

DEMANDE DE PROPOSITIONS

VISANT UN (DES)

Fournisseur(s), Service amélioré des demandes de règlement

Date d'émission : 5 juin 2018

Date de clôture : 19 juillet 2018

N° de la DDP :
201702153

Bureau d'origine : Services professionnels et
propriétés immobilières

Renseignements :
Camille Attia
Agente principale, Approvisionnement

Tél. : 613-748-5332

Tél. : 613-748-2079

Courriel : cattia@cmhc-schl.gc.ca

Classification de protection : PROTÉGÉ

This document is also available in English upon request.

Table des matières

SECTION 1	RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	I
1.1	APERÇU DE LA SECTION 1	1
1.2	INTRODUCTION ET PORTÉE	1
1.3	RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR LA SCHL	1
1.4	OBJET DE LA DEMANDE DE PROPOSITIONS	1
1.5	BASE DE DONNÉES DES FOURNISSEURS	2
1.6	CALENDRIER DES ÉVÉNEMENTS	2
1.7	EXIGENCES OBLIGATOIRES	3
1.8	RÉTROACTION DU PROPOSANT.....	3
1.9	DÉPÔT DIRECT ET DÉCLARATION EN MATIÈRE D'IMPÔT SUR LE REVENU	4
SECTION 2	DIRECTIVES RELATIVES AU PROCESSUS DE SOUMISSION	5
2.1	APERÇU DE LA SECTION 2.....	5
2.2	ATTESTATION DE SOUMISSION	5
2.3	DIRECTIVES DE LIVRAISON ET DATE LIMITE	6
2.3.1	DATE DE CLÔTURE	6
2.4	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	6
2.5	COMMUNICATION	7
2.6	COORDONNÉES DU PROPOSANT.....	7
2.7	PÉRIODE DE VALIDITÉ DE L'OFFRE	7
2.8	MODIFICATION DES PROPOSITIONS.....	8
2.9	PROPOSITIONS MULTIPLES.....	8
2.10	AUTRE SOLUTION ACCEPTABLE.....	8
2.11	RESPONSABILITÉ EN CAS D'ERREUR.....	8
2.12	VÉRIFICATION DES PROPOSITIONS.....	9
2.13	PROPRIÉTÉ DE LA PROPOSITION.....	9
2.14	RENSEIGNEMENTS EXCLUSIFS.....	9
2.15	MENTION DE LA SCHL.....	10
2.16	DÉCLARATION RELATIVE AUX GRATIFICATIONS.....	10
2.17	CONFLIT D'INTÉRÊTS	10
2.18	DÉCLARATION RELATIVE À LA COLLUSION DANS LES SOUMISSIONS.....	10
2.19	ATTESTATION DE PROTECTION	11
2.20	PROPOSITION D'UNE COENTREPRISE	11
2.21	INTERDICTION DE DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS DE LA SCHL.....	11
SECTION 3	ÉNONCÉ DES TRAVAUX	13
3.1	APERÇU DE LA SECTION 3	13
3.2	EXIGENCES OBLIGATOIRES	13
3.3	MANDAT	13
3.3.1	SERVICES JURIDIQUES	17
3.3.2	DEMANDE D'ÉVALUATION	23
3.3.3	PROTECTION DE LA PROPRIÉTÉ ET GESTION IMMOBILIÈRE.....	23
3.3.4	MISE EN MARCHÉ ET VENTE.....	30
3.3.5	EXAMEN DU DOSSIER FINAL, DÉCOUVERTE DE PROBLÈMES LIÉS À L'AIEP OU À L'ASSURANCE DE TITRE.....	35
3.3.6	COMPTABILITÉ FINALE ET PRODUIT	36
3.3.7	EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE.....	38
3.3.8	EXIGENCES EN MATIÈRE DE RAPPORTS DE MESURE DU RENDEMENT (DÉLAIS)	40

3.3.9 EXIGENCES LIÉES AUX RAPPORTS SUR L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ	41
3.3.10 RÉSOLUTION DES DIFFÉRENTS.....	41
3.3.11 EXIGENCES TECHNIQUES	42
3.3.12 LANGUES OFFICIELLES	50
3.3.13 PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS ET PLAN DE REPRISE APRÈS SINISTRE	51
3.3.14 INNOVATION ET VALEUR AJOUTÉE	51
3.3.15 DROITS D'AUDIT, Y COMPRIS LES DROITS DU BSIF DE MENER DES ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE.....	51
3.3.16 EXIGENCES EN MATIÈRE DE TENUE DES DOCUMENTS	52
3.3.17 EXIGENCES EN MATIÈRE DE PROTECTION	52
SECTION 4 EXIGENCES RELATIVES À LA PROPOSITION.....	55
4.1 APERÇU DE LA SECTION 4	55
4.2 EXIGENCES OBLIGATOIRES RELATIVES À LA PROPOSITION	55
4.3 LETTRE DE PRÉSENTATION	55
4.4 RÉSUMÉ	56
4.5 COMPÉTENCES DU PROPOSANT	56
4.6 RÉPONSE À L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX	56
4.7 PLAN DE GESTION DU PROJET	57
4.8 RENSEIGNEMENTS FINANCIERS	57
4.8.1 EXAMEN DE LA CAPACITÉ FINANCIÈRE.....	57
PROTECTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION	58
4.10 AUTRES RENSEIGNEMENTS	59
4.11 PLAN DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS ET DE REPRISE APRÈS SINISTRE	59
4.12 DEVIS ESTIMÉ	59
SECTION 5 ÉVALUATION ET SÉLECTION.....	61
5.1 APERÇU DE LA SECTION 5	61
5.2 RESTRICTION DES DOMMAGES	61
5.3 TABLEAU D'ÉVALUATION	61
5.4 MÉTHODE D'ÉVALUATION	61
5.5 ÉVALUATION FINANCIÈRE	62
5.6 ÉVALUATION DE LA PROTECTION DES TECHNOLOGIES	62
5.7 SÉLECTION DU PROPOSANT	62
SECTION 6 CONTRAT TYPE.....	64
6.1 APERÇU DE LA SECTION 6	64
6.2 CONTRAT EXEMPLAIRE	64
SECTION 7 APPENDICES	140
7.1 ATTESTATION DE SOUMISSION	140
7.2 SERVICES JURIDIQUES	142
7.3 TABLEAU D'ÉVALUATION	149
7.4 DEVIS ESTIMÉ	151
7.5 LISTE DE VÉRIFICATION DE LA CONFORMITÉ AUX EXIGENCES OBLIGATOIRES	155

SECTION 1 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Aperçu de la section 1

Cette section fournit 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 la présente ont le sens que leur donne le document de la DDP ou le contrat type, sauf dans certains cas, où l'on fait référence aux termes habituellement utilisés à la SCHL.

1.2 Introduction et portée

La SCHL souhaite conclure un contrat avec plus que trois fournisseurs (ci-après, le « proposant » ou les « proposant(s) ») qui agiront à titre de fournisseur de services de traitement des demandes de règlements (FSTDR) dans le cadre du Service amélioré des demandes de règlement (SADR) à l'égard de l'assurance prêt hypothécaire. Le FSTDR fournira des services juridiques, des services de protection et de gestion immobilière et des services de mise en marché et de vente.

Le contrat sera d'une durée initiale de trois ans et pourrait être renouvelé pour deux périodes subséquentes d'un an. La durée cumulative totale ne doit pas dépasser cinq 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.

1.3 Renseignements généraux sur la SCHL

La SCHL est l'organisme fédéral responsable de l'habitation au Canada. Elle a pour mandat d'aider les Canadiens à disposer d'un vaste choix de logements abordables et de qualité. Il s'agit d'une société d'État dirigée par un conseil d'administration qui relève du Parlement, par l'intermédiaire du ministre de 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 plus de 2 000 employés répartis entre son Bureau National à Ottawa et ses centres d'affaires au Canada. Les centres d'affaires couvrent cinq régions : l'Atlantique, le Québec, l'Ontario, la Colombie-Britannique et les Prairies et les Territoires.

1.4 Objet de la demande de propositions

La SCHL recourt à la 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 ou plusieurs proposant(s), 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** en tant que liste officielle de fournisseurs.

Tous les proposants doivent être inscrits auprès de **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** avant de soumettre une proposition. Le Numéro d'Entreprise-Approvisionnement (NEA) doit apparaître dans la proposition. Les proposants peuvent s'inscrire en ligne (<https://achatsetventes.gc.ca>,) ou par téléphone, au 1-800-811-1148.

1.6 Calendrier des événements

Le calendrier suivant présente les dates principales cibles du processus de la DDP. Ces dates représentent des intentions seulement et elles peuvent être modifiées par la SCHL à sa seule discrétion. Elles ne peuvent être considérées comme étant des conditions ou des modalités de l'exécution de la DDP.

Date	Activités
5 juin 2018	Demande de propositions publiée
13 juillet 2018	Date limite pour les demandes de renseignements
19 juillet 2018	Date de clôture
31 août 2018	Fin de l'évaluation et de la sélection des proposants
31 octobre 2018	Fin de l'examen du dossier du proposant retenu
Décembre 2018	Octroi du contrat et mise au point du contrat avec le proposant retenu
1 ^{er} janvier 2019	Date d'entrée en vigueur du contrat
Février 2019 (sur demande)	Entretien final avec les proposants non retenus

1.7 Exigences obligatoires

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

Une exigence obligatoire est définie comme étant :

- 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 Type de Contrat
- 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 proposants en seront avisés et auront la possibilité de revoir leur proposition, tel qu'il est précisé au paragraphe 2.8.

1.8 Rétroaction du proposant

La SCHL cherche à améliorer constamment ses documents d'appel d'offres et ses procédures. La SCHL apprécie les commentaires des proposants 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 proposants peuvent transmettre leurs commentaires à la personne dont les coordonnées se trouvent à la section 2.4, en indiquant **Rétroaction d'un proposant – DDP n° 201702153**.

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.

1.9 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 proposants 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 la SCHL, 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.

SECTION 2 DIRECTIVES RELATIVES AU PROCESSUS DE SOUMISSION

2.1 Aperçu de la section 2

La section 2 contient les renseignements relatifs aux procédures 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'appendice A, résume certaines des exigences obligatoires énoncées dans la DDP. Tel qu'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 limite

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. En aucun cas la SCHL n'assumera de tels risques ou responsabilités.

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 objet doit indiquer « DDP n° 201702153 ».

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 d'Ottawa, le jeudi 19 juillet 2018

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 ou par télécopieur à la personne-ressource suivante :

Camille Attia
Agente principale, 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 télécopieur, 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 de renseignements soumises. La SCHL ne peut pas garantir de réponse aux demandes de renseignements qu'elle reçoit moins de sept (7) jours civils avant la date de clôture.

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 Coordonnées 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 l'offre 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 estimé, demeurent valides et obligatoires pour le proposant jusqu'à ce qu'un contrat soit négocié et signé; cette période ne peut excéder quatre-vingt-dix (90) 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 des 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 poursuite 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 faute intentionnelle de la SCHL ou de ses représentants. Les proposants acceptent de ne pas engager d'une poursuite 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, les propositions et documents connexes deviennent tous 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 étant 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 certifie qu'aucun de ses représentants, particuliers ou entités 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 OBLIGATOIRE

Le proposant et ses employés, ses dirigeants, ses mandataires et ses Entrepreneurs 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 pas être un prêteur agréé ni exercer des activités de prêteur agréé.

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, comme elle le détermine à la seule discrétion, la SCHL 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 proposants;

- 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 Attestation de protection

La SCHL exige que les employés du proposant retenu 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

Les propositions de coentreprise doivent refléter et décrire correctement les rôles et responsabilités proposés de chaque coentrepreneur, en plus d'inclure une description détaillée de l'accord de formation de la coentreprise proposée et de la structure organisationnelle du proposant, notamment des détails sur sa structure de propriété, son historique, son statut juridique, le nombre d'employés à temps plein et ses domaines de spécialisation. Cette description doit, à tout le moins, 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. La SCHL peut tenir compte de l'accord de formation de la coentreprise et de la structure organisationnelle dans l'évaluation des propositions.

Le proposant doit désigner l'une des entités participant à la coentreprise en tant que 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 limiter 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 limiter 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.

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.

Seules seront examinées les soumissions des proposants qui peuvent offrir à un tarif concurrentiel des services dans l'ensemble du pays et qui mettent en pratique des processus rigoureux d'assurance de la qualité et de mesure du rendement.

La SCHL conclura un contrat avec le ou les proposants pouvant lui offrir le meilleur service au meilleur prix. Si elle choisit plus d'un proposant, la SCHL se réserve le droit de diviser le volume de travail entre les proposants de la manière qui répond le mieux à ses besoins fonctionnels selon ce qu'elle déterminera à sa seule discrétion.

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 avec les exigences obligatoires se trouve à l'annexe E (7.5).

3.3 Mandat

Contexte de la SCHL et de l'assurance prêt hypothécaire

La Société Canadienne d'Hypothèques et de Logement est une société d'État fédérale qui relève du Parlement du Canada et qui tient ses pouvoirs de la *Loi Nationale sur l'Habitation* (« LNH »), de la *Loi sur la Société Canadienne d'Hypothèques et de Logement* et de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. En vertu de la *Loi sur les banques*, les prêteurs sous réglementation fédérale sont tenus de souscrire une assurance prêt hypothécaire lorsque l'acheteur d'une habitation verse une mise de fonds inférieure à 20 %. L'assurance prêt hypothécaire de la SCHL permet aux emprunteurs admissibles d'obtenir du financement pour l'achat d'une habitation tout en protégeant le prêteur hypothécaire contre les pertes en cas de défaut de l'emprunteur. Seules les institutions prêteuses désignées « prêteurs agréés » par la SCHL en vertu de la LNH sont admissibles à l'assurance prêt hypothécaire de la SCHL.

En cas de défaut de paiement de la part d'un emprunteur, la SCHL appuie le prêteur agréé dans ses efforts de gestion des cas de défaut afin de réduire les pertes au minimum et de gérer le risque. Dans le processus standard actuel de traitement des demandes de règlement d'assurance prêt hypothécaire, le prêteur agréé administre le prêt et gère les cas de défaut des

emprunteurs en fonction de la Police-cadre d'assurance prêt de la SCHL. Si le prêt est irrécouvrable et que le prêteur agréé a vendu ou tenté de vendre la propriété et a essuyé une perte, il peut faire une demande de règlement d'assurance prêt hypothécaire auprès de la SCHL. Dans certaines circonstances, la SCHL prend possession de la propriété si elle peut légalement le faire, puis la met en marché et la vend.

Processus actuel – Service de traitement des demandes de règlement

Dans le processus standard actuel de traitement des demandes de règlement d'assurance, le prêteur agréé administre le prêt et gère les cas de défaut, l'exercice de l'hypothèque et la réalisation du bien conformément à la police d'assurance-prêt de la SCHL décrite dans la Police-cadre d'assurance prêt de la SCHL – Modalités standards (PCAP), le processus de règlement accéléré des demandes et le Manuel des prêteurs agréés par la SCHL, y compris tous les Avis, Engagement et Dispositions spéciales (collectivement, la « Politique de la SCHL »). Lorsqu'un prêt ne peut être remis en règle et entraîne le défaut de l'emprunteur, le prêteur agréé peut avoir le droit de faire une demande de règlement auprès de la SCHL. Il existe trois types de demandes de règlement : (1) demande de règlement pour défaut – après avoir exercé son recours en réalisation de l'hypothèque, le prêteur agréé vend la propriété à un tiers et verse à la SCHL tout solde dû au titre de l'assurance prêt hypothécaire; (2) demande de règlement avec cession de titre – après avoir exercé son recours en réalisation de l'hypothèque, le prêteur agréé n'a pas réussi à vendre la propriété à un tiers, et la SCHL peut acquérir la propriété et la vendre; (3) demande de règlement avec cession du prêt hypothécaire – si la SCHL le juge indiqué, le prêteur agréé cède le prêt hypothécaire ou transfère la poursuite à la SCHL.

Quel que soit le type de demande de règlement, la SCHL s'attend à ce que le prêteur agréé, le cas échéant, tente d'obtenir un jugement en rupture d'engagement contre tout emprunteur, auteur d'un engagement ou caution responsable du prêt (collectivement l'« emprunteur ») et, le cas échéant, produise une preuve de réclamation si une demande de faillite, une proposition de consommateur ou une demande en vertu de la Loi sur les Arrangements avec les Créanciers des Compagnies (LACC) a été déposée.

Nouveau processus – Service amélioré des demandes de règlement

La SCHL a lancé en projet-pilote le Service Amélioré des Demandes de Règlement (« SADR »). Ce nouveau service a été conçu pour offrir un meilleur service aux prêteurs agréés clients. Ses processus de paiement des règlements, de gestion immobilière et d'aliénation des propriétés sont plus efficaces et plus simples. Le SADR accélère le règlement des demandes en encourageant les prêteurs agréés à soumettre les cas de défaut admissibles de propriétés comptant de un à quatre logements plus tôt que ne le permet l'actuel Service de traitement des demandes de règlement. De plus, le prêteur agréé transfère à la SCHL ses responsabilités de gestion immobilière et d'aliénation de la propriété, ainsi que toute participation à une poursuite contre l'emprunteur (y compris tout jugement ou preuve de réclamation relativement à une faillite, à une proposition de consommateur ou à une demande en vertu de la LACC).

Le SADR introduit un processus de règlement des demandes simplifié dans lequel un fournisseur de services de traitement des demandes de règlement (défini ci-dessous) désigné par la SCHL collabore avec le prêteur agréé et la SCHL à compter du moment où le prêteur agréé soumet un dossier au SADR pour un cas de défaut hypothécaire et introduit une poursuite contre l'emprunteur et jusqu'à ce que la SCHL obtienne le droit de vendre la propriété. Ensuite, le fournisseur de services de traitement des demandes de règlement collabore avec la SCHL pour la gestion de la propriété, sa mise en marché et son aliénation et pour les procédures judiciaires subséquentes.

Durant la phase de projet-pilote, le SADR a été mis à l'essai avec un petit nombre de prêteurs agréés. La SCHL estime que le SADR est plus constant et plus efficace et procurera des économies de coûts. La SCHL a l'intention d'élargir le SADR pour y inclure d'autres prêteurs agréés.

Portée des travaux

La présente DDP a pour but de sélectionner un ou plusieurs fournisseurs de services de traitement des demandes de règlement (ci-après le « fournisseur de services de traitement des demandes de règlement » ou le « FSTDR »), qui fourniront les services suivants à la SCHL dans le cadre du SADR :

- 1) Services juridiques;
- 2) Services de protection et de gestion immobilière;
- 3) Services de mise en marché et de vente de propriétés.

Les services décrits dans le présent portée des travaux seront fournis par le FSTDR et ses employés et représentants (le cas échéant), conformément à toutes les lois applicables et à la politique de la SCHL, ainsi qu'à leurs éventuels amendements.

Il incombe au FSTDR de gérer les demandes et de suivre les instructions de la SCHL et de toute partie désignée par la SCHL pour la prestation de ces services. Le FSTDR doit s'assurer que la distribution du travail parmi ses représentants (le cas échéant) soit effectuée de manière appropriée, efficiente et efficace en termes de coûts.

Le FSTDR sera appelé à fournir les services décrits dans la présente DDP dans l'ensemble du pays, puisque le SADR s'applique aux propriétés dans l'ensemble des provinces et territoires du Canada. Par conséquent, la SCHL reconnaît que, pour atteindre ces objectifs, le FSTDR aura à conclure de tels contrats de service, dont la SCHL pourra demander copie, avec d'autres entités. Le FSTDR répondra de ses employés, mandataires et sous-traitants, y compris ceux qui sont appelés à fournir les services décrits dans la présente DDP. Le FSTDR lui-même, ainsi que ses employés, mandataires et sous-traitants, doivent détenir toute licence, assurance, certification ou autre preuve de qualification nécessaire pour fournir les services dans leur territoire d'exercice.

Les affaires du FSTDR dans le cadre de l'énoncé des travaux toucheront différents types et formes de propriété : propriété absolue, tenure à bail, occupation par un locataire, maisons mobiles, usinées, modulaires, etc. Le FSTDR doit posséder les compétences et les connaissances relatives aux exigences d'enregistrement de ces différents types et formes de propriété : lois sur les sûretés immobilières et mobilières, registres des maisons mobiles, usinées, modulaires, systèmes de double registre, Registre des terres indiennes, etc.

Le FSTDR peut être appelé, à la demande de la SCHL, à préparer et à soumettre des demandes de règlement au SADR au nom du prêteur agréé. Le FSTDR peut également devoir soumettre d'autres demandes de règlement d'assurance relativement au prêt hypothécaire ou au bien au nom de la SCHL lorsque le prêteur agréé a cédé les avantages de cette assurance à la SCHL.

Le FSTDR facturera directement à la SCHL tous les services fournis d'une manière et sous une forme acceptables pour la SCHL, à condition que les services aient visé une demande de règlement admissible et soient décrits dans l'Énoncé des services. Le FSTDR facturera la SCHL après la conclusion de la vente de la propriété. La SCHL peut, dans certaines circonstances, permettre au FSTDR de lui facturer ses services avant la conclusion de la vente, par exemple si la propriété est invendable pour des raisons indépendantes de la volonté du FSTDR. D'autres exigences sont décrites en détail à la section 3.3.6, Comptabilité finale et produit.

Il incombe au FSTDR d'établir un système de prestation de services doté d'une voie de communication avec tous les prêteurs agréés pour la gestion du SADR. Les exigences sont décrites en détail à la section 3.3.11, Exigences techniques.

À titre informatif seulement et pour faciliter la préparation des soumissions des proposant, les estimations des volumes de travail faites par la SCHL sont présentées dans le tableau suivant.

	Volumes estimés Année 1	Volumes estimés Année 2	Volumes estimés Année 3	Total des volumes
Terre-Neuve et Labrador	26	35	47	108
Île-du-Prince-Édouard	13	18	24	55
Nouvelle-Écosse	81	109	148	338
Nouveau-Brunswick	101	136	184	421
Québec	321	433	585	1 339
Ontario	168	227	306	701
Manitoba	26	35	47	108
Saskatchewan	68	92	124	284
Alberta	373	504	680	1 557
Colombie-Britannique	91	123	166	380
Yukon	2	3	4	9
Territoires du Nord-Ouest	3	3	5	11
Nunavut	2	3	4	9
	1 275	1 721	2 324	5 320

***On estime qu'environ le tiers des comptes sera régularisé à l'étape de la vérification juridique et n'atteindra pas les autres étapes.**

La SCHL ne garantit aucun des volumes de travail indiqués dans le tableau ci-dessus ni ne garantit un nombre minimal ou maximal de dossiers ni une durée pendant laquelle elle confiera des dossiers au FSTD. Il est entendu que la SCHL a le droit de retirer tout dossier du SADR ou du FSTD pour quelque raison que ce soit, à sa seule discrétion. La SCHL se réserve le droit de distribuer les dossiers parmi les FSTD ou leurs représentants ou sous-traitants en fonction du rendement ou pour tout autre motif, y compris les conflits d'intérêts, selon ce que détermine la SCHL à son entière discrétion.

3.3.1 Services juridiques

Exigences réglementaires

Le FSTD fournira des services juridiques dans l'ensemble du Canada, en conformité aux lois, aux règlements, aux procédures judiciaires et aux règles de conduite professionnelle de chacune des juridictions respectives. Tous les employés, mandataires et sous-traitants du FSTD doivent détenir toute licence, assurance, certification de solvabilité et autre preuve de qualification nécessaire pour fournir des services et des conseils juridiques à la SCHL dans leur juridiction respective.

Instructions au fournisseur de services de traitement des demandes de règlement

Selon le degré d'avancement du dossier dans le SADR, le FSTD peut recevoir des instructions de la SCHL ou d'une partie désignée par la SCHL, comme le déterminent la SCHL et le prêteur agréé.

Après que la SCHL ait payé le règlement au prêteur agréé et obtenu la possession et le droit de vendre la propriété, le FSTDR prendra ses instructions exclusivement de la SCHL, bien qu'il puisse toujours être appelé à communiquer et à échanger des informations avec le prêteur agréé.

Relation avocat, notaire-client

Toutes les communications relatives aux services et aux conseils juridiques entre le FSTDR et la SCHL ou le prêteur agréé seront confidentielles et sujettes au secret professionnel de l'avocat, notaire. Si le FSTDR confie à un sous-traitant la fourniture des services et des conseils juridiques parce qu'il ne possède pas les qualifications ou les assurances pour le faire, le FSTDR, la SCHL et le prêteur agréé peuvent conclure un mandat conjoint avec ce sous-traitant pour préserver la relation avocat, notaire-client et le secret professionnel.

Conflits d'intérêts

Le FSTDR doit éviter tout conflit d'intérêts. Dans l'éventualité d'un conflit d'intérêts, le FSTDR doit en aviser la SCHL et le régler d'une manière acceptable pour la SCHL.

La SCHL se réserve le droit de distribuer, à son entière discrétion, les dossiers parmi les FSTDR ou leurs représentants ou sous-traitants, si nécessaire, pour éviter ou gérer les conflits d'intérêts.

Portée des services juridiques

Le FSTDR fournira des services juridiques en matière de réalisation de droits hypothécaires et d'aliénation de propriétés. Le FSTDR suit le processus et les étapes d'une réalisation d'hypothèque prévue par la loi en vigueur dans la province ou le territoire en question, tel qu'il est décrit de manière générale à l'**annexe A – Procédures judiciaires par territoire**, laquelle peut être modifiée après consultation entre la SCHL et le FSTDR. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, le FSTDR devra fournir les services suivants.

1. Étude diligente et recherche

Avant d'introduire un recours hypothécaire ou toute autre procédure judiciaire, le FSTDR devra faire ce qui suit.

- Examiner le dossier de prêt du prêteur agréé pour confirmer la situation du défaut, la validité de l'hypothèque, de la sûreté et de tout autre droit réel accessoire et des autres documents relatifs au prêt.
- Effectuer une recherche de titre, y compris de tout privilège ou autre charge grevant la propriété (y compris une recherche d'ordonnances de saisie-arrêt ou l'équivalent contre l'emprunteur). Le FSTDR avisera immédiatement la SCHL de tout problème concernant un titre qui pourrait faire en sorte que la SCHL n'ait pas un titre valable et négociable en vertu de la Politique de la SCHL auprès du prêteur agréé. Selon le vice de titre, le FSTDR peut être appelé à :
 - demander des informations additionnelles ou des clarifications au prêteur agréé;
 - recommander que le vice de titre empêche de procéder à la réalisation des droits hypothécaires;
 - demander l'approbation de la SCHL pour rectifier le vice de titre;

- recommander toute autre mesure appropriée dans les circonstances.
- Si la propriété hypothéquée est une maison mobile, modulaire, usinée ou une hypothèque mobilière, obtenir et examiner les recherches sur l'application des lois sur les sûretés immobilières et mobilières applicables.
- Réaliser des recherches hors titre, au besoin, pour déterminer si le titre est valable et négociable et libre de tout privilège enregistré non enregistré ou légal. Les recherches hors titre peuvent porter sur la situation des charges de copropriété (le cas échéant), l'impôt foncier et les frais d'aqueduc (pour éviter les ventes pour défaut de paiement des impôts), ainsi que les jugements contre l'emprunteur dans les registres des jugements, dans les juridictions où un jugement pourrait grever une propriété garantissant un prêt assuré par la SCHL. Le FSTDOR doit confirmer ou faire verser tout paiement lié à un privilège non enregistré ou légal, incluant, mais sans s'y limiter les montants en souffrance de frais d'aqueduc, d'impôt ou de charges de copropriété.

2. Procédures de réalisation des droits hypothécaires

Le FSTDOR doit entamer ou poursuivre toute procédure d'application de la loi pour recouvrer le prêt hypothécaire, réaliser les droits en vertu de la sûreté de manière rapide et efficace, obtenir un jugement sur solde impayé contre l'emprunteur (lorsque la situation le justifie) et produire une preuve de réclamation si une demande de faillite, une proposition de consommateur ou une demande en vertu de la LACC a été déposée.

i. Évaluation des recours en justice

Le FSTDOR ou le prêteur agréé, selon la relation convenue entre les deux, choisit le recours en justice après examen approfondi des faits et des circonstances de chaque situation. Dans la mesure du possible, le FSTDOR tentera d'obtenir un jugement sur solde impayé contre l'emprunteur en conformité avec la politique de la SCHL. Si la recommandation du FSTDOR s'écarte de ces procédures, compte tenu des facteurs ci-dessous et d'autres considérations pertinentes dans les circonstances, le FSTDOR en avisera immédiatement la SCHL et demandera son approbation et celle du prêteur agréé le cas échéant. Le FSTDOR tient compte des facteurs suivants :

- toute préférence du prêteur agréé en ce qui a trait au processus de réalisation de l'hypothèque;
- la probabilité de collaboration de l'emprunteur;
- la valeur actuelle de l'engagement de l'emprunteur, telle qu'indiquée par le prêteur agréé;
- la valeur estimée actuelle de la propriété, compte tenu de sa durée utile résiduelle;
- la conjoncture du marché immobilier;
- les intérêts, les frais d'entretien de la propriété et les frais et débours juridiques pour chaque option;
- le nombre et le montant des charges ayant priorité ou non sur le prêt hypothécaire;
- les problèmes environnementaux touchant la propriété;
- les délais qui pourraient limiter la capacité du prêteur agréé d'obtenir jugement;

- les soupçons de fausses déclarations ou de fraude à toute étape du traitement du prêt;
- s'il est considéré comme étant un bien meuble ou immeuble (par exemple une maison mobile);
- si l'emprunteur a déposé une demande de faillite, une proposition de consommateur ou une demande en vertu de la LACC.

