

# Demande de propositions

VISANT LES

## *Services d'agences nationales de recouvrement*

*Date d'émission : 22 novembre 2017*

*Date de clôture : 22 décembre 2017*

*N° de la DDP :  
201702391*

*Bureau d'origine :  
Centre national de recouvrement*

*Renseignements : Camille Attia  
conseillère principale en approvisionnement*

*Téléphone : 613-748-5332*

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

*Classification de sécurité : PROTÉGÉ  
This document is also available in English upon request*

## Table des matières

<b>I</b>	<b>SECTION I – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....</b>	<b>1</b>
1.1	APERÇU DE LA SECTION I.....	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	BASE DE DONNÉES DES FOURNISSEURS.....	2
	CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS.....	2
1.6	EXIGENCES OBLIGATOIRES.....	2
1.7	LIGNE DE CONDUITE DE LA SCHL SUR LES APPROVISIONNEMENTS ET L'ENVIRONNEMENT.....	3
1.8	RÉTROACTION DU PROPOSANT.....	3
	DÉPÔT DIRECT ET DÉCLARATION EN MATIÈRE D'IMPÔT SUR LE REVENU.....	3
<b>2</b>	<b>SECTION 2 – DIRECTIVES RELATIVES AU PROCESSUS DE SOUMISSION.....</b>	<b>5</b>
2.1	APERÇU DE LA SECTION 2.....	5
2.2	ATTESTATION DE SOUMISSION OBLIGATOIRE.....	5
2.3	DIRECTIVES DE LIVRAISON ET DATE DE CLÔTURE (PAR EBID).....	5
2.4	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.....	6
2.5	COMMUNICATION.....	7
2.6	PERSONNE-RESSOURCE DU PROPOSANT.....	7
2.7	PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA PROPOSITION OBLIGATOIRE.....	7
2.8	MODIFICATION DES PROPOSITIONS.....	7
2.9	PROPOSITIONS MULTIPLES.....	8
2.10	AUTRE SOLUTION ACCEPTABLE.....	8
2.11	RESPONSABILITÉ EN CAS D'ERREUR.....	8
2.12	VÉRIFICATION DES PROPOSITIONS.....	8
2.13	PROPRIÉTÉ DE LA PROPOSITION.....	8
2.14	RENSEIGNEMENTS EXCLUSIFS.....	9
2.15	MENTION DE LA SCHL.....	9
2.16	DÉCLARATION RELATIVE AUX GRATIFICATIONS.....	9
2.17	CONFLIT D'INTÉRÊTS.....	10
2.18	DÉCLARATION RELATIVE À LA COLLUSION DANS LES SOUMISSIONS.....	10
2.19	VISA D'INTÉGRITÉ.....	10
2.20	PROPOSITION D'UNE COENTREPRISE.....	10
2.21	INTERDICTION DE DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS DE LA SCHL.....	11
<b>3</b>	<b>SECTION 3 – ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....</b>	<b>12</b>
3.1	APERÇU DE LA SECTION 3.....	12
3.2	EXIGENCES OBLIGATOIRES.....	12
3.3	ÉNONCÉ DES TRAVAUX.....	12
<b>4</b>	<b>SECTION 4 – EXIGENCES RELATIVES À LA PROPOSITION.....</b>	<b>24</b>
4.1	APERÇU DE LA SECTION 4.....	24
4.2	EXIGENCES OBLIGATOIRES RELATIVES À LA PROPOSITION.....	24
4.3	LETTRE DE PRÉSENTATION.....	24
4.4	RÉSUMÉ.....	25
4.5	COMPÉTENCES DU PROPOSANT OBLIGATOIRE.....	25
4.6	BILINGUISME.....	26
4.7	RÉPONSE À L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX OBLIGATOIRE.....	26
4.8	PLAN DE GESTION DU PROJET.....	26
4.9	RENSEIGNEMENTS FINANCIERS.....	27

4.10	AUTRES RENSEIGNEMENTS.....	28
4.11	DEVIS ESTIMATIF OBLIGATOIRE.....	28
<b>5</b>	<b>SECTION 5 – ÉVALUATION ET SÉLECTION .....</b>	<b>29</b>
5.1	APERÇU DE LA SECTION 5.....	29
5.2	RESTRICTION DES DOMMAGES.....	29
5.3	TABLEAU D'ÉVALUATION.....	29
5.4	MÉTHODE D'ÉVALUATION.....	29
5.5	ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ DES TECHNOLOGIES.....	30
5.6	ÉVALUATION FINANCIÈRE.....	31
5.7	SÉLECTION DU PROPOSANT.....	31
<b>6</b>	<b>SECTION 6 – CONTRAT TYPE.....</b>	<b>32</b>
6.1	APERÇU DE LA SECTION 6.....	32
6.2	CONTRAT TYPE.....	32
	<b>SECTION 7 – ANNEXES.....</b>	<b>49</b>
6.3	ATTESTATION DE SOUMISSION.....	49
6.4	TABLEAU D'ÉVALUATION.....	51
6.5	LISTE DE VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ AUX EXIGENCES OBLIGATOIRES.....	52

## I SECTION I – RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

### I.1 Aperçu de la section I

La présente section contient des renseignements généraux sur la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et la présente demande de propositions (DDP). Tous les termes définis dans le présent document ont le sens qui leur est attribué dans le document de DDP ou dans le contrat type, sauf dans certains cas, où l'on fait référence aux termes habituellement utilisés à la SCHL.

### I.2 Introduction et portée

La SCHL souhaite conclure des **contrats** avec au plus 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 un (1) an et pourrait être renouvelé pour deux (2) périodes subséquentes de un (1) an. La durée cumulative totale ne doit pas dépasser trois (3) ans.

En publiant la présente DDP et en acceptant des propositions, la SCHL assume l'obligation d'appliquer le processus de manière équitable et transparente. La SCHL n'est aucunement obligée de recourir à quelques services que ce soit ou de rémunérer le proposant pour des travaux effectués autres que ceux qui sont énoncés dans un contrat écrit conclu avec ce dernier.

### I.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 la Famille, des Enfants et du Développement social et ministre responsable de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, l'honorable Jean-Yves Duclos.

La SCHL compte approximativement 2 000 employés répartis entre son Bureau national à Ottawa et ses cinq centres d'affaires situés au Canada : en Atlantique, au Québec, en Ontario, en Colombie-Britannique, et dans les Prairies et les territoires.

### I.4 Objet de la demande de propositions

La SCHL recourt à la DDP pour décrire ses besoins, demander à des fournisseurs de proposer des solutions, décrire les critères qui serviront à évaluer les propositions et à choisir un proposant, et énoncer les modalités qui s'appliqueront au proposant choisi pour la prestation des services ou la livraison des biens. En soumettant leur proposition, les proposants conviennent d'être liés par les modalités de la présente DDP et par celles de leur proposition.

Dans le cadre du processus de DDP, on évalue les propositions et les proposants en fonction de leur capacité à répondre aux exigences énoncées tout en offrant à la SCHL le meilleur rapport qualité-prix relativement aux exigences.



## 1.5 Base de données des fournisseurs

La SCHL utilise la base de Données d'inscription des fournisseurs (DIF) de **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** comme liste officielle de fournisseurs.

Tous les proposants **doivent** être inscrits auprès de **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** avant de soumettre une proposition et doivent indiquer dans celle-ci leur numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA). Les fournisseurs peuvent s'inscrire sur le site (<https://achatsetventes.gc.ca/>) ou par téléphone au 1-800-811-1148.

## Calendrier des événements

Le calendrier suivant donne les principaux jalons du processus de DDP. Les dates sont des objectifs, que la SCHL peut, à sa seule discrétion, modifier. Elles ne peuvent être considérées comme des modalités ou des conditions en vertu desquelles la DDP sera menée.

Date	Activités
22 novembre 2017	Demande de propositions émise
22 décembre 2017	Date de clôture
décembre 2017 à janvier 2018	Évaluation et sélection du(des) proposant(s) retenu(s)
mars 2018	Mise au point du contrat avec le (les) proposant(s) retenu(s)
mars 2018	Avis de sélection du(des) proposant(s) choisi(s)

## 1.6 Exigences obligatoires

Dans la présente DDP, certaines exigences sont indiquées comme obligatoires. Le respect des exigences obligatoires sera évalué par la SCHL, à sa seule discrétion.

Une exigence obligatoire est définie comme :

- une norme minimale qu'une proposition doit respecter pour être admissible au processus d'évaluation;
- une exigence devant être respectée afin que le proposant se conforme intégralement aux exigences de la DDP;
- une clause qui doit être comprise dans tout contrat découlant de la DDP.

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, à sa discrétion raisonnable, élimine du processus d'évaluation toute proposition qu'elle juge non conforme à l'une ou l'autre des exigences obligatoires. Nonobstant ce qui

précède, la SCHL se réserve le droit de renoncer à certaines exigences obligatoires ou de les modifier au cours du processus de DDP si cela est nécessaire pour satisfaire l'intention de la SCHL sous-jacente à la publication de la présente DDP ou pour assurer qu'elle obtienne le meilleur rapport qualité-prix. Si la SCHL décide de renoncer à une exigence obligatoire, tous les proposant en seront avisés et auront la possibilité de revoir leur proposition, comme précisé au paragraphe 2.4.

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

La SCHL appuie en tous points le principe du développement durable. Dans le processus de DDP, elle accorde une importance à la fois au développement économique et à la préservation de l'environnement, souhaitant ainsi aider à garantir que les actions d'une génération n'empêcheront pas les générations futures de jouir de la même qualité de vie. À cette fin, la SCHL s'est engagée à incorporer à ses méthodes d'approvisionnement de saines pratiques visant à protéger l'environnement.

L'autorité contractante peut autoriser un prix d'au plus dix pour cent (10 %) plus élevé pour l'achat de produits ou de services plus écologiques. La méthode d'évaluation se trouvant à la section 5 décrit les préférences liées à la présente DDP en matière d'environnement.

## **1.8 Rétroaction du proposant**

La SCHL cherche à améliorer constamment ses documents d'appel d'offres et ses méthodes. La SCHL apprécie les commentaires des proposant visant ses DDP, qu'ils soient positifs ou négatifs. 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 qu'un contrat ait été signé ou que le processus de DDP ait pris fin.

S'ils le souhaitent, les proposant peuvent transmettre leurs 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° 201702391**.

Si un proposant repère dans la DDP une erreur de fond pouvant empêcher la conduite équitable et objective du processus ou empêcher la SCHL de recevoir la valeur optimale du processus, il doit la signaler le plus rapidement possible, conformément au processus indiqué au paragraphe 2.4.

## **Dépôt direct et déclaration en matière d'impôt sur le revenu**

Tous les paiements et transferts de fonds effectués en vertu de tout contrat octroyé seront réalisés au moyen d'un dépôt direct par transfert électronique de fonds, à moins qu'une exception soit demandée dans la proposition et soit approuvée avant la signature d'un contrat.

À titre de société d'État fédérale, la SCHL est tenue, en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu et de ses règlements connexes, de déclarer au moyen d'un feuillet T1204 supplémentaire les paiements qu'elle a versés aux fournisseurs de produits ou de services. Les proposant doivent par conséquent fournir dans leur proposition les renseignements requis, notamment leur numéro d'assurance sociale ou leur numéro d'entreprise, pour permettre à la SCHL de remplir le feuillet T1204 supplémentaire. Le proposant retenu doit remplir et signer le formulaire CMHC/SCHL 3085, « Formulaire de dépôt direct et renseignements aux fins de l'impôt du fournisseur », avant la prise d'effet de tout contrat octroyé. L'entrepreneur devra, pour la durée du contrat, veiller à ce que les renseignements fournis demeurent

*exacts et à jour. Il assume l'entière responsabilité quant à tout paiement ou déclaration en matière d'impôt erroné découlant de renseignements inexacts ou désuets et s'engage à indemniser la SCHL à cet égard.*

## **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 de la DDP, une liste de vérification de la conformité aux exigences obligatoires. Cette liste est offerte au profit des proposant avant la soumission de leur proposition pour aider ces derniers à vérifier s'ils respectent toutes les exigences obligatoires. Si ce n'est pas le cas, leur proposition sera éliminée du processus.*

### **2.2 Attestation de soumission**

### **OBLIGATOIRE**

*L'attestation de soumission, jointe à l'annexe A, résume certaines des exigences obligatoires énoncées dans la DDP. Comme il est mentionné au paragraphe 1.7, toute proposition doit aussi obligatoirement comporter une attestation de soumission (ou une reproduction exacte) signée par le proposant.*

*Si un proposant n'inclut pas d'attestation de soumission signée à sa proposition, il recevra un avis de la SCHL et aura 48 heures à compter de la réception de l'avis pour se conformer à cette exigence.*

### **2.3 Directives de livraison et date de clôture (par EBID)**

*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 l'omission de livrer la proposition à la SCHL. La SCHL n'assumera de tels risques ou responsabilités en aucune circonstance.*

*Pour les besoins de la présente section, l'heure de livraison correspond à l'heure enregistrée par le système de la SCHL recevant la proposition et non à l'heure à laquelle le proposant l'a envoyée.*

**Veillez noter que les transmissions à EBID ne doivent pas dépasser 10 Mo. On recommande au proposant de répartir la transmission des propositions de grande envergure en plusieurs fichiers de plus petite taille.**

*Pour chaque proposition reçue, un accusé de réception automatisé est immédiatement transmis par EBID à l'adresse de courriel 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.*

**Veillez 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 puisqu'il assume les risques de retards de transmission et de réception.**

### **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° 201702391

### **Langue de la proposition**

La proposition peut être soumise en français ou en anglais.

