et a la capacité de recouvrer des comptes à l'étranger.

ET ATTENDU QUE la SCHL a des créances exigibles (ci-après désignées les « comptes ») qu'elle entend confier à l'agence de recouvrement pour qu'elle les recouvre en son nom.

ET ATTENDU QUE la SCHL entend céder à l'agence de recouvrement et à d'autres agences de recouvrement désignées (ci-après appelées les « agences retenues ») des comptes à des fins de recouvrement.

IL EST ATTESTÉ PAR LES PRÉSENTES que les parties contractantes, en contrepartie des ententes et des engagements réciproques contenus aux présentes et de toute autre contrepartie à titre onéreux, dont la réception et la suffisance sont ici reconnues, conviennent de ce qui suit :

1 Le travail

La description des services devant être fournis par l'agence de recouvrement figurant à la section 3 de la DDP – Énoncé des travaux est jointe au présent contrat et en fait partie intégrante. La DDP est jointe au contrat à l'annexe A.

1.1 Durée du contrat

Le contrat sera d'une durée initiale de deux (2) ans, prendra effet le 1^{er} janvier 2015 et pourra être prorogé à la discrétion de la SCHL pour un maximum de deux (2) périodes additionnelles de un (1) an après l'échéance de la durée initiale, pour une durée cumulative n'excédant pas quatre (4) ans.

1.2 Échéance ou résiliation du contrat

La SCHL peut résilier en tout temps le présent contrat pour quelque raison que ce soit et sans dommages-intérêts contractuels, moyennant un avis écrit de trente (30) jours.

En cas de résiliation du contrat en vertu de la présente disposition ou de retrait de tout compte attribué à l'agence de recouvrement, celle-ci doit, sur demande de la SCHL, retourner tous les documents relatifs au compte et tous les détails des procédures en instance ou de toute action entreprise pendant qu'elle était en possession du compte. Si la SCHL résilie le contrat en raison de la violation des modalités du présent contrat par l'agence de recouvrement, aucune commission ni aucuns frais ne seront dus à l'agence de recouvrement lors de la résiliation, à l'exception des commissions futures liées à des chèques postdatés détenus.

1.3 Comportement des agences et de leurs employés

Il est convenu que toutes les activités de recouvrement des comptes de la SCHL sont exécutées par l'agence de recouvrement au nom de la SCHL. L'agence de recouvrement ne doit pas employer le nom de la SCHL ni laisser entendre qu'elle agit au nom de la SCHL dans ses autres activités de recouvrement. En outre, tout autre usage du nom de la SCHL pendant la durée du contrat ou après son échéance qui, directement ou indirectement, associe le nom de l'agence de recouvrement au nom de la SCHL est strictement interdit. Si l'agence de recouvrement reçoit des demandes concernant un compte qui ne lui est pas attribué par la SCHL, l'agence informe immédiatement le demandeur qu'elle ne représente pas la SCHL pour ledit compte.

L'agence de recouvrement, ses employés et ses mandataires ne peuvent utiliser, divulguer, copier, supprimer, révéler ni publier des données, des informations, des rapports, ou d'autres documents de quelque nature que ce soit ni des extraits ou des résumés de ceux-ci qui ont été divulgués, révélés ou transmis à l'agence de recouvrement, à ses employés ou à ses mandataires ou auxquels ils auraient accès, pour quelque motif que ce soit, à l'exception de ceux relatifs ou consécutifs à l'exécution des obligations imposées à l'agence de recouvrement par le présent contrat.

1.4 Cession du contrat

Obligatoire

L'agence de recouvrement ne peut céder, transférer ni confier en sous-traitance aucun de ses droits et obligations en vertu du présent contrat sans l'approbation écrite préalable de la SCHL. Toute cession effectuée sans un tel consentement est nulle et non avenue.

1.5 Dispositions d'indemnisation

L'agence de recouvrement accepte d'indemniser la SCHL et ses agents pour tout dommage, perte, coût, dépense, réclamation, demande, action, poursuite ou action en justice de quelque nature que ce soit qui naît ou qui découle de l'exécution du présent contrat, pourvu qu'aucune négligence de la part de la SCHL, de ses agents ou de ses employés n'en soit la cause, et que l'action, la poursuite ou l'instance soit intentée au nom de la SCHL ou au nom de l'agence de recouvrement.