Sous réserve de l'approbation de la SCHL, le FSTDR peut s'abstenir de réaliser les droits hypothécaires, renoncer au recours ou accepter une renonciation ou une cession volontaire s'il juge qu'une procédure judiciaire serait malavisée. Pour ce faire, le FSTDR doit fournir au prêteur agréé et à la SCHL une recommandation sur les options qui s'offrent à lui, étayée par une analyse des facteurs financiers et non financiers et par les politiques de la SCHL.

ii. Cessation des procédures de réalisation des droits hypothécaires

La SCHL ou le prêteur agréé peuvent (sous réserve de l'approbation de la SCHL) donner au FSTDR ordre de suspendre ou de cesser les procédures de réalisation de l'hypothèque et les poursuites connexes si l'emprunteur a remboursé le prêt hypothécaire et si des arrangements satisfaisants ont été conclus avec le prêteur agréé pour payer les coûts et tous les montants en souffrance.

iii. Communications avec les débiteurs hypothécaires, les cautions et leurs avocats

Dès que des mesures de gestion du cas de défaut sont entreprises par le prêteur agréé, le FSTDR peut entrer en communication avec l'emprunteur ou son avocat si ceux-ci tentent de prendre des arrangements pour remédier au défaut ou s'ils s'adressent au FSTDR pour tout autre motif relatif au prêt en défaut.

iv. Cession du droit de réaliser la sûreté ou de saisir la propriété ou cession de la propriété du prêteur agréé à la SCHL

Le FSTDR doit faire tout le nécessaire pour effectuer la cession du droit de réaliser la sûreté ou de saisir la propriété du prêteur agréé en faveur de la SCHL. La SCHL dictera au FSTDR les modalités de cette cession. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, le FSTDR doit préparer tous les documents de cession du titre, y compris, le cas échéant, une attestation de cession du prêt hypothécaire ou de l'acte de vente de la propriété hypothéquée ou sûreté du prêteur agréé à la SCHL. Le FSTDR doit, si nécessaire, obtenir des ordonnances du tribunal, préparer les documents à déposer au tribunal et voir à l'enregistrement des documents au registre foncier.

v. Droit de vendre la propriété

Il est attendu du FSTDR qu'il obtienne au nom de la SCHL le droit de vendre la propriété. Le FSTDR aura pour objectif de préserver la capacité d'obtenir un jugement contre l'emprunteur tout en se conformant aux lois provinciales et territoriales relatives à la réalisation des droits hypothécaires sur les biens meubles et immeubles.

Le FSTDR doit éviter de prendre des mesures qui pourraient faire en sorte que le prêteur agréé ou la SCHL serait réputé être le propriétaire ou le créancier hypothécaire en possession ou en occupation ou avoir le contrôle de la propriété dans les cas où cela serait malavisé (pour éviter

d'entraîner la responsabilité de la SCHL relativement à une propriété contaminée, par exemple). Dans ces circonstances, le FSTDR évalue la situation, fait une recommandation écrite au prêteur agréé et à la SCHL et demande à la SCHL des instructions ou une approbation avant de procéder.

vi. Expulsion ou location existante

Dans certains cas, le FSTDR recevra l'instruction d'obtenir la libre possession de la propriété par expulsion des occupants. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, le FSTDR devra préparer et signifier les avis applicables, assister aux audiences, obtenir les ordonnances d'expulsion et faire appel à un huissier ou à une autre partie autorisée pour faire exécuter les ordonnances.

Les politiques de la SCHL autorisent parfois les occupants à continuer d'occuper la propriété. Dans ce cas, afin de déterminer la validité et les modalités de tout bail existant, le FSTDR doit préparer tous les documents et effectuer toutes les tâches nécessaires pour permettre à la SCHL de percevoir les loyers (par transfert de la perception des loyers ou autrement à titre de locateur), ainsi qu'obtenir la coopération des locataires en ce qui concerne l'inspection, l'évaluation, l'entretien et les visites de la propriété par des courtiers immobiliers. Si la loi l'autorise, les baux signés par les résidents actuels devraient être de courte durée.

vii. Jugements sur solde impayé et ordonnances de saisie-arrêt

Le FSTDR doit obtenir un jugement sur solde impayé contre l'emprunteur pour la totalité du montant légalement recouvrable. Le FSTDR doit s'assurer que le jugement demeurera valide et exécutable au bénéfice de la SCHL. Le FSTDR doit céder à la SCHL les jugements en faveur du prêteur agréé. Le FSTDR inscrira également les ordonnances de saisie-arrêt ou l'équivalent contre l'emprunteur dans le registre applicable afin de grever les biens meubles ou immeubles de l'emprunteur.

Le FSTDR doit présenter à la SCHL un résumé de la situation et une recommandation, et demander son approbation, dans les cas où il juge préférable de ne pas demander de jugement sur solde impayé. Le résumé de la situation et la recommandation du FSTDR doivent être étayés par des renseignements fiables (par exemple un rapport de solvabilité, une demande de crédit, un relevé de compte bancaire ou une adresse de facturation actuels) et comprendre une évaluation de la situation financière de l'emprunteur et de la valeur de la propriété. Un jugement doit être obtenu dans tous les cas où l'emprunteur est suspecté de fausse représentation, de fraude ou d'activité illégale (par exemple culture de marijuana, laboratoire clandestin de confection de drogues ou prête-nom) et dans tous les cas où il est suspecté que la demande d'assurance prêt hypothécaire contient de fausses déclarations.

Le FSTDR doit être disposé à évaluer toute offre raisonnable de règlement à chaque étape du recours avant l'obtention du jugement. Le FSTDR doit demander l'approbation du prêteur agréé et de la SCHL, selon le cas, avant de procéder à un tel règlement.

viii. Faillites et propositions de consommateur

Le FSTDR doit aviser le prêteur agréé ou la SCHL, selon le cas, et déposer une preuve de réclamations dans les cas où l'emprunteur a déposé une demande de faillite, une proposition de consommateur ou une demande en vertu de la LACC.

Sur recommandation motivée du FSTDR et sous réserve de l'approbation de la SCHL, le FSTDR peut obtenir de la SCHL le droit de vendre le bien hypothéqué en obtenant du syndic de faillite le titre en faveur du prêteur agréé ou de la SCHL.

ix. Instructions spécifiques requises

Le FSTDR doit aviser le prêteur agréé ou la SCHL, selon le cas, pour obtenir des instructions spécifiques et l'approbation d'agir s'il relève des questions substantielles ou une situation exceptionnelle, par exemple :

1. toute contamination environnementale soupçonnée ou connue;
2. les demandes, demandes reconventionnelles contre le prêteur agréé, y compris une défense de l'emprunteur;
3. l'emprunteur rembourse le prêt hypothécaire ou parvient à le remettre en règle;
4. l'emprunteur souhaite vendre la propriété lui-même;
5. toute question relative à l'étendue de la protection d'assurance;
6. les propriétés occupées par des locataires, y compris une analyse de la tenure actuelle, des problèmes relatifs aux occupants ou à la tenure, du bien-fondé de transférer la perception des loyers et des options (vendre la propriété occupée, évincer les occupants, etc.).
7. les allégations de fraude;
8. les ventes qui pourraient générer ou qui ont généré un surplus;
9. des communications faites par l'intermédiaire des médias ou des menaces faites par l'emprunteur de s'adresser aux médias.

x. Vente et transfert de la propriété de la SCHL à un acheteur tiers

Le FSTDR doit communiquer avec les gestionnaires immobiliers et les courtiers immobiliers si nécessaire en prévision de l'inscription de la propriété pour la vente. À la vente de la propriété à un tiers par la SCHL, le FSTDR fournira des services standard de conclusion de vente immobilière, incluant, mais sans s'y limiter, négocier avec l'avocat ou le notaire de l'acheteur, préparer tous les documents nécessaires, répondre aux demandes et d'autres impératifs liés à la conclusion. La SCHL peut fournir certains modèles de documents, qui pourraient être modifiés de temps à autre. Pour toute question non standard, le FSTDR pourra s'adresser à la SCHL pour obtenir des instructions précises au cas par cas.

Services juridiques non standard dépassant la portée de l'Énoncé des travaux

Si des services dépassant la portée du présent Énoncé des travaux sont nécessaires, le FSTDR et la SCHL conviendront d'un arrangement de paiement basé sur un tarif horaire ou un budget dont le montant sera établi selon les circonstances.

3.3.2 Demande d'évaluation

Le FSTDR doit demander une évaluation de la propriété dans les plus brefs délais après que celle-ci ait été protégée et qu'il ait obtenu le droit de la vendre ou d'en prendre libre possession. La SCHL s'attend normalement à ce que le FSTDR obtienne une seule évaluation, en présumant une exposition sur le marché de 120 jours, ainsi qu'une analyse comparative du marché (ACM) au moment de procéder à la protection de la propriété. Les attentes de la SCHL quant à cette évaluation sont les suivantes :

- Le FSTDR doit s'assurer que le rapport d'évaluation indique la valeur « en l'état ».
- Pour une propriété dont la valeur de remplacement estimée est supérieure à 250 000 \$, la valeur de remplacement doit être indiquée dans le rapport d'évaluation.
- Lorsque l'évaluation est terminée, il incombe au FSTDR de payer la facture d'évaluation.
- Si la réglementation du territoire exige une évaluation additionnelle ou, dans des cas exceptionnels, si le FSTDR a des doutes sur la valeur de la propriété, si l'ACM ne constitue pas une seconde opinion adéquate pour un tribunal ou si le FSTDR indique qu'une évaluation additionnelle est nécessaire pour tout autre motif, une nouvelle évaluation peut être réalisée, sous réserve de l'approbation de la SCHL, qui peut déterminer d'avance le coût de cette évaluation.
- Avis de dépôt d'une demande de règlement – après avoir assuré la protection de la propriété et obtenu le rapport d'évaluation, le FSTDR :
 - envoie le rapport d'évaluation et tous les rapports des gestionnaires immobiliers (par exemple le rapport sur la protection) à la SCHL;
 - avise la SCHL dès que le dossier est complet et qu'il peut être évalué en vue du paiement du règlement;
 - communique avec le prêteur agréé et lui envoie une copie de l'évaluation.

3.3.3 Protection de la propriété et gestion immobilière

1. *Protection de la propriété*

Dès qu'il peut légalement le faire, le FSTDR désigne sans délai un gestionnaire immobilier qualifié et lui demande de faire une visite de protection en vue de réaliser une inspection initiale de la propriété afin de prendre notamment les dispositions suivantes :

- changement des serrures;
- reconnexion des services publics;
- autres mesures de préservation et de protection;
- détection des problèmes de salubrité et de sécurité, des problèmes environnementaux et d'autres défauts, préoccupations, problèmes apparents lors de cette première visite – le FSTDR doit en aviser la SCHL.

Si le gestionnaire immobilier observe un problème majeur susceptible d'empêcher la mise en marché de la propriété ou d'exposer la SCHL ou le prêteur agréé à un risque (par exemple un

problème environnemental ou un risque assurable), la propriété ne sera pas protégée et le FSTDR fera un rapport à la SCHL de ses recommandations pour la marche à suivre. Après examen de ce rapport, la SCHL fournira au FSTDR des instructions sur la marche à suivre.

Si la propriété est inoccupée et si les circonstances l'indiquent, le FSTDR protège la propriété et remplit un rapport à ce sujet. La propriété est nettoyée et, si possible, inscrite immédiatement afin d'accélérer le processus de vente, si c'est indiqué et si la loi l'autorise.

Si la propriété a été protégée antérieurement par le prêteur agréé ou en son nom, le FSTDR doit assurer la coordination avec le gestionnaire immobilier.

Le gestionnaire immobilier désigné par le FSTDR remplacera les serrures et fournira des renseignements détaillés sur l'état général de la propriété (vandalisme, dommages causés par l'eau ou le gel) ainsi qu'une liste de contrôle environnemental dans un format qui convient au FSTDR et remettra un rapport sur la protection à la SCHL.

Pour la protection de la propriété, des photos doivent être prises :

- 1) de l'extérieur;
- 2) de l'intérieur;
- 3) des objets trouvés à l'intérieur et à l'extérieur;
- 4) de tout élément susceptible d'entraîner un risque pour la santé, la sécurité ou l'environnement (y compris le réservoir de mazout ou sa plaque d'identification, le cas échéant) ou de tout défaut, toute préoccupation ou tout problème relevé;
- 5) de la plaque d'identification de la maison mobile, modulaire ou usinée montrant la marque, le modèle et le numéro de série (le cas échéant);
- 6) de tout autre élément jugé pertinent par le gestionnaire immobilier ou le FSTDR, ou à la demande de la SCHL ou du prêteur agréé.

Des photos doivent également être prises avant et après le départ des débiteurs hypothécaires ou des locataires. Toutes les photos doivent être en couleur et étiquetées de manière à ce qu'il soit possible d'identifier aisément la pièce ou la zone photographiée et tout problème ou particularité y apparaissant.

Toutes les photos seront versées dans le système d'administration du FSTDR. De plus, les photos illustrant des éléments de la propriété doivent en indiquer l'emplacement. Si la qualité des photos est jugée inacceptable par la SCHL ou le prêteur agréé, le FSTDR doit retourner sur les lieux et fournir gratuitement des photos de remplacement à la SCHL. Les photos ne visent qu'à démontrer l'état de la propriété et de ses éléments. Elles ne doivent pas mettre en évidence les biens personnels de l'occupant, notamment les photos, images et diplômes personnels et de la famille, à moins que le gestionnaire immobilier ou le FSTDR ne jugent que cela est indiqué dans les circonstances.

Il est attendu du FSTDR qu'il connaisse les lois provinciales et territoriales et les pratiques exemplaires du secteur en matière de protection de propriétés, de retrait d'effets personnels,

d'expulsion de locataires, etc. au moment de réaliser les droits hypothécaires et qu'il agisse conséquemment.

2. Gestion immobilière et réparations

La gestion efficace et prudente d'un logement de propriétaire-occupant dont le prêt hypothécaire est en souffrance constitue une responsabilité importante. La valeur de la propriété pourrait diminuer si les mesures qui s'imposent ne sont pas prises.

Le FSTDR doit prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger la propriété contre les dommages dans les cas suivants :

- la SCHL ou le prêteur agréé sont devenus créanciers hypothécaires en possession ou propriétaires de la propriété par cession de titre;
- la propriété devient inoccupée ou est abandonnée pendant que le prêt assuré fait l'objet d'un défaut de paiement ou pendant une poursuite.

Le FSTDR retient les services d'une société de gestion immobilière qualifiée, qui sera responsable de réaliser les activités de gestion des propriétés inoccupées ou occupées décrites dans la présente DDP.

Propriété inoccupée (vacante ou abandonnée)

Si l'abandon est confirmé, le FSTDR doit faire une visite de la propriété. Le FSTDR doit prendre des mesures raisonnables et prudentes pour protéger et préserver la propriété inoccupée ou abandonnée jusqu'à la vente.

Le FSTDR doit communiquer toute démarche nécessaire qui permettra au prêteur agréé d'avoir les pouvoirs légaux nécessaires pour prendre les mesures proposées au titre du prêt hypothécaire afin de protéger la sûreté. Selon la province ou le territoire où est située la propriété, le FSTDR doit déterminer si une autorisation préalable du tribunal est nécessaire avant de prendre des dispositions pour protéger la propriété.

Mesures de protection et de préservation. Des mesures générales sont nécessaires pour protéger et préserver une propriété inoccupée ou abandonnée, notamment ce qui suit.

- Protéger les fenêtres et les portes de façon à empêcher l'entrée de personnes non autorisées.
- Réaliser un nombre minimal d'inspections (voir le tableau ci-dessous), qui comprendront l'inspection de toutes les portes et fenêtres, une confirmation de l'alimentation en électricité et une vérification de la plomberie et des systèmes de chauffage, y compris le réservoir de mazout (intérieur ou extérieur), le cas échéant, les canalisations de remplissage de mazout, la chaudière, etc., pour y détecter tout signe ou problème de fuite.

Nombre minimal d'inspections	
Une fois par semaine	Octobre à avril inclusivement
Aux deux semaines	Mai à septembre inclusivement
Plus fréquemment si nécessaire ou à la demande de la SCHL	

- Afficher une liste de vérification dans chaque propriété qui servira à consigner les inspections ordinaires et autres inspections réalisées. La liste de vérification originale doit rester dans la propriété. La SCHL peut demander au FSTDR de lui en fournir des copies (aux fins d'assurance de la qualité).
- Placarder les fenêtres dans les régions éloignées ou lorsque des actes de vandalisme ont déjà eu lieu ou risquent de survenir. Dans les secteurs où le taux de vandalisme est élevé, il peut être indiqué de demander la collaboration de la police locale afin d'intensifier les patrouilles dans les rues où sont situées les propriétés inoccupées.
- Veiller à ce que les lieux soient sûrs pour toute personne qui y pénètre.
- Remplacer les vitres brisées pour protéger l'intérieur contre le vandalisme et les intempéries, et protéger la plomberie et les autres systèmes contre les dommages et le gel.
- Remplacer les ampoules brûlées ou manquantes par des ampoules de 60 watts. Les ampoules sont fournies par le FSTDR.
- Mettre en place des mesures temporaires pour protéger l'intérieur contre les dommages causés par un toit qui fuit.
- Enlever tous les déchets et s'assurer que la propriété demeure sûre, propre et présentable en tout temps. (Les dépenses de nettoyage et autres dépenses doivent être approuvées d'avance par la SCHL.)
- Veiller à la tonte de la pelouse, de façon à ce qu'elle ne dépasse jamais 10 cm de hauteur.
- Déneiger et déglacer tel qu'il est indiqué dans le tableau ci-dessous.

Stationnements	Les stationnements doivent être déneigés de manière à y aménager de l'espace pour au moins un véhicule.
Allées piétonnières	Les allées piétonnières doivent être déneigées sur une largeur d'au moins 60 cm. Les allées piétonnières suivantes doivent être déneigées : <ul style="list-style-type: none"> • accès entre le stationnement et l'entrée principale de la propriété; • accès au compteur d'électricité principal; • accès au réservoir de mazout; • accès à tous les bâtiments connexes, cabanons et garages.
Réservoirs de mazout	Les canalisations de remplissage et autres doivent être déneigées.

- Prendre des dispositions avec des représentants des entreprises de services publics ou des Entrepreneurs afin de faciliter la lecture des compteurs et la prestation de tous les autres services requis.
- Maintenir le chauffage durant l'hiver, ou en toute autre saison si nécessaire, s'il y a risque de dommage par le gel ou l'humidité.
- Préparer la plomberie pour l'hiver et pour le printemps, au besoin. Hiverner la tuyauterie d'alimentation en eau potable comme suit.
 - Purger la plomberie (canalisations d'alimentation en eau potable et tuyauterie d'évacuation). Utiliser un compresseur pneumatique si nécessaire.
 - Purger tous les accessoires de plomberie.
 - Verser de l'antigel (et non du liquide lave-glace) dans la cuvette des toilettes et les siphons de drainage pour permettre une réutilisation éventuelle de ces accessoires.
 - Verser de l'antigel ailleurs au besoin.
 - Apposer une étiquette sur tous les accessoires de plomberie et les panneaux électriques indiquant que ceux-ci ont été hivernisés.
- Coordonner tous les travaux de réparation autorisés par la SCHL, ce qui comprend l'obtention de devis. Réaliser une inspection finale à l'achèvement des travaux, réparations et confirmer la conformité avec la portée des travaux approuvée par la SCHL. Fournir au moins deux photos des travaux réalisés.
- Aviser la SCHL de toute autre question ou action du gestionnaire immobilier ou du FSTDR, selon les circonstances.
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour ouvrir l'approvisionnement en eau afin de faciliter les tests de qualité de l'eau ou l'inspection de la propriété. Le FSTDR doit veiller à ce que le système d'alimentation en eau ne soit pas exposé au gel ou à tout autre dommage pendant et après l'échantillonnage de l'eau. Cela peut nécessiter une reprise de l'hivernisation.
- Consulter la SCHL pour clarifier les coûts relatifs à l'inspection et à la protection de la propriété qui peuvent être inclus dans le montant du jugement recherché contre l'emprunteur.

N.B. Nonobstant ce qui précède, il est attendu que le gestionnaire immobilier et le FSTDR respecteront toutes les lois applicables, y compris les règlements municipaux liés à la gestion immobilière. Si les exigences d'un règlement municipal sont plus strictes que celles qui sont indiquées ci-dessus (par exemple les règles de tonte de la pelouse ou de déneigement), le règlement municipal aura préséance et devra être observé.

Propriété occupée par des locataires

Chaque propriété occupée par des locataires est un cas particulier et doit être analysée comme tel; cependant, de manière générale le FSTDR est responsable de ce qui suit.

- Aviser la SCHL de toute location et des options envisageables (par exemple évaluation de la validité des baux existants, préparation de nouveaux baux standard ou transfert de la perception des loyers, obtention de la libre possession ou autres mesures);
- Déterminer si un bail est en vigueur; obtenir et fournir les renseignements sur les locataires, ainsi qu'une copie des baux et des conditions de location. Si le loyer est inférieur à la valeur du marché, le FSTDR indiquera à la SCHL la poursuite requise et les coûts qui y seraient associés.
- Gérer l'accès à la propriété conformément aux lois sur la location applicables.
- Selon les instructions, préparer des baux standards et percevoir les loyers ou obtenir la libre possession de la propriété conformément aux lois provinciales ou territoriales applicables sur la tenure à bail à usage d'habitation. Cette responsabilité comprend l'introduction et la poursuite de toute poursuite ou procédure judiciaire raisonnablement nécessaire pour recouvrer les loyers en retard ou les dépôts de protection ou pour évincer tout locataire et reprendre possession de la propriété. Un processus long et coûteux n'est pas nécessaire, mais peut être engagé par la SCHL à la pièce, sur recommandation du FSTDR.
- Fournir un service d'urgence et de réparations urgentes hors des heures ouvrables.
- Servir de principal point de contact auprès des locataires.
- Régler tout litige avec les locataires avant le transfert ou la cession de la propriété à la SCHL en prenant des mesures pratiques et raisonnables, et en informer la SCHL en tout temps.
- Protéger la propriété, la nettoyer et l'entretenir de manière à ce qu'elle soit en bonne condition pour être vendue en cas d'inoccupation.
- Produire un rapport d'inoccupation par adresse et par type de logement à la fin du premier jour ouvrable du mois, et un rapport sur les loyers en retard en date du dernier jour du mois précédent contenant :
 - a) le nom et l'adresse du locataire;
 - b) le nombre de mois de loyers en retard.

N.B. Le FSTDR doit s'assurer que toute action prise est conforme aux lois sur la location applicables.

Remettre la propriété en état et la vendre conformément aux lignes directrices ci-dessous.

- **Réparations pour faciliter la vente de la propriété.** Il incombe au FSTDR de prendre des mesures raisonnables et prudentes pour protéger la sûreté hypothécaire durant et après les procédures de réalisation des droits hypothécaires. Le FSTDR coordonne les réparations; cette tâche comprend les demandes de devis et l'inspection finale à l'achèvement des travaux ou des réparations pour s'assurer que ceux-ci ont été faits conformément aux spécifications. Tout devis de réparation excédant 3 000 \$ doit être préapprouvé par la SCHL.
- Avant de mettre la propriété sur le marché, le FSTDR doit déterminer quelles réparations doivent être effectuées.

- Les travaux admissibles comprennent ce qui suit :
 - la préparation de base de la propriété en vue de sa mise en marché et de sa vente « en l'état »;
 - les problèmes de salubrité et de sécurité représentant un risque immédiat pour la sécurité.
- Les frais d'emballage et d'entreposage des effets personnels s'ajoutent aux coûts des réparations de la propriété. Aucune approbation préalable n'est nécessaire pour l'emballage et l'entreposage des effets personnels.
- La SCHL s'attend à ce que le FSTDR mette en place des mesures de précaution pour éviter de recevoir des estimations de prix de différents fournisseurs détenus par la même personne ou entité.
- Le FSTDR doit verser au dossier des photos des réparations avant et après l'achèvement des travaux.
- Lorsque des dommages à une propriété découlant d'un risque assuré surviennent après la prise de possession, mais avant le règlement de la demande, la SCHL doit en être informée immédiatement.
- **Réparations d'urgence.** Les réparations d'urgence sont des réparations imprévues et non planifiées servant à :
 - veiller à ce que les lieux soient sûrs pour toute personne qui y pénètre;
 - protéger la propriété contre un incendie;
 - réparer les dommages causés par une catastrophe.

Le FSTDR n'a pas à obtenir l'approbation préalable de la SCHL pour ces réparations ou dépenses. En revanche, il doit obtenir une approbation préalable de la SCHL si les dépenses sont supérieures à 10 000 \$ par demande, pour une maison ou un logement en copropriété directement touché par l'urgence.

Les demandes d'approbation préalable doivent inclure ce qui suit :

- des renseignements sur les dommages nécessitant les réparations d'urgence ou sur les dépenses découlant d'une catastrophe;
- des renseignements sur les travaux provisoires effectués, leur coût cumulé et une estimation du coût des travaux qui restent à faire;
- une recommandation, y compris une estimation des coûts-avantages, sur d'éventuelles réparations résiduelles.
- Il est attendu du FSTDR qu'il effectue les réparations d'urgence et gère les dépenses en contrôlant les coûts.
- Le FSTDR doit verser au dossier des photos des réparations avant et après l'achèvement des travaux.
- **Paiement des services publics.** Le FSTDR doit avertir les entreprises de services publics (eau, gaz, électricité, etc.) qu'il a pris possession de la propriété et qu'il paiera les frais des services publics à compter de la date de prise de possession. Le FSTDR est également responsable de payer l'impôt foncier de la propriété.

- **Impôt foncier et charges de copropriété.** Le FSTDR doit mettre à jour la situation de l'impôt foncier de la propriété et prendre les arrangements nécessaires pour payer celui-ci et tout montant en souffrance. Il doit faire de même avec les charges de copropriété, le cas échéant.
- **Domages à la propriété après paiement du règlement.** Si une propriété subit des dommages découlant de la négligence du gestionnaire immobilier, le FSTDR doit effectuer à ses frais et sans délai les réparations nécessaires pour rétablir la propriété dans son état antérieur.

Si une propriété subit des dommages qui ne sont pas causés par une négligence du gestionnaire immobilier, la SCHL s'attend à ce que le FSTDR lui présente une recommandation sur la façon de procéder.

3.3.4 Mise en marché et vente

1. **Sélection du courtier immobilier et mise en marché.** Lorsqu'il choisit un agent pour la mise en marché, le FSTDR doit s'assurer que les inscriptions ne sont fournies qu'à des courtiers immobiliers agréés.
 - Le courtier immobilier doit accepter d'inscrire la propriété au Multiple Contrat de courtage immobilier Service (MLS) là où celui-ci est offert.
 - Si aucun courtier immobilier n'est disponible dans un marché, le FSTDR procède selon les pratiques en cours dans la région, avec diligence raisonnable et professionnalisme en toute circonstance.
 - Toutes les propriétés doivent être inscrites au MLS par un courtier immobilier agréé dans le jour ouvrable suivant la réception par le FSTDR des documents d'inscriptions signés par la SCHL.
 - Le courtier immobilier chargé de l'inscription doit accepter de fournir au FSTDR une analyse comparative du marché (ACM) et un rapport écrit sur les activités de mise en marché tous les 30 jours.
 - L'analyse comparative du marché doit contenir au moins les renseignements suivants sur le marché :
 - une description de la propriété;
 - une analyse comparative des propriétés comparables qui sont inscrites ou qui l'ont été récemment;
 - des données récentes sur les ventes de propriétés comparables;
 - la période d'inscription moyenne;
 - les tendances indiquant s'il s'agit d'un marché acheteur, vendeur ou équilibré;
 - une recommandation concernant les prix d'inscription et de vente fondée sur une analyse.
 - Le Rapport sur les Activités de Mise en Marché (RAMM) doit contenir des données sur l'intérêt manifesté à l'égard de la propriété ainsi que les commentaires des autres courtiers immobiliers ou acheteurs éventuels. L'agence immobilière devra fournir des

données justifiant toute modification recommandée du prix d'inscription ou de vente. Le rapport doit aussi contenir les renseignements suivants :

- les activités de publicité jusqu'à présent;
 - les activités de publicité proposées;
 - les visites libres;
 - la liste des réparations nécessaires, le cas échéant, pour améliorer les possibilités de vente;
 - toute autre activité de mise en marché depuis le dernier rapport.
- Le FSTDR doit toujours informer la SCHL du montant réellement versé à titre de commission lorsqu'il lui soumet le produit de la vente.
 - Pour toute vente par l'emprunteur, la SCHL remboursera les frais de courtage immobilier, conformément aux normes du marché.