### **Format**

La proposition peut être présentée en format MS Word ou PDF Adobe Acrobat.

La SCHL ne peut ouvrir les documents en format RTF ni les documents comprimés, qui ne seront donc pas considérés.

### **Ouverture et vérification des propositions**

La SCHL ouvre toute proposition soumise par EBID au plus tard à la date et à l'heure précisées dans la présente DDP afin de la vérifier. Si la proposition ne peut être ouverte, le proposant en est avisé et a la possibilité de soumettre une version pouvant être ouverte dans les deux heures suivant la réception de l'avis à cet effet.

#### **2.3.1 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 h, heure locale d'Ottawa, le 22 décembre 2017**

**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 courriel à la personne-ressource suivante :

Camille Attia, conseillère principale en approvisionnement  
cattia@cmhc-schl.gc.ca

Les modifications apportées au présent document de DDP n'entreront en vigueur que si elles sont communiquées par la SCHL par écrit de la manière décrite ci-dessous. Il est donc fortement recommandé que les proposants demandent que toute clarification, orientation ou modification soit

fournie par écrit, puisque les renseignements donnés oralement par toute personne travaillant à la SCHL ne lient aucunement cette dernière.

Pour toute question posée par écrit qui, de l'avis de la SCHL, soulève un problème pouvant toucher tous les proposants, la SCHL transmet une réponse à tous les proposants par courriel ou au moyen du SEAOG. L'identité du proposant effectuant la demande de renseignements ne sera pas indiquée dans la réponse. Lorsque les questions portent sur des renseignements exclusifs, il faut l'indiquer clairement.

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 aux proposants par télécopieur, par courriel ou au moyen du SEAOG.

La SCHL n'est aucunement obligée de répondre à toute demande de renseignements et déterminera, à sa seule discrétion, si elle répondra aux demandes soumises. La SCHL ne peut pas garantir de réponse aux demandes de renseignements qu'elle reçoit moins de sept jours civils avant la date de clôture.

## **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 clarifications au sujet de leurs propositions, y compris à l'égard de la portée des services offerts. Toute communication se limite aux clarifications, et les proposants n'ont pas le droit de réviser leur proposition au cours de ce processus.

## **2.6 Personne-ressource du proposant**

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

## **2.7 Période de validité de la proposition**

### **OBLIGATOIRE**

Toutes les propositions sont assorties de la condition implicite que les dispositions qui s'y trouvent, y compris toutes les dispositions concernant le devis estimatif, demeurent valides et obligatoires pour le proposant jusqu'à ce qu'un contrat soit négocié et signé; cette période ne peut excéder cent vingt (120) jours à compter de la date de clôture.

## **2.8 Modification des propositions**

Des modifications peuvent être apportées à une proposition, 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 sous la forme d'une nouvelle proposition qui remplace et annule la proposition antérieure.

Tout ajout, éclaircissement ou 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. Dans le cas d'une nouvelle proposition visant à remplacer une proposition antérieure,

*en totalité ou en partie, elle doit être accompagnée d'une déclaration claire énonçant les sections remplacées par la nouvelle proposition.*

## **2.9 Propositions multiples**

*Le proposant qui souhaite soumettre plus d'une proposition peut le faire, à condition que chaque proposition soit conforme en elle-même aux directives et modalités de la présente DDP.*

## **2.10 Autre solution acceptable**

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

*Si l'autre proposition porte sur une exigence obligatoire, elle doit la respecter.*

## **2.11 Responsabilité en cas d'erreur**

*Bien que la SCHL ait déployé des efforts considérables pour assurer l'exactitude et l'intégralité des renseignements fournis dans la présente DDP, il n'est pas exclu que cette dernière contienne des erreurs. La SCHL ne garantit pas l'exactitude de ces renseignements, et ceux-ci ne sont pas nécessairement complets ni exhaustifs. La SCHL n'est nullement responsable envers les proposants pour toute perte ou tout dommage découlant d'une erreur qui pourrait être contenue dans la présente DDP, quelle qu'en soit la cause. Les proposants demeurent tenus d'effectuer leurs propres recherches sur les informations pertinentes, puis de se faire une opinion et de tirer leurs propres conclusions au sujet des questions qui y sont abordées.*

*En soumettant une proposition, les proposants renoncent à toute réclamation ou action en justice envers la SCHL ou ses représentants découlant du présent processus de DDP ou de l'attribution de tout contrat subséquent, sauf s'ils ont la preuve d'une inconduite délibérée par la SCHL ou ses représentants. Les proposants acceptent de ne pas engager d'action en justice ni d'intenter tout autre recours contre la SCHL pour des dommages-intérêts découlant du présent processus de DDP ou de l'attribution de tout contrat subséquent. Le présent paragraphe emporte entière renonciation du proposant à son droit de réclamer des dommages-intérêts, sous réserve des exceptions énoncées ci-dessus.*

## **2.12 Vérification des propositions**

*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**

*Une fois soumis, toutes les propositions et documents connexes deviennent la propriété de la SCHL et celle-ci détiendra tous les droits de propriété intellectuelle qui y sont rattachés. La proposition et les documents connexes ne sont pas retournés au proposant. Les proposants n'ont droit à aucune rémunération pour le travail qu'ils ont exécuté ou les documents qu'ils ont fournis pour préparer leur proposition.*

Le proposant garantit qu'il possède tous les droits nécessaires pour satisfaire à l'exigence ci-dessus. En outre, il renonce par les présentes à tous ses droits moraux sur la proposition et le matériel afférents en vertu de la législation sur les droits d'auteur et les cède à la SCHL ou a obtenu une renonciation en faveur de la SCHL. Le proposant convient de signer tout document que la SCHL exige et par lequel il reconnaît le droit de propriété de la SCHL sur le matériel et renonce à ses droits moraux sur ledit matériel.

Toute information relative aux modalités et aux aspects financiers ou techniques de la proposition qui est de nature exclusive ou confidentielle doit porter clairement la mention « **PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE** » ou « **CONFIDENTIEL** ». La mention « propriété exclusive » ou « confidentiel » sera inscrite vis-à-vis de **chaque élément ou au haut de chaque page comprenant des renseignements que le proposant désire protéger de toute divulgation.**

La SCHL prendra des mesures pour empêcher la divulgation des documents et des renseignements fournis par le proposant qui portent cette indication. Indépendamment de ce qui précède, la SCHL n'encourra aucune responsabilité à l'égard du proposant en cas de communication accidentelle et involontaire de renseignements exclusifs.

Le proposant doit également savoir que la SCHL, en qualité de société d'État, est assujettie à la législation fédérale relative à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Il arrive que les renseignements soumis à la SCHL par des tiers doivent être divulgués, en vertu des lois fédérales, dans certaines circonstances particulières. Dans ces cas, dans la mesure du possible, la SCHL déploiera tous les efforts raisonnables pour aviser le proposant de la divulgation requise avant de communiquer les renseignements.

## **2.14 Renseignements exclusifs**

Les renseignements sur la SCHL contenus dans le présent document de DDP doivent être considérés comme des renseignements exclusifs de la SCHL. Ils sont offerts dans le seul but de donner aux proposants les renseignements nécessaires à la préparation de réponses à la DDP. Les proposants et autres lecteurs du présent document ne peuvent utiliser les renseignements contenus dans la DDP à d'autres fins.

## **2.15 Mention de la SCHL**

Les proposants conviennent de ne pas utiliser, de quelque façon que ce soit, le nom, le logo ou toute autre marque officielle de la SCHL sans avoir reçu au préalable le consentement écrit de la SCHL.

## **2.16 Déclaration relative aux gratifications**

En soumettant une proposition, le proposant atteste qu'aucun de ses représentants ou particulier ou entité qui lui est associé n'a offert ou donné de gratification (par exemple un divertissement ou un cadeau) ou tout autre avantage 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 traitement de faveur de la SCHL.



## 2.17 Conflit d'intérêts

Le proposant, ses mandants, employés et mandataires doivent éviter tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent pendant le processus de DDP; ils doivent déclarer immédiatement à la SCHL tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent dès qu'ils en ont connaissance. À la demande de la SCHL, le proposant devra prendre des mesures pour supprimer le conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu.

Le proposant choisi ne doit fournir à aucun tiers des services qui, dans les circonstances, pourraient raisonnablement donner lieu à un conflit d'intérêts entre les responsabilités du proposant envers ce tiers et ses responsabilités envers la SCHL.

S'il n'est pas possible de résoudre un conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu à la satisfaction de la SCHL, celle-ci a le droit d'éliminer immédiatement le proposant du processus de DDP ou de résilier le contrat subséquent. La SCHL n'aura plus alors aucune obligation de quelque nature que ce soit envers le proposant.

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

## 2.19 Visa d'intégrité

La SCHL exige que les employés du proposant choisi obtiennent un visa d'intégrité pour pouvoir accéder aux locaux de la SCHL au besoin. Ce processus prend généralement cinq jours ouvrables environ, mais peut être plus long dans certaines circonstances.

S'ils n'ont pas de visa d'intégrité, le proposant et ses employés devront être accompagnés d'un employé de la SCHL s'ils ont besoin d'accéder aux locaux de la Société et ne pourront accéder aux renseignements, aux systèmes ni à aucun renseignement confidentiel de la SCHL. Si le visa d'intégrité exigé n'est pas accordé à un employé du proposant, la SCHL aura le droit de lui interdire d'exécuter les services décrits dans la présente DDP. Si un employé n'obtient pas de visa d'intégrité, le proposant choisi ne sera pas libéré de ses obligations dans le cadre de la présente DDP ni de tout contrat subséquent.

## 2.20 Proposition d'une coentreprise

La proposition d'une coentreprise doit représenter et indiquer convenablement les rôles et les responsabilités proposées de chaque partie participant à la coentreprise et fournir une description détaillée des dispositions de la coentreprise proposée. Cette description doit, au minimum, énumérer les

entreprises en question, indiquer depuis combien de temps existe leur entente (ou pendant combien de temps elle existera), préciser les biens et le ou les services que chaque partie fournirait et décrire les rôles et les responsabilités proposés de chaque partie.

Le proposant doit désigner l'une des entités participant à la coentreprise comme personne-ressource pour le processus de DDP. Toutes les communications entre le proposant et la SCHL seront adressées à la personne-ressource.

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

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

Dans le présent paragraphe, « renseignements de la SCHL » s'entend de tous les renseignements de nature confidentielle, y compris les renseignements personnels, qui sont gérés, obtenus, recueillis, utilisés, divulgués, conservés, reçus, créés ou éliminés par la SCHL pour mener à bien le processus de DDP et pour répondre aux exigences de tout contrat en découlant. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, les renseignements de la SCHL englobent tous les renseignements, sans égard à leur format, ainsi que les renseignements fournis directement ou indirectement au proposant.

