

---

Question 3

Veillez clarifier la section 4.8 e)

Réponse 3

**Veillez consulter la modification 4.**

---

Question 4

Est-ce que la réponse peut être protégée par un mot de passe qui sera fourni à la SCHL? Est-ce que la réponse peut être encryptée et si oui, dans quel format?

Réponse 4

**La réponse peut être protégée par un mot de passe et le mot de passe peut être envoyé dans un courriel séparé à la conseillère d'approvisionnement.**

---

Question 5

Quel pourcentage des comptes assignés est situé aux EU et quel pourcentage est situé à l'international?

Réponse 5

**Moins de deux pourcents (2%) des comptes ont des débiteurs vivant hors du Canada et moins de un pourcent (1%) des débiteurs vivent hors du Canada et des EU.**

---

Question 6

Est-ce que les avocats effectuant du travail juridique au nom des agences sont considérés comme des sous-traitants?

Réponse 6

**Si les avocats ne sont pas des employés de l'agence, ils sont alors considérés comme des sous-traitants.**

---

Question 7

Compétences du proposant, Section 4.5 (d) – Si le contrat est octroyé, demandez-vous le nombre total des employés dans le bureau, ou seulement le nombre des employés assignés au projet de la SCHL? Comment “l'expérience particulière de chacun par rapport au travail proposé” diffère-t-elle de l'information fournie dans les curriculum vitae?

Réponse 7

**La section 4.5 (d) fait référence à tout employé travaillant sur le portefeuille de la SCHL et leur lieu de travail. Puisque l'information détaillée peut varier par rapport au contenu du curriculum vitae, il est demandé au proposant d'élaborer sur l'expérience spécifique à la collection de prêt hypothécaire impayé.**

---

Question 8

Si les permis expirent après la date de clôture, est-ce que le proposant devrait resoumettre les permis renouvelés après leur réception?

Answer 8

**Veillez soumettre les nouveaux permis dès que disponible et veuillez l'indiquer dans la section appropriée.**

---

Question 9

Veillez clarifier la section 4.5 k)

Que lest le volume ou pourcentage des comptes dont les consommateurs/débiteurs resident hors du Canada? Quelle est la pondération associée à cette question?

Réponse 9

**Moins de deux pourcents (2%) des comptes ont des débiteurs vivant hors du Canada et moins de un pourcent (1%) des débiteurs vivent hors du Canada et des EU. La pondération de ce critère est indéterminée à l'heure actuelle.**

---

Question 10

Le proposant **a reçu les agréments SOC 1 et PCI** et il **répondra aux normes SOC 2** au plus tard le 8 janvier 2018. Ces mesures de sécurité sont-elles satisfaisantes et répondent-elles aux critères d'évaluation stipulés au paragraphe 5.5?

Réponse 10

**Oui, les mesures citées sont satisfaisantes. Veuillez fournir une preuve que le proposant satisfait aux critères d'agrément.**

---

Question 11

Le paragraphe 1.7, à la page 3, semble parler de tarifs préférentiels pour les avantages environnementaux et fait un renvoi à la section 5. Toutefois, ni la section 5 ni l'appendice B ne font mention de questions environnementales. Devrions-nous ignorer totalement le paragraphe 1.7?

Réponse 11

**La SCHL n'accorde pas de tarifs préférentiels liés à des considérations environnementales dans le cadre de cette DDP.**

---

Question 12

La SCHL acceptera-t-elle des documents Excel, en plus des documents Word et PDF (paragraphe 2.3, page 4)?

---

Réponse 12

**La SCHL pourrait accepter des fichiers Excel en plus des fichiers Word et PDF.**

---

Question 13

Nous supposons que les restrictions à l'égard de l'utilisation du nom de la SCHL ne s'appliquent pas à la réponse du proposant. Veuillez confirmer. (Page 8, alinéa 2.15)

Réponse 13

**Les restrictions à l'égard de l'utilisation du nom de la SCHL ne s'appliquent pas au processus de réponse à la présente DDP.**

---

Question 14

Est-ce que le visa d'intégrité est seulement requis les employés devant accéder aux locaux de la SCHL? Quel est le processus d'obtention du visa d'intégrité et qui est responsable des coûts? (Page 10/2.19)

Réponse 14

**Veuillez consulter la modification 3**

---

Question 15

Concernant la stipulation suivante : « Le proposant doit veiller à ce que les renseignements de la SCHL demeurent au Canada. », si une agence souhaite établir un partenariat avec une entreprise à l'extérieur du Canada pour le recouvrement de comptes américains ou d'autres comptes internationaux, la SCHL approuvera-t-elle cette entente (en supposant que tous les renseignements soient évalués favorablement) et le transfert des seuls dossiers pertinents au partenaire à l'extérieur du Canada? (Page 10, alinéa 2.21)