2. **Établissement du prix d'inscription.** Le prix de vente doit être maximisé.

- Après analyse des informations pertinentes, le FSTDR établit le prix de vente conformément aux lignes directrices de la SCHL et le consigne au dossier.
- Le prix de vente inscrit doit refléter les tendances du marché signalées dans l'analyse comparative du marché et dans le rapport d'évaluation. Le FSTDR devra résoudre les divergences constatées quant aux renseignements examinés. Le FSTDR doit également consulter l'évaluateur ou le courtier immobilier pour résoudre les différences de 10 % ou plus entre les valeurs établies dans le rapport d'évaluation et l'ACM du courtier immobilier. Les résultats de ces démarches doivent être consignés au dossier.
- Pour établir le prix de vente, le FSTDR examine exhaustivement le rapport d'évaluation, l'ACM et le rapport d'inspection, et tient compte de tout élément susceptible d'avoir une incidence sur la mise en marché.
- Dans certains territoires et provinces, les exigences d'évaluation pour le processus de vente peuvent être établies dans le cadre d'une vente ordonnée par le tribunal.
- S'il a un doute quant à l'établissement d'un juste prix de vente initial, le FSTDR doit faire une recommandation à la SCHL et demander une approbation.

3. **Établissement du prix de vente minimal acceptable**

- Le prix d'inscription doit toujours être établi à un niveau suffisamment supérieur au prix de vente minimal acceptable afin de laisser une marge de négociation.
- Le prix de vente minimal acceptable ne doit pas être divulgué au courtier immobilier.
- Le FSTDR peut accepter une offre d'achat égale ou supérieure au prix de vente minimal acceptable.

4. **Mandat d'inscription :** Le FSTDR remplit toutes les parties de tout mandat d'inscription qui doit être signé par la SCHL. Toutes les inscriptions doivent être soumises à la SCHL dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la cession du titre de propriété. Le mandat d'inscription entre le FSTDR et le courtier immobilier est soumis aux conditions suivantes.

- Le prix de vente doit être maximisé, mais le courtier immobilier doit vendre la propriété « en l'état ».

- Tout problème doit être divulgué comme il se doit au cours de la mise en vente de la propriété.
- L'inscription ne doit pas indiquer que la propriété est une vente en catastrophe ou une reprise bancaire. Ni le FSTDR ni le courtier immobilier ne doivent divulguer ce fait.
- La commission de courtage n'est payable qu'au moment de la réalisation de la vente à un tiers.

N.B. Le FSTDR est le seul point de contact entre la SCHL et les sociétés immobilières et les mandataires immobiliers pour toutes les propriétés inscrites.

Durée de l'inscription

- **Période d'inscription initiale.** Dans les 30 jours suivant l'obtention par la SCHL du droit d'inscrire la propriété, le FSTDR devra inscrire celui-ci pour une période initiale de 120 jours.
- **Révision continue du prix de la propriété.** Le prix de la propriété doit être revu régulièrement par le FSTDR, au moins tous les 45 jours, après la date d'inscription initiale. En consultant le RAMM du courtier immobilier, le FSTDR peut apporter les ajustements appropriés au prix de vente, voire hausser le prix de vente minimal conformément aux paramètres d'établissement des prix fournis par la SCHL. La SCHL encourage le FSTDR à revoir le prix de vente fréquemment durant la période d'inscription. Le FSTDR doit documenter ces révisions de prix.
- **Après la période d'inscription initiale.** Si la propriété n'est pas vendue après 120 jours, le FSTDR doit faire une recommandation à la SCHL sur la méthode la plus économique d'aliéner la propriété. Une évaluation supplémentaire est acceptable si la situation le justifie. Par exemple, il peut être recommandé de prévoir le règlement avec le débiteur d'un montant tenant compte d'un remboursement réaliste plutôt que du défaut réel touchant une propriété susceptible d'être aliénée par une autre méthode.
- **Renouvellement de l'inscription.** Le FSTDR fournit les documents de renouvellement de l'inscription dûment remplis au représentant de la SCHL cinq (5) jours ouvrables avant la date d'échéance du mandat d'inscription, et y joint une recommandation d'ajustement du prix, si nécessaire.

5. Exceptions relatives à l'inscription. Compte tenu du rapport d'évaluation et de l'ACM, entre autres, le FSTDR peut déterminer que certaines conditions justifient une exception à l'inscription de la propriété, si par exemple :

- il y a un nombre élevé de cas de défaut dans la collectivité ou les ensembles de logements en copropriété;
- des problèmes ou risques environnementaux sont constatés.
 - Sauf pour les logements en copropriété, lorsqu'il y a possibilité d'exception relative à l'inscription, le FSTDR communiquera avec la SCHL, qui examinera la situation et rendra une décision.
 - Dans le cas d'un logement en copropriété, le FSTDR s'informerera auprès des évaluateurs et du courtier immobilier du nombre actuel de logements à vendre dans l'ensemble de copropriétés. Lorsque le nombre de logements à vendre dans un ensemble particulier

peut avoir une incidence sur la valeur marchande ou la période moyenne d'inscription nécessaire à la vente du logement, le FSTDR communiquera sans délai avec la SCHL pour discuter de la possibilité de faire une exception à l'inscription de la propriété. La SCHL examinera la situation et rendra une décision.

6. Réception de l'offre, contre-offre et contrat de vente

Le FSTDR examine les offres d'achat, prépare et négocie les contre-offres et soumet toutes les offres sans délai à un représentant de la SCHL. En demandant à la SCHL d'accepter et de signer une offre d'achat, le FSTDR confirme que celle-ci est légalement conforme et répond aux critères établis par la SCHL. La SCHL peut déléguer à certaines personnes la signature des documents, au nom de la SCHL, liés à la vente de propriétés par la SCHL à un tiers.

Le FSTDR fera preuve de prudence à l'égard des offres reçues durant les dix premiers jours suivant l'inscription afin de s'assurer que la propriété a été suffisamment exposée sur le marché.

Le FSTDR prépare les modifications aux contrats de vente, y compris celles qui donnent suite à une demande de l'acheteur de réduire le prix convenu en raison d'un rapport d'inspection insatisfaisant, etc. Le FSTDR doit prendre en considération et analyser les facteurs tant financiers que non financiers lorsqu'il fait une recommandation qui doit être approuvée par la SCHL.

N.B. Les annexes, addendas, conditions particulières de la SCHL doivent accompagner toutes les offres. (La forme ou les paramètres seront indiqués par la SCHL). La SCHL peut exiger que des modifications de forme soient apportées aux documents d'offre ou de conclusion ou à tout autre document produit par le FSTDR.

Le contrat de vente est soumis aux conditions suivantes :

- la propriété est vendue « en l'état »;
- tout vice de titre doit être divulgué, y compris les défauts ou empiètements approuvés par la SCHL qui sont décrits dans le contrat d'assurance prêt hypothécaire;
- la commission de courtage n'est payable qu'au moment de la réalisation de la vente.

7. Acceptation de l'offre, conclusion de la vente

Une fois que la SCHL accepte une offre d'achat, le FSTDR prend toutes les mesures appropriées et nécessaires pour la compléter, notamment ce qui suit.

- a) Confirmer par écrit à la SCHL la renonciation des conditions de l'acheteur.
- b) Examiner toutes les conditions de l'offre d'achat et aviser la SCHL que celles-ci étaient remplies le ou avant jour de leur échéance indiqué dans l'offre d'achat.
- c) Agir comme seul point de contact entre la SCHL et l'avocat, notaire de l'acheteur pour remplir toutes exigences nécessaires à la conclusion de la vente, comme répondre aux questions et aux requêtes, etc.

- d) Préparer un état des ajustements pour la conclusion de la vente.
- e) Demander un avis compétent sur la correspondance entre le titre et le contrat de vente (toute divergence doit être communiquée à la SCHL et approuvée par celle-ci), et remettre celui-ci à la SCHL afin qu'elle puisse préparer le document de cession du titre. Fournir tout autre document ou prendre toute autre mesure pour appuyer la vente et pour assurer une conclusion rapide de la vente.
- f) Prendre des dispositions pour l'analyse de l'eau et le remplissage du réservoir de mazout avant la conclusion de la vente.
- g) Faire subir un traitement-choc au puits pour les tests d'eau, sur demande.
- h) Conclure la vente et aviser sans délai la SCHL de tout problème : échanger les clés avec l'acheteur ou son avocat, notaire, recevoir les fonds transférés à la conclusion, aviser la SCHL de la conclusion de la vente, etc.

8. Vices de titre ayant une incidence sur la vente de la propriété

S'il y a un vice de titre, la SCHL peut autoriser le FSTDR à réduire le prix de vente de la propriété en conséquence. Le FSTDR analysera les facteurs financiers et non financiers et fera une recommandation à la SCHL. En toute circonstance, le FSTDR doit veiller à protéger les intérêts de la SCHL et voir à ce que la responsabilité du vice de titre n'échoie pas à la SCHL. En outre, le FSTDR doit tenter de résoudre le vice de titre par l'intermédiaire de l'assureur de titres, à moins d'avis contraire de la SCHL.

9. Propriétés invendues

Dans de rares cas, la propriété sera très difficile à vendre. Ces propriétés « invendues » sont un problème pour la SCHL et le SADR, car leur aliénation demande plus de temps ou nécessite le recours à des méthodes inhabituelles.

Les étapes ci-dessous peuvent être suivies pour la coordination et le traitement des propriétés invendues.

ÉTAPE 1 : Gestion immobilière et notification

- Le FSTDR surveille en permanence la qualité marchande des propriétés et fait le nécessaire pour les vendre à leur juste valeur marchande.
- Lorsqu'une propriété inscrite depuis neuf mois n'a pas encore été vendue, elle est considérée comme étant « invendue ».

ÉTAPE 2 : Recommandation

- Le FSTDR avise la SCHL (par courriel à loanservicedocuments@cmhc-schl.gc.ca) lorsqu'une propriété devient « invendue ». La notification doit comprendre ce qui suit :
 - toute information sur la propriété jugée importante par le FSTDR;

- le nombre de visites en personne ou virtuelles de la propriété et le nombre d'offres d'achat reçues;
- de plus, le FSTDR doit recommander à la SCHL une marche à suivre tenant compte des facteurs financiers et non financiers ci-dessous :
 - Facteurs financiers :
 - coûts des diverses options;
 - questions de responsabilité, de salubrité et de sécurité;
 - aliénation de la sûreté hypothécaire;
 - engagements et garanties.
 - Facteurs non financiers :
 - responsabilité continue à l'égard de la propriété;
 - risque lié à la réputation.

ÉTAPE 3 : Après réception de la recommandation

- Après réception de la recommandation, la SCHL examine le dossier et avise le FSTDR de la marche à suivre qu'elle a choisie.

ÉTAPE 4 : Facturation

- Voir la section [3.3.6 Comptabilité finale et produit](#)

3.3.5 Examen du dossier final, découverte de problèmes liés à l'AIEP ou à l'assurance de titre

Certains prêts en portefeuille sont assortis d'une assurance indemnité pour l'évaluation d'une propriété (AIEP).

Si, après la vente de la propriété et la déduction de tous les coûts par le FSTDR, le prêt occasionne une perte pour la SCHL et si le prêt est assuré par l'AIEP, le FSTDR devra soumettre une réclamation à l'assureur de l'AIEP au nom de la SCHL ou du prêteur agréé, conformément aux modalités de la police.

En plus de déposer la réclamation, le FSTDR est également responsable de ce qui suit.

- Recueillir auprès du prêteur agréé ou de la SCHL, au besoin, les informations nécessaires au dépôt de la réclamation auprès de l'assureur.
- Communiquer avec la SCHL dans les situations où la SCHL est dédommée, pour obtenir des instructions sur la procédure à suivre.
- Examiner les offres de dédommagement de l'assureur et faire une recommandation à la SCHL. La SCHL doit vérifier et accepter l'offre.

- Si la SCHL refuse la proposition de l'assureur, d'autres mesures seront nécessaires, comme demander une évaluation rétroactive ou formuler d'autres recommandations.
- Aviser par courriel la SCHL et le prêteur agréé que l'assureur a payé le dédommagement d'assurance.
 - Le FSTDR poste le chèque à la SCHL.
- Conserver dans son système électronique toutes ses communications avec l'assureur, le prêteur agréé et la SCHL ainsi que les communications entre ces parties, et mettre ces communications à la disposition de la SCHL.
- Dans les cas où la SCHL transfère un jugement à l'assureur, recevoir tous les documents du jugement de la SCHL et les faire parvenir à l'assureur.
-

3.3.6 Comptabilité finale et produit

Le FSTDR facture la SCHL après la conclusion de la vente de la propriété. Le FSTDR fait le nécessaire pour s'assurer que la facture soit exempte d'erreur et conforme aux pratiques financières et standards comptables avant de l'envoyer à la SCHL. Si le FSTDR impartit une portion de ce travail, il paie les sous-traitants et ajoute cette dépense à la facture soumise à la SCHL.

La SCHL peut exiger que le FSTDR présente des factures à l'aide d'un modèle standard pour faciliter le traitement et l'approbation efficaces des factures soumises par le FSTDR.

Le processus de comptabilité et d'opérations financières du SADR se compose de trois grands volets.

1. Exigences en matière de facturation et de comptabilité
2. Gestion de la trésorerie
3. Remise du produit de la vente

1. Exigences en matière de facturation et de comptabilité

Le FSTDR remet à la SCHL une ventilation complète de toutes les charges liées au règlement de la demande et à la vente de la propriété à des fins de comptabilité et d'analyse. Une comptabilité minutieuse de toutes les charges, avec indication séparée des taxes applicables, est essentielle pour que la SCHL respecte les exigences réglementaires.

Les charges doivent être comptabilisées individuellement, dans des catégories qui seront établies par la SCHL.

2. Gestion de la trésorerie

Pour les fins de la gestion de la trésorerie de la SCHL, le FSTDR avisera la SCHL avant 14 h, heure de l'Est (HE), chaque vendredi après-midi, par courriel ou par un autre moyen jugé acceptable par la SCHL, de tous les dépôts de la semaine suivante, y compris les premiers dépôts après la vente et les seconds dépôts (retenues), par bureau, agent.

Cet avis doit indiquer le montant total des dépôts, le compte dans lequel ils seront versés (numéro de compte, numéro de transit, numéro de l'institution, etc.), l'entité dépositante, la date prévue du dépôt et les numéros de prêts de la SCHL qui s'y rattachent.

3. Remise du produit de la vente

a. Détails du dépôt bancaire

À la conclusion de la vente, le FSTDR dépose le produit dans le compte de la SCHL réservé exclusivement aux dépôts électroniques. La SCHL n'acceptera aucun chèque dans ce compte.

b. Dossier de transfert de fonds – champs de données et exigences

Le FSTDR doit remettre un dossier de transfert de fonds à la SCHL pour le dépôt direct dans les trois jours ouvrables suivant la conclusion de la vente, avant 13 h (HE). Le dossier doit être une feuille de travail en format Microsoft Excel. Le total des opérations financières inscrit dans la feuille de travail doit correspondre au paiement versé dans le compte bancaire de la SCHL. Chaque dossier ne doit compter qu'une feuille de travail.

La feuille de travail sera dans un format précis fourni par la SCHL.

c. Retenue

Le FSTDR a le droit de retenir du produit de la vente un montant pouvant aller jusqu'à 6 000 \$ pour couvrir toute dépense non réglée (facture de service public, frais de gestion immobilière, etc.). Le montant résiduel de la retenue doit être remis dans les 60 jours suivant la date de conclusion de la vente.

d. Facturation pour les propriétés invendues

Si, neuf mois après son inscription, la propriété n'a pas encore été vendue, le FSTDR peut envoyer à la SCHL une facture pour les charges accumulées relativement au dossier.

4.9.1 EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE

Toutes les propositions doivent inclure une lettre d'intention signée du courtier d'assurance du proposant confirmant que tous les services seront assurés.

La SCHL se réserve le droit, à sa seule discrétion, de mener des négociations au sujet des exigences en matière d'assurance avec un ou plusieurs proposants après la date de clôture de la DDP, mais avant la date de début officielle du contrat signé par la SCHL et le proposant à la suite de la DDP (le « contrat »), et la SCHL peut mener ces négociations de façon consécutive ou simultanée. Le proposant doit, à ses frais, obtenir et maintenir en vigueur, ou faire en sorte que soient obtenues et maintenues en vigueur, les couvertures d'assurance décrites ci-dessous pendant la durée du contrat.

Les montants de garantie indiqués peuvent être fournis en combinaison avec les polices originales, complémentaires ou excédentaires.

- a) Assurance responsabilité civile des entreprises auprès d'un assureur agréé au Canada d'une limite d'au moins 150 millions de dollars et couvrant les préjudices personnels, les lésions corporelles (y compris la mort) et les dommages matériels attribuables à un sinistre ou à une série de sinistres résultant d'une cause unique. L'assurance comprend notamment une couverture des risques suivants :
- toutes les installations et activités de l'Entrepreneur ayant un lien avec le contrat;
 - la responsabilité pour ses produits et services;
 - une couverture formule étendue;
 - une assurance de la responsabilité civile indirecte;
 - une assurance automobile des non-propriétaires automobile;
 - une assurance responsabilité d'employeur;
 - responsabilité contractuelle globale;
 - toutes les responsabilités assumées expressément en vertu du contrat.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement doit être ajoutée à la police à titre d'assuré additionnel, et la police doit contenir une clause de responsabilité réciproque et une clause d'individualité des intérêts.

- b) Assurance détournement et vol, garantie de fidélité du personnel auprès d'un assureur agréé au Canada d'une limite d'au moins 75 millions de dollars et couvrant tous les biens, dont il est propriétaire ou non, dont il est responsable en vertu de la loi, ainsi que les fraudes électroniques ou informatiques, qu'elles soient intentionnelles ou qu'elles découlent d'une attaque d'ingénierie sociale, y compris un avenant en faveur des tiers désignant la Société canadienne d'hypothèques et de logement. La SCHL doit être ajoutée à la police à titre de bénéficiaire. La couverture doit inclure les employés du proposant et ceux de tout sous-traitant auquel le proposant a recours pour fournir des services (le cas échéant) à titre d'assurés désignés.

- c) Assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'un assureur agréé au Canada d'une limite d'au moins 100 millions de dollars et couvrant notamment les pertes économiques résultant d'une activité réalisée par l'Entrepreneur dans l'exécution de ses obligations contractuelles ou résultant d'un manquement à une obligation, d'une négligence, d'une erreur, d'une déclaration inexacte, d'une déclaration trompeuse, d'une omission, d'un bris de protection de réseau, d'un bris de confidentialité ou d'une transmission de code malveillant, ou d'une allégation à cet effet. La couverture doit inclure les employés du proposant et ceux de tout sous-traitant auquel le proposant a recours pour fournir des services (le cas échéant) à titre d'assurés désignés. Le proposant doit s'assurer que la police est renouvelée sans interruption pendant une période d'au moins cinq (5) ans après l'arrivée du terme ou la résiliation du présent contrat.
- d) L'Entrepreneur doit obtenir et maintenir une assurance automobile souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada d'au moins 2 000 000 \$ par sinistre, tous dommages confondus, pour dommages corporels (y compris le décès) et dommages à la propriété.
- e) Régime d'indemnisation des accidents du travail couvrant tous les employés engagés pour l'exécution des services conformément aux exigences prescrites par la province, le territoire ou l'État dans lequel les services sont rendus.

Autres conditions

Si les services décrits dans le présent contrat doivent être modifiées, le proposant doit aviser son assureur et veiller à ce que l'assurance demeure pleinement en vigueur. La SCHL se réserve le droit de changer les couvertures d'assurance minimales décrites dans les sections précédentes.

Toutes les polices d'assurance que le proposant doit maintenir en vigueur aux termes de la présente section 3.3.6 visent essentiellement le présent contrat, et toute assurance valide et recouvrable de la SCHL n'intervient qu'en complément de l'assurance du proposant et n'y contribue pas.

Le proposant devra fournir, dans les sept (7) jours ouvrables suivant l'octroi du présent contrat, et à chaque renouvellement ultérieur, les certificats d'assurance pour les polices susmentionnées exigés aux termes de la présente section 3.3.6.

Tous les certificats d'assurance doivent mentionner que les assureurs donneront à la SCHL un avis écrit d'au moins trente (30) jours avant l'annulation de toute assurance prévue à la présente section 3.3.6. De plus, le proposant doit donner un avis écrit à la SCHL dès qu'il apprend qu'un assureur décrit à la présente section 3.3.6 a l'intention d'annuler une assurance prévue à la présente section 3.3.6 ou d'y apporter une modification importante.

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

Le proposant doit assumer l'entière responsabilité de déterminer si toute autre couverture doit s'ajouter aux exigences susmentionnées, au besoin, pour sa propre protection ou pour satisfaire à ses obligations en vertu du contrat. Le proposant doit obtenir et maintenir toute autre assurance supplémentaire requise à ses frais.

3.3.8 EXIGENCES EN MATIÈRE DE RAPPORTS DE MESURE DU RENDEMENT (DÉLAIS)

Chaque mois, le FSTDR doit faire rapport à la SCHL des mesures de rendement suivantes pour chaque province :

Services administratifs
Nombre de nouveaux dossiers attribués
Nombre de nouveaux dossiers attribués pendant la période de déclaration en cours
Nombre de dossiers enregistrés
Nombre de dossiers clos
Nombre de dossiers actifs (répartis selon leur état : procédure judiciaire, sous administration, vente en cours, etc.)
Nombre de demandes de règlement déposées
Services juridiques
Nombre de jours aux services juridiques (délai de traitement)
Frais juridiques totaux
Nombre de dossiers contestés
Services de gestion immobilière
Frais de gestion immobilière totaux
Coûts engagés à la clôture
Coût total des réparations <ul style="list-style-type: none"> i. Montant des réparations effectuées ii. Réparations d'urgence dépassant 10 000 \$
Services de mise en marché et de vente
Nombre de jours entre la fin du processus juridique et le début du contrat de courtage immobilier (délai de traitement)
Prix de vente en pourcentage du prix courant
Prix de vente en pourcentage de la valeur d'expertise
Nombre de jours entre le début du contrat de courtage immobilier et la clôture (délai de traitement)
Autre

Nombre de jours entre la date de clôture et le dépôt des fonds à la SCHL (délai de traitement)
--

Nombre de jours entre la date de clôture et le second dépôt des fonds à la SCHL (délai de traitement)

Le FSTDR devra mettre en place un processus de suivi du rendement et de rapports sur l'atteinte des critères de rendement décrits dans le tableau ci-dessus ou à la demande de la SCHL.

Le FSTDR remettra à la SCHL le 12 de chaque mois ou, si ce jour n'est pas ouvrable, le premier jour ouvrable suivant, un rapport de rendement indiquant le nombre de dossiers en cours d'administration et les mesures de rendement de leur portefeuille indiqués dans le tableau ci-dessus. Le rapport décrira en détail le rendement atteint pour chaque activité, y compris un calcul du temps de traitement moyen des dossiers de l'ensemble du portefeuille, et signalera les cas où les délais de traitement ont été dépassés et les mesures correctives qui ont été prises à cet égard.

3.3.9 EXIGENCES LIÉES AUX RAPPORTS SUR L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Le FSTDR doit disposer d'un processus, d'un produit ou d'un service assurant la qualité, l'exactitude et la fiabilité des services offerts par ses sous-traitants. Le plan d'assurance de la qualité du FSTDR comprendra des mesures relatives aux services juridiques, aux services d'évaluation, aux services de gestion immobilière et aux services immobiliers, lorsque ces services sont fournis par des sous-traitants.

Le FSTDR remettra à la SCHL, le deuxième mardi de chaque trimestre, un rapport sur l'assurance de la qualité indiquant les résultats des vérifications de validation de l'assurance de la qualité réalisées pour chaque propriété, ainsi qu'un sommaire des résultats, un rapport détaillé de tout défaut et une description des mesures correctives qui ont été prises à cet égard.

La SCHL exige également du FSTDR qu'il adopte les pratiques d'assurance de la qualité de la Société dans l'examen et la validation de la qualité de ses produits ou services.

3.3.10 RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

Le proposant doit régler tout différend qui pourrait survenir pendant la durée de la présente entente conformément au mécanisme de résolution des différends prévu dans le présent contrat.

a) Disposition générale

Tout problème concernant la présente entente ou l'Énoncé des travaux sera d'abord traité par les représentants de chacune des parties conformément à l'Énoncé des travaux dont découle le désaccord. Si les parties ne parviennent pas à résoudre un problème en suivant ce processus, ou si l'une d'elles estime que les parties ne sont pas en mesure de régler un problème ou un

différend important en suivant ce processus, l'une ou l'autre des parties peut alors émettre un avis écrit officiel (« avis de différend ») indiquant qu'un différend (le « différend ») doit être résolu, auquel cas l'alinéa b) ci-dessous s'appliquera.

b) Escalade des différends

Sauf dans le cas des différends concernant les renseignements de la SCHL ou la violation ou l'appropriation illicite de droits de propriété intellectuelle (auquel cas l'une ou l'autre des parties pourra se prévaloir des recours dont elle dispose dans tout forum), si le différend n'est pas résolu par les représentants de chacune des parties (qui sont désignés dans l'Énoncé des travaux applicable) dans les dix (10) jours suivant l'émission de l'avis de différend (ou dans tout autre délai convenu par écrit par les parties), l'une ou l'autre des parties pourra alors tenter une procédure en justice.

3.3.11 EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRE

Le(s) proposant(s) retenu aura(ont) la responsabilité de fournir, à ses frais, une interface entre ses systèmes et le système de la SCHL et de veiller à ce qu'il y ait compatibilité entre les systèmes.

N.B. La SCHL vit actuellement une profonde transformation technologique. La définition d'« architecture de l'état cible » repose sur les principes directeurs établis par l'Architecture d'entreprise. Celle-ci recommande que les proposants fournissent leurs propres logiciels et systèmes pouvant être intégrés aux systèmes de la SCHL par l'intermédiaire des Services d'intégration d'entreprise. Idéalement, les proposants offriront une plate-forme ou une solution technologique (comme un portail, des services ou des applications Web) dont la SCHL pourra bénéficier. L'Architecture d'entreprise préfère une approche de plate-forme et privilégie les plates-formes infonuagiques afin de simplifier le paysage technologique de la SCHL. Les solutions intégrant l'architecture cible devraient permettre d'offrir une expérience utilisateur transparente pour renforcer les capacités d'affaires.

La SCHL établira un lien de communication électronique avec le ou les proposants retenus pour commander et obtenir des services grâce à des processus informatisés. Des spécifications techniques formelles seront fournies aux proposants retenus. Le ou les proposants retenus doivent être en mesure de répondre aux exigences techniques suivantes en matière de connectivité électronique.

3.3.11.1.1 Connexion

Le proposant retenu doit établir une connexion avec la SCHL d'au moins une des façons suivantes :

- I. services Web sur Internet protégés
- II. transfert de fichiers protégé utilisant le transfert de fichiers gérés (protocole SFTP);

- III. modèle SaaS du proposant;
- IV. portail Web du proposant;
- V. accès au portail Web de la SCHL.

Le ou les proposants retenus doivent :

- a. établir une connexion protégée conforme entre les systèmes du proposant retenu et ceux de la SCHL;
- b. fournir un niveau de protection approprié (secret) à l'emplacement physique avec accès restreint aux données de la SCHL. Les renseignements confidentiels et exclusifs, les données et les services de la SCHL doivent être utilisés exclusivement au bénéfice de la SCHL;
- c. s'assurer que toutes les composantes (matériel et logiciels) utilisées pour la connexion entre la SCHL et le proposant bénéficient du soutien du fournisseur;
- d. veiller à la mise en place d'une structure de gouvernance pour gérer activement les utilisateurs des systèmes de la SCHL le cas échéant, notamment en désignant un point de contact unique pour toute question liée à l'accès des utilisateurs et à la gestion.