Il est entendu et convenu que le proposant traitera tous les renseignements de la SCHL comme étant exclusifs, confidentiels et de nature délicate, sauf indication contraire par écrit de la SCHL. Le proposant convient de restreindre l'accès aux renseignements de la SCHL aux personnes qui ont besoin de connaître ces renseignements pour préparer la réponse du proposant à la présente DDP ou pour exécuter le travail ou fournir les services en application de tout contrat en découlant.

Le proposant convient en outre 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.

Le proposant doit veiller à ce que les renseignements de la SCHL demeurent au Canada. Il convient formellement de conserver les renseignements de la SCHL (en format électronique ou imprimés) séparément de tous autres renseignements, par des moyens électroniques ou matériels. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, le proposant ne doit pas communiquer, diffuser ou divulguer de quelque façon que ce soit les renseignements de la SCHL à quiconque, notamment aux filiales, succursales ou partenaires du proposant ou de ses sous-traitants, sans le consentement écrit préalable de la SCHL. Il doit également veiller à ce que tout sous-traitant, revendeur, mandataire ou autre personne dont les services ont été retenus pour l'exécution d'une partie du travail ou des services prévus au contrat se conforme à cette obligation.

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 avvertir 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 concert avec la SCHL, d'agir de bonne foi pour empêcher l'accès aux renseignements 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.*

### **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 recevable. 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 Énoncé des travaux**

*La SCHL souhaite conclure un contrat avec au plus trois (3) agences de recouvrement, dont le mandat sera de recouvrer, en collaboration avec le Centre national de recouvrement, 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, y compris l'attribution de leur dossier à une agence de recouvrement. Le Centre a la responsabilité générale d'administrer les contrats qui seront octroyés dans le cadre de la présente DDP.*

##### **3.3.1 Portefeuille de travail**

*Le portefeuille est composé de jugements relatifs aux activités d'assurance prêt hypothécaire. La valeur totale du portefeuille devant être attribué est évaluée à environ un milliard trois cent trente-huit millions de dollars (1 338 000 000 \$) et comprend vingt-six mille (26 000) comptes.*

##### **3.3.2 Automatisation et innovation électronique**

*La SCHL exige que ses agences de recouvrement utilisent le système de recouvrement des comptes en souffrance Delivery Recovery System (DRS) fournis par TECHCOM. Le DRS de TECHCOM permet de faire le suivi des dossiers, de produire la correspondance, de télécharger des copies de documents numérisés, de produire des rapports, etc. Tous les rapports électroniques seront établis à l'aide du DRS*

de TECHCOM. Le rendement de l'agence de recouvrement sera mesuré par la SCHL au moyen des rapports du DRS de TECHCOM. Pendant la période du contrat, la SCHL continuera de faire des recherches et pourrait demander l'avis de l'agence de recouvrement sur l'évaluation de diverses méthodes d'analyse de portefeuille et sur d'autres outils de recouvrement.

L'agence de recouvrement assume tous les coûts associés à l'achat et à l'entretien du DRS de TECHCOM.

L'équipement informatique, 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 le DRS de TECHCOM utilisé par la SCHL 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 ne subissent pas d'incidences négatives.

L'agence de recouvrement doit faire preuve de diligence raisonnable 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 déclare qu'elle connaît la législation fédérale sur la protection des renseignements personnels et toutes autres lois applicables sur la protection des renseignements personnels, et qu'elle respecte les normes et procédures de l'industrie canadienne en matière de sécurité ou qu'elle dépasse ces normes. La SCHL effectuera un « audit de sécurité » au besoin; cependant, il incombe ultimement à l'agence de recouvrement de veiller à respecter la loi et les normes de sécurité de l'industrie. À cet effet, l'agence de recouvrement doit obtenir toutes les autorisations et tous les permis requis en vertu de les lois applicables relativement à la prestation des services 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 de l'inventaire de comptes de la SCHL qui leur est confié. 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, TECHCOM ne prévoit pas imposer des frais mensuels d'accès au réseau supplémentaires ou majorés à l'agence de recouvrement. 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.

TECHCOM offrira un soutien pour la préparation et la formation de chaque proposant retenu sur le déroulement du travail courant (au niveau des comptes) et les activités opérationnelles déjà en place dans le DRS clé en main de TECHCOM utilisé par la SCHL. Cela aidera les proposants retenus à extraire les fichiers du composeur, à effectuer des épurations ou obtenir des pointages d'Equifax et/ou TransUnion, à importer les résultats du composeur ou d'autres données pour mettre les comptes à jour

dans le DRS de TECHCOM, à créer des modèles de correspondance (devant être révisés et approuvés par la SCHL) et d'autres processus sur le DRS de TECHCOM utilisé par la SCHL.

Bien que les activités quotidiennes doivent être réalisées au moyen du DRS de TECHCOM utilisé par la SCHL, cela n'empêche pas l'agence de recouvrement d'utiliser ses propres moyens d'épuration et d'autres outils. Toutefois, le DRS de TECHCOM utilisé par la SCHL doit être mis à jour (par exemple les notes relatives à chaque compte) en indiquant les activités réalisées.

### 3.3.3 Commission

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 vingt pour cent (20 %) de toutes les sommes recouvrées par l'agence auprès des débiteurs. Ce taux s'appliquera pour toute la durée du contrat, y compris toute période de renouvellement. Une prime sera offerte aux agences de recouvrement selon leur rendement.

### 3.3.4 Prime

La prime a pour but de stimuler les recouvrements. La SCHL versera aux agences une prime mensuelle correspondant à une majoration de trois pour cent (3 %) du taux de commission, qui sera établie en fonction du rendement.

- Si une agence dépasse sa cible mensuelle de un à quinze pour cent (1 % à 15 %), la SCHL versera une prime correspondant à un pour cent (1 %) du montant total des sommes recouvrées par l'agence au cours de ce mois.
- Si une agence dépasse sa cible mensuelle de quinze à trente pour cent (15 % à 30 %), la SCHL versera une prime correspondant à deux pour cent (2 %) du montant total des sommes recouvrées par l'agence au cours de ce mois.
- Si une agence dépasse sa cible mensuelle de trente pour cent (30 %) ou plus, la SCHL versera une prime correspondant à trois pour cent (3 %) du montant total des sommes recouvrées par l'agence au cours de ce mois.

Prime	
Pourcentage excédant la cible mensuelle	Pourcentage de la prime reçue en fonction des recouvrements mensuels
1 % à 15 %	1 %
15 % à 30 %	2 %
30 %+	3 %

Nonobstant ce qui précède, la SCHL se réserve le droit de modifier 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.

### 3.3.5 Conduite envers le débiteur

L'agence de recouvrement s'engage à faire tous les efforts, avec persistance et diligence raisonnable, 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 régissant les activités de recouvrement de la province ou du territoire.*

*(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 comme mandataire de la SCHL.*

*(vii) L'agence prendra toutes les mesures nécessaires afin de conclure une entente avant de recommander que le dossier fasse l'objet d'une action en justice.*

*(viii) 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.*

*(ix) 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 ».*

*(x) 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.*

*(xi) 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.*

*(xii) 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.*

### **3.3.6 Attribution des comptes et mesure du rendement**

*Les agences se livreront concurrence afin de se voir attribuer des comptes. Après une période initiale, le rendement des agences sera mesuré et les comptes leur seront attribués proportionnellement au rendement de chacune.*

*La SCHL peut attribuer les comptes selon sa politique de distribution par part de marché décrite ci-dessous. 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 ayant été attribués pour une première fois, qu'ils aient ou non été attribués à une autre agence de recouvrement auparavant.*

*La fréquence de l'attribution des comptes sera déterminée par la SCHL, à sa discrétion. La SCHL déterminera le montant des attributions mensuelles à distribuer en fonction du volume des comptes.*

*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. Le montant total des sommes recouvrées pendant les trois (3) premiers mois de la durée du contrat déterminera l'attribution des comptes pour le quatrième mois de la durée du contrat. Par la suite, les agences se livreront concurrence pour obtenir une part de marché des nouvelles attributions en fonction d'un système de points pour le rendement composé de trois (3) critères :*

- 1. le montant total des sommes recouvrées pour le mois précédent;*
- 2. le pourcentage des sommes recouvrées par rapport à la cible mensuelle de l'agence;*
- 3. une note pour la conformité.*

*Chacun des critères ci-dessus sera déterminé au moyen d'un système de points qui permettra de déterminer la cote de rendement totale. L'agence ayant obtenu la meilleure cote obtiendra la plus grande part de marché. La part de marché sera attribuée en fonction de l'exemple suivant de trois (3) agences ayant été sélectionnées :*

- l'agence ayant obtenu la meilleure cote reçoit cinquante pour cent (50 %) des attributions de part de marché;*
- l'agence ayant obtenu la deuxième cote reçoit trente pour cent (30 %) des attributions de part de marché;*

- l'agence ayant obtenu la troisième cote reçoit vingt pour cent (20 %) des attributions de part de marché.

De plus amples informations concernant les mesures de rendement seront fournies aux proposant choisis.

La distribution des parts de marché et le décompte des montants recouverts finaux auront lieu au milieu du mois.

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

Bien que la formule de répartition des parts de marché 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. Les problèmes persistants liés au service pourraient entraîner une suspension temporaire ou permanente des activités.

### **3.3.7 Attentes relatives au rendement**

L'agence de recouvrement doit travailler immédiatement sur chacun des comptes qu'elle reçoit. On s'attend à ce que l'agence de recouvrement obtienne un rapport de crédit dans les cinq (5) jours ouvrables suivant l'attribution d'un compte et à ce qu'une lettre soit envoyée à la dernière adresse du débiteur figurant à son dossier et, si cela est pertinent, à l'adresse précédente. L'agence doit tenter de joindre tous les numéros de téléphone liés au compte. Elle doit attribuer une note au compte et mettre à jour le statut et les codes d'action dans le DRS. Toute nouvelle information obtenue auprès du bureau de crédit (adresse, numéro de téléphone, renseignements concernant l'emploi, etc.) doit être mise à jour dans le DRS.

Si l'agence ne réussit pas à contacter le débiteur après lui avoir envoyé des lettres et tenté de le joindre par téléphone, elle doit faire des recherches pour le retracer. L'agence de recouvrement doit utiliser tous les outils et toutes les ressources à sa disposition pour retracer le débiteur.

Si le débiteur laisse un message dans une boîte vocale, un retour d'appel doit être effectué dans les 24 heures et documenté dans le DRS.

L'agence de recouvrement doit maximiser le recouvrement de chacun des comptes.

L'agence de recouvrement accepte de recevoir des ressources de formation à l'interne afin que son personnel de recouvrement soit formé sur les procédures existantes et mises à jour.

### **3.3.8 Plaintes**

La SCHL ne prévoit qu'un très faible nombre de plaintes. Elle se réserve le droit de modifier la part de marché des agences de recouvrement qui font l'objet de plaintes légitimes provenant de débiteurs. Si un débiteur dépose une plainte concernant une agence de recouvrement auprès de la SCHL, la SCHL en avisera l'agence de recouvrement, qui devra cesser immédiatement toute activité relative à ce compte. La SCHL examinera ensuite la plainte. Selon la gravité de la plainte et les résultats de l'examen, la SCHL peut, à sa discrétion, cesser de verser des commissions relatives au compte et/ou fermer le compte. Les comptes fermés en raison d'une plainte ne seront pas remplacés.

### **3.3.9 Règlements**



La SCHL procède au règlement de tous les comptes en tenant compte de la capacité de payer des débiteurs. Cette capacité est déterminée par suite d'une évaluation des renseignements financiers sur le débiteur fournis dans le cadre d'une déclaration légale.

L'agence de recouvrement ne peut entamer des négociations en vue d'un règlement qu'après avoir reçu une trousse de règlement complète, y compris une déclaration légale dûment remplie.

L'agence de recouvrement devra obtenir un paiement forfaitaire ou prévoir un calendrier de remboursement pour chaque compte. La SCHL s'attend à ce que tous les efforts soient faits en vue de conclure un règlement rapidement. Pour s'assurer que des procédures de recouvrement adéquates ont été établies, durant les quatre (4) premiers mois de la période initiale du contrat, la SCHL exigera que l'agence soumette à son approbation tous les règlements négociés, y compris ceux visant le solde intégral. Si la SCHL détermine que ses attentes ont été satisfaites, l'agence pourra accepter les règlements négociés pour quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) du montant total dû. Elle devra cependant continuer de faire approuver par la SCHL les règlements inférieurs à quatre-vingt-quinze pour cent (95 %) du solde intégral.