1.6 Agence indépendante

L'agence de recouvrement est sélectionnée en tant qu'entrepreneur indépendant fournissant des services à la SCHL et n'est pas engagée à titre d'employé ou de mandataire de la SCHL, à moins d'indication expresse à cet effet dans le présent contrat. L'agence de recouvrement convient d'en aviser ses employés, dirigeants et mandataires dans la mesure applicable. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, l'agence de recouvrement conserve entièrement le contrôle et la responsabilité de ses employés et mandataires. L'agence de recouvrement prépare et traite directement la paye de ses employés et retient ou paie les impôts à l'emploi et les retenues salariales qui sont requis pour ses employés. Tous les employés doivent en tout temps et pour toutes les fins travailler exclusivement pour l'agence de recouvrement.

1.7 Respect des lois

L'agence de recouvrement doit donner tous les avis et obtenir tous les permis requis pour exécuter les travaux. Elle doit respecter toutes les lois applicables aux travaux ou à l'exécution du contrat.

1.8 Confidentialité

Obligatoire

Propositions : Les propositions sont traitées comme des documents strictement confidentiels. 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*. Les renseignements soumis par le proposant ou par des tiers ne sont protégés que si les dossiers sont entièrement ou partiellement exonérés de l'obligation de divulgation prévue par la Loi.

Contrats : L'Entrepreneur convient de garantir la confidentialité des dossiers et des renseignements qu'il obtient pour le compte de la SCHL, conformément aux lois fédérales et provinciales en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

1. L'agence de recouvrement, ses employés et ses mandataires conviennent de traiter de façon confidentielle, pendant et après l'exécution des travaux, tous les renseignements touchant aux affaires de la SCHL dont ils auront pris connaissance en leur qualité d'agence de recouvrement aux termes du présent contrat.

2. À la demande de la SCHL, l'agence de recouvrement fournit pour toute personne engagée dans l'exécution des travaux un serment de discrétion selon la formule prescrite par la SCHL.

3. L'agence de recouvrement retourne à la SCHL ou détruit, sans le reproduire, tout document qui lui a été fourni pour l'exécution des travaux prévus aux présentes dans les six (6) mois qui suivent l'expiration du contrat. En ce qui concerne les documents qui ne sont pas retournés à la SCHL, l'agence de recouvrement fournit une preuve rapportée par serment de la destruction des documents.

1.9 Actes criminels

L'agence de recouvrement doit demander à la SCHL des instructions si elle découvre le moindre indice, après attribution d'un compte, qu'un acte criminel ou tout autre acte illégal ou inhabituel est associé à un paiement versé au solde d'un compte.

1.10 États financiers annuels

L'agence de recouvrement doit remettre à la SCHL, chaque année, dans les trois (3) mois suivant la fin de son exercice, des états financiers audités par un auditeur indépendant de la nature décrite au sous-paragraphe 4.9.2 de la DDP.

1.11 Opinion de l'auditeur – Contrôles financiers et de gestion

Les états financiers de l'agence de recouvrement doivent être accompagnés d'un rapport de l'auditeur dans lequel il formule son opinion sur la pertinence des contrôles financiers et de gestion ainsi que sur l'efficacité opérationnelle se rapportant aux comptes de la SCHL, y compris les contrôles visant l'enregistrement de données dans le système de recouvrement des comptes en souffrance. L'audit doit être effectué conformément aux normes canadiennes sur les missions de certification se rapportant à l'établissement de rapports sur les contrôles d'une société de services établies dans le Manuel de CPA Canada – Certification.

1.12 Audits de la SCHL

La SCHL ou son auditeur attitré peuvent, de temps à autre, à leurs frais, sans préavis et durant les heures normales de bureau, se présenter dans le lieu d'affaires de l'agence de recouvrement pour inspecter les lieux, auditer les pratiques de travail et les paiements des clients ou toute autre opération financière, au besoin, de même que pour examiner et auditer les registres et dossiers de l'agence de recouvrement. L'agence de recouvrement convient de coopérer en fournissant toutes les informations demandées et en donnant libre accès à tous les documents portant sur les comptes de la SCHL. Cette disposition sur l'audit survit au terme du présent contrat.