3.3.11.1.2 Protection des TI

Le proposant choisi doit mettre en place des systèmes et des procédures de protection appropriées (niveau secret) afin de protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données de la SCHL, ainsi que ses sous-licences hébergées sur le matériel en la possession ou sous le contrôle du proposant choisi. Les exigences minimales sont les suivantes :

- I. Recours à technologie de coupe-feu pour filtrer les protocoles requis et consigner toutes les tentatives d'accès.
- II. Une technologie d'authentification protégée (par exemple une technologie à jeton ou un nom d'utilisateur et mot de passe).
- III. Le proposant élaborera et mettra en œuvre une politique de protection comprenant :
 - a. la vérification régulière de tous les processus et l'examen des jeux de règles des pare-feu;
 - b. Interdiction de mettre en mémoire, utiliser ou consulter toute information à des fins autres que l'intention première du transfert.

3.3.11.1.3 Normes de protection de la SCHL

Le proposant retenu se conformera aux normes de protection de la SCHL en ce qui a trait à ce suit :

- I. Épreuve à distance par voie électronique

- II. Transfert de fichiers par courriel jusqu'à 35 MB
- III. Transfert de fichiers à l'aide du SMFT
- IV. Accès au réseau et au système d'exploitation de la SCHL
- V. Accès au portail Web de la SCHL

3.3.11.2 Évaluation de la protection des technologies

3.3.11.2.1 Évaluation de la protection

Selon ses besoins et à sa seule discrétion, la SCHL a le droit d'effectuer une évaluation des cadres et des contrôles de protection (les « mesures de protection ») de l'Entrepreneur. Ladite évaluation peut être menée par la SCHL elle-même ou par un tiers qu'elle aura mandaté. 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 protection :

- I. Fournir la preuve, à la satisfaction de la SCHL, de la mise en œuvre par l'Entrepreneur de l'une des directives suivantes en matière de contrôle de protection : i) ISO 27001, ii) ITSG-33 ou iii) directives équivalentes pour un **réseau protégé**.
- II. 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.
- III. 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.
- IV. Fournir à la SCHL une « liste des contrôles de protection » tel qu'ils sont détaillés dans l'une des directives de contrôle de protection : i) ISO 27001, ii) ITSG-33 ou iii) toute directive équivalente.
- V. La SCHL exige que le proposant mette en place certains mécanismes de protection aux fins de la connectivité avec les prêteurs et la SCHL. La SCHL se réserve le droit de refuser la connectivité si les mécanismes de protection mentionnés dans la liste suivante n'ont pas été mis en place.

3.3.11.2.2 Responsabilité des renseignements

- a. Le fournisseur de services est la principale organisation cliente de la SCHL pour le contrat et est entièrement responsable de la protection et du traitement appropriés de tous les renseignements de la SCHL qui lui sont fournis, sans égard à tout contrat conclu avec des tiers par le fournisseur ou à toute transmission de données de tiers faite au nom du fournisseur.

- b. Tout tiers contractant ayant accès aux bases de données, aux serveurs ou à l'équipement de réseau de la SCHL doit signer un accord de confidentialité fourni par la SCHL.
- c. Tous les renseignements personnels fournis à la SCHL, soit directement par le fournisseur ou par un tiers au nom du fournisseur, sont considérés comme ayant été recueillis par le fournisseur pour les fins de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et toutes les notifications et les évaluations requises doivent inclure la SCHL à titre de destinataire des champs de données personnelles.
- d. Tous les mécanismes de protection indiqués dans les présentes s'appliquent aux opérations normales et aux opérations de sauvegarde et de récupération du fournisseur et des tiers.
- e. Les tiers et les fournisseurs doivent informer la SCHL immédiatement s'il y a lieu de croire que les systèmes de toute organisation cliente qui sont installés aux mêmes emplacements que les renseignements de la SCHL sont affiliés à des groupes criminels ou terroristes.
- f. La SCHL se réserve le droit de mettre fin au présent contrat et à toute connectivité avec les fournisseurs ou les tiers si elle prend connaissance de toute violation de ces conditions de protection.

3.3.11.2.3 Renseignements (s'applique à la SCHL, au fournisseur de services et aux tiers)

- a. Tous les types de renseignements qui seront transmis par voie électronique dans le cadre du contrat seront identifiés avant que toute connexion soit établie.
- b. Les autres parties seront informées du nom des propriétaires de tous les renseignements opérationnels de nature délicate ou exclusive avant que toute connexion soit établie.
- c. Tous les renseignements hébergés, traités, transmis ou reçus par l'une ou l'autre des parties seront protégés conformément au programme de protection établi et à leur niveau de confidentialité désigné.
- d. Aucun renseignement dépassant le niveau Protégé (niveau d'impact : moyen) ou l'équivalent du niveau Protégé B du gouvernement du Canada ne sera transmis par l'entremise de systèmes connectés.
- e. Tous les renseignements désignés comme étant des « renseignements personnels » en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) doivent être recueillis, traités, stockés, transmis et éliminés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- f. Le tiers ne traitera pas de demandes d'accès ou de modifications aux renseignements personnels sans l'approbation préalable de l'organisation d'où

émanent les renseignements. Cette approbation sera demandée dès réception d'une telle demande et ne doit pas être indûment retardée.

- g. Les renseignements fournis au fournisseur par la SCHL ou à un tiers au nom du fournisseur ne doivent servir à aucune autre fin que celle qui a été approuvée préalablement par la SCHL.

3.3.11.2.4 Souveraineté des données

- a. La souveraineté des renseignements sera reconnue par toutes les parties et traitée en conséquence après préavis de leur souveraineté.
 - i. Les renseignements fournis par la SCHL seront conservés et traités entièrement à l'intérieur des frontières du Canada. Si les renseignements de la SCHL franchissent les frontières du Canada, la SCHL doit en être avisée immédiatement.
 - ii. Toutes les parties doivent informer les autres parties de toute exigence réglementaire nationale ou étrangère imposée à leur entreprise qui pourrait entraîner la divulgation des renseignements à une quatrième partie.
 - iii. Les sociétés tierces s'engagent à :
 1. fournir à la SCHL des renseignements sur la propriété et le contrôle de la société;
 2. informer immédiatement la SCHL de tout changement de contrôle des opérations ou de gouvernance de la société;
 3. informer immédiatement la SCHL de toute demande d'accès à l'information faite par un organisme de réglementation étranger visant tout renseignement fourni par la SCHL.

3.3.11.2.5 Programme de protection

- a. Toutes les organisations signataires du présent contrat doivent mettre en place et tenir à jour un programme de protection efficace portant sur les renseignements sensibles, la protection des données et la gestion des risques liés à la protection des TI. Le programme comprendra au moins :
 - iv. des rôles et responsabilités définis pour la protection des TI;
 - v. des politiques, des normes, des directives et des lignes directrices sur la protection des TI adaptée à l'identification et au traitement des renseignements sensibles;
 - vi. une évaluation des risques liés à la protection des TI et des mesures d'atténuation;
 - vii. la mise en œuvre de contrôles techniques, physiques, de gestion, du personnel et opérationnels efficaces pour prévenir l'accès, la manipulation

ou la destruction non autorisés de données conformément à une norme minimale approuvée par la SCHL.

- b. Tout le personnel des fournisseurs et des tiers ayant accès aux données non cryptées de la SCHL devra se soumettre à un processus de vérification des antécédents approuvé par la SCHL avant que l'accès ne leur soit donné.
 - c. Les fournisseurs et les tiers détenant des renseignements de la SCHL ne refuseront aucune demande raisonnable visant la mise en œuvre de mesures de protection supplémentaires pour protéger les données de la SCHL.
 - d. La SCHL aura le droit d'examiner le programme de protection de toute organisation se connectant directement à un système interne de la SCHL.
 - e. La SCHL se réserve le droit de mettre fin au présent contrat et à toute connectivité associée si le programme de protection est jugé insuffisant pour protéger adéquatement les renseignements de la SCHL ou la connexion elle-même.
- viii. À la résiliation du contrat en vertu de la présente clause, tous les renseignements fournis par la SCHL devront être retournés à la SCHL, et tous les supports aux sites des fournisseurs et des tiers qui hébergeaient ces renseignements devront être nettoyés conformément à la publication du Centre de la protection des télécommunications (ITSG-06) - Effacement et déclassification des supports d'information électroniques

3.3.11.2.6 Surveillance et intervention en cas d'incident

- a. La SCHL aura le droit d'auditer périodiquement les mesures de protection techniques, de gestion et opérationnelles appliquées dans les lieux où le fournisseur et les tiers hébergent ou traitent des renseignements de la SCHL.
- b. Tous les incidents de protection constatés par une des parties seront communiqués aux autres parties dès qu'ils sont constatés ou dès que possible.

3.3.11.2.7 Disposition des renseignements de la SCHL

- a. Les fournisseurs et les tiers devront supprimer ou archiver tous les renseignements fournis par la SCHL sans l'approbation préalable de la SCHL.
- b. Lorsque l'approbation est fournie de retirer les renseignements de la SCHL, ce retrait doit être fait conformément à la publication du Centre de la protection des télécommunications ITSG-06.
- c. Au terme des responsabilités du tiers en matière de protection ou de transmission des renseignements de la SCHL, toutes les copies des renseignements détenus sur tout type de support seront retournées au fournisseur, et le support sera nettoyé conformément à l'ITSG-06.

3.3.11.2.8 Récupération des renseignements

- a. Les procédures de reprise après sinistre seront coordonnées avec le plan de continuité des activités de la SCHL et mises à l'essai régulièrement selon un calendrier convenu.

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 protection 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 retenu devra, à la demande de la Gestion des risques liés à la protection des technologies de l'information de la SCHL, fournir l'assurance que les contrôles de protection sont gérés conformément à un environnement protégé 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.

3.3.11.3 Systèmes, matériel de TI

3.3.11.3.1 Redondance

Le proposant retenu devra assurer la redondance de tous les systèmes soutenant son environnement de production, y compris, mais sans s'y limiter :

- I. l'application de sauvegarde;
- II. le matériel de sauvegarde;
- III. l'alimentation de secours;
- IV. les lignes de communication de sauvegarde.

3.3.11.3.2 Continuité des activités

Le proposant retenu convient de prendre les mesures suivantes :

- I. voir à ce qu'il y ait un plan acceptable de reprise après sinistre séparé dans un emplacement différent du lieu de production principal, afin de permettre sans délai la sauvegarde complète et la reprise du traitement par les systèmes essentiels;
- II. s'assurer d'avoir un plan de reprise après sinistre qui fait l'objet de tests au moins une fois par année avec des équipes de reprise établies. Le temps de reprise maximal acceptable est de 24 heures;
- III. s'assurer d'avoir défini un ensemble de protocoles de reprise après sinistre.

3.3.11.3.3 Modifications du système

Le proposant retenu devra décrire ses méthodes normales d'introduction à son système de changements importants qui pourraient influencer sur la SCHL.

- I. Le proposant devra avoir entièrement testé et opérationnalisé les mises à jour ou changements requis dans les 60 jours suivant la réception de l'avis de la SCHL.
- II. Le proposant s'engage à suivre le protocole de TI qui sera établi et approuvé par les deux parties à l'égard des modifications apportées au matériel ou aux logiciels de TI de la SCHL.
- III. Le proposant permettra à la SCHL d'accéder à ses locaux pendant ou après les heures de bureau, selon les besoins.
- IV. Le proposant fournira l'accès à ses locaux, au besoin. La SCHL s'efforcera d'aviser à l'avance le contractant de sa visite, si les circonstances le permettent.

La SCHL devra donner au proposant retenu un préavis d'au moins 60 jours avant d'apporter tout changement technique important qui aurait un effet sur le lien de communication proposé.

3.3.11.3.4 Mise à l'essai

Le proposant sélectionné convient de prendre les mesures suivantes :

- I. se connecter à l'environnement de test de la SCHL pour permettre l'essai efficace des améliorations apportées aux systèmes de la SCHL avant leur déploiement;
- II. accepter de participer à ces activités d'essai après avoir reçu de la SCHL l'avis des exigences à cet égard au moins trois semaines avant la date prévue des essais;
- III. accepter de participer aux essais d'autres changements apportés d'urgence (comme les simulations de reprise après sinistre) selon les exigences de la SCHL;
- IV. assurer la disponibilité des milieux d'essai et l'accès à ces milieux, ainsi que le traitement des scénarios de test, au besoin.

3.3.11.3.5 Soutien technique

Le proposant retenu doit fournir à la SCHL un soutien technique pour son système, ce qui comprend :

- I. fournir un point de contact unique auquel la SCHL pourra s'adresser pour signaler et coordonner les interruptions de service ou travaux d'entretien d'urgence et discuter de questions liées à la technologie;

- II. signaler à la SCHL les problèmes techniques touchant les services fournis à la SCHL dans les 30 minutes suivant leur apparition et signaler sans délai la résolution de ces problèmes à la SCHL;
- III. assurer un soutien pour la gestion des problèmes et suivre le protocole de résolution des problèmes.

3.3.11.4 Disponibilité et rendement du système d'exploitation

A. Disponibilité

Le proposant doit assurer la disponibilité du système pendant les heures suivantes :

- Du lundi au vendredi de 7 h à 20 h (HE)
- Samedi de 9 h à 18 h (HE)
- Dimanche de 12 h (midi) à 18 h (HE)
- et fournir les services de façon normale pendant tous les jours fériés, sauf le jour de Noël, le lendemain de Noël, le jour de l'An et le dimanche de Pâques.
- Disponibilité du système – le temps de disponibilité de chaque composante majeure du système en heures réelles ainsi qu'en pourcentage de la disponibilité possible.

B. Rendement

Le proposant doit s'engager à maintenir une disponibilité mensuelle minimale de 99,7 % pour les services.

Pour faciliter la surveillance continue du rendement, la SCHL exige la production de rapports standards sur le niveau de service. Le proposant doit produire les rapports et les envoyer à la SCHL chaque mois. Il doit tenir deux types de statistiques.

- Appels ou courriels concernant les problèmes – le nombre d'appels ou de courriels reçus, répartis selon la nature de l'appel ou du courriel et le temps nécessaire à la résolution du problème.

3.3.12 Langues officielles

Le FSTDR reconnaît et comprend que la SCHL est assujettie à la *Loi sur les langues officielles* et qu'elle respecte les politiques du Conseil du Trésor s'y rapportant. Le FSTDR accepte de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect de cette loi et de ces politiques. Lorsqu'il fournit des services aux employés de la SCHL ou lorsqu'il communique avec eux en personne, par téléphone ou par écrit (y compris par voie électronique), le FSTDR doit offrir activement des services bilingues et indiquer clairement, verbalement ou par des moyens visuels, que les

employés peuvent communiquer avec lui et avoir accès aux services offerts en français ou en anglais. Le FSTDR 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.

3.3.13 Plan de continuité des activités et plan de reprise après sinistre

Le FSTDR établira un plan de continuité des activités et un plan de reprise après sinistre décrivant les mesures qu'il compte prendre pour assurer la continuité de ses activités commerciales en cas de problème ou d'événement susceptible d'affecter ses activités, y compris une panne de système et une catastrophe naturelle, et de toute autre éventualité raisonnablement prévisible. Le FSTDR devra tester régulièrement son plan de continuité des activités quant aux services décrits dans la présente DDP.

Une fois par année, le FSTDR avisera la SCHL des résultats de ces tests et réglera tout problème majeur. En outre, la SCHL doit être avisée si le FSTDR modifie sensiblement ses plans de continuité des activités et de reprise après sinistre, ou s'il est confronté à d'autres circonstances qui pourraient avoir une incidence majeure sur le service.

3.3.14 Innovation et valeur ajoutée

La SCHL valorise et apprécie les initiatives novatrices de la part des proposant. On peut faire preuve d'innovation en cherchant des opportunités de prendre des décisions efficaces et d'améliorer le rendement organisationnel ou en trouvant d'autres manières innovatrices et d'ajouter de la valeur aux services fournis à nos clients mutuels. Ces occasions doivent être présentées dans les propositions et être accompagnées d'une démonstration de la manière dont ces services ou mesures constituent une solution novatrice pour la SCHL.

Des exemples d'innovation incluent, sans toutefois s'y limiter, des méthodes de communication nouvelles ou améliorées permettant de raccourcir les délais d'exécution, de nouveaux mécanismes permettant de mieux déceler les fausses déclarations et possiblement d'éviter des fraudes, ou encore un processus d'assurance de la qualité susceptible d'améliorer les résultats et le rendement de la SCHL.

3.3.15 Droits d'audit, y compris les droits du BSIF de mener des activités de surveillance

Le FSTDR doit permettre à la SCHL d'évaluer le service fourni ou de le faire évaluer en son nom par un auditeur indépendant. Cela comprend un examen du cadre de contrôle interne du FSTDR en ce qui a trait au service fourni.

En outre, le FSTDR doit autoriser le BSIF ou son représentant à ce qui suit :

- exercer les droits contractuels de la SCHL relativement à l'audit;
- accompagner un représentant de la SCHL (ou son auditeur indépendant) lors de l'exercice de ses droits contractuels relativement à l'audit;

- obtenir et reproduire tout rapport d'audit interne (de même que les documents de travail et les recommandations qui s'y rapportent) établi par ou pour le FSTDR relativement aux services fournis pour le compte de la SCHL, à condition que le BSIF accepte de signer un document de confidentialité approprié dont la forme et le contenu satisfont le fournisseur de services;
- avoir accès aux audits externes du FSTDR (de même que les documents de travail et les recommandations qui s'y rapportent) relativement aux services fournis à la SCHL, sous réserve du consentement de l'auditeur externe du FSTDR et à condition que le BSIF accepte de signer un document de confidentialité approprié dont la forme et le contenu satisfont le fournisseur de services et l'auditeur externe.

3.3.16 Exigences en matière de tenue des documents

Le FSTDR devra documenter adéquatement tous les dossiers et conserver les dossiers appropriés conformément à toutes les politiques de la SCHL et du prêteur agréé, y compris toute politique spécifique sur la conservation et la disposition de dossiers. Les dossiers doivent contenir tous les faits, informations et documents nécessaires à l'administration du dossier, notamment la demande de règlement d'assurance prêt hypothécaire, la réalisation de l'hypothèque, la réalisation des sûretés sur les biens meubles, la gestion et l'aliénation de la propriété et l'obtention de jugements. Ces renseignements pourront être demandés par le prêteur agréé ou la SCHL en tout temps, et le FSTDR devra répondre à ces demandes dans un délai raisonnable. Tous les dossiers doivent être retournés à la SCHL à la fin du contrat avec le fournisseur de services.

3.3.17 Exigences en matière de protection

- (a) Le fournisseur obtiendra et maintiendra le niveau approprié de protection du gouvernement fédéral pour chaque employé du fournisseur soumis à une enquête de protection.
 - i. Cote de fiabilité : cette cote est requise pour tous les employés du fournisseur soumis à une enquête de protection qui traitera les données de la SCHL contenant des renseignements protégés ou qui ont accès aux installations ou à tout matériel, logiciel ou système de la SCHL pour fournir des services, quels qu'ils soient.

Le fournisseur effectuera toute enquête de protection nécessaire par l'entremise du Programme de protection des Contrats (PSC) administré par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

Le fournisseur fournira à la SCHL une copie de son inscription au PSC ainsi que le certificat de protection et le profil de protection pour chaque employé du fournisseur soumis à une enquête de protection, ainsi que la période de validité pour chaque certificat,

et les certificats à jour ou de remplacement, selon ce qui est nécessaire pour maintenir la cote de fiabilité ou la cote de protection au PSC.

Pour plus de clarté, l'impossibilité d'effectuer l'enquête de protection appropriée, des retards dans son obtention ou une révocation de l'enquête de protection pour tout employé du fournisseur soumis à une enquête entraînera la disqualification de cet employé du fournisseur, l'empêchant d'offrir des services aux termes de la présente entente.

Sans aucune restriction relativement à la présente entente, si, en tout temps :

- la SCHL détermine qu'un employé du fournisseur soumis à une enquête de protection présente un risque pour la SCHL ou le gouvernement du Canada, elle peut en aviser le fournisseur. À la réception d'un tel avis, le fournisseur doit prendre les mesures requises par la SCHL pour remédier à un tel risque de protection, lesquelles peuvent comprendre la cessation immédiate de l'employé de tout service prévu;
- le fournisseur constate que des problèmes de protection pourraient avoir un impact sur l'enquête de protection des employés du fournisseur soumis à une enquête ou sur leur cote de protection et qu'il est croit, de façon raisonnable, que ces problèmes de protection pourrait présenter un risque pour la SCHL ou le gouvernement du Canada (notamment la consommation de drogues ou d'alcool, un changement soudain ou marqué de la situation financière ou des dépenses (p. ex., faillite, entrée d'argent inattendue), des manifestations de soutien pour des opinions, des actions ou des incidents extrémistes, particulièrement lorsque l'on prône la violence, un comportement ou une communication hostile, des absences fréquentes inexplicables, des indications d'activité frauduleuse, une négligence quant à la sauvegarde de renseignements ou d'actifs confidentiels (p. ex., violations, non-respect de la protection) ou un intérêt persistant ou inhabituel pour obtenir l'accès à des renseignements, des actifs ou des installations confidentiels auxquels la personne n'a pas besoin d'avoir accès dans le cadre de son travail), le fournisseur doit en informer sans délai la SCHL et, si celle-ci le demande, il doit effectuer un examen de la cote de fiabilité ou de protection de l'employé pour motif valable.

3.3.18 Autres obligations du FSTDR

1. Rencontrer des représentants de la SCHL ou du prêteur agréé à leurs bureaux ou à tout autre endroit choisi par la SCHL ou le prêteur agréé. Le proposant assumera toutes les dépenses liées à ces rencontres.
2. S'assurer que toutes les parties concernées travaillent en équipe.
3. Travailler en partenariat avec le prêteur et la SCHL pour assurer la rentabilité et l'efficacité de la planification, de la gestion et du fonctionnement des services.
4. Aviser officiellement au préalable le prêteur et la SCHL de tous les changements importants de son organisation qui pourraient avoir un effet sur le service fourni.
5. Fonctionner en conformité avec les politiques, normes, directives, etc. du gouvernement en matière de protection.

6. Surveiller le rendement selon les rapports sur le niveau de prestation afin de veiller à ce que tous les services soient offerts.

SECTION 4 EXIGENCES RELATIVES À LA PROPOSITION

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.

Élément de réponse

N°	Élément
4.3	Lettre de présentation
4.4	Résumé
4.5	Compétences du proposant
4.6	Réponse à l'Énoncé des travaux
4.7	Plan de gestion du projet
4.8	Renseignements financiers
4.9	Protection des technologies de l'information
4.10	Autres renseignements
4.11	Devis estimé

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 étant 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 dirigeants du 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 le cas échéant;
- (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) Description de toutes les entités qui pourraient être contrôlées directement ou indirectement par le proposant ou sous contrôle commun avec le proposant.
- (c) Curriculum vitae de toutes les personnes qui seraient affectées au projet, y compris les sous-traitants le cas échéant. Ceci comprend les compétences détaillées et l'expérience en réalisation de droits hypothécaires, en gestion des cas de défaut, en gestion immobilière et en mise en marché et vente de propriétés immobilières.
- (d) 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. Soyez avisé qu'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.
- (e) 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 travaillent dans ce bureau et quelle expérience ont-ils à l'égard des tâches proposées?

4.6 Réponse à l'Énoncé des travaux OBLIGATOIRE

Dans cette section, le proposant doit fournir des renseignements détaillés relatifs aux spécifications listées dans la section 3, Énoncé des travaux, y compris toute situation de conflit d'intérêts et la manière dont il les résoudra à la satisfaction de la SCHL. Lorsque différentes options sont offertes pour le processus de réalisation de l'hypothèque dans une collectivité particulière, le proposant doit indiquer la ligne de conduite qu'il recommande pour réaliser des gains d'efficacité et diminuer les coûts pour la SCHL. Le proposant joint à sa soumission une lettre d'intention signée de son courtier d'assurance confirmant que tous ses services seront assurés.

4.7 Plan de gestion du projet OBLIGATOIRE

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 privilèges 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 d'intervention 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'étape, 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.

4.8 Renseignements financiers OBLIGATOIRE

La SCHL ne s'attend pas à ce que les proposants 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 proposants 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 proposants retenus sont exclus du processus de sélection et leur proposition est éliminée.

4.8.1 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 proposants 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.
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.

4.9 Protection des technologies de l'information OBLIGATOIRE

Selon ses besoins et à sa seule discrétion, la SCHL a le droit d'effectuer une évaluation des cadres et des contrôles de protection (les « **mesures de protection** ») de l'Entrepreneur. Ladite évaluation peut être menée par la SCHL elle-même ou par un tiers qu'elle aura mandaté. Si un proposant est retenu, la SCHL peut lui demander de fournir les renseignements suivants, dans un délai convenu, afin de permettre l'analyse des mesures de protection du fournisseur de services :

1. Fournir la preuve, à la satisfaction de la SCHL de la mise en œuvre par le fournisseur de services d'une des lignes directrices suivantes en matière de contrôle de protection : i) ISO 27001; ii) ITSG-33; ou iii) toute directive équivalente relative à la protection des renseignements et des biens **Protégé B (renseignements personnels identifiables)**;
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 du fournisseur de services;

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 du fournisseur de services;
4. fournir à la SCHL une « liste des contrôles de protection » tel qu'ils sont détaillés dans l'une des directives de contrôle de protection : i) ISO 27001, ii) ITSG-33 ou iii) toute directive équivalente.

Le fournisseur de services sera tenu de documenter la façon dont il respecte ou surpasse les mesures de protection de référence.

Dans le cadre de ce processus, le fournisseur de services peut améliorer les mesures de protection afin de s'assurer de fournir suffisamment de détails à l'égard de ses spécifications de conception de haut niveau. La SCHL pourrait examiner et approuver les perfectionnements apportés par le fournisseur de services dans le cadre de son processus d'examen et de révision. À la demande de la Gestion des risques liés à l'I&T de la SCHL, le fournisseur de services retenu fournira l'assurance que les contrôles de protection sont gérés de façon à protéger les renseignements et les biens **Protégé B (renseignements personnels identifiables)** pendant toute la durée du contrat. Le fournisseur de services devra veiller à ce que des protections supplémentaires soient mises en œuvre pour réduire tout risque résiduel qu'il aura relevé ou que la SCHL aura relevé.

4.10 Autres renseignements

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

4.11 Plan de continuité des activités et de reprise après sinistre

Le proposant préparera un plan de continuité des activités et de reprise après sinistre en cas de catastrophe susceptible d'affecter la prestation des services. Sur demande écrite de la SCHL, le proposant lui remettra ce plan dans les cinq (5) jours ouvrables suivants. La SCHL se réserve le droit de déterminer, à son entière discrétion, si ce plan est satisfaisant.

4.12 Devis estimé OBLIGATOIRE

Le proposant doit fournir, au moyen de l'annexe D qu'il joindra à sa soumission, un devis estimé de ses honoraires pour les services suivants : services juridiques, prise de possession et gestion immobilière, évaluation, mise en marché et vente.

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 pour chaque élément de l'Énoncé des travaux, comme suit.

- i. Services juridiques. Le proposant soumet un prix tout compris pour les services juridiques décrits à l'annexe B de la présente DDP.
- ii. Services d'évaluation. Le proposant soumet un prix tout compris pour une évaluation tel qu'il est décrit à la section 3.3.2 de la présente DDP pour chaque province ou territoire.
- iii. Services de protection et de gestion immobilière. Le proposant soumet un prix mensuel tout compris pour tous les services décrits à la section 3.3.3 de la présente DDP. Ce prix sera proportionnel à la durée de la saisie d'une propriété immobilière avant la conclusion de la vente.
- iv. Services de mise en marché et de vente de propriétés immobilières. Le proposant soumet un taux de commission pour la vente d'une propriété immobilière. Le taux de commission doit comprendre tous les éléments indiqués à la section 3.3.4 de la présente DDP. Pour éviter que cette méthode de calcul ne donne lieu à des honoraires trop bas, le proposant doit soumettre un tarif minimal pour ces services pour chaque province et territoire.

v.

Voir le tableau de l'annexe B. Tous les volumes estimés dans la présente DDP représentent une approximation donnée de bonne foi. En présentant une proposition, les proposants reconnaissent que les volumes donnés sont estimés et déclarent pouvoir répondre aux augmentations ou aux diminutions de la charge de travail au fur et à mesure qu'elles se produisent. Il n'y a aucune garantie quant au nombre de dossiers qui seront confiés au fournisseur de services de traitement des demandes de règlement par la SCHL.

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.

La SCHL accorde la préférence aux entreprises qui sont aptes à assurer un service de qualité dans toutes les provinces et tous les territoires.