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.

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.

Les comptes inactifs ou sur lesquels personne n'a travaillé depuis longtemps sans raison peuvent être retirés par la SCHL, à sa discrétion. Les comptes fermés par l'agence de recouvrement peuvent être attribués à une autre agence en tant que première attribution par la SCHL.

### **3.3.10 Agence du revenu du Canada**

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 peut partager avec les agences de recouvrement certains des renseignements obtenus de l'ARC.

### **3.3.11 Modalités de paiement**

L'agence de recouvrement doit documenter clairement et de manière exhaustive les raisons pour lesquelles un règlement ne peut être conclu avec le débiteur et en aviser la SCHL. Si un règlement ne peut être conclu avec le débiteur en raison de sa situation financière temporaire (emploi à temps partiel, étudiant, congé de maternité, etc.), des modalités de paiement peuvent être établies pour une période d'au plus un (1) an. Les modalités de paiement sont des paiements mensuels ou aux deux semaines. À l'échéance de la période des modalités de paiement, l'agence de recouvrement doit communiquer avec le débiteur pour réévaluer sa situation financière. L'agence de recouvrement ne suggérera pas aux débiteurs la faillite comme solution.

*Si le débiteur trouve un emploi à temps plein, l'agence de recouvrement doit lui envoyer 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.*

### **3.3.12 Faillite / services-conseils en matière de 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 fait faillite, dépose une proposition de consommateur ou se met sous le régime d'un service-conseil en matière de 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.*

### **3.3.13 Comptes de succession / de personne décédée**

*L'agence de recouvrement convient que, si elle reçoit un avis de décès d'un débiteur, elle doit faire tous les efforts pour entrer en contact avec la succession et tenter de conclure un règlement. Cela comprend notamment faire des recherches pour trouver les plus proches parents ou le liquidateur ou exécuteur testamentaire.*

### **3.3.14 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. Tous les paiements non certifiés doivent être conservés 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. L'agence doit lire toute correspondance qu'elle reçoit avec les paiements avant de les déposer dans le compte.*

*Les intérêts applicables sur tous les comptes sont calculés au taux fixé par le tribunal ou au taux prescrit. La SCHL mettra à jour les taux d'intérêt provinciaux/territoriaux au besoin. Tous les paiements sont d'abord affectés au capital puis aux intérêts. Les paiements seront affectés au compte de l'emprunteur ayant effectué le paiement.*

*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 au Bureau national indiqué au paragraphe 5.2 du contrat type joint aux présentes, avant la fermeture des bureaux le premier jour ouvrable de chaque semaine, 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 entrepris de procédures judiciaires ou 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.*

*L'agence de recouvrement ne peut inclure les sommes reçues directement par la SCHL au moyen du « Programme de compensation de dettes par remboursement » de l'ARC que dans les cas suivants :*

- *les notes au dossier indiquent clairement que le paiement de l'ARC fait partie de l'entente de règlement originale;*
- *l'indicateur de l'ARC est désactivé et l'agence de recouvrement est en mesure de trouver le débiteur et de mettre à jour son adresse, ce qui réactive l'indicateur permettant de recevoir les paiements de l'ARC.*

*L'agence de recouvrement ne peut inclure dans le calcul de la commission les dividendes de faillite / proposition de consommateur, les sommes découlant des saisies-arrêts par des tiers, les paiements de l'Agence du revenu du Canada en l'absence d'une entente de règlement, sauf si la SCHL l'autorise expressément, et les sommes reçues dans le cadre d'une entente de paiement en l'absence d'une entente de règlement mutuelle.*

### **3.3.15 Procédures de fermeture**

#### **Pendant la durée du contrat**

*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 doit transmettre à la SCHL toutes les informations antérieurement recueillies et cesser 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 et l'invitera à communiquer directement avec la SCHL.*

*L'agence de recouvrement est tenue d'aviser la SCHL lorsque aucun contact n'a été établi avec le débiteur d'un compte qui lui est attribué depuis plus de douze (12) mois. Dans un tel cas, l'agence de recouvrement doit remettre 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 alors 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.

### **À l'échéance du contrat**

À l'échéance du contrat, tous les comptes pour lesquels un règlement n'a pas été conclu ou une saisie-arrêt n'a pas été pratiquée par l'agence seront retirés de l'agence de recouvrement et celle-ci doit remettre à la SCHL toutes les informations alors recueillies. L'agence doit détruire ou remettre à la SCHL tous les renseignements qu'elle détient sur le compte et qui appartiennent à la SCHL. L'agence de recouvrement doit cesser immédiatement toute activité de recouvrement visant le compte et 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.

L'agence de recouvrement continuera de recevoir les commissions sur les paiements reçus en vertu des règlements en vigueur ayant été conclus et acceptés par l'agence avant l'échéance du contrat.

Pour recevoir des commissions après l'échéance du contrat, l'agence accepte de faire ce qui suit :

- continuer de faire un suivi régulier du compte pour s'assurer que les paiements sont reçus conformément à l'entente de règlement;
- veiller à ce que le débiteur puisse communiquer avec une personne-ressource à l'agence de recouvrement pour obtenir des renseignements sur son compte.

Après trois (3) défauts de paiement consécutifs, le compte sera fermé auprès de l'agence et les commissions cesseront.

L'agence ne peut entreprendre aucune procédure judiciaire après l'échéance du contrat.

Tous les autres aspects du compte seront gérés par la SCHL après l'échéance du contrat.

### **3.3.16 Tenue des comptes**

L'agence de recouvrement doit enregistrer toutes les activités de recouvrement d'un compte dans la section des notes du DRS. Toutes les notes doivent être claires et indiquer les mesures ayant été prises.

Le statut et les codes d'action du DRS doivent être dûment mis à jour chaque fois que l'agence de recouvrement travaille sur un compte.

La SCHL convient d'informer régulièrement l'agence de recouvrement de toute 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. De telles informations comprennent notamment les nouvelles adresses, les nouveaux numéros de téléphone et les nouveaux renseignements relatifs à l'emploi du débiteur.

Les dossiers de la SCHL ne doivent pas être amalgamés dans le système de recouvrement de l'agence 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).*

*L'agence de recouvrement doit effectuer des recherches pour vérifier si le débiteur possède d'autres biens enregistrés à son nom et, le cas échéant, ces renseignements doivent être communiqués rapidement au Centre national de recouvrement.*

### **3.3.17 Actions en justice et frais juridiques**

*Les agences doivent faire preuve de diligence dans le recouvrement des comptes afin de tenter d'atteindre des résultats sans intenter d'actions en justice. Cependant, lorsque tout a été mis en œuvre sans succès, les agences peuvent faire des recommandations, au besoin, sur des mesures comme la saisie de salaire, l'exécution de jugements réciproques, les privilèges sur des biens immeubles, l'interrogatoire du débiteur et la vente forcée. Toutes les demandes juridiques doivent être adressées à la SCHL pour approbation. Toutes les actions en justice seront entreprises et gérées par la SCHL, à l'exception possible des saisies-arrêts (voir ci-dessous).*

*Avant de déposer une demande juridique, les notes sur le compte doivent clairement indiquer que de nombreuses tentatives ont été faites au cours d'une période d'au moins six (6) mois afin de conclure un règlement avec le débiteur.*

*La SCHL peut permettre à l'agence de recouvrement d'avoir recours à la saisie-arrêt comme méthode de recouvrement, à condition qu'une action en justice officielle ne soit pas nécessaire. L'agence de recouvrement assume tous les frais pour procéder à une saisie-arrêt, renouveler les saisies-arrêts, etc. Toutefois, si la somme visée par la saisie-arrêt est recouvrée en entier, la SCHL assumera les frais juridiques.*

*Toutes les demandes de saisie-arrêt doivent d'abord être présentées à la SCHL dans le formulaire de demande juridique. Dans cette demande, l'agence de recouvrement doit indiquer les motifs de la saisie-arrêt, le nom et les coordonnées du conseiller juridique qui fournira les services relatifs à la saisie-arrêt, une estimation des coûts liés à la saisie-arrêt, etc. La décision de procéder à une saisie-arrêt par l'intermédiaire du conseiller juridique de l'agence de recouvrement ou des Services juridiques de la SCHL sera prise par la SCHL, à sa seule discrétion. Si l'agence de recouvrement surveille l'exécution d'une saisie-arrêt, la SCHL se réserve le droit de prendre en charge les procédures relatives à la saisie-arrêt en tout temps.*

*Si aucun paiement n'est reçu dans les douze (12) mois suivant le début des procédures de saisie-arrêt, le compte sera fermé auprès de l'agence.*

*L'agence de recouvrement doit informer la SCHL par écrit de toute procédure judiciaire intentée par un débiteur. 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 aviser la SCHL par écrit de toute action en justice officielle ou de tout litige relatif à un dossier.*

*L'agence de recouvrement assume tous les frais juridiques engagés dans le cadre des demandes juridiques à la SCHL qui n'ont pas été validées. Si une demande juridique a été présentée alors que l'agence de recouvrement n'a pas procédé à une vérification diligente, et que des frais découlent de l'absence de vérification, l'agence de recouvrement devra assumer ces frais. Toutes les demandes juridiques doivent être examinées et validées par la SCHL avant que des commissions soient versées.*

### **3.3.18 Responsabilité en cas d'erreur**

*L'agence de recouvrement est responsable du capital non recouvré et des intérêts 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, tout ou 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.*

*Toute erreur commise par l'agence sera examinée par la SCHL qui pourra, à sa discrétion, retirer le dossier à l'agence. Ces comptes ne seront pas remplacés.*

### **3.3.19 Visites de contrôle de l'agence**

*La SCHL effectuera jusqu'à deux (2) visites de contrôle par année aux locaux de l'agence de recouvrement. Ces visites seront utilisées pour discuter du déroulement du travail relatif aux comptes, des pratiques en matière de recouvrement et des occasions de formation et de coaching. Lors de chaque visite, un groupe de comptes de l'agence de recouvrement sera examiné en fonction des attentes de la SCHL relatives au travail. Un rapport de contrôle faisant état des constatations de la SCHL sera fourni à l'agence de recouvrement lors de chaque visite. L'agence de recouvrement accepte de soumettre, dans les trente (30) jours suivant le rapport de contrôle, un plan d'action indiquant les mesures qu'elle adoptera à l'égard des éléments soulevés dans le rapport, le cas échéant.*

*Les comptes liés à tous processus identifiés dans le rapport de contrôle qui ne sont pas corrigés dans le délai imparti pourraient être fermés.*

### **3.3.20 Exigences en matière de dotation**

*Le proposant convient d'affecter aux comptes de la SCHL jusqu'à deux (2) agents de recouvrement à temps plein et au moins un (1) agent de recherche à temps plein.*

*L'agence de recouvrement doit avoir la capacité de faire des appels internationaux, y compris aux États-Unis.*

## **4 SECTION 4 – EXIGENCES RELATIVES À LA PROPOSITION**

### **4.1 Aperçu de la section 4**

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

<b>N°</b>	<b>Élément</b>
4.3	<i>Lettre de présentation</i>
4.4	<i>Résumé</i>
4.5	<i>Compétences du proposant</i>
4.7	<i>Réponse à l'Énoncé des travaux</i>
4.8	<i>Plan de gestion du projet</i>
4.9	<i>Renseignements financiers</i>
4.10	<i>Autres renseignements</i>
4.11	<i>Devis estimatif</i>

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

*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 1.7 pour une description des exigences obligatoires.*

### **4.3 Lettre de présentation**

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

- (a) *une description de l'entreprise, de la coentreprise ou du consortium;*
- (b) *les noms des personnes qui agissent comme mandants pour le proposant*
- (c) *les coordonnées de la personne-ressource principale pour la présente DDP, y compris son nom, son adresse, son numéro de téléphone et son numéro de télécopieur, de même que son adresse de courriel, s'il y a lieu;*
- (d) *l'emplacement du bureau principal et des autres bureaux qui contribueraient à l'exécution du contrat.*

#### 4.4 Résumé

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

- (a) les principaux éléments de la proposition, les caractéristiques qui font qu'elle est avantageuse pour la SCHL, les méthodes innovatrices de répondre aux exigences et les occasions de faire des économies;
- (b) un bref énoncé décrivant les compétences du proposant qui répondront aux exigences énoncées par la SCHL.