1.13 Avis

Tous les avis aux parties contractantes exigés ou autorisés par le présent contrat doivent être donnés par écrit et envoyés par service de messagerie commerciale adressés comme suit :

À la SCHL : *Directeur, Centre national de recouvrement
Société canadienne d'hypothèques et de logement
Centre national de recouvrement
A2-316
700, chemin de Montréal
Ottawa (Ontario) K1A 0P7*

À l'agence de recouvrement :

Les avis sont réputés reçus le jour suivant la date de livraison de l'avis par le service de messagerie commerciale.

Les parties peuvent changer d'adresse de notification de temps à autre au moyen d'un avis livré de la manière prescrite aux présentes.

Les adresses indiquées dans le présent contrat seront réputées être les adresses valides de réception des avis des parties contractantes, à moins qu'un avis de changement d'adresse n'ait été envoyé de la manière prescrite aux présentes.

1.14 Invalidation d'une partie du contrat

Si une disposition du présent contrat est jugée invalide par un tribunal ou toute autre autorité judiciaire, une telle invalidité n'invalide ni n'annule les autres dispositions du contrat.

Le présent contrat doit être interprété conformément aux lois de la province de l'Ontario et du Canada applicables, et les parties s'assujettissent par les présentes à la compétence des tribunaux de l'Ontario.

Les engagements, conditions, conventions et dispositions contenus aux présentes lient les ayants cause et cessionnaires autorisés des parties et s'appliquent à leur profit.

1.15 Portée du contrat

Le contrat et tous les documents y afférents énumérés au sous-paragraphe 1.21, y compris notamment la demande de propositions de la SCHL et la proposition remise par l'agence de recouvrement et jointe en tant qu'annexe A au présent contrat, représentent la totalité des conventions intervenues entre les parties à l'égard de l'objet du contrat. En cas de divergence entre les dispositions du présent contrat et celles de la demande de propositions, les dispositions du présent contrat ont préséance.

À la signature du présent contrat, l'agence de recouvrement fournira à la SCHL une version électronique des documents suivants :

- un (1) exemplaire du manuel de l'entreprise sur la politique et les procédures de recouvrement;
- un (1) exemplaire de chaque lettre type employée dans les procédures de recouvrement.

1.16 Paiement

Les paiements à l'agence de recouvrement seront versés conformément aux modalités décrites au paragraphe 3.3 (Description du travail) de la DDP. Une commission de ___ % sera versée à l'agence de recouvrement pour chaque recouvrement.

1.17 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 fournisseurs les renseignements requis (notamment le numéro d'assurance sociale ou le numéro d'entreprise de l'agence de recouvrement) pour préparer le feuillet T1204 supplémentaire. Le proposant retenu doit remplir et signer la formule CMHC/SCHL 3085, « Fournisseur - Formulaire de dépôt direct et de renseignements pour fins de l'impôt », avant de signer le contrat.

1.18 Conflit d'intérêts

Obligatoire

- a) L'agence de recouvrement, ses mandants, employés et mandataires doivent éviter tout conflit d'intérêts pendant la durée du présent accord. 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) L'agence de recouvrement ne doit fournir à aucun tiers des services qui, dans les circonstances, pourraient raisonnablement donner lieu à un conflit d'intérêts, notamment, un conflit entre les responsabilités de l'agence de recouvrement envers ce tiers et ses responsabilités envers la SCHL.
- c) 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 l'accord. Toutes les parties du travail exécutées à la date de la résiliation doivent être transmises à la SCHL. La SCHL verse à l'entrepreneur un montant qui, de l'avis de la SCHL, constitue un paiement raisonnable pour l'exécution partielle des obligations de l'entrepreneur en application de l'accord. Une fois ce montant versé, la SCHL n'a plus aucune obligation de quelque nature que ce soit envers l'entrepreneur.
- d) 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* (2006) pour pouvoir tirer un avantage direct de tout contrat octroyé à l'issue de la présente DDP.