Réponse 15

**Cela sera déterminé au cas par cas.**

---

Question 16

La SCHL peut-elle fournir le nombre actuel de comptes et la valeur monétaire des trois principaux pays non résidents? Si cela n'est pas disponible, la SCHL peut-elle fournir des chiffres globaux sur les non-résidents? (Page 11, alinéa 3.3.1)

Réponse 16

**Nous avons environ 80 comptes en souffrance à l'extérieur du Canada dont le solde total avoisine les 5 500 000 \$.**

---

---

Question 17

En ce qui concerne la réponse aux messages vocaux des débiteurs, veuillez confirmer que l'exigence de réponse de 24 heures s'entend du jour ouvrable suivant où le message est laissé pendant une fin de semaine ou un long congé. (Page 15, alinéa 3.3.7)

Réponse 17

**Si un appel est reçu au cours d'une fin de semaine ou d'un jour férié, l'exigence de réponse portera sur le jour ouvrable suivant.**

---

Question 18

Veuillez confirmer si la SCHL a besoin d'un curriculum vitae complet ou d'une biographie professionnelle. De plus, la SCHL peut-elle définir le terme « sous-traitant » - est-ce que cela comprendrait un fournisseur de services comme un bureau de crédit? Si c'est le cas, quel genre de curriculum vitae pouvons-nous fournir provenant d'une si grande société? (Page 22, alinéa 4.5 (b))

Réponse 18

**La SCHL exige de recevoir une biographie professionnelle pour tous les employés assignés au projet. Pour la présente DDP, un sous-traitant est une personne ou une entreprise embauchée par l'agence pour fournir une partie des services de recouvrement que l'agence accepte d'exécuter pour la SCHL.**

---

Question 19

Une limite est-elle imposée au nombre de références qui doivent être fournies (par ex., 5 ou 10)? (Page 22, alinéa 4.5 (c))

Réponse 19

**Il n'y a aucune limite.**

---

Question 20

Étant donné que les organismes sont tenus d'utiliser le système DRS (Techcom) qui a sa propre fonctionnalité de production de rapports, quels sont les rapports supplémentaires que la SCHL s'attend à recevoir de l'agence? (Page 24, alinéa 4.8 (k))

Réponse 20

**L'alinéa 4.8 (k) du paragraphe intitulé « Plan de gestion du projet » permet au proposant de transmettre tout rapport de l'agence, indépendant des rapports DRS.**

---

Question 21

---

Les agences de recouvrement ont-elles droit à une commission sur les sommes recouvrées dans le cadre du « Programme de compensation de dettes par remboursement » pour les comptes dont elles s'occupent? (Page 18, alinéa 3.3.10 « Agence du revenu du Canada »)

Réponse 21

**Des commissions sont uniquement accordées pour les paiements de l'ARC dans les cas suivants :**

- **Lorsque l'indicateur de l'ARC a été activé sur un compte en raison des efforts d'une agence**
  - **Par exemple, l'indicateur de l'ARC a été activé en raison de la localisation et de la mise à jour d'une nouvelle adresse par l'agence**
- **Il est clairement consigné dans le compte que la réception du paiement de l'ARC est conforme aux dispositions de l'entente**
- **Le débiteur a déclaré ses impôts à la suite des conseils/recommandations de l'agence de recouvrement et cela est consigné en détail dans le compte**

---

Question 22

Il est stipulé dans les exigences que l'agence devra utiliser le système DRS pour gérer le portefeuille de la SCHL. Une préférence est-elle donnée aux agences qui utilisent déjà ce système? (Page 12, alinéa 3.3.2 intitulé « Automatisation et innovation électronique »)

Réponse 22

**Avant l'entrée en vigueur du contrat, le proposant doit satisfaire aux exigences informatiques et techniques qui permettent d'utiliser le système DRS, comme le décrit le paragraphe 3.3.2. Aucune préférence ne sera accordée aux agences qui utilisent déjà le système DRS.**

---

Question 23

Est-il possible de repousser la date limite de soumission de la DDP?

Réponse 23

**La date limite de soumission de la DDP a été repoussée jusqu'au 8 janvier 2018 à 14 h.**

---

Question 24

Quelle est la date moyenne de défaillance ou la date de jugement par défaut?

Réponse 24

**La date moyenne de jugement se situe approximativement en novembre 2011.**

---

---

Question 25

Les comptes 26K sont-ils tous des dossiers de jugement?