#### 4.5 Compétences du proposant

#### OBLIGATOIRE

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

- (a) Description de l'entreprise du proposant, son historique, son statut juridique, le nombre d'employés à temps plein et les domaines de spécialité.
- (b) Curriculum vitae de toutes les personnes qui seraient affectées au projet, y compris les sous-traitants s'il y a lieu.
- (c) Liste de références contenant tous les contrats d'importance et de portée semblable que le proposant réalise, ou a réalisés, au cours des 36 derniers mois, y compris le nom et l'adresse de l'autre partie au contrat et le nom et le numéro de téléphone de la personne-ressource. En fournissant ces renseignements, le proposant consent à ce que la SCHL communique avec ces personnes afin de recueillir des renseignements sur la qualité du travail exécuté par le proposant.
- (d) 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?
- (e) L'entreprise effectue-t-elle périodiquement des vérifications approfondies des antécédents de ses cadres supérieurs et de ses employés? Le proposant a-t-il mis en place des politiques et des procédures pour retirer les employés qui ne satisfont pas aux exigences minimales de vérification des antécédents?
- (f) Le proposant a-t-il mis en place des processus afin que les problèmes relevés lors des audits et des tests indépendants soient signalés à l'échelon supérieur et résolus, et afin que les cadres aient des comptes à rendre ?
- (g) Gestion des risques et sécurité physique : Le proposant a-t-il un programme de gestion des risques? Est-ce que des lacunes ont été relevées dans ce programme?
- (h) 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.
- (i) Quels outils d'analyse l'agence de recouvrement utilise-t-elle pour maximiser les recouvrements?
- (j) L'agence de recouvrement a-t-elle son propre conseiller juridique à l'interne ou fait-elle appel à des avocats externes pour les questions d'ordre juridique?
- (k) 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. Combien d'agents sont autorisés à faire des appels internationaux, y compris aux États-Unis? L'agence a-t-elle la capacité de pratiquer des saisies-arrêts là où la loi le permet aux États-Unis?



- (l) *Le proposant doit mener les activités d'une agence de recouvrement au Canada, conformément à la loi canadienne, 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.*
- (m) *Avant l'entrée en vigueur du contrat, le proposant doit satisfaire aux exigences informatiques et techniques pour utiliser le DRS, comme le décrit le paragraphe 3.3.2.*
- (n) *Gestion des systèmes d'information et sécurité de l'information : Le proposant est-il en mesure d'apporter des correctifs efficaces et durables aux problèmes relevés lors des tests?*
- (o) *Signalement et gestion des incidents : Le proposant a-t-il un programme de signalement et de gestion des incidents s'accompagnant de responsabilités et de processus clairement documentés pour leur détection, leur consignation, leur analyse et leur signalement?*

#### **4.6 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 caractéristiques données à la section 3, Énoncé des travaux. Le proposant doit décrire clairement de quelle façon il répond aux exigences et aux attentes de la SCHL dans toutes les sections indiquées.*

#### **4.8 Plan de gestion du projet**

*Le proposant doit décrire son plan de gestion du projet, y compris ce qui suit :*

- (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) *Rapports d'étapes à la SCHL. Le proposant doit décrire sa méthode de production de rapports d'étapes, notamment, les détails de ses rapports écrits et oraux.*
- (d) *Calendrier de travail. Le proposant doit décrire la méthode qu'il utilisera pour s'assurer de respecter le calendrier de travail.*
- (e) *Interface avec la SCHL. Le proposant doit décrire et expliquer :*
  - *ses points d'interface avec la SCHL visés;*
  - *tous les mécanismes d'interface offerts;*
  - *la façon de résoudre les problèmes et les difficultés concernant l'interface.*
- (f) *Plan du proposant relatif à l'amélioration continue de ses pratiques et de ses procédures de prestation de services.*

- (g) Contrôles visant le personnel relativement au processus d'évaluation, à la fréquence des évaluations, au roulement du personnel, aux procédures applicables aux plaintes et au calendrier du cycle de dotation du proposant.
  - Quel est le processus d'embauche, de dotation et de contrôle?
- (h) Contrôles financiers visant l'administration des fonds en fiducie, les contrôles financiers internes et les contrôles du traitement des paiements du proposant.
- (i) Contrôles des attributions visant la gestion des portefeuilles, l'évaluation des règlements et le suivi des activités.
- (j) Contrôles de service visant la gestion du service à la clientèle, la gestion du service aux clients, les heures d'ouverture et la philosophie de résolution des plaintes et des différends du proposant.
- (k) Quelles sont les capacités de création de rapports du proposant?
- (l) 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.
  - Quels services et outils de recherche l'agence de recouvrement utilise-t-elle et quel est son processus de recherche?
  - Comment le proposant se distingue-t-il des autres fournisseurs de services similaires?
- (m) Cycle d'appel et de rappel pour les comptes de la SCHL. Gestion du processus de recouvrement pour garantir un recouvrement optimal.
- (n) 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 des renseignements personnels.
- (o) Processus du proposant pour obtenir des saisies-arrêts.
- (p) Quels sont les contrôles mis en place par le proposant pour gérer les cas d'interruption et de détérioration des services découlant de catastrophes naturelles, d'erreurs humaines, d'attaques matérielles intentionnelles ou de cyberattaques?
- (q) Le proposant tient-il à jour un plan de reprise après sinistre et un plan de continuité des activités précisant le délai pour reprendre les activités et récupérer les données?
  - Les résultats des tests de continuité des activités effectués par le proposant et le rendement atteint pendant les interruptions réellement survenues ont-ils été examinés?

#### 4.9 Renseignements financiers

La SCHL ne s'attend pas à ce que les proposant soumettent des renseignements financiers confidentiels avec leur proposition; cependant, la SCHL se réserve le droit de réaliser une vérification de la capacité financière du ou des proposant retenus. Après la sélection du 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. La présente section décrit en détail l'examen de la capacité financière qui pourrait être réalisé ainsi que les documents qui sont exigés du proposant retenu.

S'ils ne se conforment pas aux exigences de la présente section visant la soumission de renseignements financiers, le ou les proposant retenus sont exclus du processus de sélection et leur proposition est éliminée.

#### **4.9.1 Examen de la capacité financière**

*Une fois sélectionné, le proposant retenu pourrait devoir fournir à la SCHL l'information suivante dans les 72 heures suivant la demande transmise par la SCHL afin de permettre une analyse de la capacité financière du proposant retenu.*

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

*Les proposant doivent fournir des états financiers détaillés signés et audités pour les trois (3) dernières années et toute autre information financière pertinente que la SCHL peut lui demander ultérieurement. Le rapport de l'auditeur accompagnant les états financiers doit être signé par un dirigeant compétent du cabinet d'audit.*

*Si les états financiers ne sont pas audités, ils doivent être accompagnés d'un rapport de mission d'examen signé pour chacun des états financiers annuels.*

*Des états financiers complets regroupent tous les documents suivants :*

- 1. le rapport de l'auditeur (ou le rapport de mission d'examen)*
- 2. le bilan*
- 3. l'état des résultats*
- 4. l'état des flux de trésorerie*
- 5. les notes afférentes aux états financiers.*

*En ce qui concerne les coentreprises et les consortiums, chaque membre doit fournir les renseignements requis. Dans les cas des sociétés de personnes physiques (par opposition aux sociétés de personnes morales), chaque associé doit donner à la SCHL la permission écrite d'exécuter une vérification de sa solvabilité.*

#### **Entreprises individuelles**

*Si le proposant est une entreprise individuelle, il doit inclure dans sa proposition une déclaration par laquelle il donne par écrit à la SCHL la permission d'exécuter au besoin une vérification de sa solvabilité. Si des états financiers sont disponibles, ils doivent être joints à cette déclaration.*

#### **4.10 Autres renseignements**

*Le proposant peut fournir d'autres renseignements financiers pertinents, mais n'est pas tenu de le faire.*

#### **4.11 Devis estimatif**

#### **OBLIGATOIRE**

*Le proposant doit fournir de manière détaillée le coût de la solution qu'il propose. Veuillez inclure les hypothèses appuyant le taux de commission proposé. Le proposant doit proposer un taux de commission de base n'excédant pas vingt pour cent (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 et est payée par la SCHL.

Le proposant doit soumettre un prix fixe (ferme) pour les services décrits dans la présente DDP.

## 5 SECTION 5 – ÉVALUATION ET SÉLECTION

### 5.1 Aperçu de la section 5

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

La SCHL s'engage à mener le processus d'évaluation de façon équitable et objective et à traiter tous les proposants de la même façon. À cette fin, elle a établi des modalités détaillées et des critères d'évaluation qu'elle applique uniformément à tous les proposants.

Conformément au paragraphe 2.11, en soumettant une proposition, les proposants conviennent de renoncer à tout motif d'action ou à toute réclamation, plainte ou demande à l'encontre de la SCHL découlant de son évaluation des propositions, de la modification de toute modalité, de son défaut d'évaluer une proposition, de son défaut de signer un contrat avec le proposant ou de l'interruption du processus de DDP.

**La SCHL entend mener le processus de DDP de façon à ce que la proposition qui offre le meilleur rapport qualité-prix à la SCHL, selon ses besoins opérationnels, soit sélectionnée. La proposition dont le coût est le plus bas ne sera pas nécessairement sélectionnée. La SCHL se réserve le droit de refuser une ou toutes les propositions, en totalité ou en partie, sur la base de ce principe.**

### 5.2 Restriction des dommages

Sous réserve du paragraphe 2.11, le proposant convient, en soumettant sa proposition, de n'exiger en aucune circonstance de dommages d'une valeur supérieure aux coûts raisonnables qu'il a engendrés dans la préparation de sa proposition. Le proposant renonce à toute demande pour perte de profit ou pour tout autre dommage indirect ou spécial.

### 5.3 Tableau d'évaluation

Le tableau d'évaluation qui se trouve à l'annexe B donne 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 sera d'abord évaluée individuellement par chacun des membres du comité d'évaluation formé par la SCHL à cette fin. Les évaluateurs examineront chaque proposition 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 des notes qu'ils ont attribuées et s'entendent sur la note finale de chaque proposition.

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

Chaque proposition conforme qui obtient au moins la note de passage dans chaque catégorie fait ensuite l'objet d'une évaluation selon la méthode de la « meilleure note ».

Le proposant retenu sera sélectionné en fonction de l'évaluation du comité.

## **5.5 Évaluation de la sécurité des technologies**

Selon ses besoins et à sa seule discrétion, la SCHL a le droit d'effectuer une évaluation des cadres et des contrôles de sécurité (les « mesures de sécurité ») de l'entrepreneur. Ladite évaluation peut être menée par la SCHL elle-même ou par une tierce partie qu'elle aura mandatée. Si un entrepreneur est sélectionné à l'issue du processus d'évaluation, la SCHL lui demandera de fournir les renseignements qui suivent, dans un délai convenu, afin de permettre l'analyse de ses mesures de sécurité :

1. Fournir la preuve, à la satisfaction de la SCHL, de la mise en œuvre par l'entrepreneur d'une des directives suivantes en matière de contrôle de sécurité : (i) ISO 27001, (ii) ITSG-33 ou (iii) toute directive équivalente relative à une classification PROTÉGÉ B / Intégrité moyenne / Disponibilité moyenne;
2. Fournir la preuve, à la satisfaction de la SCHL, qu'une évaluation approfondie de la menace et des risques a été menée sur la technologie et l'infrastructure de l'entrepreneur.
3. Fournir la preuve, à la satisfaction de la SCHL, qu'une évaluation de la vulnérabilité des réseaux internes et externes a été effectuée sur la technologie et l'infrastructure de l'entrepreneur.
4. Fournir à la SCHL une « liste des contrôles de sécurité » tels qu'ils sont détaillés dans l'une des directives suivantes en matière de contrôle de sécurité : (i) ISO 27001, (ii) ITSG-33 ou (iii) toute directive équivalente.

L'entrepreneur sera tenu de documenter comment il respecte ou dépasse les mesures de protection de référence.