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 C 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 liste de vérification de la conformité. La proposition doit respecter toutes les exigences obligatoires pour être admissible au processus d'évaluation. Toute proposition qui, de l'avis de la SCHL, n'est pas conforme à une ou plusieurs exigences obligatoires est éliminée du processus d'évaluation. La proposition qui répond à toutes les exigences obligatoires est jugée conforme et est soumise à l'évaluation.

Chaque proposition conforme est évaluée individuellement par chacun des membres du Comité d'évaluation, lequel est composé d'employés compétents. Les évaluateurs examinent chaque proposition et lui attribuent une note numérique sur la base des critères d'évaluation figurant dans le Tableau d'évaluation qui forme l'annexe C des présentes. Une fois les évaluations individuelles terminées, les membres du Comité d'évaluation discutent et s'entendent sur la note finale de chaque proposition.

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

Chaque proposition conforme qui obtient au moins la note de passage dans chaque catégorie fait ensuite l'objet d'une évaluation au moyen de la méthode de la soumission conforme la plus basse. La proposition qui obtient toutes les notes de passage à l'évaluation technique est ensuite évaluée en fonction du prix, où le prix global le plus bas détermine quel sera le proposant retenu.

5.5 Évaluation financière

Après la sélection du proposant retenu, la SCHL peut réaliser une vérification de sa solvabilité ou de sa capacité financière. L'évaluation financière se fonde sur l'information demandée en application du paragraphe 4.8 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.

5.6 Évaluation de la protection des technologies

Avant d'entamer les discussions relatives au contrat, la SCHL effectuera une évaluation du cadre et des contrôles de protection (les « **mesures de protection** ») du proposant retenu, évaluation qui pourra être menée par la SCHL elle-même ou par un tiers qu'elle aura mandaté. L'évaluation de la protection des technologies se fonde sur les informations fournies par le proposant, conformément à la section 4.9 de la présente DDP.

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 retenu une fois le contrat signé.

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 exemplaire

CONTRAT TYPE

N° DE DOSSIER DE LA SCHL [Click here to enter text.](#)

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, la « SCHL »)

ET [Click here to enter text.](#)

(l'« Entrepreneur », le « Fournisseur de services de traitement des demandes de règlement » ou le « FSTDR »)
(individuellement, une « Partie » et, collectivement, les « Parties »)

ATTENDU QUE la SCHL a mis en place un Service amélioré des demandes de règlement (le « Service amélioré des demandes de règlement » ou « SADR ») selon lequel les prêteurs agréés peuvent céder à la SCHL des prêts hypothécaires assurés par la SCHL, pour des propriétés comptant de un à quatre logements et en défaut de paiement, conformément à la Police-cadre d'assurance prêt, au processus de règlement accéléré des demandes, au MANUEL des prêteurs agréés par la SCHL, y compris tous les Avis, Engagements et Dispositions spéciales (la « Police d'assurance de la SCHL »);

ATTENDU QUE la SCHL souhaite engager l'Entrepreneur pour lui fournir des services juridiques, des services de protection de propriétés et de gestion immobilière et des services de mise en marché et de vente à l'égard des propriétés du SADR;

EN CONSÉQUENCE, 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 Par les présentes, la SCHL engage l'Entrepreneur et celui-ci convient et accepte de fournir les services pour la SCHL et en son nom, conformément à l'Énoncé des travaux joint à l'annexe A (l'« Énoncé des travaux »), y compris les services mentionnés à l'annexe C, le tout conformément au contrat (défini à l'article 6) (collectivement, les « Services »).

- 1.2 L'Entrepreneur déclare et garantit que lui et ses employés, mandataires et sous-traitants :
- a) possèdent les compétences, la formation et l'expérience nécessaires pour exécuter les services et le feront d'une manière compétente, prudente, honorable et professionnelle;
 - b) exécuteront les travaux conformément aux exigences du présent contrat;
 - c) sont autorisés, assurés, certifiés et en règle avec l'organisme de réglementation applicable ou en vertu de la législation applicable pour fournir les services à la SCHL et prodiguer des conseils à la SCHL dans la collectivité où l'Entrepreneur exerce ses activités;
 - d) n'agiront pas ni n'omettront d'agir d'une façon qui pourrait nuire à la SCHL ou à sa réputation;
 - e) ne violeront pas les droits de propriété intellectuelle de tout tiers, ni sciemment ni négligemment, relativement à toute réalisation attendue;
 - f) ne sont pas des prêteurs agréés et n'exercent pas les activités d'un prêteur agréé;
 - g) ne sont pas des non-résidents du Canada.
- 1.3 L'Entrepreneur affectera du personnel à la satisfaction de la SCHL pour exécuter les Services. La SCHL peut exiger que l'Entrepreneur retire et remplace toute personne et qu'il fournisse rapidement un remplaçant à la satisfaction de la SCHL.
- 1.4 L'Entrepreneur fournira les services conformément au calendrier du projet présenté à l'annexe A, et, si l'annexe A ne contient pas de calendrier du projet, le calendrier du projet sera celui que fournira la SCHL. L'Entrepreneur reconnaît que les délais d'exécution des services sont de rigueur et que le défaut de l'Entrepreneur d'exécuter tout service conformément au calendrier établi entraînera des frais et un préjudice pour la SCHL.
- 1.5 Si les services ne sont pas à la satisfaction de la SCHL ou s'ils ne sont pas conformes aux directives ou aux lignes directrices transmises de temps à autre à l'Entrepreneur par la SCHL, celle-ci pourra, en plus de tout autre recours, prendre toute autre mesure jugée nécessaire pour remédier au défaut de l'Entrepreneur comme le prévoit la section 3.4.
- 1.6 Sauf disposition expresse contraire de l'Énoncé des travaux ou si la SCHL consent par écrit à ce qu'il en soit autrement, l'Entrepreneur veillera à ce que, en tout temps pendant la durée du contrat : a) le matériel, les systèmes logiciels, les installations et le personnel utilisés par l'Entrepreneur ou ses sous-traitants et mandataires approuvés pour fournir les services soient situés physiquement au Canada, et que b) tous les renseignements de la SCHL (tels que définis dans les présentes) soient situés physiquement au Canada ou sur un support qui est stocké physiquement au Canada, et ne soient pas accessibles ni traités à l'extérieur du Canada.

- 1.7 L'Entrepreneur s'engage et veillera à ce que tous ses employés, mandataires et sous-traitants affectés à l'exécution des services s'engagent à :
- a) fournir les services conformément aux exigences de la SCHL et au présent contrat;
 - b) répondre rapidement à toute demande de renseignements faite par la SCHL ou toute partie désignée par la SCHL concernant les services;
 - c) respecter l'ensemble des lois, décrets, règles, règlements, ordonnances, permis, licences et visas applicables, y compris, sans s'y limiter, toutes les lignes directrices et directives applicables, de toute autorité gouvernementale locale, d'État, provinciale, fédérale ou étrangère régissant les services ou s'y appliquant;
 - d) respecter toutes les politiques de la SCHL dont il est avisé à l'avance ou de temps à autre pendant la durée de présent contrat qui s'appliquent à l'Entrepreneur et à tous ses employés, mandataires et sous-traitants, y compris, sans s'y limiter, les politiques sur la conservation des dossiers, la protection et le traitement ou l'utilisation des renseignements personnels ou exclusifs, des logiciels, des bases de données et des dossiers appartenant à la SCHL;
 - e) utiliser l'équipement, les outils et le matériel de l'Entrepreneur ou de ses employés, mandataires et sous-traitants, y compris, sans s'y limiter, les dispositifs électroniques comme les ordinateurs et les téléphones mobiles nécessaires pour exécuter les services pour la SCHL, sauf consentement exprès écrit de la SCHL à l'effet contraire.
- 1.8 L'Entrepreneur convient et accepte de ne pas sous-traiter ni déléguer l'exécution des services sans le consentement écrit préalable de la SCHL. Si la SCHL consent à ce que l'Entrepreneur sous-traite une partie des services, l'Entrepreneur transmettra à ces sous-traitants toutes les exigences spécifiées dans le présent contrat, et la prestation des services par les sous-traitants sera assujettie au présent contrat, à tous les calendriers et à tous leurs addendas. Rien dans le présent contrat ne vise à créer de relation contractuelle ni d'obligation de paiement entre la SCHL et tout sous-traitant, et aucun contrat de sous-traitance ne dégage l'Entrepreneur de ses responsabilités ou obligations en vertu des présentes. L'Entrepreneur est entièrement responsable envers la SCHL des actes et des omissions de ses sous-traitants et des personnes employées directement ou indirectement par eux (comme des actes et des omissions des personnes employées directement par l'Entrepreneur), et doit notamment s'assurer de leur entière conformité avec toutes les modalités du présent contrat.
- 1.9 Sans limiter les exigences énoncées par ailleurs dans le présent contrat, l'Entrepreneur exécutera les services de façon à respecter ou à dépasser les niveaux de service établis en tout temps pendant la durée du contrat. Dans le présent contrat, « niveaux de service » s'entend des normes de rendement applicables à la prestation des services par l'Entrepreneur telles qu'énoncées dans chaque Énoncé des travaux ou autrement dans présent contrat.

- 1.10 L'Entrepreneur remettra à la SCHL les rapports spécifiés dans chaque Énoncé des travaux (à la fréquence indiquée dans les présentes). À tout le moins, si la SCHL le lui demande, l'Entrepreneur fournira à la SCHL des renseignements suffisants pour lui permettre d'évaluer l'exécution des services par l'Entrepreneur.
- 1.11 L'Entrepreneur reconnaît et convient que la SCHL ne garantit pas de nombre minimal ou maximal de dossiers, ni de durée de participation de l'Entrepreneur à la prestation des services. Sans limiter la portée générale de ce qui précède :
- i. la SCHL aura la seule discrétion d'attribuer les dossiers à l'Entrepreneur et de demander à l'Entrepreneur d'attribuer les dossiers à l'un de ses mandataires ou sous-traitants;
 - ii. la SCHL aura la seule discrétion de transférer un dossier de l'Entrepreneur à une autre partie désignée par la SCHL ou de retirer un dossier du SADR.
- 1.12 L'Entrepreneur accepte de respecter toutes les exigences techniques et de systèmes énoncées dans l'Énoncé des travaux. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, l'Entrepreneur devra, sans frais pour la SCHL, fournir à la SCHL ou à toute partie désignée par la SCHL l'accès électronique à ses systèmes afin de permettre à la SCHL d'obtenir des documents et des renseignements sur les dossiers soumis au Service amélioré des demandes de règlement, de produire des rapports, d'effectuer des évaluations du rendement de l'Entrepreneur et de ses mandataires et sous-traitants et de permettre la réalisation d'audits de l'Entrepreneur par toute autorité gouvernementale ou réglementaire (telle que définie aux présentes) ou tout représentant de l'audit de la SCHL (tel que défini aux présentes).

1.13

Article 2.0 – Durée du contrat

- 2.1 Le présent contrat prend effet à la date d'entrée en vigueur jusqu'à son expiration ou résiliation conformément aux conditions contenues dans les présentes (la « durée du contrat »).
- 2.2 La période initiale et toute période de renouvellement sont incluses dans la durée du contrat. La période initiale est de trois (3) ans (la « Période initiale ») débutant le ou vers le _____ (la « Date de début des services ») et se terminant le _____, et peut être renouvelée conformément au paragraphe 2.3.

2.3 Renouvellement

À l'expiration de la période initiale, le contrat peut être renouvelé aux mêmes conditions, à la seule discrétion de la SCHL, pour deux (2) périodes successives d'un an (chacune, une « période de renouvellement »), à condition que la période initiale et toutes les périodes de renouvellement ne dépassent un total cumulatif de cinq (5) ans à compter de la date de début des services.

2.4 Résiliation

Résiliation sans faute

Nonobstant les paragraphes 2.1, 2.2 et 2.3 ci-dessus, la SCHL peut, en tout temps pendant la durée, résilier le présent contrat pour quelque raison que ce soit sans pénalité ni frais moyennant un préavis écrit de trente (30) jours.

Résiliation en cas de défaut de la part de l'Entrepreneur

Moyennant un préavis écrit à l'Entrepreneur, la SCHL peut résilier le présent contrat avec effet immédiat, sans pénalité ni frais pour la SCHL, pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

1. il y a inexécution du contrat de la part de l'Entrepreneur ou de ses employés, mandataires ou sous-traitants, à moins que l'Entrepreneur ne rectifie la situation et n'indemnise la SCHL pour tout préjudice ou perte consécutifs d'une façon que la SCHL juge satisfaisante, à sa seule discrétion, dans les trente (30) jours suivant la réception d'un avis écrit par lequel la SCHL lui signale l'inexécution;
2. 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, il y a acquisition de la totalité ou de la quasi-totalité de l'actif de l'Entrepreneur par une entité, quelle qu'elle soit, ou il y a 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;
3. l'Entrepreneur devient failli ou 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;
4. l'Entrepreneur ou ses employés, mandataires ou sous-traitants violent les dispositions du paragraphe 4.2 (Renseignements confidentiels) ou du paragraphe 4.1 (Propriété intellectuelle);
5. l'Entrepreneur ou ses employés, mandataires ou sous-traitants commettent une conduite grave, une fraude ou un autre acte illicite; ou
6. l'Entrepreneur, ses mandataires ou sous-traitants sont en situation de conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu, selon ce que la SCHL détermine à sa seule discrétion.

Obligations de la SCHL en cas de résiliation

Si un avis de résiliation est donné et sous réserve de la déduction de toute réclamation que la SCHL pourrait opposer à l'Entrepreneur par suite du contrat ou de sa résiliation, la SCHL doit verser à l'Entrepreneur un montant correspondant à la valeur de tous les services fournis jusqu'à la date de l'avis, laquelle valeur est déterminée en fonction du ou des taux précisés dans le contrat. La SCHL verse ce paiement dans les trente (30) jours suivant la date de l'avis ou de la réception de la facture soumise par l'Entrepreneur, selon la plus tardive des deux dates. Une fois ce montant versé, la SCHL n'aura plus aucune obligation de quelque nature que ce soit envers l'Entrepreneur à l'égard de ces services. Il est entendu que la SCHL n'aura pas à payer l'Entrepreneur pour les services exécutés qui ne sont toujours pas à la satisfaction de la SCHL, comme l'indique le paragraphe 1.5.

Obligations de l'Entrepreneur en cas de résiliation

À la résiliation du présent contrat ou à la remise d'un avis d'intention de le résilier, l'Entrepreneur doit immédiatement passer en revue tous les travaux en cours et les envoyer à la SCHL ou à une autre partie désignée par la SCHL. L'Entrepreneur fournit à la SCHL une aide raisonnable pendant la transition.

À la résiliation de présent contrat ou à la remise d'un avis d'intention de le résilier, l'Entrepreneur doit, sous réserve des directives de la SCHL et conformément à celles-ci, retourner tous les dossiers à la SCHL, y compris les renseignements de la SCHL (ce qui comprend les renseignements sur toute personne identifiable qui ont été reçus ou recueillis par l'Entrepreneur ou son personnel ou auxquels ils ont accès à la suite de l'exécution des services par l'Entrepreneur ou autrement dans le cadre de sa relation d'affaires avec la SCHL) dans la forme précisée par la SCHL. Le FSTDR doit mettre dans des boîtes, inventorier et retourner tous les dossiers à la SCHL dans les quatre (4) semaines suivant la résiliation du contrat.

2.5 Aide aux fins de la résiliation

À compter de six (6) mois avant l'expiration du présent contrat ou de 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 fournit à la SCHL l'aide raisonnable qu'elle lui demande aux 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.

2.6 Poursuite des services après la résiliation

Nonobstant le paragraphe 2.4, à la seule discrétion de la SCHL, l'Entrepreneur continuera de fournir les services comme le demande la SCHL à l'égard de tous les dossiers qui sont en cours au moment de la résiliation, aux modalités et conditions du présent contrat. Les dispositions du présent paragraphe 2.6 survivront au terme du présent contrat.

Article 3.0 – Aspects financiers

- 3.1** En contrepartie de l'exécution des services décrits à l'article 1.0, la SCHL convient de verser à l'Entrepreneur un montant fondé sur les taux de l'Entrepreneur figurant à l'annexe B. Nonobstant ce qui précède, la responsabilité financière de la SCHL ne dépassera en aucune cas la somme de _____ \$ pour les services fournis pendant la période initiale du contrat. Les taux de l'Entrepreneur seront en vigueur pendant la durée du contrat, y compris toute période de renouvellement successive et toute poursuite des services prévue au paragraphe 2.6, le cas échéant.
- 3.2** Le montant que la SCHL doit payer à l'Entrepreneur en application du paragraphe 3.1 comprend l'ensemble des taxes, impôts et autres cotisations qui pourraient être payables, notamment la taxe sur les produits et services, la taxe de vente harmonisée (TPS, TVH) ou la taxe de vente au détail (TVD). Aucun autre montant de taxe, d'impôt ou de cotisation ne s'ajoute au montant payable à l'Entrepreneur, sauf en cas d'entente expresse écrite entre l'Entrepreneur et la SCHL.
- 3.3** Nonobstant le paragraphe 3.2, l'Entrepreneur doit, s'il en a l'obligation et dans la mesure pertinente, percevoir la TPS, TVH ou la TVD et l'indiquer séparément sur chaque facture. Si l'Entrepreneur doit percevoir la TPS, TVH, la facture qu'il émet doit porter son numéro de TPS, TVH. Si l'Entrepreneur est aussi tenu de percevoir la taxe de vente du Québec (TVQ), il doit également indiquer sur la facture son numéro de TVQ. L'Entrepreneur doit remettre à l'Agence du revenu du Canada ou à l'autorité taxatrice provinciale tous les montants des taxes perçues pour les services.

3.4 Facturation

L'Entrepreneur présentera à la SCHL des factures détaillées à des intervalles déterminées par la SCHL pendant la durée du contrat, de la manière et dans le format prescrits par la SCHL. 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 faire référence au présent contrat en indiquant le numéro de dossier de la SCHL.

Avant d'autoriser le paiement de quelque montant que ce soit à l'Entrepreneur, la SCHL se réserve le droit de déterminer, à sa seule discrétion, si les services ont été fournis en conformément aux modalités du contrat. Si les services ne répondent pas aux normes énoncées dans le contrat ou ne sont pas conformes aux directives et aux lignes directrices de la SCHL, celle-ci peut prendre les mesures qu'elle juge nécessaires pour remédier au défaut de l'Entrepreneur, y compris, sans s'y limiter, les mesures suivantes :

- a) ordonner à l'Entrepreneur de reprendre les travaux qui n'ont pas été exécutés conformément au contrat et de fournir les services à ses frais, à la satisfaction de la SCHL;
- 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 (y compris en obtenant des services de remplacement d'une autre source);
- d) résilier le contrat pour cause de défaut.

3.5 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 3.6 nécessaires 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.

3.6 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 la SCHL, 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 erronés en matière d'impôt découlant de renseignements inexacts ou désuets.

3.7 Audit

Dans le présent contrat, « autorité gouvernementale ou réglementaire » s'entend de : i) tout gouvernement, organisme, commission, conseil, tribunal, groupe spécial ou organe de règlement des différends, bureau, fonctionnaire, ministre ou tribunal ou autre entité adoptant des lois, des règles ou des règlements; et ii) toute autorité réglementaire, organisme d'autorégulation ou autre entité ayant compétence sur la SCHL, l'Entrepreneur ou les services, y compris, sans s'y limiter, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

L'Entrepreneur accorde à la SCHL, à toute autorité gouvernementale ou réglementaire ou à tout représentant de l'audit interne ou externe agissant au nom de la SCHL (le « représentant de l'audit de la SCHL ») le droit d'examiner, d'auditer et d'inspecter, à tout moment raisonnable :

- a) toute installation ou partie d'installation à laquelle l'Entrepreneur ou un sous-traitant approuvé fournit les services;
- b) les données, les dossiers, les documents, le personnel et les autres renseignements de l'Entrepreneur ou d'un sous-traitant approuvé relativement aux services, où qu'ils soient, afin de vérifier :
 - i) l'exécution par l'Entrepreneur de ses obligations en vertu du présent contrat;
 - ii) l'environnement de contrôle interne de l'Entrepreneur ou d'un sous-traitant approuvé en ce qui a trait aux services;
 - iii) la protection et l'intégrité des renseignements de la SCHL, y compris, sans s'y limiter, les données de la SCHL (y compris les renseignements sur les clients, les employés et les tiers);
 - iv) les montants payés par la SCHL en vertu du contrat.

L'Entrepreneur convient de fournir aux représentants de l'audit 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.

3.8 Autorités gouvernementales ou réglementaires OBLIGATOIRE

- a) Les autorités gouvernementales ou réglementaires (ou leurs représentants) peuvent :
 - i) exercer directement les droits d'audit accordés à la SCHL en vertu du présent contrat;
 - ii) accompagner la SCHL (ou tout représentant de l'audit de la SCHL) lorsqu'elle exerce ses droits d'audit en vertu du présent contrat;
 - iii) consulter et reproduire tout rapport d'audit interne (de même que les documents de travail et recommandations connexes) établi par ou pour l'Entrepreneur relativement aux services exécutés en vertu du présent contrat;
 - iv) consulter les conclusions de l'audit externe de l'Entrepreneur (et aux documents de travail et recommandations connexes) préparées par ou pour l'Entrepreneur relativement aux services, sous réserve du consentement de l'auditeur externe de l'Entrepreneur à signer la documentation appropriée sur la confidentialité.

- b) L'Entrepreneur coopérera avec la SCHL et l'aidera à remplir ses obligations et à répondre aux demandes des autorités gouvernementales ou réglementaires de temps à autre.

3.9 L'Entrepreneur s'assurera que les autorités gouvernementales ou réglementaires peuvent exercer leurs droits d'audit et d'inspection énoncés dans le présent paragraphe directement contre tous les sous-traitants approuvés, sauf sur consentement de la SCHL.

Article 4.0 – Modalités générales

4.1 Droits de propriété intellectuelle et propriété des documents

Sans limiter la portée générale de ce qui précède, 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 étant confidentiel.

Sans limiter la portée générale de ce qui précède, tous les documents, rapports et autres produits fournis à l'Entrepreneur par la SCHL pour lui permettre d'exécuter les services en vertu du présent contrat demeurent l'entière propriété de la SCHL ou de leurs autres propriétaires respectifs. L'Entrepreneur n'a pas le droit d'utiliser le matériel, les rapports, les ensembles de données ou les travaux produits pour une fin autre que les fins raisonnablement nécessaires à l'exécution des services en application des présentes.

4.2 Accès aux documents et conservations des documents OBLIGATOIRE

L'Entrepreneur tient des dossiers imprimés et électroniques complets et exacts pour tous les services fournis à la SCHL. Le FSTDR ne doit détruire aucun dossier ni pendant ni après la durée du contrat. À la résiliation du contrat, le FSTDR doit retourner tous les dossiers à la SCHL et conserver une copie des dossiers pendant une période de trois (3) ans suivant la fin de la durée du contrat ou du dernier service exécuté à l'égard d'un dossier, selon l'éventualité qui survient en dernier. Le FSTDR doit mettre dans des boîtes, inventorier et retourner tous les dossiers à la SCHL dans les quatre (4) semaines suivant la résiliation du contrat.

Les dossiers doivent être clairement identifiés au moyen du numéro de compte de la SCHL et du nom et de l'adresse de la propriété. Les dossiers doivent contenir tous les faits, renseignements et documents nécessaires à l'administration du dossier, notamment la demande de règlement d'assurance prêt hypothécaire, la réalisation de l'hypothèque, la réalisation des sûretés sur les biens meubles, la gestion et l'aliénation de la propriété et l'obtention de jugements. En tout temps, la SCHL ou toute partie désignée par la SCHL peut demander des documents se rapportant à tout dossier, et l'Entrepreneur doit produire ces renseignements dans un délai suivant la réception de cette demande et dans tous les cas au plus tard cinq (5) jours ouvrables après la réception de la demande.

4.3 Confidentialité et interdiction de divulgation des renseignements de la SCHL OBLIGATOIRE

Dans le présent paragraphe 4.2, « renseignements de la SCHL » s'entend de tous les renseignements de quelque nature que ce soit, 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 à l'occasion de la prestation des services, sans égard à la façon dont ils ont été obtenus. Sans limiter 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.

L'Entrepreneur s'engage et accepte de s'assurer que son personnel s'engage, pendant la durée du contrat et ultérieurement, jusqu'à ce que les renseignements de la SCHL deviennent accessibles dans le domaine public (autrement qu'à la suite d'une violation du présent contrat) ou jusqu'à ce qu'il en soit convenu autrement par écrit par la SCHL :

- a) à préserver la stricte confidentialité des renseignements de la SCHL, à ne pas les divulguer à des tiers et à ne pas les utiliser, ni directement ni indirectement, à d'autres fins que la prestation des services en vertu du présent contrat;
- b) à ne pas utiliser, copier, reproduire, divulguer, publier ou diffuser (ni autoriser quelqu'un d'autre à le faire ni le lui permettre) tous les renseignements de la SCHL, sauf ceux qui peuvent être raisonnablement nécessaires à la prestation des services en vertu du présent contrat. Toutes les copies des renseignements de la SCHL faites par l'Entrepreneur, y compris son personnel, doivent contenir les mêmes avis exclusifs et confidentiels qui apparaissent sur les renseignements originaux.

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 doit veiller à ce que les renseignements de la SCHL demeurent au Canada et qu'on ne puisse y accéder hors du Canada. L'Entrepreneur s'engage expressément à conserver les renseignements de la SCHL, électroniques ou imprimés, séparément des autres renseignements, par des moyens électroniques ou matériels. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, l'Entrepreneur et tout sous-traitant, revendeur, mandataire ou autre entité dont les services ont été retenus pour l'exécution de toute partie des services 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.

S'il est nécessaire de divulguer les renseignements de la SCHL en raison d'une exigence licite ou conformément à un *subpœna* ou à un mandat délivré légalement par un tribunal canadien ou une autre autorité canadienne compétente ayant le pouvoir de forcer la communication des renseignements, l'Entrepreneur doit en avvertir la SCHL dès qu'il constate un risque de divulgation des 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. Les dispositions du présent paragraphe 4.3 survivent au terme du présent contrat.

4.4 Privilège OBLIGATOIRE

L'Entrepreneur accepte de préserver tous les privilèges à l'égard des services de nature juridique fournis à la SCHL. Il convient de prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que ses employés, mandataires et sous-traitants préservent tous les privilèges à l'égard des services de nature juridique fournis à la SCHL. Il ne peut être renoncé au privilège sans le consentement écrit exprès de la SCHL. Les dispositions du présent paragraphe 4.4 survivent au terme du présent contrat.

4.5 Protection OBLIGATOIRE

L'Entrepreneur respectera les exigences de protection énoncées dans le présent contrat, y compris, sans s'y limiter, toutes les exigences énoncées à l'annexe A, Portée des travaux, et dans l'Énoncé des travaux. Sans limiter les obligations de l'Entrepreneur en vertu des présentes, l'Entrepreneur prendra les mesures appropriées pour repérer les infractions à la protection de la SCHL.

4.6 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 poursuite 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. 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 ou de ses employés, mandataires ou sous-traitants. 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.

4.7 Entrepreneur indépendant OBLIGATOIRE

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 limiter 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.

4.8 Pouvoirs de l'Entrepreneur

L'Entrepreneur convient qu'il n'a pas le pouvoir de donner des garanties au nom de la SCHL, quelles qu'elles soient, implicitement ou explicitement, sans le consentement écrit de la SCHL.

4.9 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.

4.10 Conflit d'intérêts OBLIGATOIRE

L'Entrepreneur et ses employés, dirigeants, 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 nul tiers des services qui, dans les circonstances, pourraient raisonnablement donner lieu à un conflit d'intérêts entre les responsabilités de l'Entrepreneur envers ledit 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 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.

4.11 Assurance OBLIGATOIRE

Le proposant doit, à ses frais, obtenir et maintenir en vigueur, ou faire en sorte que soient obtenues et maintenues en vigueur, les couvertures d'assurance décrites ci-dessous pendant la durée du contrat.

Les montants de garantie indiqués peuvent être fournis en combinaison avec les polices originales, complémentaires ou excédentaires.

- a) Assurance responsabilité civile des entreprises auprès d'un assureur agréé au Canada d'une limite d'au moins 150 millions de dollars et couvrant les préjudices personnels, les lésions corporelles (y compris la mort) et les dommages matériels attribuables à un sinistre ou à une série de sinistres résultant d'une cause unique. L'assurance comprend notamment une couverture des risques suivants :

- toutes les installations et activités de l'Entrepreneur ayant un lien avec le contrat;
- la responsabilité pour ses produits et services;
- une couverture formule étendue;
- une assurance de la responsabilité civile indirecte;
- une assurance automobile des non-proprétaires;
- une assurance responsabilité d'employeur;
- une responsabilité contractuelle globale;
- la responsabilité particulière assumée en vertu du présent contrat.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement doit être ajoutée à la police à titre d'assuré additionnel, et la police doit contenir une clause de responsabilité réciproque et une clause d'individualité des intérêts.