Réponse 25

**En moyenne, au moins 99 % d'entre eux sont des dossiers de jugement.**

---

Question 26

Quel est le solde moyen de chaque jugement ou compte? Ce chiffre inclut-il les jugements et les dommages-intérêts accordés par les tribunaux?

Réponse 26

**Le solde moyen est de 48 k\$, dommages-intérêts y compris.**

---

Question 27

Les paramètres de règlement sont-ils en place? Si oui, quels sont-ils?

Réponse 27

**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.**

---

Question 28

Ces comptes ont-ils été attribués à d'autres agences? Si oui, combien d'entre eux l'ont été et pour combien de temps?

- (par exemple, la 1<sup>re</sup> agence contractuelle a eu en sa possession le document pendant un an, une deuxième agence s'est vu confier le dossier/jugement après la première et a conservé les dossiers pendant un an)

---

Réponse 28

**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 durée de conservation d'un compte varie.**

---

Question 29

Quel est le nombre ou le pourcentage de comptes dont les titulaires ou débiteurs habitent à l'étranger? Quelle importance revêt cette question ou quelle note pondérée lui est-elle attribuée dans la DDP?

Réponse 29

**Moins de deux pour cent (2 %) des comptes ont des débiteurs vivant à l'extérieur du Canada et moins d'un pour cent (1 %) sont à l'extérieur du Canada et des États-Unis. La note pondérée pour cette question n'a pas encore déterminée.**

---

Question 30

En ce qui concerne l'instruction « Le proposant doit décrire sa méthode de production de rapports d'étapes, notamment, les détails de ses rapports écrits et oraux », voulez-vous savoir de quelle façon le proposant fait le suivi de l'état d'avancement d'un dossier?

Réponse 30

**La SCHL s'interroge sur les méthodes qu'utilise le proposant pour rendre compte de ses progrès dans la gestion de son portefeuille et pour les lui communiquer.**

---

Question 31

4.8c) Rapports d'étape. Vu que la plateforme à utiliser est le DRS, veuillez expliquer plus en détail cette exigence.

Réponse 31

**La SCHL s'interroge sur les méthodes qu'utilise le proposant pour rendre compte de ses progrès dans la gestion de son portefeuille et pour les lui communiquer.**

---

Question 32

4.8k) Les capacités de production de rapports concernent-elles les agences d'évaluation du crédit ou les rapports à la SCHL sur les progrès accomplis?

Réponse 32

**Les rapports à la SCHL sur les progrès accomplis.**

---

---

Question 34

4.8o) S'il est fait recours à un conseiller juridique externe, sommes-nous tenus de communiquer la procédure de saisie-arrêt?

Réponse 34

**Oui, il faudra en fournir copie. Toutes les demandes juridiques sont soumises à l'approbation de la SCHL.**

---

Question 35

Annexe B – 6.4 Tableau d'évaluation

Pouvez-vous expliquer ce que veut dire la colonne C – Note de passage?

Réponse 35

**La note de passage est le score minimal qu'un proposant doit obtenir pour éviter son élimination du processus d'évaluation.**

---

Question 36

Comment ces comptes étaient-ils gérés avant leur attribution selon ce nouveau programme?

Réponse 36

**Le mode de gestion de chaque compte varie. Les comptes ont été soit gérés en interne par la SCHL, soit par une agence ou une combinaison des deux. Toutes les nouvelles agences recevront une part égale des comptes pendant la période initiale, c'est-à-dire pendant les trois (3) premiers mois de la durée du contrat.**

---

Question 37

À quand remonte la dernière fois que vous avez confié la gestion de comptes à une agence de recouvrement extérieure?

Réponse 37

**Comme les comptes ne sont pas catégorisés par la SCHL, cette période varie.**

---

Question 38

La SCHL fixera-t-elle des cibles de recouvrement et, si oui, quels seront-ils?

Réponse 38

**La SCHL est habilitée à fixer des cibles de recouvrement.**

---



---

Question 39

3.3.1 Portefeuille de travaux : La valeur totale des quelque 26 000 comptes à attribuer est estimée à 1 338 000 000 \$. Pouvez-vous vérifier s'il s'agit de la première liste initiale ou si cette quantité sera distribuée dans le temps? Dans le second cas, avez-vous une idée de la cadence de distribution (du flux d'attribution)?

Réponse 39

**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.**

**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.**

---

Question 40

Attribuerez-vous des comptes frappés d'une prescription extinctive?

Réponse 40

**Non, pas à notre connaissance.**

---

Question 41

La date de prêt et la date du dernier paiement seront-elles communiquées au moment de l'attribution?

Réponse 41

**Non, mais la date du jugement du tribunal sera communiquée, de même que tous rajustements, dommages-intérêts ou paiements antérieurs.**

---