Dans le cadre de ce processus, l'entrepreneur peut améliorer les mesures de sécurité afin de s'assurer de fournir suffisamment de détails à l'égard de ses spécifications de conception de haut niveau. La SCHL examinera et approuvera éventuellement les perfectionnements apportés par l'entrepreneur dans

le cadre de son processus d'examen et de révision. L'entrepreneur principal devra, à la demande de la Gestion des risques liés à la sécurité des technologies de l'information de la SCHL, donner l'assurance que les contrôles de sécurité sont gérés conformément à un environnement classifié PROTÉGÉ B / Intégrité moyenne / Disponibilité moyenne pendant toute la durée du contrat. L'entrepreneur devra veiller à ce que les protections supplémentaires soient mises en œuvre pour réduire tout risque résiduel qu'il aura identifié ou que la SCHL aura identifié.

## **5.6 Évaluation financière**

Après la sélection du proposant retenu, la SCHL peut exécuter une vérification de sa solvabilité ou de sa capacité financière. L'évaluation financière sera fondée sur les informations demandées au paragraphe 4.9 de la présente DDP.

L'évaluation financière est une évaluation selon le principe de réussite ou d'échec déterminant si le proposant retenu a la capacité financière nécessaire pour fournir à la SCHL une assurance raisonnable qu'il pourra remplir ses obligations s'il conclut un contrat avec elle. Si le proposant retenu réussit l'évaluation financière, la SCHL sera en mesure d'entreprendre des négociations contractuelles. Si le proposant retenu échoue l'évaluation, il sera disqualifié.

## **5.7 Sélection du proposant**

Lorsqu'un proposant retenu réussit l'évaluation financière, la SCHL pourra entreprendre des négociations avec lui pour incorporer une partie ou la totalité de sa proposition dans un 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.

En soumettant leur proposition, les proposants conviennent que, s'ils sont retenus, ils entameront promptement et de bonne foi des négociations contractuelles selon le cadre de la présente DDP et leur réponse à celle-ci.

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

## **6 SECTION 6 – CONTRAT TYPE**

### **6.1 Aperçu de la section 6**

*Le paragraphe 6.2 renferme un contrat type présentant les modalités de base proposées du contrat établi à l'issue de la présente DDP. La SCHL se réserve le droit d'ajouter, de supprimer ou de réviser des modalités en cours de négociation.*

*Les modalités indiquées comme étant « obligatoires » dans la DDP ou le contrat type doivent être incluses dans le contrat. La proposition et toute la correspondance connexe provenant du proposant, le cas échéant, doivent, dans la mesure souhaitée par la SCHL, faire également partie du contrat qui résultera de la DDP.*

**En présentant une proposition, le proposant reconnaît avoir lu et, à moins d'indication contraire dans sa proposition, est réputé accepter les modalités stipulées dans le contrat type 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 avec lequel la SCHL conclut un contrat.*

### **6.2 Contrat type**

## CONTRAT TYPE

N° DE DOSSIER DE LA SCHL \_\_\_\_\_

### LE PRÉSENT CONTRAT (le « contrat »)

#### ENTRE LA SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

Bureau national  
700, chemin de Montréal  
Ottawa (Ontario) Canada  
K1A 0P7  
(ci-après appelée la « SCHL »)

ET \_\_\_\_\_

(ci-après appelé « l'entrepreneur »)  
(individuellement une « partie » ou collectivement les « parties »)

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

#### Article 1.0 – Les services

- 1.1 *L'entrepreneur s'engage à fournir de temps à autre des services de recouvrement à la SCHL, à sa demande, conformément à l'Énoncé des travaux figurant à l'annexe A (les « Services »).*
- 1.2 *L'entrepreneur déclare qu'il possède les compétences et l'expérience requises pour fournir les services en conformité avec les modalités du contrat. Plus précisément, l'entrepreneur détient un permis d'exploitation dans chaque province et territoire canadien pour mener les activités d'une agence de recouvrement conformément à la loi applicable, et a la capacité de recouvrer des comptes à l'étranger. L'entrepreneur garantit que les services seront fournis de façon professionnelle et en conformité avec les normes reconnues dans le secteur.*

#### Article 2.0 – Durée du contrat

- 2.1 *Le contrat entre en vigueur le 15 mars 2018 pour une période de un (1) an et prend fin le 14 mars 2019 (la « durée initiale »).*
- 2.2 **Renouvellement**

*Le contrat peut être renouvelé à la seule discrétion de la SCHL pour deux (2) périodes*



additionnelles de un (1) an, la durée totale cumulative ne devant pas dépasser trois (3) ans (la « durée »). La SCHL doit, dans les trente (30) jours suivant l'échéance de la durée initiale, aviser l'entrepreneur par écrit de sa volonté de prolonger ou de résilier le contrat.

### **2.3 Résiliation**

Sans égard aux paragraphes 2.1 et 2.2, la SCHL peut résilier en tout temps le présent contrat pour quelque raison que ce soit sans pénalité et sans frais, moyennant un avis écrit de trente (30) jours.

Nonobstant ce qui précède, la SCHL peut retirer tout compte attribué à l'entrepreneur pour quelque raison que ce soit. La SCHL n'est pas tenue de donner un préavis de son intention de retirer un ou plusieurs comptes.

En cas de résiliation du contrat en vertu du paragraphe 2.3 ou de retrait de tout compte attribué à l'entrepreneur, celui-ci doit, si la SCHL en fait la demande, retourner immédiatement tous les documents relatifs au compte et tous les détails des procédures en instance ou de toute action entreprise alors qu'il était en possession du compte. L'entrepreneur continuera de recevoir les commissions découlant des ententes de règlement et des saisies-arrêts en vigueur, de la manière décrite dans l'Énoncé des travaux.

### **2.4 Résiliation en cas de défaut de la part de l'entrepreneur**

Nonobstant les paragraphes 2.1 et 2.2 ci-dessus, la SCHL peut, moyennant un préavis écrit de cinq (5) jours à l'entrepreneur, résilier le présent contrat sans pénalité et sans frais pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

1. il y a inexécution substantielle du contrat de la part de l'entrepreneur, à moins que celui-ci ne rectifie la situation et n'indemnise la SCHL pour les préjudices ou les pertes causés d'une façon que la SCHL juge satisfaisante, à sa discrétion seule et absolue, laquelle n'est pas susceptible de révision, dans les vingt (20) jours civils suivant la réception d'un avis écrit par lequel la SCHL lui signale l'inexécution;

2. l'entrepreneur commet de nombreux manquements aux obligations que lui impose le contrat, lesquelles, lorsqu'elles sont combinées, représentent une inexécution substantielle du contrat;

3. il y a changement de contrôle de l'entrepreneur, si ce contrôle est acquis, directement ou indirectement, au moyen d'une transaction unique ou d'une série de transactions liées, de l'acquisition de la totalité ou de la quasi-totalité de l'actif de l'entrepreneur par une entité, quelle qu'elle soit ou d'une fusion de l'entrepreneur avec une autre entité en vue de la formation d'une nouvelle entité, à moins que l'entrepreneur ne puisse démontrer à la satisfaction de la SCHL qu'un tel événement n'aura pas d'effet négatif sur sa capacité de fournir les services prévus dans le présent contrat;

4. *l'entrepreneur déclare faillite ou devient insolvable, fait l'objet d'une ordonnance de séquestre, fait une cession de biens au profit des créanciers ou fait l'objet d'une ordonnance ou d'une résolution visant sa liquidation.*
5. *L'entrepreneur contrevient à l'une ou l'autre de ses obligations en vertu des dispositions du contrat concernant la confidentialité des renseignements.*

*La SCHL peut résilier le présent contrat sans préavis si l'entrepreneur commet une inconduite grave, une fraude ou d'autres actes illégaux.*

*Si la SCHL résilie le contrat en raison de la violation des modalités du présent contrat par l'entrepreneur, aucune commission ni autres 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.*

## **2.4 Aide aux fins de la résiliation**

*À compter de deux (2) mois avant l'expiration du présent contrat, ou à toute date antérieure à la demande de la SCHL, ou à compter de tout avis de résiliation ou de non-renouvellement du présent contrat, l'entrepreneur doit fournir à la SCHL l'aide raisonnable qu'elle lui demande pour les fins de la résiliation, afin que les services puissent se poursuivre sans interruption ou effet négatif et que soit facilité le transfert ordonné des services à la SCHL ou à son désignataire.*

## **Article 3.0 – Aspects financiers**

- 3.1 *Les paiements à l'agence de recouvrement seront versés conformément aux modalités décrites à la section 3 (« Énoncé des travaux ») de la DDP.*

### **3.2 Facturation**

*Pendant la durée, l'entrepreneur doit remettre à la SCHL à intervalles réguliers, et au moins à chaque semaine, des factures détaillées contenant une description des Services fournis durant la période visée. L'entrepreneur doit accorder un délai de paiement de trente (30) jours après la réception de la facture sans exiger de frais d'intérêt. L'entrepreneur ne peut envoyer de facture avant d'avoir fourni le service.*

*Toutes les factures doivent mentionner le présent contrat et le numéro de dossier de la SCHL : 201702391*

*Avant de verser quelque montant que ce soit à l'entrepreneur, la SCHL se réserve le droit de déterminer à sa discrétion seule et absolue si les services ont été fournis en conformité avec les modalités du contrat. Si les services ne répondent pas aux normes précisées dans le contrat, la SCHL peut prendre les mesures raisonnablement nécessaires pour remédier au défaut de l'entrepreneur, ce qui comprend, sans s'y restreindre, les mesures suivantes :*

- a) ordonner à l'entrepreneur de reprendre le travail qui n'a pas été accompli en conformité avec le contrat;
- b) retenir le paiement;
- c) affecter les paiements dus à l'entrepreneur en compensation de toutes dépenses engagées par la SCHL pour remédier au défaut de l'entrepreneur;
- d) résilier le contrat pour cause de défaut.

### **3.3 Méthode de paiement**

Tous les paiements aux termes du présent contrat sont effectués par transfert électronique de fonds (« TEF »). Il incombe à l'entrepreneur de fournir à la SCHL tous les renseignements énumérés au paragraphe 3.4 pour que le TEF soit effectué et pour tenir les renseignements à jour. Si la SCHL est incapable de faire le paiement par TEF, l'entrepreneur convient d'accepter un paiement par chèque ou par un autre mode convenant aux deux parties.

### **3.4 Dépôt direct et déclaration en matière d'impôt sur le revenu**

À titre de société d'État fédérale, 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 nécessaires, notamment le numéro d'assurance sociale ou le numéro d'entreprise de l'entrepreneur, pour pouvoir faire le paiement par TEF et remplir le feuillet T1204 supplémentaire. L'entrepreneur doit remplir et signer le formulaire CMHC/SCHL 3085, « Formulaire de dépôt direct et renseignements aux fins de l'impôt du fournisseur », avant l'entrée en vigueur du contrat. L'entrepreneur doit, pour la durée du contrat, veiller à ce que les renseignements fournis demeurent exacts et à jour. Il assume l'entière responsabilité quant à tout paiement ou déclaration en matière d'impôt erronés découlant de renseignements inexacts ou désuets.

### **3.5 Audit**

L'entrepreneur tient des livres et comptes standard, en bonne et due forme, pendant la durée du contrat et pour une période de trois (3) ans suivant la fin du contrat. Il convient de permettre aux auditeurs internes et externes de la SCHL d'examiner, à tout moment raisonnable, tous dossiers relatifs aux services mentionnés dans les présentes.