- b) Assurance détournement et vol, garantie de fidélité du personnel auprès d'un assureur agréé au Canada d'une limite d'au moins 75 millions de dollars et couvrant tous les biens, dont il est propriétaire ou non, dont il est responsable en vertu de la loi, ainsi que les fraudes électroniques ou informatiques, qu'elles soient intentionnelles ou qu'elles découlent d'une attaque d'ingénierie sociale, y compris un avenant en faveur des tiers désignant la Société canadienne d'hypothèques et de logement. La SCHL doit être ajoutée à la police à titre de bénéficiaire. La couverture doit inclure les employés du proposant et ceux de tout sous-traitant auquel le proposant a recours pour fournir des services (le cas échéant) à titre d'assurés désignés.
- c) Assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'un assureur agréé au Canada d'une limite d'au moins 135 millions de dollars et couvrant notamment les pertes économiques résultant d'une activité réalisée par l'Entrepreneur dans l'exécution de ses obligations contractuelles ou résultant d'un manquement à une obligation, d'une négligence, d'une erreur, d'une déclaration inexacte, d'une déclaration trompeuse, d'une omission, d'un bris de protection de réseau, d'un bris de confidentialité ou d'une transmission de code malveillant, ou d'une allégation à cet effet. La couverture doit inclure les employés du proposant et ceux de tout sous-traitant auquel le proposant a recours pour fournir des services (le cas échéant) à titre d'assurés désignés. L'Entrepreneur doit s'assurer que la police est renouvelée sans interruption pendant une période d'au moins cinq (5) ans après l'arrivée du terme ou la résiliation du présent contrat.
- d) L'Entrepreneur doit obtenir et maintenir une assurance automobile souscrite auprès d'un assureur autorisé à faire affaire au Canada d'au moins deux millions de dollars par sinistre, tous dommages confondus, pour dommages corporels (y compris le décès) et dommages à la propriété.

- e) Régime d'indemnisation des accidents du travail couvrant tous les employés engagés pour l'exécution des services conformément aux exigences prescrites par la province, le territoire ou l'État dans lequel les services sont rendus.

Autres conditions

Si les services décrits dans le présent contrat doivent être modifiés, l'Entrepreneur doit en aviser son assureur et veiller à ce que l'assurance demeure en vigueur. La SCHL se réserve le droit de modifier les couvertures d'assurance minimales décrites dans les sections précédentes.

Toutes les polices d'assurance que l'Entrepreneur doit maintenir en vigueur en vertu du présent article visent essentiellement le présent contrat et toute assurance valide et recouvrable de la SCHL n'intervient qu'en complément de l'assurance du fournisseur de services et n'y contribue pas.

L'Entrepreneur doit faire parvenir à la SCHL, dans les sept (7) jours ouvrables suivant la signature du présent contrat, et à chaque renouvellement ultérieur, un certificat d'assurance attestant des assurances exigées par le présent article.

Tous les certificats d'assurance doivent mentionner que les assureurs donneront à la SCHL un avis écrit d'au moins trente (30) jours avant l'annulation de toute assurance prévue au présent article. De plus, l'Entrepreneur doit donner un avis écrit à la SCHL dès qu'il apprend qu'un assureur décrit au présent article a l'intention d'annuler une assurance prévue au présent article, qu'il y a apporté une modification importante ou qu'il a l'intention de le faire.

Sans limiter d'aucune façon la liberté de la SCHL de consentir ou non à une demande de sous-traitance en vertu de l'article 1.8, l'Entrepreneur convient qu'il doit obliger contractuellement tout sous-traitant ou Entrepreneur indépendant retenu dans le cadre du présent contrat à maintenir des assurances, selon ce qu'exige le présent contrat.

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 police d'assurance requise à ses frais.

4.12 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.

4.13 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.

4.14 Force majeure

Si une partie ne peut s'acquitter de ses obligations en vertu du contrat en raison de force majeure ou d'un cas fortuit (événement ou effet que l'on ne peut raisonnablement prévoir ou contrôler) (une « force majeure »), la partie touchée 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 cas fortuit, 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-outs 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.

4.15 Non-renonciation

Le fait pour une Partie de ne pas faire valoir un droit, quel qu'il soit, en application de la présente Entente ne doit pas être interprété comme étant une renonciation à ses droits et recours.

4.16 Résolution de différends

1. Tout problème concernant la présente entente ou l'Énoncé des travaux sera d'abord traité par les représentants de chacune des parties conformément à l'Énoncé des travaux dont découle le désaccord. Si les parties ne parviennent pas à résoudre un problème en suivant ce processus, ou si l'une d'elles estime que les parties ne sont pas en mesure de régler un problème ou un différend important en suivant ce processus, l'une ou l'autre des parties peut alors émettre un avis écrit officiel (un « avis de différend ») indiquant qu'un différend (le « différend ») doit être résolu, auquel cas l'alinéa b) ci-dessous s'appliquera.

2. Sauf dans le cas des différends concernant les renseignements de la SCHL ou la violation ou l'appropriation illicite de droits de propriété intellectuelle (auquel cas l'une ou l'autre des parties pourra se prévaloir des recours dont elle dispose dans tout forum), si le différend n'est pas résolu par les représentants de chacune des parties (qui sont désignés dans l'Énoncé des travaux applicable) dans les dix (10) jours suivant l'émission de l'avis de différend (ou dans tout autre délai convenu par écrit par les parties), l'une ou l'autre des parties pourra alors tenter une poursuite en justice.

4.17 Exécution continue

L'Entrepreneur accepte de continuer, à la demande de la SCHL, de s'acquitter de ses obligations en vertu du présent contrat jusqu'à ce que tout différend soit résolu, sans limiter les droits de la partie prévus au présent contrat de résilier le présent contrat ou tout Énoncé des travaux.

4.18 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.

4.19 Rapport

Si un rapport doit être préparé, il sera remis à la SCHL à un moment, d'une manière et dans un format prescrits par la SCHL.

4.20 Coentreprise

Si l'Entrepreneur est partie à une coentreprise avec une ou plusieurs entités ou personnes pour la prestation des services à la SCHL, toutes les parties à la coentreprise devront signer le présent contrat et conviennent par les présentes d'être conjointement et solidairement responsables envers la SCHL des actes et des omissions de toutes les autres parties à la coentreprise et de tous les mandataires et sous-traitants engagés directement ou indirectement par la coentreprise dans le cadre de la prestation des services à la SCHL.

L'Entrepreneur doit fournir à la SCHL avant la signature du présent contrat une copie de toute entente régissant la coentreprise qui fournit les services à la SCHL ou s'y rapportant.

L'Entrepreneur doit désigner une personne-ressource pour l'une des parties participant à la coentreprise comme personne-ressource qui devra communiquer avec la SCHL relativement à tous les aspects de la prestation des services à la SCHL en vertu du présent contrat. Toutes les communications entre la coentreprise et la SCHL seront adressées à cette personne-ressource.

Si une société est formée pour la prestation des services à la SCHL par une coentreprise, la SCHL se réserve le droit d'évaluer la structure et d'obtenir toutes les garanties ou tous les autres cautionnements jugés appropriés par la SCHL, à sa seule discrétion.

4.21 Langues officielles OBLIGATOIRE

Le FSTDR reconnaît et comprend que la SCHL est assujettie à la *Loi sur les langues officielles* et qu'elle respecte les politiques du Conseil du Trésor s'y rapportant. Le FSTDR accepte de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect de cette loi et de ces politiques. Lorsqu'il fournit des services aux employés de la SCHL ou lorsqu'il communique avec eux en personne, par téléphone ou par écrit (y compris par voie électronique), le FSTDR doit offrir activement des services bilingues et indiquer clairement, verbalement ou par des moyens visuels, que les employés peuvent communiquer avec lui et avoir accès aux services offerts en français ou en anglais. Le FSTDR 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.

4.22 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 donner aux employés, mandataires et sous-traitants de l'Entrepreneur l'accès à ses locaux pour les besoins de l'exécution des obligations de l'Entrepreneur conformément aux modalités du présent contrat. Cependant, la SCHL se réserve le droit de refuser l'accès à ces personnes pour des motifs opérationnels. La SCHL a aussi en tout temps le droit d'expulser des lieux tout employé incompetent ou au comportement inadéquat ou toute personne enfreignant les règles de sécurité de la SCHL ou gênant les activités de la SCHL, ou de lui refuser l'accès aux lieux.

4.23 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 à l'article 3.1 sera 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.

4.24 Divers – autres travaux

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.

4.25 Cession du contrat

L'Entrepreneur ne peut céder le contrat, en entier ou en partie, sans le consentement écrit préalable de la SCHL, que celle-ci peut refuser pour quelque raison que ce soit. Aucune prétendue cession du contrat n'a pour effet de libérer l'Entrepreneur des obligations prévues dans le contrat ou d'imposer des obligations à la SCHL.

4.26 Fermeture des bureaux de la SCHL ou suspension des activités

Le paiement à l'Entrepreneur peut être suspendu ou modifié par la SCHL, ou les instructions à l'Entrepreneur peuvent être retardées, si i) 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; ii) si la SCHL, à sa seule discrétion, a des motifs raisonnables de croire que la santé ou la sécurité des personnes sur les lieux peut être compromise; ou iii) s'il y a suspension des activités de la SCHL. 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.

4.27 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.

4.28 Force obligatoire

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

Article 5.0 – Planification des interruptions des activités

5.1 L'Entrepreneur se conformera aux exigences d'interruption des activités énoncées à l'annexe D. Dans le présent contrat, « interruption des activités » s'entend d'un

événement prévu ou imprévu, y compris tout cas de force majeure, qui interrompt le cours normal des affaires d'une organisation.

5.2 L'Entrepreneur fera immédiatement rapport à la SCHL :

- a) de tout changement important aux plans de reprise des activités et aux plans d'urgence de l'Entrepreneur;
- b) de tout incident susceptible de nuire de façon importante à la prestation des services ou d'entraîner des pertes ou des retards pour la SCHL.

5.3 À la demande de toute autorité gouvernementale ou réglementaire, la SCHL peut fournir à ladite autorité gouvernementale ou réglementaire un résumé des résultats de tests de toute interruption des activités et de toute reprise après sinistre fournis par l'Entrepreneur à la SCHL relativement au présent contrat.

Article 6.0 - Administration du contrat

6.1 Administrateur de contrats

Chaque partie nomme un administrateur du contrat qui est chargé de superviser le contrat. Les personnes nommées à l'article 6.2 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.

6.2 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

Nom [Click here to enter text.](#)

Titre [Click here to enter text.](#)

Pièce [Click here to enter text.](#)

700, chemin de Montréal Ottawa (Ontario)

Téléphone : [Click here to enter text.](#)

Télécopieur : [Click here to enter text.](#)

Courriel : [Click here to enter text.](#)

À l'Entrepreneur à l'adresse suivante :

[Click here to enter text.](#)

Insérer le texte ici.

[Click here to enter text.](#)

[Click here to enter text.](#)

Téléphone : [Click here to enter text.](#)

Télécopieur : [Click here to enter text.](#)

Courriel : [Click here to enter text.](#)

6.3 Modifications

Les parties peuvent, d'un commun accord, réviser, modifier ou changer autrement la nature et la portée de tout ou partie des services de temps à autre pendant la durée du contrat, conformément au présent article, y compris, sans s'y limiter : i) l'ajout, la résiliation ou la modification des services; ou ii) toute autre modification qui change la portée du présent contrat ou la nature des services. Toutes ces modifications doivent être faites par écrit et signées par les parties aux présentes.

Article 7.0 - Documents formant le contrat

7.1 Les documents suivants constituent la totalité des conventions intervenues entre les parties à l'égard de l'objet des présentes :

- a) le présent contrat signé [Click here to enter text.](#);
- b) la demande de propositions de la SCHL portant la date du [Click here to enter text.](#);
- c) la proposition soumise par l'Entrepreneur et datée du [Click here to enter text.](#);

ainsi que l'ensemble des instructions, lignes directrices ou avis écrits de changements transmis par la SCHL en vertu des présentes et les autres spécifications et documents dont les parties conviennent par écrit.

- a. 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.
- b. 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.

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

ENTREPRENEUR

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

[Click here to enter text.](#)

[Click here to enter text.](#)

[Click here to enter text.](#)

[Click here to enter text.](#)

[Click here to enter text.](#)

Date : _____

Date : _____

ANNEXE A

CADRE DE RÉFÉRENCE

1. Portée des travaux

La présente DDP a pour but de sélectionner un ou plusieurs fournisseurs de services de traitement des demandes de règlement (ci-après le « Fournisseur de services de traitement des demandes de règlement » ou le « FSTDR »), qui fourniront les services suivants à la SCHL dans le cadre du SADR :

- 1) services juridiques;
- 2) services de protection de propriétés et de gestion immobilière;
- 3) services de mise en marché et de vente de propriétés,

Les services décrits dans le présent Énoncé des travaux seront fournis par le FSTDR et ses employés et représentants (le cas échéant), conformément à toutes les lois applicables et à la politique de la SCHL, ainsi qu'à leurs éventuels amendements.

Il incombe au FSTDR de gérer les demandes et de suivre les instructions de la SCHL et de toute partie désignée par la SCHL pour la prestation de ces services. Le FSTDR doit s'assurer que la distribution du travail parmi ses représentants (le cas échéant) soit effectuée de manière appropriée, efficace et efficiente en termes de coûts.

Le FSTDR sera appelé à fournir les services décrits dans la présente DDP dans l'ensemble du pays, puisque le SADR s'applique aux propriétés dans l'ensemble des provinces et territoires du Canada. Par conséquent, la SCHL reconnaît que, pour atteindre ces objectifs, le FSTDR aura à conclure de tels contrats de service, dont la SCHL pourra demander copie, avec d'autres entités. Le FSTDR répondra de ses employés, mandataires et sous-traitants, y compris ceux qui sont appelés à fournir les services décrits dans la présente DDP. Le FSTDR lui-même, ainsi que ses employés, mandataires et sous-traitants, doivent détenir toute licence, assurance, certification ou autre preuve de qualification nécessaire pour fournir les services dans leur territoire d'exercice.

Les affaires du FSTDR dans le cadre de l'Énoncé des travaux toucheront différents types et formes de propriété : propriété absolue, tenure à bail, occupation par un locataire, maisons mobiles, usinées, modulaires, etc. Le FSTDR doit posséder les compétences et les connaissances relatives aux exigences d'enregistrement de ces différents types et formes de propriété : lois sur les sûretés immobilières et mobilières, registres des maisons mobiles, usinées, modulaires, systèmes de double registre, Registre des terres indiennes, etc.

Le FSTDR peut être appelé, à la demande de la SCHL, à préparer et à soumettre des demandes de règlement au SADR au nom du prêteur agréé. Le FSTDR peut également devoir soumettre

d'autres demandes de règlement d'assurance relativement au prêt hypothécaire ou au bien au nom de la SCHL lorsque le prêteur agréé a cédé les avantages de cette assurance à la SCHL.

Le FSTDR facturera directement à la SCHL tous les services fournis d'une manière et sous une forme acceptables pour la SCHL, à condition que les services aient visé une demande de règlement admissible et soient décrits dans l'Énoncé des services. Le FSTDR facturera la SCHL après la conclusion de la vente de la propriété. La SCHL peut, dans certaines circonstances, permettre au FSTDR de lui facturer ses services avant la conclusion de la vente, par exemple si la propriété est invendable pour des raisons indépendantes de la volonté du FSTDR. D'autres exigences sont décrites en détail à la section 3.3.5, Comptabilité finale et produit.

Il incombe au FSTDR d'établir un système de prestation de services doté d'une voie de communication avec tous les prêteurs agréés pour la gestion du SADR. Les exigences sont décrites en détail à la section 3.3.10, Exigences techniques.

Services juridiques

Exigences réglementaires

Le FSTDR fournira des services juridiques dans l'ensemble du Canada, en conformité aux lois, aux règlements, aux procédures judiciaires et aux règles de conduite professionnelle de chacune de juridictions respectives. Tous les employés, mandataires et sous-traitants du FSTDR doivent détenir toute licence, assurance, certification de solvabilité et autre preuve de qualification nécessaire pour fournir des services et des conseils juridiques à la SCHL dans leur juridiction respective.

Instructions au Fournisseur de services de traitement des demandes de règlement

Selon le degré d'avancement du dossier dans le SADR, le FSTDR peut recevoir des instructions de la SCHL ou d'une partie désignée par la SCHL, à la discrétion de la SCHL et du prêteur agréé. Après que la SCHL ait payé le règlement au prêteur agréé et obtenu la possession et le droit de vendre la propriété, le FSTDR prendra ses instructions exclusivement de la SCHL, bien qu'il puisse toujours être appelé à communiquer et à échanger des informations avec le prêteur agréé.

Relation avocat, notaire-client

Toutes les communications relatives aux services et aux conseils juridiques entre le FSTDR et la SCHL ou le prêteur agréé seront confidentielles et sujettes au secret professionnel de l'avocat, notaire. Si le FSTDR confie à un sous-traitant la fourniture des services et des conseils juridiques parce qu'il ne possède pas les qualifications ou les assurances pour le faire, le FSTDR, la SCHL et le prêteur agréé peuvent conclure un mandat conjoint avec ce sous-traitant pour préserver la relation avocat, notaire-client et le secret professionnel.

Conflits d'intérêts

Le FSTDR doit éviter tout conflit d'intérêts. Dans l'éventualité d'un conflit d'intérêts, le FSTDR doit en aviser la SCHL et le régler d'une manière acceptable pour la SCHL.

La SCHL se réserve le droit de distribuer, à son entière discrétion, les dossiers parmi les FSTDR ou leurs représentants ou sous-traitants, si nécessaire, pour éviter ou gérer les conflits d'intérêts.

Portée des services juridiques

Le FSTDR fournira des services juridiques en matière de réalisation de droits hypothécaires et d'aliénation de propriétés. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, le FSTDR devra fournir les services suivants.

1. Étude diligente et recherche

Avant d'introduire un recours hypothécaire ou toute autre procédure judiciaire, le FSTDR devra faire ce qui suit.

- Examiner le dossier de prêt du prêteur agréé pour confirmer la situation du défaut, la validité de l'hypothèque, de la sûreté et de toute autre sûreté et des autres documents relatifs au prêt.
- Examiner le dossier de prêt du prêteur agréé pour confirmer la situation du défaut, la validité de l'hypothèque, de la sûreté et de tout autre droit réel accessoire et des autres documents relatifs au prêt.
- Effectuer une recherche de titre, y compris de tout privilège ou autre charge grevant la propriété (y compris une recherche d'ordonnances de saisie-arrêt ou l'équivalent contre l'emprunteur). Le FSTDR avisera immédiatement la SCHL de tout problème concernant un titre qui pourrait faire en sorte que la SCHL n'ait pas un titre valable et négociable en vertu de la Politique de la SCHL auprès du prêteur agréé. Selon le vice de titre, le FSTDR peut être appelé à :
 - demander des informations additionnelles ou des clarifications au prêteur agréé;
 - recommander que le vice de titre empêche de procéder à la réalisation des droits hypothécaires;
 - demander l'approbation de la SCHL pour rectifier le vice de titre;
 - recommander toute autre mesure appropriée dans les circonstances.
- Si la propriété hypothéquée est une maison mobile, modulaire, usinée ou une hypothèque mobilière, obtenir et examiner les recherches sur l'application des lois sur les sûretés immobilières et mobilières applicables.
- Réaliser des recherches hors titre, au besoin, pour déterminer si le titre est valable et négociable et libre de tout privilège enregistré, non enregistré ou légal. Les recherches hors titre peuvent porter sur la situation des charges de copropriété (le cas échéant), l'impôt foncier et les frais d'aqueduc (pour éviter les ventes pour défaut de paiement des impôts), ainsi que les jugements contre l'emprunteur dans les registres des jugements, dans les juridictions où un jugement pourrait grever une propriété garantissant un prêt assuré par la SCHL. Le FSTDR doit confirmer ou faire verser tout paiement lié à un privilège non enregistré ou légal, incluant, mais sans s'y limiter les montants en souffrance de frais d'aqueduc, d'impôt ou de charges de copropriété.

2. Procédures de réalisation des droits hypothécaires

Le FSTDR doit entamer ou poursuivre toute procédure d'application de la loi pour recouvrer le prêt hypothécaire, réaliser les droits en vertu de la sûreté de manière rapide et efficace, obtenir un jugement sur solde impayé contre l'emprunteur (lorsque la situation le justifie) et produire une preuve de réclamation si une demande de faillite, une proposition de consommateur ou une demande en vertu de la LACC a été déposée.

i. Évaluation des recours en justice

Le FSTDR ou le prêteur agréé, selon la relation convenue entre les deux, choisit le recours judiciaire après examen approfondi des faits et des circonstances de chaque situation. Dans la mesure du possible, le FSTDR tentera d'obtenir un jugement sur solde impayé contre l'emprunteur en conformité avec la politique de la SCHL. Si la recommandation du FSTDR s'écarte de ces procédures, compte tenu des facteurs ci-dessous et d'autres considérations pertinentes dans les circonstances, le FSTDR en avisera immédiatement la SCHL et demandera son approbation et celle du prêteur agréé le cas échéant. Le FSTDR tient compte des facteurs suivants :

- toute préférence du prêteur agréé en ce qui a trait au processus de réalisation de l'hypothèque;
- la probabilité de collaboration de l'emprunteur;
- la valeur actuelle de l'engagement de l'emprunteur, telle qu'indiquée par le prêteur agréé;
- la valeur estimée actuelle de la propriété, compte tenu de sa durée utile résiduelle;
- la conjoncture du marché immobilier;
- les intérêts, les frais d'entretien de la propriété et les frais et débours juridiques pour chaque option;
- le nombre et le montant des charges ayant priorité ou non sur le prêt hypothécaire;
- les problèmes environnementaux touchant la propriété;
- les délais qui pourraient limiter la capacité du prêteur agréé d'obtenir jugement;
- les soupçons de fausses déclarations ou de fraude à toute étape du traitement du prêt;
- s'il est considéré comme étant un bien meuble ou immeuble (par exemple une maison mobile);
- si l'emprunteur a déposé une demande de faillite, une proposition de consommateur ou une demande en vertu de la LACC.

Sous réserve de l'approbation de la SCHL, le FSTDR peut s'abstenir de réaliser les droits hypothécaires, renoncer au recours ou accepter une renonciation ou une cession volontaire s'il juge qu'une procédure judiciaire serait malavisée. Pour ce faire, le FSTDR doit fournir au prêteur agréé et à la SCHL une recommandation sur les options qui s'offrent à lui, étayée par une analyse des facteurs financiers et non financiers et par les politiques de la SCHL.

ii. Cessation des procédures de réalisation des droits hypothécaires

La SCHL ou le prêteur agréé peuvent (sous réserve de l'approbation de la SCHL) donner au FSTDR ordre de suspendre ou de cesser les procédures de réalisation de l'hypothèque et les poursuites connexes si l'emprunteur a remboursé le prêt hypothécaire et si des arrangements satisfaisants ont été conclus avec le prêteur agréé pour payer les coûts et tous les montants en souffrance.

iii. Communications avec les débiteurs hypothécaires, les cautions et leurs avocats

Dès que des mesures de gestion du cas de défaut sont entreprises par le prêteur agréé, le FSTDR peut entrer en communication avec l'emprunteur ou son avocat si ceux-ci tentent de prendre des arrangements pour remédier au défaut ou s'ils s'adressent au FSTDR pour tout autre motif relatif au prêt en défaut.

iv. Cession du droit de réaliser la sûreté ou de saisir la propriété ou cession de la propriété du prêteur agréé à la SCHL

Le FSTDR doit faire tout le nécessaire pour effectuer la cession du droit de réaliser la sûreté ou de saisir la propriété du prêteur agréé en faveur de la SCHL. La SCHL dictera au FSTDR les modalités de cette cession. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, le FSTDR doit préparer tous les documents de cession du titre, y compris, le cas échéant, une attestation de cession du prêt hypothécaire ou de l'acte de vente de la propriété hypothéquée ou sûreté du prêteur agréé à la SCHL. Le FSTDR doit, si nécessaire, obtenir des ordonnances du tribunal, préparer les documents à déposer au tribunal et voir à l'enregistrement des documents au registre foncier.

v. Droit de vendre la propriété

Il est attendu du FSTDR qu'il obtienne au nom de la SCHL le droit de vendre la propriété. Le FSTDR aura pour objectif de préserver la capacité d'obtenir un jugement contre l'emprunteur tout en se conformant aux lois provinciales et territoriales relatives à la réalisation des droits hypothécaires sur les biens meubles et immeubles.

Le FSTDR doit éviter de prendre des mesures qui pourraient faire en sorte que le prêteur agréé ou la SCHL seraient réputés être le propriétaire ou le créancier hypothécaire en possession ou en occupation ou avoir le contrôle de la propriété dans les cas où cela serait malavisé (pour éviter d'entraîner la responsabilité de la SCHL relativement à une propriété contaminée, par exemple). Dans ces circonstances, le FSTDR évalue la situation, fait une recommandation écrite au prêteur agréé et à la SCHL et demande à la SCHL des instructions ou une approbation avant de procéder.

vi. Expulsion ou location existante

Dans certains cas, le FSTDR recevra l'instruction d'obtenir la libre possession de la propriété par expulsion des occupants. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, le FSTDR devra préparer et signifier les avis applicables, assister aux audiences, obtenir les ordonnances d'expulsion et faire appel à un huissier ou à une autre partie autorisée pour faire exécuter les ordonnances.

Les politiques de la SCHL autorisent parfois les occupants à continuer d'occuper la propriété. Dans ce cas, afin de déterminer la validité et les modalités de tout bail existant, le FSTDR doit

préparer tous les documents et effectuer toutes les tâches nécessaires pour permettre à la SCHL de percevoir les loyers (par transfert de la perception des loyers ou autrement à titre de locateur), ainsi qu'obtenir la coopération des locataires en ce qui concerne l'inspection, l'évaluation, l'entretien et les visites de la propriété par des courtiers immobiliers. Si la loi l'autorise, les baux signés par les résidents actuels devraient être de courte durée.

vii. Jugements sur solde impayé et ordonnances de saisie-arrêt

Le FSTDR doit obtenir un jugement sur solde impayé contre l'emprunteur pour la totalité du montant légalement recouvrable. Le FSTDR doit s'assurer que le jugement demeurera valide et exécutable au bénéfice de la SCHL. Le FSTDR doit céder à la SCHL les jugements en faveur du prêteur agréé. Le FSTDR inscrira également les ordonnances de saisie-arrêt ou l'équivalent contre l'emprunteur dans le registre applicable afin de grever les biens meubles ou immeubles de l'emprunteur.

Le FSTDR doit présenter à la SCHL un résumé de la situation et une recommandation, et demander son approbation, dans les cas où il juge préférable de ne pas demander de jugement sur solde impayé. Le résumé de la situation et la recommandation du FSTDR doivent être étayés par des renseignements fiables (par exemple un rapport de solvabilité, une demande de crédit, un relevé de compte bancaire ou une adresse de facturation actuels) et comprendre une évaluation de la situation financière de l'emprunteur et de la valeur de la propriété. Un jugement doit être obtenu dans tous les cas où l'emprunteur est suspecté de fausse représentation, de fraude ou d'activité illégale (par exemple culture de marijuana, laboratoire clandestin de confection de drogues ou prête-nom) et dans tous les cas où il est suspecté que la demande d'assurance prêt hypothécaire contient de fausses déclarations.

Le FSTDR doit être disposé à évaluer toute offre raisonnable de règlement à chaque étape du recours avant l'obtention du jugement. Le FSTDR doit demander l'approbation du prêteur agréé et de la SCHL, selon le cas, avant de procéder à un tel règlement.

viii. Faillites et propositions de consommateur

Le FSTDR doit aviser le prêteur agréé ou la SCHL, selon le cas, et déposer une preuve de réclamations dans les cas où l'emprunteur a déposé une demande de faillite, une proposition de consommateur ou une demande en vertu de la LACC.