1.19 Assurance

L'assurance suivante est obligatoire.

a) Assurance de responsabilité civile des entreprises – L’agence de recouvrement doit obtenir et maintenir une assurance de responsabilité civile des entreprises d’au moins deux millions de dollars (2 000 000 \$) 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;
- préjudice corporel (y compris la souffrance morale, les dommages psychologiques, le choc, la maladie, les poursuites malveillantes, l’humiliation, la violation du droit d’occupation privée, l’entrée ou l’éviction injustifiée, la diffamation, la calomnie ou la violation du droit à la vie privée);
- responsabilité contractuelle globale;
- responsabilité de l’entrepreneur, y compris les activités des entrepreneurs indépendants (si le certificat confirmant l’assurance responsabilité civile n’a pas été fourni de la façon précisée dans la DDP);
- ajout de la SCHL comme assuré additionnel;
- avis de résiliation de trente (30) jours au consultant, Gestion des risques, 700, chemin de Montréal, Ottawa (Ontario) K1A 0P7.

b) Assurance détournement et vol – L’agence de recouvrement doit obtenir et maintenir une assurance détournement et vol de deux cent mille dollars (200 000 \$) nommant la SCHL comme bénéficiaire additionnel relativement aux services rendus dans le cadre du contrat conclu avec une agence nationale de recouvrement. Cette assurance doit prévoir un avis de résiliation écrit de trente (30) jours au consultant, Gestion des risques, 700, chemin de Montréal, Ottawa (Ontario) K1A 0P7, et comporter une période de prolongation et de déclaration d’une année postérieure à la date d’expiration de l’assurance.

c) Assurance responsabilité civile professionnelle d’au moins un million de dollars (1 000 000 \$). L’assurance responsabilité civile professionnelle doit prévoir un avis de résiliation de trente (30) jours au consultant, Gestion des risques, 700, chemin de Montréal, Ottawa (Ontario) K1A 0P7.

L’agence de recouvrement doit produire un certificat d’assurance confirmant les protections susmentionnées cinq (5) jours avant la date d’entrée en vigueur du contrat.

1.20 Pouvoirs de l’agence de recouvrement

L’agence de recouvrement agit à titre de mandataire de la SCHL dans l’unique but de recouvrer les dettes des comptes qui lui sont attribués en vertu du contrat. L’agence de recouvrement convient qu’elle n’a pas le pouvoir de donner des garanties au nom de la SCHL, quelles qu’elles soient, implicitement ou explicitement, qu’elle n’est d’aucune façon le représentant légal ou le mandataire de la SCHL autrement que dans la mesure nécessaire pour s’acquitter des obligations que lui impose le présent contrat et qu’elle 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.

1.21 Documents formant le contrat

1.21 Les documents suivants font partie intégrante du contrat :

- a) le présent contrat, signé _____;
- b) la demande de propositions de la SCHL portant la date du _____;
- c) la proposition soumise par l'entrepreneur et portant la date du _____;
- d) tous les avis écrits de changements transmis par la SCHL en vertu du présent contrat et les autres spécifications et documents dont les parties conviennent par écrit.

1.22 Les documents constituant le contrat sont complémentaires, et toute disposition de l'un d'eux lie les parties comme si tous les documents comportaient la même disposition. Les documents constituant le contrat doivent être interprétés globalement, et c'est l'intention globale du contrat plutôt que l'interprétation d'un élément particulier du contrat qui est déterminante. En cas de divergence entre les documents constituant le contrat, la préséance est établie selon la séquence des documents énumérés plus haut.

EN FOI DE QUOI les parties, représentées par leur signataire dûment autorisé, ont signé le présent contrat :

L'AGENCE DE RECOUVREMENT

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

SECTION 7 - ANNEXES
ANNEXE A OBLIGATOIRE
7.1 Attestation de soumission

Par les présentes, _____ :