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

## Article 4.0 – Modalités générales

### 4.1 Droits de propriété intellectuelle

*La SCHL est l'unique propriétaire de tous les documents, rapports et autres travaux produits en application du présent contrat dès qu'ils existent et elle détient tous les droits de propriété intellectuelle à leur égard. L'entrepreneur garantit qu'il détient des droits suffisants pour se conformer à cette modalité et qu'il a obtenu toute renonciation nécessaire aux droits moraux, conformément à la législation sur les droits d'auteur. Dès que le matériel existe, l'entrepreneur cède par les présentes tous les droits sur le matériel à la SCHL et convient de signer à la demande de la SCHL un document reconnaissant la propriété de la SCHL sur le matériel et les travaux produits et portant renonciation à ses droits moraux sur ce matériel et ces travaux.*

*Rien dans le présent contrat ne vise à modifier les droits de propriété intellectuelle préexistants des parties ni nul renseignement personnel, qu'il soit ou non identifié comme confidentiel.*

### 4.2 Confidentialité et interdiction de divulgation des renseignements de la SCHL **OBLIGATOIRE**

*Dans le présent paragraphe, « renseignements de la SCHL » s'entend de tous les renseignements de nature confidentielle, y compris les renseignements personnels, qui sont sous la garde et le contrôle de la SCHL et qui sont gérés, obtenus, recueillis, utilisés, divulgués, conservés, reçus, créés ou éliminés relativement à la prestation des services, 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 dans tous les formats et les renseignements obtenus directement ou indirectement par l'entrepreneur.*

**L'entrepreneur comprend la nature délicate des renseignements de la SCHL et convient de traiter tous les renseignements de la SCHL comme étant exclusifs, confidentiels et de nature délicate, pendant la durée du contrat et après son expiration, sauf indication expresse contraire par écrit de la SCHL. L'entrepreneur convient aussi de restreindre l'accès aux renseignements de la SCHL aux personnes qui ont besoin de connaître ces renseignements pour fournir les services et qui sont liées par une obligation de confidentialité aussi stricte que celle qui est prévue dans le présent contrat.**

**En cas de violation de la confidentialité, l'entrepreneur avise immédiatement la SCHL et coopère avec elle dans la mesure nécessaire pour y remédier.**

*Lorsque les services sont de nature délicate, la SCHL peut exiger que l'entrepreneur fournisse, pour toute personne engagée dans l'exécution des services, un serment de discrétion.*

*En outre, l'entrepreneur convient que la SCHL considère que les renseignements de la SCHL relèvent de sa garde et de son contrôle en tout temps et que tous les renseignements qui relèvent de la garde et du contrôle de la SCHL sont assujettis aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels et sur l'accès à l'information.*

*L'entrepreneur retourne à la SCHL ou détruit, non reproduit, tout document qui lui a été fourni pour l'exécution des services immédiatement après l'expiration du contrat. En ce qui concerne les documents qui ne sont pas retournés à la SCHL, l'entrepreneur fournit une preuve assermentée spécifique de la destruction des documents.*

*L'entrepreneur doit veiller à ce que les renseignements de la SCHL demeurent au Canada. Il convient formellement de conserver les renseignements de la SCHL, en format électronique ou imprimés, séparément des autres renseignements, par des moyens électroniques ou matériels. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, l'entrepreneur ne doit pas communiquer, diffuser ou divulguer de quelque façon que ce soit les renseignements de la SCHL à quiconque, notamment aux filiales, succursales ou partenaires de l'entrepreneur ou de ses sous-traitants, sans le consentement écrit préalable de la SCHL. Il doit également veiller à ce que tout sous-traitant, revendeur, mandataire ou autre entité dont les services ont été retenus pour l'exécution d'une partie des services prévus au contrat se conforme à cette obligation.*

*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 ou une autre autorité compétente, l'entrepreneur doit en avvertir la SCHL dès qu'il constate un risque de divulgation de renseignements de la SCHL, de sorte que la SCHL puisse obtenir une ordonnance préventive ou se prévaloir de tout autre recours pertinent.*

*Si la divulgation de renseignements de la SCHL est requise par une loi valable et applicable, l'entrepreneur convient de prendre, de concert avec la SCHL, toutes les mesures raisonnables pour empêcher l'accès aux renseignements 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.*

### **4.3 Indemnisation par l'entrepreneur**

*L'entrepreneur accepte d'indemniser et de dégager de toute responsabilité la SCHL, ses dirigeants, ses employés et ses mandataires pour tout dommage, perte, coût, dépense, réclamation, demande, action, poursuite ou action en justice de quelque nature que ce soit, y compris les frais juridiques, qui découle ou qui résulte d'un acte ou d'une omission de l'entrepreneur lié à l'exécution des services. La SCHL prendra en charge sa part proportionnelle des pertes ou dommages si ses actions y ont contribué. L'indemnisation s'applique que l'action, la poursuite ou l'instance soit intentée au nom de la SCHL ou au nom de l'entrepreneur. L'entrepreneur est entièrement responsable devant la SCHL des actions et des omissions (y compris la négligence) de ses sous-traitants et des personnes travaillant directement ou indirectement pour les sous-traitants, comme si l'entrepreneur était lui-même l'auteur de ces actions ou omissions.*

*La SCHL a le droit de prendre en charge sa propre défense en tout temps, à la condition qu'elle en assume les coûts.*

#### **4.4 Entrepreneur indépendant**

*Les parties conviennent que l'entrepreneur agit à titre d'entrepreneur indépendant aux fins du présent contrat. L'entrepreneur et ses employés, dirigeants, mandataires et sous-traitants ne deviennent pas des employés de la SCHL. L'entrepreneur convient d'en aviser ses employés, dirigeants, mandataires et sous-traitants.*

*Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, l'entrepreneur conserve entièrement le contrôle et la responsabilité de ses employés, mandataires et sous-traitants. L'entrepreneur prépare et traite directement la paye de ses employés et retient ou paie les impôts à l'emploi et retenues salariales qui sont requis pour ses employés. Tout le personnel employé par l'entrepreneur au début de la durée demeure, en tout temps et pour toutes fins, à l'emploi exclusif de l'entrepreneur.*

#### **4.5 Pouvoirs de l'entrepreneur**

*L'entrepreneur convient qu'il n'a pas le pouvoir de donner des garanties ou des sûretés au nom de la SCHL, quelles qu'elles soient, implicitement ou explicitement, qu'il n'est d'aucune façon l'ayant cause ou le mandataire de la SCHL et qu'il n'a pas le droit ni le pouvoir de créer des obligations pour la SCHL ou de faire en sorte qu'elle soit liée de quelque façon que ce soit.*

#### **4.6 Conduite de l'entrepreneur et de ses employés**

*La conduite de l'entrepreneur doit être conforme à toutes lois applicables dans toutes les compétences où il mène ses activités. De plus, l'entrepreneur doit en tout temps agir de manière professionnelle et éthique et veiller à ce que ses employés respectent les normes les plus rigoureuses en matière de conduite professionnelle. L'entrepreneur doit prendre des mesures afin de s'assurer que ses employés respectent toutes les dispositions de sa politique de recouvrement lors de la prestation des Services. L'entrepreneur reconnaît expressément qu'il doit respecter les modalités énoncées dans la DDP, y compris notamment le paragraphe 3.3.5, « Conduite envers le débiteur ».*

*Il est entendu et convenu que l'entrepreneur exécute toutes les activités de recouvrement des comptes de la SCHL à titre de cocontractant indépendant de la SCHL. L'entrepreneur ne peut déclarer qu'il est la SCHL ou un représentant de la SCHL; il doit indiquer qu'il est une agence de recouvrement engagée par la SCHL pour recouvrer le compte du débiteur. L'entrepreneur ne doit pas employer le nom de la SCHL ni laisser entendre qu'il agit au nom de la SCHL dans ses autres activités de recouvrement. En outre, il est strictement interdit d'utiliser le nom de la SCHL pendant la durée du présent contrat ou après son échéance d'une manière qui, directement ou indirectement, associe le nom de l'entrepreneur au nom de la SCHL.*

#### **4.7 Actes criminels**

*L'entrepreneur doit demander des instructions à la SCHL s'il découvre, après l'attribution d'un compte, le moindre indice qu'un acte criminel ou un autre acte illégal ou inhabituel est associé à un paiement versé au solde du compte.*

#### **4.8 Mention de la SCHL**

*L'entrepreneur convient de ne faire aucun usage du nom, du logo ou d'une autre marque officielle de la SCHL à moins d'avoir obtenu le consentement explicite de la SCHL par écrit.*

#### **4.9 Conflit d'intérêts**

#### **OBLIGATOIRE**

*L'entrepreneur, ses mandants, employés, mandataires et sous-traitants doivent éviter tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent pendant la durée du contrat. Ils doivent déclarer immédiatement tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent à la SCHL dès qu'ils en prennent connaissance. L'entrepreneur doit, à la demande de la SCHL, prendre des mesures pour supprimer tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu.*

*L'entrepreneur ne doit fournir à aucun tiers des services qui, dans les circonstances, pourraient raisonnablement donner lieu à un conflit d'intérêts entre les responsabilités de l'entrepreneur envers ce tiers et ses responsabilités envers la SCHL.*

*S'il n'est pas possible de résoudre un conflit d'intérêts, réel, possible ou perçu, à la satisfaction de la SCHL, celle-ci a le droit de résilier immédiatement le contrat. Tout le travail exécuté à la date de la résiliation doit être transmis 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 du contrat. Une fois ce montant versé, la SCHL n'a plus aucune obligation de quelque nature que ce soit envers l'entrepreneur.*

*Tout titulaire ou ancien titulaire de charge publique doit se conformer aux dispositions la Loi sur les conflits d'intérêts pour pouvoir tirer un avantage direct de tout contrat octroyé à l'issue de la présente DDP.*

#### **4.10 Assurance**

a) *L'entrepreneur doit obtenir et maintenir une assurance de responsabilité civile des entreprises d'au moins 5 000 000 \$ par événement pour dommages corporels ou dommages à la propriété, y compris toute perte de jouissance de la propriété. Cette police d'assurance doit comporter ce qui suit :*

- *responsabilité réciproque et individualité de l'intérêt*
- *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*
- *assurance automobile des non-proprétaires*

- responsabilité de l'employeur (ou confirmation de la protection de la CSPAAT ou équivalent)
  - désignation de la Société canadienne d'hypothèques et de logement à titre d'autre assuré
  - responsabilité de l'entrepreneur, y compris les activités des entrepreneurs indépendants (si le certificat confirmant l'assurance responsabilité civile n'a pas été fourni, chaque sous-traitant doit fournir un certificat d'assurance attestant qu'il détient une assurance responsabilité conforme aux modalités précisées dans la DDP)
  - avis de résiliation écrit de 30 jours au conseiller principal, Assurance de la Société, 700, chemin de Montréal, Ottawa (Ontario) KIA 0P7
- b) L'entrepreneur doit souscrire une assurance détournement et vol ou une assurance contre les détournements par le personnel d'un montant de 500 000 \$, avec une clause d'extension en faveur de tiers nommant la SCHL comme bénéficiaire additionnel relativement aux services rendus dans le cadre du contrat. L'assurance doit prévoir un avis de résiliation écrit de trente (30) jours au conseiller principal, Assurance de la Société, 700, chemin de Montréal, Ottawa (Ontario) KIA 0P7. L'entrepreneur doit s'assurer que la police est renouvelée sans interruption pendant une période d'au moins deux (2) ans après l'échéance ou la résiliation du présent contrat.
- c) L'entrepreneur doit obtenir et maintenir une assurance responsabilité civile professionnelle d'au moins 5 000 000 \$. La police doit prévoir un avis de résiliation écrit de trente (30) jours au conseiller en gestion des risques, 700, chemin de Montréal, Ottawa (Ontario) KIA 0P7. La police d'assurance doit inclure les employés de l'entrepreneur et ses sous-traitants (s'il y a lieu), en tant qu'assurés désignés.
- c) L'entrepreneur doit produire, au moins cinq (5) jours avant la date d'entrée en vigueur du contrat et de tout renouvellement subséquent, un certificat d'assurance confirmant qu'il a obtenu les polices d'assurance susmentionnées auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada. La SCHL se réserve le droit, à la réception du certificat d'assurance, de demander un exemplaire certifié conforme de la police pour examen.

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

#### **4.11 Absence de restriction**

Aucun recours particulier énoncé dans le contrat ne doit être interprété comme restreignant les droits et recours dont peut disposer la SCHL en application de quelque contrat que ce soit ou autrement en droit.