Sur recommandation motivée du FSTDR et sous réserve de l'approbation de la SCHL, le FSTDR peut obtenir de la SCHL le droit de vendre le bien hypothéqué en obtenant du syndic de faillite le titre en faveur du prêteur agréé ou de la SCHL.

ix. Instructions spécifiques requises

Le FSTDR doit aviser le prêteur agréé ou la SCHL, selon le cas, pour obtenir des instructions spécifiques et l'approbation d'agir s'il relève des questions substantielles ou une situation exceptionnelle, par exemple :

1. toute contamination environnementale soupçonnée ou connue;

2. les demandes, demandes reconventionnelles contre le prêteur agréé, y compris une défense de l'emprunteur;
3. l'emprunteur rembourse le prêt hypothécaire ou parvient à le remettre en règle;
4. l'emprunteur souhaite vendre la propriété lui-même;
5. toute question relative à l'étendue de la protection d'assurance;
6. les propriétés occupées par des locataires, y compris une analyse de la tenure actuelle, des problèmes relatifs aux occupants ou à la tenure, du bien-fondé de transférer la perception des loyers et des options (vendre la propriété occupée, évincer les occupants, etc.).
7. les allégations de fraude;
8. les ventes qui pourraient générer ou qui ont généré un surplus;
9. des communications faites par l'intermédiaire des médias ou des menaces faites par l'emprunteur de s'adresser aux médias.

x. Vente et transfert de la propriété de la SCHL à un acheteur tiers

Le FSTDR doit communiquer avec les gestionnaires immobiliers et les courtiers immobiliers si nécessaire en prévision de l'inscription de la propriété pour la vente. À la vente de la propriété à un tiers par la SCHL, le FSTDR fournira des services standard de conclusion de vente immobilière, incluant, mais sans s'y limiter, négocier avec l'avocat, notaire de l'acheteur, préparer tous les documents nécessaires, répondre aux demandes et d'autres impératifs liés à la conclusion. La SCHL peut fournir certains modèles de documents, qui pourraient être modifiés de temps à autre. Pour toute question non standard, le FSTDR pourra s'adresser à la SCHL pour obtenir des instructions précises au cas par cas.

Services juridiques non standard dépassant la portée de l'Énoncé des travaux

Si des services dépassant la portée du présent Énoncé des travaux sont nécessaires, le FSTDR et la SCHL conviendront d'un arrangement de paiement basé sur un tarif horaire ou un budget dont le montant sera établi selon les circonstances.

2. Demande d'évaluation

Le FSTDR doit demander une évaluation de la propriété dans les plus brefs délais après que celle-ci ait été protégée et qu'il ait obtenu le droit de la vendre ou d'en prendre libre possession. La SCHL s'attend normalement à ce que le FSTDR obtienne une seule évaluation, en présumant une exposition sur le marché de 120 jours, ainsi qu'une analyse comparative du marché (ACM) au moment de la protection de la propriété. Les attentes de la SCHL quant à cette évaluation sont les suivantes.

- Le FSTDR doit s'assurer que le rapport d'évaluation indique la valeur « en l'état ».
- Pour une propriété dont la valeur de remplacement estimée est supérieure à 250 000 \$, la valeur de remplacement doit être indiquée dans le rapport d'évaluation.
- Lorsque l'évaluation est terminée, il incombe au FSTDR de payer la facture d'évaluation.
- Si la réglementation du territoire exige une évaluation additionnelle ou, dans des cas exceptionnels, si le FSTDR a des doutes sur la valeur de la propriété, si l'ACM ne constitue pas

une seconde opinion adéquate pour un tribunal ou si le FSTDR indique qu'une évaluation additionnelle est nécessaire pour tout autre motif, une nouvelle évaluation peut être réalisée, sous réserve de l'approbation de la SCHL, qui peut déterminer d'avance le coût de cette évaluation.

- Avis de dépôt d'une demande de règlement – après avoir assuré la protection de la propriété et obtenu le rapport d'évaluation, le FSTDR :
 - envoie le rapport d'évaluation et tous les rapports des gestionnaires immobiliers (par exemple le rapport sur la protection) à la SCHL;
 - avise la SCHL dès que le dossier est complet et qu'il peut être évalué en vue du paiement du règlement;
 - communique avec le prêteur agréé et lui envoie une copie de l'évaluation.

3. Protection de la propriété

Dès qu'il peut légalement le faire, le FSTDR désigne sans délai un gestionnaire immobilier qualifié et lui demande de faire une visite de protection en vue de réaliser une inspection initiale de la propriété afin de prendre notamment les dispositions suivantes :

- changement des serrures;
- reconnexion des services publics;
- autres mesures de préservation et de protection;
- détection des problèmes de salubrité et de sécurité, des problèmes environnementaux et d'autres défauts, préoccupations, problèmes apparents lors de cette première visite de protection – le FSTDR doit en aviser la SCHL.

Si le gestionnaire immobilier observe un problème majeur susceptible d'empêcher la mise en marché de la propriété ou d'exposer la SCHL ou le prêteur agréé à un risque (par exemple un problème environnemental ou un risque assurable), la propriété ne sera pas protégée et le FSTDR fera un rapport à la SCHL de ses recommandations pour la marche à suivre. Après examen de ce rapport, la SCHL fournira au FSTDR des instructions sur la marche à suivre.

Si la propriété est inoccupée et si les circonstances l'indiquent, le FSTDR protège la propriété et remplit un rapport à ce sujet. La propriété est nettoyée et, si possible, inscrite immédiatement afin d'accélérer le processus de vente, si c'est indiqué et si la loi l'autorise.

Si la propriété a été protégée antérieurement par le prêteur agréé ou en son nom, le FSTDR doit assurer la coordination avec le gestionnaire immobilier.

Le gestionnaire immobilier désigné par le FSTDR remplacera les serrures et fournira des renseignements détaillés sur l'état général de la propriété (vandalisme, dommages causés par l'eau ou le gel) ainsi qu'une liste de contrôle environnemental dans un format qui convient au FSTDR et remettra un rapport sur la protection à la SCHL.

Pour la protection de la propriété, des photos doivent être prises :

- 1) de l'extérieur;

- 2) de l'intérieur;
- 3) des objets trouvés à l'intérieur et à l'extérieur;
- 4) de tout élément susceptible de représenter un risque pour la santé, la sécurité ou l'environnement (y compris le réservoir de mazout ou sa plaque d'identification, le cas échéant) ou de tout autre défaut, préoccupation, problème relevé;
- 5) de la plaque d'identification de la maison mobile, modulaire, usinée montrant la marque, le modèle et le numéro de série (le cas échéant);
- 6) de tout autre élément jugé pertinent par le gestionnaire immobilier ou le FSTDR, ou à la demande de la SCHL ou du prêteur agréé.

Des photos doivent également être prises avant et après le départ des débiteurs hypothécaires ou des locataires. Toutes les photos doivent être en couleur et étiquetées de manière à ce qu'il soit possible d'identifier aisément la pièce ou la zone photographiée et tout problème ou particularité y apparaissant.

Toutes les photos seront versées dans le système d'administration du FSTDR. De plus, les photos illustrant des éléments de la propriété doivent en indiquer l'emplacement. Si la qualité des photos est jugée inacceptable par la SCHL ou le prêteur agréé, le FSTDR doit retourner sur les lieux et fournir gratuitement des photos de remplacement à la SCHL. Les photos ne visent qu'à démontrer l'état de la propriété et de ses éléments. Elles ne doivent pas mettre en évidence les biens personnels de l'occupant, notamment les photos, images et diplômes personnels et de la famille, à moins que le gestionnaire immobilier ou le FSTDR ne jugent que cela est indiqué dans les circonstances.

Il est attendu du FSTDR qu'il connaisse les lois provinciales et territoriales et les pratiques exemplaires du secteur en matière de protection de propriétés, de retrait d'effets personnels, d'expulsion de locataires, etc. au moment de réaliser les droits hypothécaires et qu'il agisse conséquemment.

4. Gestion immobilière et réparations

La gestion efficace et prudente d'un logement de propriétaire-occupant dont le prêt hypothécaire est en souffrance constitue une responsabilité importante. La valeur de la propriété pourrait diminuer si les mesures qui s'imposent ne sont pas prises.

Le FSTDR doit prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger la propriété contre les dommages dans les cas suivants :

- la SCHL ou le prêteur agréé sont devenus créanciers hypothécaires en possession ou propriétaires de la propriété par cession de titre;
- la propriété devient inoccupée ou est abandonnée pendant que le prêt assuré fait l'objet d'un défaut de paiement ou pendant une poursuite.

Le FSTDR retient les services d'une société de gestion immobilière qualifiée, qui sera responsable de réaliser les activités de gestion des propriétés inoccupées ou occupées décrites dans la présente DDP.

Propriété inoccupée (vacante ou abandonnée)

Si l'abandon est confirmé, le FSTDR doit faire une visite de la propriété. Le FSTDR doit prendre des mesures raisonnables et prudentes pour protéger et préserver la propriété inoccupée ou abandonnée jusqu'à la vente.

Le FSTDR doit communiquer toute démarche nécessaire qui permettra au prêteur agréé d'avoir les pouvoirs légaux nécessaires pour prendre les mesures proposées au titre du prêt hypothécaire afin de protéger la sûreté. Selon la province ou le territoire où est située la propriété, le FSTDR doit déterminer si une autorisation préalable du tribunal est nécessaire avant de prendre des dispositions pour protéger la propriété.

Mesures de protection et de préservation. Des mesures générales sont nécessaires pour protéger et préserver une propriété inoccupée ou abandonnée, notamment ce qui suit.

- Protéger les fenêtres et les portes de façon à empêcher l'entrée de personnes non autorisées.
- Réaliser un nombre minimal d'inspections (voir le tableau ci-dessous), qui comprendront l'inspection de toutes les portes et fenêtres, une confirmation de l'alimentation en électricité et une vérification de la plomberie et des systèmes de chauffage, y compris le réservoir de mazout (intérieur ou extérieur), le cas échéant, les canalisations de remplissage de mazout, la chaudière, etc., pour y détecter tout signe ou problème de fuite.

Nombre minimal d'inspections	
Une fois par semaine	Octobre à avril inclusivement
Aux deux semaines	Mai à septembre inclusivement
Plus fréquemment si nécessaire ou à la demande de la SCHL	

- Afficher une liste de vérification dans chaque propriété qui servira à consigner les inspections ordinaires et autres inspections réalisées. La liste de vérification originale doit rester dans la propriété. La SCHL peut demander au FSTDR de lui en fournir des copies (aux fins d'assurance de la qualité).
- Placarder les fenêtres dans les régions éloignées ou lorsque des actes de vandalisme ont déjà eu lieu ou risquent de survenir. Dans les secteurs où le taux de vandalisme est élevé, il peut être indiqué de demander la collaboration de la police locale afin d'intensifier les patrouilles dans les rues où sont situés les propriétés inoccupées.
- Veiller à ce que les lieux soient sûrs pour toute personne qui y pénètre.

- Remplacer les vitres brisées pour protéger l'intérieur contre le vandalisme et les intempéries, et protéger la plomberie et les autres systèmes contre les dommages et le gel.
- Remplacer les ampoules brûlées ou manquantes par des ampoules de 60 watts. Les ampoules sont fournies par le FSTDTR.
- Mettre en place des mesures temporaires pour protéger l'intérieur contre les dommages causés par un toit qui fuit.
- Enlever tous les déchets et s'assurer que la propriété demeure sûre, propre et présentable en tout temps. (Les dépenses de nettoyage et autres dépenses doivent être approuvées d'avance par la SCHL.)
- Veiller à la tonte de la pelouse, de façon à ce qu'elle ne dépasse jamais 10 cm de hauteur.
- Déneiger et déglacer tel qu'il est indiqué dans le tableau ci-dessous.

Stationnements	Les stationnements doivent être déneigés de manière à y aménager de l'espace pour au moins un véhicule.
Allées piétonnières	Les allées piétonnières doivent être déneigées sur une largeur d'au moins 60 cm. Les allées piétonnières suivantes doivent être déneigées : <ul style="list-style-type: none"> • accès entre le stationnement et l'entrée principale de la propriété; • accès au compteur d'électricité principal; • accès au réservoir de mazout; • accès à tous les bâtiments connexes, cabanons et garages.
Réservoirs de mazout	Les canalisations de remplissage et autres doivent être déneigées.

- Prendre des dispositions avec des représentants des entreprises de services publics ou des Entrepreneurs afin de faciliter la lecture des compteurs et la prestation de tous les autres services requis.
- Maintenir le chauffage durant l'hiver, ou en toute autre saison si nécessaire, s'il y a risque de dommage par le gel ou l'humidité.
- Préparer la plomberie pour l'hiver et pour le printemps, au besoin. Hiverner la tuyauterie d'alimentation en eau potable comme suit.
 - Purger la plomberie (canalisations d'alimentation en eau potable et tuyauterie d'évacuation). Utiliser un compresseur pneumatique si nécessaire.
 - Purger tous les accessoires de plomberie.
 - Verser de l'antigel (et non du liquide lave-glace) dans la cuvette des toilettes et les siphons de drainage pour permettre une réutilisation éventuelle de ces accessoires.
 - Verser de l'antigel ailleurs au besoin.
 - Apposer une étiquette sur tous les accessoires de plomberie et les panneaux électriques indiquant que ceux-ci ont été hivernisés.

- Coordonner tous les travaux de réparation autorisés par la SCHL, ce qui comprend l'obtention de devis. Réaliser une inspection finale à l'achèvement des travaux, réparations et confirmer la conformité avec la portée des travaux approuvée par la SCHL. Fournir au moins deux photos des travaux réalisés.
- Aviser la SCHL de toute autre question ou action du gestionnaire immobilier ou du FSTDR, selon les circonstances.
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour ouvrir l'approvisionnement en eau afin de faciliter les tests de qualité de l'eau ou l'inspection de la propriété. Le FSTDR doit veiller à ce que le système d'alimentation en eau ne soit pas exposé au gel ou à tout autre dommage pendant et après l'échantillonnage de l'eau. Cela peut nécessiter une reprise de l'hivernisation.
- Consulter la SCHL pour clarifier les coûts relatifs à l'inspection et à la protection de la propriété qui peuvent être inclus dans le montant du jugement recherché contre l'emprunteur.

N.B. Nonobstant ce qui précède, il est attendu que le gestionnaire immobilier et le FSTDR respecteront toutes les lois applicables, y compris les règlements municipaux liés à la gestion immobilière. Si les exigences d'un règlement municipal sont plus strictes que celles qui sont indiquées ci-dessus (par exemple les règles de tonte de la pelouse ou de déneigement), le règlement municipal aura préséance et devra être observé.

Propriété occupée par des locataires

Chaque propriété occupée par des locataires est un cas particulier et doit être analysée comme tel; cependant, de manière générale le FSTDR est responsable de ce qui suit.

- Aviser la SCHL de toute location et des options envisageables (par exemple évaluation de la validité des baux existants, préparation de nouveaux baux standard ou transfert de la perception des loyers, obtention de la libre possession ou autres mesures).
- Déterminer si un bail est en vigueur; obtenir et fournir les renseignements sur les locataires, ainsi qu'une copie des baux et des conditions de location. Si le loyer est inférieur à la valeur du marché, le FSTDR indiquera à la SCHL la poursuite requise et les coûts qui y seraient associés.
- Gérer l'accès à la propriété conformément aux lois sur la location applicables.
- Selon les instructions, préparer des baux standard et percevoir les loyers ou obtenir la libre possession de la propriété conformément aux lois provinciales ou territoriales applicables sur le tenure à bail à usage d'habitation. Cette responsabilité comprend l'introduction et la poursuite de toute poursuite ou procédure judiciaire raisonnablement nécessaire pour recouvrer les loyers en retard ou les dépôts de protection ou pour évincer tout locataire et reprendre possession de la propriété. Un processus long et coûteux n'est pas nécessaire, mais peut être engagé par la SCHL à la pièce, sur recommandation du FSTDR.
- Fournir un service d'urgence et de réparations urgentes hors des heures ouvrables.
- Servir de principal point de contact auprès des locataires.

- Régler tout litige avec les locataires avant le transfert ou la cession de la propriété à la SCHL en prenant des mesures pratiques et raisonnables, et en informer la SCHL en tout temps.
- Protéger la propriété, la nettoyer et l'entretenir de manière à ce qu'elle soit en bonne condition pour être vendue en cas d'inoccupation.
- Produire un rapport d'inoccupation par adresse et par type de logement à la fin du premier jour ouvrable du mois, et un rapport sur les loyers en retard en date du dernier jour du mois précédent contenant :
 - a) le nom et l'adresse du locataire;
 - b) le nombre de mois de loyers en retard.

N.B. Le FSTDR doit s'assurer que toute action prise est conforme aux lois sur la location applicables.

Remettre la propriété en état et la vendre conformément aux lignes directrices ci-dessous.

- **Réparations pour faciliter la vente de la propriété.** Il incombe au FSTDR de prendre des mesures raisonnables et prudentes pour protéger la sûreté hypothécaire durant et après les procédures de réalisation des droits hypothécaires. Le FSTDR coordonne les réparations; cette tâche comprend les demandes de devis et l'inspection finale à l'achèvement des travaux ou des réparations pour s'assurer que ceux-ci ont été faits conformément aux spécifications. Tout devis de réparation excédant 3 000 \$ doit être préapprouvé par la SCHL.
- Avant de mettre la propriété sur le marché, le FSTDR doit déterminer quelles réparations doivent être effectuées.
- Les travaux admissibles comprennent ce qui suit :
 - la préparation de base de la propriété en vue de sa mise en marché et de sa vente « en l'état »;
 - les problèmes de salubrité et de sécurité représentant un risque immédiat pour la sécurité.
- Les frais d'emballage et d'entreposage des effets personnels s'ajoutent aux coûts des réparations de la propriété. Aucune approbation préalable n'est nécessaire pour l'emballage et l'entreposage des effets personnels.
- La SCHL s'attend à ce que le FSTDR mette en place des mesures de précaution pour éviter de recevoir des estimations de prix de différents fournisseurs détenus par la même personne ou entité.
- Le FSTDR doit verser au dossier des photos des réparations avant et après l'achèvement des travaux.
- Lorsque des dommages à une propriété découlant d'un risque assuré surviennent après la prise de possession, mais avant le règlement de la demande, la SCHL doit en être informée immédiatement.
- **Réparations d'urgence.** Les réparations d'urgence sont des réparations imprévues et non planifiées servant à :

- veiller à ce que les lieux soient sûrs pour toute personne qui y pénètre;
- protéger la propriété contre un incendie;
- réparer les dommages causés par une catastrophe.

Le FSTDR n'a pas à obtenir l'approbation préalable de la SCHL pour ces réparations ou dépenses. En revanche, il doit obtenir une approbation préalable de la SCHL si les dépenses sont supérieures à 10 000 \$ par demande, pour une maison ou un logement en copropriété directement touché par l'urgence.

Les demandes d'approbation préalable doivent inclure ce qui suit :

- des renseignements sur les dommages nécessitant les réparations d'urgence ou sur les dépenses découlant d'une catastrophe;
- des renseignements sur les travaux provisoires effectués, leur coût cumulé et une estimation du coût des travaux qui restent à faire;
- une recommandation, y compris une estimation des coûts-avantages, sur d'éventuelles réparations résiduelles.
- Il est attendu du FSTDR qu'il effectue les réparations d'urgence et gère les dépenses en contrôlant les coûts.
- Le FSTDR doit verser au dossier des photos des réparations avant et après l'achèvement des travaux.

- **Paiement des services publics.** Le FSTDR doit avertir les entreprises de services publics (eau, gaz, électricité, etc.) qu'il a pris possession de la propriété et qu'il paiera les frais des services publics à compter de la date de prise de possession. Le FSTDR est également responsable de payer l'impôt foncier de la propriété.
- **Impôt foncier et charges de copropriété.** Le FSTDR doit mettre à jour la situation de l'impôt foncier de la propriété et prendre les arrangements nécessaires pour payer celui-ci et tout montant en souffrance. Il doit faire de même avec les charges de copropriété, le cas échéant.
- **Dommages à la propriété après paiement du règlement.** Si une propriété subit des dommages découlant de la négligence du gestionnaire immobilier, le FSTDR doit effectuer à ses frais et sans délai les réparations nécessaires pour rétablir la propriété dans son état antérieur.

Si une propriété subit des dommages qui ne sont pas causés par une négligence du gestionnaire immobilier, la SCHL s'attend à ce que le FSTDR lui présente une recommandation sur la façon de procéder.

5. Mise en marché et vente

Sélection du courtier immobilier et mise en marché. Lorsqu'il choisit un agent pour la mise en marché, le FSTDR doit s'assurer que les inscriptions ne sont fournies qu'à des courtiers immobiliers agréés.

- Le courtier immobilier doit accepter d'inscrire la propriété au Multiple Contrat de courtage immobilier Service (MLS) là où celui-ci est offert.
- Si aucun courtier immobilier n'est disponible dans un marché, le FSTDR procède selon les pratiques en cours dans la région, avec diligence raisonnable et professionnalisme en toute circonstance.
- Tous les propriétés doivent être inscrites au MLS par un courtier immobilier agréé dans le jour ouvrable suivant la réception par le FSTDR des documents d'inscriptions signés par la SCHL.
- Le courtier immobilier chargé de l'inscription doit accepter de fournir au FSTDR une analyse comparative du marché (ACM) et un rapport écrit sur les activités de mise en marché tous les 30 jours.
- L'analyse comparative du marché doit contenir au moins les renseignements suivants sur le marché :
 - une description de la propriété;
 - une analyse comparative des propriétés comparables qui sont inscrites ou qui l'ont été récemment;
 - des données récentes sur les ventes de propriétés comparables;
 - la période d'inscription moyenne;
 - les tendances indiquant s'il s'agit d'un marché acheteur, vendeur ou équilibré;
 - une recommandation concernant les prix d'inscription et de vente fondée sur une analyse.
- Le rapport sur les activités de mise en marché (RAMM) doit contenir des données sur l'intérêt manifesté à l'égard de la propriété ainsi que les commentaires des autres courtiers immobiliers ou acheteurs éventuels. L'agence immobilière devra fournir des données justifiant toute modification recommandée du prix d'inscription ou de vente. Le rapport doit aussi contenir les renseignements suivants :
 - les activités de publicité jusqu'à présent;
 - les activités de publicité proposées;
 - les visites libres;
 - la liste des réparations nécessaires, le cas échéant, pour améliorer les possibilités de vente;
 - toute autre activité de mise en marché depuis le dernier rapport.
- Le FSTDR doit toujours informer la SCHL du montant réellement versé à titre de commission lorsqu'il lui soumet le produit de la vente.
- Pour toute vente par l'emprunteur, la SCHL remboursera les frais de courtage immobilier, conformément aux normes du marché.

Établissement du prix d'inscription. Le prix de vente doit être maximisé.

- Après analyse des informations pertinentes, le FSTDR établit le prix de vente conformément aux lignes directrices de la SCHL et le consigne au dossier.
- Le prix de vente inscrit doit refléter les tendances du marché signalées dans l'analyse comparative du marché et dans le rapport d'évaluation. Le FSTDR devra résoudre les divergences constatées quant aux renseignements examinés. Le FSTDR doit également consulter l'évaluateur ou le courtier immobilier pour résoudre les différences de 10 % ou

plus entre les valeurs établies dans le rapport d'évaluation et l'ACM du courtier immobilier. Les résultats de ces démarches doivent être consignés au dossier.

- Pour établir le prix de vente, le FSTDR examine exhaustivement le rapport d'évaluation, l'ACM et le rapport d'inspection, et tient compte de tout élément susceptible d'avoir une incidence sur la mise en marché.
- Dans certains territoires et provinces, les exigences d'évaluation pour le processus de vente peuvent être établies dans le cadre d'une vente ordonnée par le tribunal.
- S'il a un doute quant à l'établissement d'un juste prix de vente initial, le FSTDR doit faire une recommandation à la SCHL et demander une approbation.

Établissement du prix de vente minimal acceptable

- Le prix d'inscription doit toujours être établi à un niveau suffisamment supérieur au prix de vente minimal acceptable afin de laisser une marge de négociation.
- Le prix de vente minimal acceptable ne doit pas être divulgué au courtier immobilier.
- Le FSTDR peut accepter une offre d'achat égale ou supérieure au prix de vente minimal acceptable.

Mandat d'inscription : Le FSTDR remplit toutes les parties de tout mandat d'inscription qui doit être signé par la SCHL. Toutes les inscriptions doivent être soumises à la SCHL dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la cession du titre de propriété. Le mandat d'inscription entre le FSTDR et le courtier immobilier est soumis aux conditions suivantes.

- Le prix de vente doit être maximisé, mais le courtier immobilier doit vendre la propriété « en l'état ».
- Tout problème doit être divulgué comme il se doit au cours de la mise en vente de la propriété.
- L'inscription ne doit pas indiquer que la propriété est une vente en catastrophe ou une reprise bancaire. Ni le FSTDR ni le courtier immobilier ne doivent divulguer ce fait.
- La commission de courtage n'est payable qu'au moment de la réalisation de la vente à un tiers.

N.B. Le FSTDR est le seul point de contact entre la SCHL et les sociétés immobilières et les mandataires immobiliers pour toutes les propriétés inscrites.

Durée de l'inscription

- **Période d'inscription initiale.** Dans les 30 jours suivant l'obtention par la SCHL du droit d'inscrire la propriété, le FSTDR devra inscrire celui-ci pour une période initiale de 120 jours.
- **Révision continue du prix de la propriété.** Le prix de la propriété doit être revu régulièrement par le FSTDR, au moins tous les 45 jours, après la date d'inscription initiale. En consultant le RAMM du courtier immobilier, le FSTDR peut apporter les ajustements appropriés au prix de vente, voire hausser le prix de vente minimal conformément aux paramètres d'établissement des prix fournis par la SCHL. La SCHL encourage le FSTDR à revoir le prix de vente fréquemment durant la période d'inscription. Le FSTDR doit documenter ces révisions de prix.

- **Après la période d'inscription initiale.** Si la propriété n'est pas vendue après 120 jours, le FSTDR doit faire une recommandation à la SCHL sur la méthode la plus économique d'aliéner la propriété. Une évaluation supplémentaire est acceptable si la situation le justifie. Par exemple, il peut être recommandé de prévoir le règlement avec le débiteur d'un montant tenant compte d'un remboursement réaliste plutôt que du défaut réel touchant une propriété susceptible d'être aliénée par une autre méthode.
- **Renouvellement de l'inscription.** Le FSTDR fournit les documents de renouvellement de l'inscription dûment remplis au représentant de la SCHL cinq (5) jours ouvrables avant la date d'échéance du mandat d'inscription, et y joint une recommandation d'ajustement du prix, si nécessaire.

Exceptions relatives à l'inscription. Compte tenu du rapport d'évaluation et de l'ACM, entre autres, le FSTDR peut déterminer que certaines conditions justifient une exception à l'inscription de la propriété, si par exemple :

- il y a un nombre élevé de cas de défaut dans la collectivité ou les ensembles de logements en copropriété;
- des problèmes ou risques environnementaux sont constatés.
 - Sauf pour les logements en copropriété, lorsqu'il y a possibilité d'exception relative à l'inscription, le FSTDR communiquera avec la SCHL, qui examinera la situation et rendra une décision.
 - Dans le cas d'un logement en copropriété, le FSTDR s'informerera auprès des évaluateurs et du courtier immobilier du nombre actuel de logements à vendre dans l'ensemble de copropriétés. Lorsque le nombre de logements à vendre dans un ensemble particulier peut avoir une incidence sur la valeur marchande ou la période moyenne d'inscription nécessaire à la vente du logement, le FSTDR communiquera sans délai avec la SCHL pour discuter de la possibilité de faire une exception à l'inscription de la propriété. La SCHL examinera la situation et rendra une décision.

Réception de l'offre, contre-offre et contrat de vente

Le FSTDR examine les offres d'achat, prépare et négocie les contre-offres et soumet toutes les offres sans délai à un représentant de la SCHL. En demandant à la SCHL d'accepter et de signer une offre d'achat, le FSTDR confirme que celle-ci est légalement conforme et répond aux critères établis par la SCHL. La SCHL peut déléguer à certaines personnes la signature des documents, au nom de la SCHL, liés à la vente de propriétés par la SCHL à un tiers.

Le FSTDR fera preuve de prudence à l'égard des offres reçues durant les dix premiers jours suivant l'inscription afin de s'assurer que la propriété a été suffisamment exposée sur le marché.

Le FSTDR prépare les modifications aux contrats de vente, y compris celles qui donnent suite à une demande de l'acheteur de réduire le prix convenu en raison d'un rapport d'inspection insatisfaisant, etc. Le FSTDR doit prendre en considération et analyser les facteurs tant

financiers que non financiers lorsqu'il fait une recommandation qui doit être approuvée par la SCHL.

N.B. Les annexes, addendas, conditions particulières de la SCHL doivent accompagner toutes les offres. (La forme ou les paramètres seront indiqués par la SCHL). La SCHL peut exiger que des modifications de forme soient apportées aux documents d'offre ou de conclusion ou à tout autre document produit par le FSTDR.

Le contrat de vente est soumis aux conditions suivantes :

- o la propriété est vendue « en l'état »;
- o tout vice de titre doit être divulgué, y compris les défauts ou empiètements approuvés par la SCHL qui sont décrits dans le contrat d'assurance prêt hypothécaire;
- o la commission de courtage n'est payable qu'au moment de la réalisation de la vente.