raison sociale de l'entreprise

- I. offre de fournir à la SCHL les services ou les produits décrits dans la présente proposition, au fur et à mesure des besoins et conformément à la demande de propositions;
- II. offre les conditions stipulées dans la présente proposition, y compris tout devis estimatif, pour une période de cent vingt (120) jours, conformément à la section 2 de la DDP;
- III. atteste que l'entreprise, au moment de la présentation de sa proposition, respecte toutes les lois fiscales administrées par tous les ministères des finances provinciaux, territoriaux et fédéral et, plus particulièrement, qu'elle a produit toutes les déclarations requises en vertu de toutes les lois fiscales provinciales et fédérales et acquitté toutes les taxes exigibles en vertu de ces lois ou pris et maintenu des mesures satisfaisantes en vue de les régler;
- IV. déclare et garantit qu'en soumettant sa proposition ou en exécutant le contrat, elle n'est engagée dans aucun conflit d'intérêts réel ou apparent;
- V. déclare et garantit qu'en soumettant la présente proposition, elle n'a bénéficié d'aucun avantage injuste, qu'il soit réel ou apparent, en obtenant des renseignements relatifs à la DDP qui n'ont pas été mis à la disposition des autres proposants;
- VI. atteste que la présente proposition a été préparée de façon indépendante et sans collusion;
- VII. atteste qu'aucune gratification ni aucun cadeau en espèces visant à obtenir un marché ou un traitement favorable en vertu de ce dernier n'a été offert à l'un ou l'autre des employés ou membres du Conseil d'administration de la SCHL ou à toute personne nommée par le gouverneur en conseil;
- VIII. autorise la SCHL à mener toute enquête qu'elle juge appropriée pour vérifier le contenu de la proposition;
- IX. atteste, à moins de l'indiquer explicitement dans la proposition, que tous les renseignements relatifs aux prix sont fondés sur une prestation de services qui, à tout le moins, respecte entièrement toutes les normes de service existantes telles qu'elles sont indiquées dans l'Énoncé des travaux;
- X. convient de se conformer à toutes les dispositions OBLIGATOIRES du contrat inclus dans la section 6 de la DDP, telles que stipulées;
- XI. s'il s'agit d'une entreprise individuelle ou d'une société de personnes, donne à la SCHL la permission d'entreprendre des vérifications de la solvabilité des particuliers énumérés ci-dessous (nom, signature, adresse du domicile de chacun);
- XII. accepte, advenant l'acceptation de la présente proposition, d'entamer les négociations visant l'établissement d'un contrat conformément à la DDP et, après la conclusion du contrat avec la SCHL, s'engage à fournir la gamme complète des services prévus dans le contrat;
- XIII. convient que toutes les réponses et le matériel connexe deviennent la propriété exclusive de la SCHL, que la SCHL ne les rendra pas et qu'elle ne remboursera pas au proposant les frais liés au travail, aux déplacements ou aux documents requis pour la préparation de la réponse à la présente DDP;
- XIV. accepte, si la SCHL le demande, de se soumettre et de soumettre toute personne relevant de sa responsabilité et devant exécuter le travail décrit dans la présente DDP à une vérification de la fiabilité.

Signé ce _____^e jour du mois de _____ 2014 à _____, Canada.

Les sociétés ne sont pas tenues d'apposer leur sceau social. Il faut la signature d'un témoin pour la signature de chaque propriétaire ou signataire autorisé.

Société/particulier

Signature du signataire autorisé

Nom et titre du signataire autorisé

Déclaration : J'ai le pouvoir d'engager l'entreprise.

ANNEXE B

7.2 Tableau d'évaluation

CRITÈRES D'ÉVALUATION	A	B	C	D
	PONDÉRATION 100 (Total)	POINTS 1 à 10	NOTE DE PASSAGE	NOTE A x B
Compétences du proposant (4.6) La proposition sera évaluée en fonction de la réponse au paragraphe 4.6 et de la description complète de l'entreprise, de l'emplacement des bureaux de l'entreprise, de la portée, de ses permis, du bilinguisme, des habiletés, compétences et expérience du personnel affecté au projet et des références fournies.	20			
Réponse à l'Énoncé des travaux (4.7) La proposition doit démontrer une compréhension manifeste des objectifs et des exigences du projet. Le proposant doit donner une réponse détaillée à chacun des éléments énumérés au paragraphe 3.0, indiquant de quelle façon il répond à chaque exigence.	40			
Plan de gestion du projet (4.8) <ul style="list-style-type: none"> • Plan de travail • Démarche de gestion du projet • Contrôle de la qualité • Contrôles du personnel, des finances, des affectations et des services • Capacités et outils de recherche • Cycle de travail • Renouvellements • Contrôle des divulgations 	30			
Devis estimatif (4.10)	10			
TOTAUX	100		700	

ANNEXE C

7.3 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"/>	Compétences du proposant	Paragraphe 4.6
<input type="checkbox"/>	Réponse à l'Énoncé des travaux	Paragraphe 4.7
<input type="checkbox"/>	Renseignements financiers	Paragraphe 4.9
<input type="checkbox"/>	Devis estimatif	Paragraphe 4.10
<input type="checkbox"/>	Contrat type	Section 6
<input type="checkbox"/>	7.1 Attestation de soumission	Section 7, Annexes, annexe A