#### **4.12 Non-respect**



*Si l'entrepreneur néglige de se conformer à une directive ou à une décision convenablement transmise par la SCHL en application du présent contrat, la SCHL peut prendre les mesures et engager les dépenses raisonnables qui sont requises pour faire respecter sa directive, ce qui comprend, sans s'y limiter, le recours aux services d'un autre entrepreneur et la retenue d'un paiement dû à l'entrepreneur pour les services rendus et l'application de ces montants par la SCHL aux dépenses qu'elle engage pour remédier à un tel défaut ou manquement.*

#### **4.13 Force majeure**

*Si une partie ne peut s'acquitter de ses obligations en vertu du contrat en raison d'une force majeure ou d'un acte de Dieu (événement ou effet que l'on ne peut raisonnablement prévoir ou contrôler), la partie concernée doit en aviser l'autre partie par écrit dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. L'avis écrit doit être transmis par courrier recommandé et doit décrire les événements qui constituent une force majeure ou un acte de Dieu, qui peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les guerres, les troubles publics importants, les entraves causées par des ordonnances ou des interdictions émises par les autorités publiques, les actes d'ennemis publics, les grèves, les lock-out et autres conflits de travail, les émeutes, les inondations, les ouragans, les incendies, les explosions et toutes autres catastrophes naturelles indépendantes de la volonté de la partie.*

*Lorsque la SCHL conclut, à son entière discrétion, que l'entrepreneur ne pourra pas s'acquitter de ses obligations en application du contrat, elle peut retenir les services d'autres entrepreneurs compétents pour fournir les services, sans aucune obligation envers l'entrepreneur et sans devoir l'indemniser.*

#### **4.14 Non-renonciation**

*Le fait pour une partie de ne pas faire valoir un droit, quel qu'il soit, en application du présent contrat, ne doit pas être interprété comme emportant renonciation à ses droits et recours.*

#### **4.15 Lois applicables**

*Le présent contrat doit être interprété conformément aux lois de la province de l'Ontario et aux lois du Canada applicables. Les parties se soumettent à la compétence de la Cour fédérale et des tribunaux de la province de l'Ontario, selon ce qui convient dans les circonstances.*

*L'entrepreneur doit donner tous les avis et obtenir toutes les licences et autorisations et tous les permis requis pour fournir les services. L'entrepreneur doit respecter toutes les lois applicables aux services ou à l'exécution du contrat.*

#### **4.16 Langues officielles**

#### **OBLIGATOIRE**

*A. L'entrepreneur reconnaît et comprend que la SCHL est assujettie à la Loi sur les langues officielles et respecte les politiques du Conseil du Trésor s'y rapportant. L'entrepreneur accepte de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect de cette loi et de ces politiques. Lorsque l'entrepreneur fournit des services aux employés de la SCHL ou aux*

débiteurs ou lorsqu'il communique avec eux en personne, par téléphone ou par écrit (y compris par voie électronique), il doit offrir activement des services bilingues et indiquer clairement, verbalement ou par des moyens visuels, que les employés et les débiteurs peuvent communiquer avec lui et avoir accès aux services offerts en français ou en anglais. L'entrepreneur doit également s'assurer de disposer de ressources suffisantes pour offrir dans les deux langues officielles des services comparables sur le plan de la qualité et de la rapidité.

#### **4.17 Accès à la propriété de la SCHL**

Le contrat ne donne pas automatiquement accès aux locaux de la SCHL. Lorsque cela est précisé dans le contrat, la SCHL convient de permettre aux employés de l'entrepreneur d'accéder à ses locaux afin que l'entrepreneur puisse s'acquitter de ses obligations conformément aux modalités du présent contrat. Cependant, la SCHL se réserve le droit de refuser l'accès au personnel de l'entrepreneur pour des motifs opérationnels. La SCHL a aussi en tout temps le droit d'expulser des lieux tout employé incompetent, intempérant, enfreignant les règles de sécurité de la SCHL ou gênant les activités de la SCHL, ou de lui refuser l'accès aux lieux.

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

La SCHL peut, en tout temps et selon les besoins, ordonner la suspension partielle ou entière des services et modifier ou accroître les spécifications quant aux types de services offerts et aux méthodes de prestation. L'entrepreneur doit respecter toutes les directives fournies par écrit par la SCHL concernant ce qui précède. Si la suspension, la modification ou l'accroissement des spécifications donne lieu à une augmentation ou à une réduction du coût des services, le montant prévu au paragraphe 3.1 est modifié en conséquence. L'entrepreneur n'a droit, en aucune circonstance, à une indemnisation pour les pertes de profits anticipés, et on ne tient pas compte des augmentations ou réductions négligeables.

#### **4.19 Services supplémentaires**

Sauf indication contraire à cet effet dans le contrat, aucun paiement n'est versé pour des services supplémentaires à moins que la SCHL ait préalablement autorisé par écrit de tels services supplémentaires et leur prix.

#### **4.20 Cession du contrat**

L'entrepreneur ne peut céder ni donner en sous-traitance tout ou partie du présent contrat sans le consentement écrit préalable de la SCHL, que celle-ci peut refuser pour quelque raison que ce soit.

#### **4.21 Fermeture des bureaux de la SCHL ou suspension des activités**

Si les locaux de la SCHL deviennent inaccessibles pour cause d'évacuation ou de fermeture des bureaux pour des raisons indépendantes de la volonté de la SCHL et si cette dernière, à sa seule discrétion, a des motifs raisonnables de croire que la santé ou la sécurité des personnes peut être compromise, ou s'il y a suspension des activités de la SCHL, le paiement à l'entrepreneur peut être suspendu ou modifié. Si l'entrepreneur présente à la SCHL une preuve

*satisfaisante démontrant qu'il continuera d'assumer des obligations financières envers des tiers en raison de ses engagements en vertu du présent contrat et qu'il n'est pas en mesure de limiter les pertes résultant de ces obligations, la SCHL peut verser la totalité du paiement ou une partie de celui-ci, ou le suspendre entièrement.*

#### **4.22 Divisibilité**

*Si une autorité compétente détermine qu'une disposition quelconque du contrat est inapplicable, cette disposition peut être retirée du contrat de manière à préserver, dans la mesure du possible, les intentions des parties.*

#### **4.23 Portée du contrat**

*Le présent contrat contient tous les points sur lesquels les parties se sont entendues, et il n'existe aucune autre représentation ou garantie, verbale ou autre, entre les parties, outre celles qui sont énoncées dans les présentes ou jointes à titre de spécifications, de conditions ou d'addenda signés par les deux parties. En cas de divergences entre les documents de l'entrepreneur et ceux de la SCHL, ce sont ces derniers qui sont déterminants.*

#### **4.24 Survie des modalités**

*Les obligations de l'entrepreneur en vertu des paragraphes 3.5, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.8, 4.10, 4.11, 4.13, 4.14 et 4.15 demeureront en vigueur après l'échéance ou la résiliation du contrat, quelle que soit la méthode ou le moyen de l'arrivée du terme.*

#### **4.25 Force obligatoire**

*Le présent contrat lie les parties, leurs héritiers, exécuteurs, administrateurs, successeurs et ayants droit.*

### **Article 5.0 – Administration du contrat**

#### **5.1 Administration du contrat**

*Chaque partie nomme un administrateur du contrat qui est chargé de superviser le contrat. Les personnes nommées au paragraphe 5.2 sont les administrateurs initiaux du contrat.*

*Lorsque l'administrateur du contrat d'une des parties change, la partie concernée en avise l'autre partie par écrit. La SCHL avise par écrit l'entrepreneur des noms des représentants de la SCHL qui ont le pouvoir d'attribuer des travaux et d'approuver les paiements relatifs aux travaux exécutés en vertu du présent contrat.*

#### **5.2 Avis**

*Toutes les factures et tous les avis émis en application du présent contrat doivent être faits par écrit et transmis par messenger, par courriel ou par la poste :*

À la SCHL à l'adresse suivante :

**Société canadienne d'hypothèques et de logement**

Suzie-Paula Costa / Betty-Anne Lalonde  
Chefs d'équipe, Centre national de recouvrement  
700, chemin de Montréal  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0P7

Téléphone : 613-748-2130 / 613-748-4878  
Télécopieur : 613-748-2432

À l'entrepreneur à l'adresse suivante :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_\_  
Courriel : \_\_\_\_\_

**Article 6.0 – Documents formant le contrat**

**6.1** Les documents suivants constituent la totalité du contrat intervenu entre les parties à l'égard de l'objet des présentes :

- (a) le présent contrat, signé le \_\_\_\_\_;
- (b) la demande de propositions (DDP) de la SCHL datée du \_\_\_\_\_;
- (c) la proposition soumise par l'entrepreneur et datée du \_\_\_\_\_;

ainsi que tous les avis écrits de changements transmis par la SCHL en vertu des présentes et les autres spécifications et documents dont les parties conviennent par écrit.

**6.2** Les documents formant 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 formant le contrat doivent être interprétés globalement, et c'est l'intention globale 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'ENTREPRENEUR**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Nom :*

\_\_\_\_\_  
*Titre :*

**Date :** \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
*Nom :*

\_\_\_\_\_  
*Titre :*

**Date :** \_\_\_\_\_

## **APPENDICE A**

### **CADRE DE RÉFÉRENCE**

#### **I. Énoncé des travaux**

## **APPENDICE B**

### **MODALITÉS DE PAIEMENT**

*Si l'entrepreneur respecte toutes les obligations que lui impose le contrat, il est payé selon l'échéancier de paiements suivant :*

## SECTION 7 – ANNEXES

### ANNEXE A OBLIGATOIRE

#### 6.3 Attestation de soumission

Par les présentes,

raison sociale de l'entreprise

numéro d'entreprise-appvisionnement (NEA)

- I. reconnaît, en présentant une proposition, avoir lu et, à moins d'indication contraire dans sa proposition, est réputé accepter les modalités stipulées dans le contrat type s'il est appelé à signer un contrat avec la SCHL;
- II. convient de se conformer à toutes les dispositions OBLIGATOIRES du contrat type, telles que stipulées;
- III. 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;
- IV. offre les conditions stipulées dans la présente proposition, y compris tout devis estimatif, pour la période de 120 jours précisée à la section 2 de la DDP;
- V. 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;
- VI. 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;
- VII. 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;
- VIII. atteste que la présente proposition a été préparée de façon indépendante et sans collusion;
- IX. atteste qu'aucune gratification ni aucun cadeau en espèces visant à obtenir un contrat 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;
- X. autorise la SCHL à mener toute enquête qu'elle juge appropriée pour vérifier le contenu de la proposition;
- XI. 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;
- XII. 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);
- XIII. 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;
- XIV. 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;
- XV. 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 \_\_\_\_\_ 20\_\_ , à \_\_\_\_\_  
Canada.



DDP de la SCHL visant les  
services d'agences nationales de recouvrement  
N° de la DDP : 201702391

Date de clôture : 22 décembre 2017 à 14 h

**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

### 6.4 Tableau d'évaluation

CRITÈRES D'ÉVALUATION	A	B	C	D
	PONDÉRATI ON 100 (Total)	POINTS 1 à 10	NOTE DE PASSAGE	NOTE A x B
<p><b>Compétences du proposant (4.5)</b> Le proposant sera évalué en fonction de sa réponse au paragraphe 4.7 et de la description complète de la société, de l'emplacement des bureaux, de la zone géographique couverte, de la vérification des antécédents des employés, des permis, du bilinguisme, du conseiller juridique, des outils d'analyse, des exigences techniques et relatives aux TI, des compétences du personnel et des références.</p>	20		140	
<p><b>Réponse à l'Énoncé des travaux (4.7)</b> Le proposant doit démontrer qu'il comprend bien les objectifs et les 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 chacune des exigences (à l'exclusion des paragraphes 3.3.4, 3.3.6 et 3.3.10).</p>	40		280	
<p><b>Plan de gestion du projet (4.8)</b> Le proposant doit donner une réponse détaillée à chacun des éléments énumérés au paragraphe 4.8.</p>	30		210	
<p><b>Devis estimatif (4.11)</b></p>	10			
<p><b>TOTAUX</b></p>	100			

## ANNEXE C

### 6.5 Liste de vérification de la conformité aux exigences obligatoires

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> <i>Date de clôture</i>                       | <i>Paragraphe 2.3.1</i>                       |
| <input type="checkbox"/> <i>Période de validité de la proposition</i> | <i>Paragraphe 2.7</i>                         |
| <input type="checkbox"/> <i>Compétences du proposant</i>              | <i>Paragraphe 4.5</i>                         |
| <input type="checkbox"/> <i>Réponse à l'Énoncé des travaux</i>        | <i>Paragraphe 4.7</i>                         |
| <input type="checkbox"/> <i>Plan de gestion du projet</i>             | <i>Paragraphe 4.10</i>                        |
| <input type="checkbox"/> <i>Devis estimatif</i>                       | <i>Paragraphe 4.11</i>                        |
| <input type="checkbox"/> <i>Attestation de soumission</i>             | <i>(Article 7 – appendices,<br/>annexe A)</i> |