Acceptation de l'offre, conclusion de la vente

Une fois que la SCHL accepte une offre d'achat, le FSTDR prend toutes les mesures appropriées et nécessaires pour la compléter, notamment ce qui suit.

- i) Confirmer par écrit à la SCHL la renonciation des conditions de l'acheteur.
- j) Examiner toutes les conditions de l'offre d'achat et aviser la SCHL que celles-ci étaient remplies le ou avant jour de leur échéance indiqué dans l'offre d'achat.
- k) Agir comme seul point de contact entre la SCHL et l'avocat, notaire de l'acheteur pour remplir toutes exigences nécessaires à la conclusion de la vente, comme répondre aux questions et aux requêtes, etc.
- l) Préparer un état des ajustements pour la conclusion de la vente.
- m) Demander un avis compétent sur la correspondance entre le titre et le contrat de vente (toute divergence doit être communiquée à la SCHL et approuvée par celle-ci), et remettre celui-ci à la SCHL afin qu'elle puisse préparer le document de cession du titre. Fournir tout autre document ou prendre toute autre mesure pour appuyer la vente et pour assurer une conclusion rapide de la vente.
- n) Prendre des dispositions pour l'analyse de l'eau et le remplissage du réservoir de mazout avant la conclusion de la vente.
- o) Faire subir un traitement-choc au puits pour les tests d'eau, sur demande.
- p) Conclure la vente et aviser sans délai la SCHL de tout problème : échanger les clés avec l'acheteur ou son avocat, notaire, recevoir les fonds transférés à la conclusion, aviser la SCHL de la conclusion de la vente, etc.

Vices de titre ayant une incidence sur la vente de la propriété

S'il y a un vice de titre, la SCHL peut autoriser le FSTDR à réduire le prix de vente de la propriété en conséquence. Le FSTDR analysera les facteurs financiers et non financiers et fera une recommandation à la SCHL. En toute circonstance, le FSTDR doit veiller à protéger les intérêts de la SCHL et voir à ce que la responsabilité du vice de titre n'échoie pas à la

SCHL. En outre, le FSTDR doit tenter de résoudre le vice de titre par l'intermédiaire de l'assureur de titres, à moins d'avis contraire de la SCHL.

Propriétés invendues

Dans de rares cas, la propriété sera très difficile à vendre. Ces propriétés « invendues » sont un problème pour la SCHL et le SADR, car leur aliénation demande plus de temps ou nécessite le recours à des méthodes inhabituelles.

Les étapes ci-dessous peuvent être suivies pour la coordination et le traitement des propriétés invendues.

ÉTAPE 1 : Gestion immobilière et notification

- Le FSTDR surveille en permanence la qualité marchande des propriétés et fait le nécessaire pour les vendre à leur juste valeur marchande.
- Lorsqu'une propriété inscrite depuis neuf mois n'a pas encore été vendue, elle est considérée comme étant « invendue ».

ÉTAPE 2 : Recommandation

- Le FSTDR avise la SCHL (par courriel à loanservicedocuments@cmhc-schl.gc.ca) lorsqu'une propriété devient « invendue ». La notification doit comprendre ce qui suit :
 - toute information sur la propriété jugée importante par le FSTDR;
 - le nombre de visites en personne ou virtuelles de la propriété et le nombre d'offres d'achat reçues;
 - de plus, le FSTDR doit recommander à la SCHL une marche à suivre tenant compte des facteurs financiers et non financiers ci-dessous :
 - Facteurs financiers
 - coûts des diverses options;
 - questions de responsabilité, de salubrité et de sécurité;
 - aliénation de la sûreté hypothécaire;
 - engagements et garanties.
 - Facteurs non financiers
 - responsabilité continue à l'égard de la propriété;
 - risque lié à la réputation.

ÉTAPE 3 : Après réception de la recommandation

- Après réception de la recommandation, la SCHL examine le dossier et avise le FSTDR de la marche à suivre qu'elle a choisie.

ÉTAPE 4 : Facturation

- Voir la Section 3.3.5, Comptabilité finale et produit.



6. Examen du dossier final, découverte de problèmes liés à l'AIEP ou à l'assurance de titre

Certains prêts en portefeuille sont assortis d'une assurance indemnité pour l'évaluation d'une propriété (AIEP).

Si, après la vente de la propriété et la déduction de tous les coûts par le FSTDR, le prêt occasionne une perte pour la SCHL et si le prêt est assuré par l'AIEP, le FSTDR devra soumettre une réclamation à l'assureur de l'AIEP au nom de la SCHL ou du prêteur agréé, conformément aux modalités de la police.

En plus de déposer la réclamation, le FSTDR est également responsable de ce qui suit.

- Recueillir auprès du prêteur agréé ou de la SCHL les informations nécessaires au dépôt de la réclamation auprès de l'assureur.
- Communiquer avec la SCHL dans les situations où la SCHL est dédommagée, pour obtenir des instructions sur la procédure à suivre.
- Examiner les offres de dédommagement de l'assureur et faire une recommandation à la SCHL. La SCHL doit vérifier et accepter l'offre.
 - o Si la SCHL refuse la proposition de l'assureur, d'autres mesures seront nécessaires, comme demander une évaluation rétroactive ou formuler d'autres recommandations.
- Aviser par courriel la SCHL et le prêteur agréé que l'assureur a payé le dédommagement d'assurance.
 - o Le FSTDR poste le chèque à la SCHL.
- Conserver dans son système électronique toutes ses communications avec l'assureur, le prêteur agréé et la SCHL, ainsi que les communications entre ces parties, et mettre ces communications à la disposition de la SCHL.
- Dans les cas où la SCHL transfère un jugement à l'assureur, recevoir tous les documents du jugement de la SCHL et les faire parvenir à l'assureur.

7. Comptabilité finale et produit

Le FSTDR facture la SCHL après la conclusion de la vente de la propriété. Le FSTDR fait le nécessaire pour s'assurer que la facture soit exempte d'erreur et conforme aux pratiques financières et comptables standard avant de l'envoyer à la SCHL. Si le FSTDR impartit une portion de ce travail, il paie les sous-traitants et ajoute cette dépense à la facture soumise à la SCHL.

La SCHL peut exiger que le FSTDR présente des factures à l'aide d'un modèle standard pour faciliter le traitement et l'approbation efficaces des factures soumises par le FSTDR.

Le processus de comptabilité et d'opérations financières du SADR se compose de trois grands volets.

1. Exigences en matière de facturation et de comptabilité
2. Gestion de la trésorerie
3. Remise du produit de la vente

1. Exigences en matière de facturation et de comptabilité

Le FSTDR remet à la SCHL une ventilation complète de toutes les charges liées au règlement de la demande et à la vente de la propriété à des fins de comptabilité et d'analyse. Une comptabilité minutieuse de toutes les charges, avec indication séparée des taxes applicables, est essentielle pour que la SCHL respecte les exigences réglementaires.

Les charges doivent être comptabilisées individuellement, dans des catégories qui seront établies par la SCHL.

2. Gestion de la trésorerie

Pour les fins de la gestion de la trésorerie de la SCHL, le FSTDR avisera la SCHL avant 14 h, heure de l'Est (HE), chaque vendredi après-midi, par courriel ou par un autre moyen jugé acceptable par la SCHL, de tous les dépôts de la semaine suivante, y compris les premiers dépôts après la vente et les seconds dépôts (retenues), par bureau, agent.

Cet avis doit indiquer le montant total des dépôts, le compte dans lequel ils seront versés (numéro de compte, numéro de transit, numéro de l'institution, etc.), l'entité dépositaire, la date prévue du dépôt et les numéros de prêts de la SCHL qui s'y rattachent.

3. Remise du produit de la vente

a. Détails du dépôt bancaire

À la conclusion de la vente, le FSTDR dépose le produit dans le compte de la SCHL réservé exclusivement aux dépôts électroniques. La SCHL n'acceptera aucun chèque dans ce compte.

b. Dossier de transfert de fonds – champs de données et exigences

Le FSTDR doit remettre un dossier de transfert de fonds à la SCHL pour le dépôt direct dans les trois jours ouvrables suivant la conclusion de la vente, avant 13 h (HE). Le dossier doit

être une feuille de travail Microsoft Excel en format.xlsx. Le total des opérations financières inscrit dans la feuille de travail doit correspondre au paiement versé dans le compte bancaire de la SCHL. Chaque dossier ne doit compter qu'une feuille de travail.

La feuille de travail sera dans un format précis fourni par la SCHL.

c. Retenue

Le FSTDR a le droit de retenir du produit de la vente un montant pouvant aller jusqu'à 6 000 \$ pour couvrir toute dépense non réglée (facture de service public, frais de gestion immobilière, etc.). Le montant résiduel de la retenue doit être remis dans les 60 jours suivant la date de conclusion de la vente.

d. Facturation pour les propriétés invendues

Si, neuf mois après son inscription, la propriété n'a pas encore été vendue, le FSTDR peut envoyer à la SCHL une facture pour les charges accumulées relativement au dossier.

8. EXIGENCES EN MATIÈRE DE RAPPORTS DE MESURE DU RENDEMENT (DÉLAIS)

Chaque mois, le FSTDR doit faire rapport à la SCHL des mesures de rendement suivantes pour chaque province :

Services administratifs
Nombre de nouveaux dossiers attribués
Nombre de nouveaux dossiers attribués pendant la période de déclaration en cours
Nombre de dossiers enregistrés
Nombre de dossiers clos
Nombre de dossiers actifs (répartis selon leur état : procédure judiciaire, en cours d'administration, vente en suspens, etc.)
Nombre de demandes de règlement déposées
Services juridiques
Nombre de jours aux Services juridiques (délai de traitement)
Frais juridiques totaux
Nombre de dossiers contestés
Services de gestion immobilière
Frais de gestion immobilière totaux
Coûts engagés à la clôture
Coût total des réparations
iii. Montant des réparations effectuées
iv. Réparations d'urgence dépassant 10 000 \$
Services de mise en marché et de vente

Nombre de jours entre la fin de la procédure judiciaire et le début du contrat de courtage immobilier (délai de traitement)
Prix de vente en pourcentage du prix courant
Prix de vente en pourcentage de la valeur d'expertise
Nombre de jours entre le début du contrat de courtage immobilier et la date de clôture (délai de traitement)
Autre
Nombre de jours entre la date de clôture et le dépôt des fonds à la SCHL (délai de traitement)
Nombre de jours entre la date de clôture et le second dépôt des fonds à la SCHL (délai de traitement)

Le FSTDR devra mettre en place un processus de suivi du rendement et de rapports sur l'atteinte des critères de rendement décrits dans le tableau ci-dessus ou à la demande de la SCHL.

Le FSTDR remettra à la SCHL le 12 de chaque mois ou, si ce jour n'est pas ouvrable, le premier jour ouvrable suivant, un rapport de rendement indiquant le nombre de dossiers en cours d'administration et les mesures de rendement de leur portefeuille indiqués dans le tableau ci-dessus. Le rapport décrira en détail le rendement atteint pour chaque activité, y compris un calcul du temps de traitement moyen des dossiers de l'ensemble du portefeuille, et signalera les cas où les délais de traitement ont été dépassés et les mesures correctives qui ont été prises à cet égard.

9 EXIGENCES LIÉES AUX RAPPORTS SUR L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Le FSTDR doit disposer d'un processus, d'un produit ou d'un service assurant la qualité, l'exactitude et la fiabilité des services offerts par ses sous-traitants. Le plan d'assurance de la qualité du FSTDR comprendra des mesures relatives aux services juridiques, aux services d'évaluation, aux services de gestion immobilière et aux services immobiliers, lorsque ces services sont fournis par des sous-traitants.

Le FSTDR remettra à la SCHL, le deuxième mardi de chaque trimestre, un rapport sur l'assurance de la qualité indiquant les résultats des vérifications de validation de l'assurance de la qualité réalisées pour chaque propriété, ainsi qu'un sommaire des résultats, un rapport détaillé de tout défaut et une description des mesures correctives qui ont été prises à cet égard.

La SCHL exige également du FSTDR qu'il adopte les pratiques d'assurance de la qualité de la Société dans l'examen et la validation de la qualité de ses produits ou services.

10 RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

Le proposant doit régler tout différend qui pourrait survenir pendant la durée de la présente entente conformément au mécanisme de résolution des différends prévu dans le présent contrat.

a) Disposition générale

Tout problème concernant la présente entente ou l'Énoncé des travaux sera d'abord traité par les représentants de chacune des parties conformément à l'Énoncé des travaux dont découle le désaccord. Si les parties ne parviennent pas à résoudre un problème en suivant ce processus, ou si l'une d'elles estime que les parties ne sont pas en mesure de régler un problème ou un différend important en suivant ce processus, l'une ou l'autre des parties peut alors émettre un avis écrit officiel (« avis de différend ») indiquant qu'un différend (le « différend ») doit être résolu, auquel cas l'alinéa b) ci-dessous s'appliquera.

b) Escalade des différends

Sauf dans le cas des différends concernant les renseignements de la SCHL ou la violation ou l'appropriation illicite de droits de propriété intellectuelle (auquel cas l'une ou l'autre des parties pourra se prévaloir des recours dont elle dispose dans tout forum), si le différend n'est pas résolu par les représentants de chacune des parties (qui sont désignés dans l'Énoncé des travaux applicable) dans les dix (10) jours suivant l'émission de l'avis de différend (ou dans tout autre délai convenu par écrit par les parties), l'une ou l'autre des parties pourra alors tenter une procédure en justice.

11 EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRE

Le proposant retenu aura la responsabilité de fournir, à ses frais, une interface entre ses systèmes et le système de la SCHL et de veiller à ce qu'il y ait compatibilité entre les systèmes.

N.B. La SCHL vit actuellement une profonde transformation technologique. La définition d'« architecture de l'état cible » repose sur les principes directeurs établis par l'Architecture d'entreprise. Celle-ci recommande que les proposants fournissent leurs propres logiciels et systèmes pouvant être intégrés aux systèmes de la SCHL par l'intermédiaire des Services d'intégration d'entreprise. Idéalement, les proposants offriront une plate-forme ou une solution technologique (comme un portail, des services ou des applications Web) dont la SCHL pourra bénéficier. L'Architecture d'entreprise préfère une approche de plate-forme et privilégie les plates-formes infonuagiques afin de simplifier le paysage technologique de la SCHL. Les solutions intégrant l'architecture cible devraient permettre d'offrir une expérience utilisateur transparente pour renforcer les capacités d'affaires.

La SCHL établira un lien de communication électronique avec le ou les proposants retenus pour commander et obtenir des services grâce à des processus informatisés. Des spécifications

techniques formelles seront fournies aux proposants retenus. Le ou les proposants retenus doivent être en mesure de répondre aux exigences techniques suivantes en matière de connectivité électronique :

3.3.11.1.1 Connexion

Le proposant retenu doit établir une connexion avec la SCHL d'au moins une des façons suivantes :

- I. services Web sur Internet protégés;
- II. transfert de fichiers protégé utilisant le transfert de fichiers gérés (protocole SFTP);
- III. modèle SaaS du proposant;
- IV. portail Web du proposant;
- V. accès au portail Web de la SCHL.

Le ou les proposants retenus doivent :

- a. a. établir une connexion protégée conforme entre les systèmes du proposant retenu et ceux de la SCHL;
- b. fournir un niveau de protection approprié (secret) à l'emplacement physique avec accès restreint aux données de la SCHL. Les renseignements confidentiels et exclusifs, les données et les services de la SCHL doivent être utilisés exclusivement au bénéfice de la SCHL;
- c. s'assurer que toutes les composantes (matériel et logiciels) utilisées pour la connexion entre la SCHL et le proposant bénéficient du soutien du fournisseur;
- d. veiller à la mise en place d'une structure de gouvernance pour gérer activement les utilisateurs des systèmes de la SCHL le cas échéant, notamment en désignant un point de contact unique pour toute question liée à l'accès des utilisateurs et à la gestion.

3.3.11.1.2 Protection des TI

Le proposant choisi doit mettre en place des systèmes et des procédures de protection appropriées (niveau secret) afin de protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données de la SCHL, ainsi que ses sous-licences hébergées sur le matériel en la possession ou sous le contrôle du proposant choisi. Les exigences minimales sont les suivantes :

- I. Recours à technologie de coupe-feu pour filtrer les protocoles requis et consigner toutes les tentatives d'accès.
- II. Une technologie d'authentification protégée (par exemple une technologie à jeton ou un nom d'utilisateur et mot de passe).

- III. Le proposant élaborera et mettra en œuvre une politique de protection comprenant :
 - a. la vérification régulière de tous les processus et l'examen des jeux de règles des pare-feu;
 - b. Interdiction de mettre en mémoire, utiliser ou consulter toute information à des fins autres que l'intention première du transfert.

3.3.11.1.3 Normes de protection de la SCHL

Le proposant retenu se conformera aux normes de protection de la SCHL en ce qui a trait à ce suit :

- I. Épreuve à distance par voie électronique
- II. Transfert de fichiers par courriel jusqu'à 35 MB
- III. Transfert de fichiers à l'aide du SMFT
- IV. Accès au réseau et au système d'exploitation de la SCHL
- V. Accès au portail Web de la SCHL

3.3.11.2 Évaluation de la protection des technologies

3.3.11.2.1 Évaluation de la protection

Selon ses besoins et à sa seule discrétion, la SCHL a le droit d'effectuer une évaluation des cadres et des contrôles de protection (les « mesures de protection ») de l'Entrepreneur. Ladite évaluation peut être menée par la SCHL elle-même ou par un tiers qu'elle aura mandaté. 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 protection :

- VI. Fournir la preuve, à la satisfaction de la SCHL, de la mise en œuvre par l'Entrepreneur de l'une des directives suivantes en matière de contrôle de protection : i) ISO 27001, ii) ITSG-33 ou iii) directives équivalentes pour un **réseau protégé**.
- VII. 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.
- VIII. 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.
- IX. Fournir à la SCHL une « liste des contrôles de protection » tel qu'ils sont détaillés dans l'une des directives de contrôle de protection : i) ISO 27001, ii) ITSG-33 ou iii) toute directive équivalente.

- X. La SCHL exige que le proposant mette en place certains mécanismes de protection aux fins de la connectivité avec les prêteurs et la SCHL. La SCHL se réserve le droit de refuser la connectivité si les mécanismes de protection mentionnés dans la liste suivante n'ont pas été mis en place.

3.3.11.2.2 Responsabilité des renseignements

- a. Le fournisseur de services est la principale organisation cliente de la SCHL pour le contrat et est entièrement responsable de la protection et du traitement appropriés de tous les renseignements de la SCHL qui lui sont fournis, sans égard à tout contrat conclu avec des tiers par le fournisseur ou à toute transmission de données de tiers faite au nom du fournisseur.
- b. Tout tiers contractant ayant accès aux bases de données, aux serveurs ou à l'équipement de réseau de la SCHL doit signer un accord de confidentialité fourni par la SCHL.
- c. Tous les renseignements personnels fournis à la SCHL, soit directement par le fournisseur ou par un tiers au nom du fournisseur, sont considérés comme ayant été recueillis par le fournisseur pour les fins de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et toutes les notifications et les évaluations requises doivent inclure la SCHL à titre de destinataire des champs de données personnelles.
- d. Tous les mécanismes de protection indiqués dans les présentes s'appliquent aux opérations normales et aux opérations de sauvegarde et de récupération du fournisseur et des tiers.
- e. Les tiers et les fournisseurs doivent informer la SCHL immédiatement s'il y a lieu de croire que les systèmes de toute organisation cliente qui sont installés aux mêmes emplacements que les renseignements de la SCHL sont affiliés à des groupes criminels ou terroristes.
- f. La SCHL se réserve le droit de mettre fin au présent contrat et à toute connectivité avec les fournisseurs ou les tiers si elle prend connaissance de toute violation de ces conditions de protection.

3.3.11.2.3 Renseignements (s'applique à la SCHL, au fournisseur de services et aux tiers)

- a. a. Tous les types de renseignements qui seront transmis par voie électronique dans le cadre du contrat seront identifiés avant que toute connexion soit établie.
- b. Les autres parties seront informées du nom des propriétaires de tous les renseignements opérationnels de nature délicate ou exclusive avant que toute connexion soit établie.

- c. Tous les renseignements hébergés, traités, transmis ou reçus par l'une ou l'autre des parties seront protégés conformément au programme de protection établi et à leur niveau de confidentialité désigné.
- d. Aucun renseignement dépassant le niveau Protégé (niveau d'impact : moyen) ou l'équivalent du niveau Protégé B du gouvernement du Canada ne sera transmis par l'entremise de systèmes connectés.
- e. Tous les renseignements désignés comme étant des « renseignements personnels » en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) doivent être recueillis, traités, stockés, transmis et éliminés conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- f. Le tiers ne traitera pas de demandes d'accès ou de modifications aux renseignements personnels sans l'approbation préalable de l'organisation d'où émanent les renseignements. Cette approbation sera demandée dès réception d'une telle demande et ne doit pas être indûment retardée.
- g. Les renseignements fournis au fournisseur par la SCHL ou à un tiers au nom du fournisseur ne doivent servir à aucune autre fin que celle qui a été approuvée préalablement par la SCHL.

3.3.11.2.3 Souveraineté des données

- a. La souveraineté des renseignements sera reconnue par toutes les parties et traitée en conséquence après préavis de leur souveraineté.
 - i. Les renseignements fournis par la SCHL seront conservés et traités entièrement à l'intérieur des frontières du Canada. Si les renseignements de la SCHL franchissent les frontières du Canada, la SCHL doit en être avisée immédiatement.
 - ii. Toutes les parties doivent informer les autres parties de toute exigence réglementaire nationale ou étrangère imposée à leur entreprise qui pourrait entraîner la divulgation des renseignements à une quatrième partie.
 - iii. Les sociétés tierces s'engagent à :
 1. fournir à la SCHL des renseignements sur la propriété et le contrôle de la société;
 2. informer immédiatement la SCHL de tout changement de contrôle des opérations ou de gouvernance de la société;
 3. informer immédiatement la SCHL de toute demande d'accès à l'information faite par un organisme de réglementation étranger visant tout renseignement fourni par la SCHL.

a. Programme de protection

- a. Toutes les organisations signataires du présent contrat doivent mettre en place et tenir à jour un programme de protection efficace portant sur les renseignements sensibles, la protection des données et la gestion des risques liés à la protection des TI. Le programme comprendra au moins :
 - i. des rôles et responsabilités définis pour la protection des TI;
 - ii. des politiques, des normes, des directives et des lignes directrices sur la protection des TI adaptée à l'identification et au traitement des renseignements sensibles;
 - iii. une évaluation des risques liés à la protection des TI et des mesures d'atténuation;
 - iv. la mise en œuvre de contrôles techniques, physiques, de gestion, du personnel et opérationnels efficaces pour prévenir l'accès, la manipulation ou la destruction non autorisés de données conformément à une norme minimale approuvée par la SCHL.
- b. Tout le personnel des fournisseurs et des tiers ayant accès aux données non cryptées de la SCHL devra se soumettre à un processus de vérification des antécédents approuvé par la SCHL avant que l'accès ne leur soit donné.
- c. Les fournisseurs et les tiers détenant des renseignements de la SCHL ne refuseront aucune demande raisonnable visant la mise en œuvre de mesures de protection supplémentaires pour protéger les données de la SCHL.
- d. La SCHL aura le droit d'examiner le programme de protection de toute organisation se connectant directement à un système interne de la SCHL.
- e. La SCHL se réserve le droit de mettre fin au présent contrat et à toute connectivité associée si le programme de protection est jugé insuffisant pour protéger adéquatement les renseignements de la SCHL ou la connexion elle-même.
 - i. À la résiliation du contrat en vertu de la présente clause, tous les renseignements fournis par la SCHL devront être retournés à la SCHL, et tous les supports aux sites des fournisseurs et des tiers qui hébergeaient ces renseignements devront être nettoyés conformément à la publication du Centre de la protection des télécommunications (ITSG-06) - Effacement et déclassification des supports d'information électroniques.

b. Surveillance et intervention en cas d'incident

- a. La SCHL aura le droit d'auditer périodiquement les mesures de protection techniques, de gestion et opérationnelles appliquées dans les lieux où le fournisseur et les tiers hébergent ou traitent des renseignements de la SCHL.
- b. Tous les incidents de protection constatés par une des parties seront communiqués aux autres parties dès qu'ils sont constatés ou dès que possible.

c. Disposition des renseignements de la SCHL

- a. Les fournisseurs et les tiers devront supprimer ou archiver tous les renseignements fournis par la SCHL sans l'approbation préalable de la SCHL.
- b. Lorsque l'approbation est fournie de retirer les renseignements de la SCHL, ce retrait doit être fait conformément à la publication du Centre de la protection des télécommunications ITSG-06.
- c. Au terme des responsabilités du tiers en matière de protection ou de transmission des renseignements de la SCHL, toutes les copies des renseignements détenus sur tout type de support seront retournées au fournisseur, et le support sera nettoyé conformément à l'ITSG-06.

d. Récupération des renseignements

- a. Les procédures de reprise après sinistre seront coordonnées avec le plan de continuité des activités de la SCHL et mises à l'essai régulièrement selon un calendrier convenu.

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 protection 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 retenu devra, à la demande de la Gestion des risques liés à la protection des technologies de l'information de la SCHL, fournir l'assurance que les contrôles de protection sont gérés conformément à un environnement protégé 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.

3.3.11.3 Systèmes, matériel de TI

3.3.11.3.1 Redondance

Le proposant retenu devra assurer la redondance de tous les systèmes soutenant son environnement de production, y compris, mais sans s'y limiter :

1. l'application de sauvegarde;
2. le matériel de sauvegarde;
3. l'alimentation de secours;
4. les lignes de communication de sauvegarde.

3.3.11.3.2 Continuité des activités

Le proposant retenu convient de prendre les mesures suivantes :

- I. voir à ce qu'il y ait un plan acceptable de reprise après sinistre séparé dans un emplacement différent du lieu de production principal, afin de permettre sans délai la sauvegarde complète et la reprise du traitement par les systèmes essentiels;
- II. s'assurer d'avoir un plan de reprise après sinistre qui fait l'objet de tests au moins une fois par année avec des équipes de reprise établies. Le temps de reprise maximal acceptable est de 24 heures.
- III. s'assurer d'avoir défini un ensemble de protocoles de reprise après sinistre.

3.3.11.3.3 Modifications du système

Le proposant retenu devra décrire ses méthodes normales d'introduction à son système de changements importants qui pourraient influencer sur la SCHL.

- I. Le proposant devra avoir entièrement testé et opérationnalisé les mises à jour ou changements requis dans les 60 jours suivant la réception de l'avis de la SCHL.
- II. Le proposant s'engage à suivre le protocole de TI qui sera établi et approuvé par les deux parties à l'égard des modifications apportées au matériel ou aux logiciels de TI de la SCHL.
- III. Le proposant permettra à la SCHL d'accéder à ses locaux pendant ou après les heures de bureau, selon les besoins.
- IV. Le proposant fournira l'accès à ses locaux, au besoin. La SCHL s'efforcera d'aviser à l'avance le contractant de sa visite, si les circonstances le permettent.

La SCHL devra donner au proposant retenu un préavis d'au moins 60 jours avant d'apporter tout changement technique important qui aurait un effet sur le lien de communication proposé.

3.3.11.3.4 Mise à l'essai

Le proposant sélectionné convient de prendre les mesures suivantes :

- I. se connecter à l'environnement de test de la SCHL pour permettre l'essai efficace des améliorations apportées aux systèmes de la SCHL avant leur déploiement;
- II. accepter de participer à ces activités d'essai après avoir reçu de la SCHL l'avis des exigences à cet égard au moins trois semaines avant la date prévue des essais;
- III. accepter de participer aux essais d'autres changements apportés d'urgence (comme les simulations de reprise après sinistre) selon les exigences de la SCHL;
- IV. assurer la disponibilité des milieux d'essai et l'accès à ces milieux, ainsi que le traitement des scénarios de test, au besoin.

3.3.11.3.5 Soutien technique

Le proposant retenu doit fournir à la SCHL un soutien technique pour son système, ce qui comprend :

- I. fournir un point de contact unique auquel la SCHL pourra s'adresser pour signaler et coordonner les interruptions de service ou travaux d'entretien d'urgence et discuter de questions liées à la technologie;
- II. signaler à la SCHL les problèmes techniques touchant les services fournis à la SCHL dans les 30 minutes suivant leur apparition et signaler sans délai la résolution de ces problèmes à la SCHL;
- III. assurer un soutien pour la gestion des problèmes et suivre le protocole de résolution des problèmes.

3.3.11.4 Disponibilité et rendement du système d'exploitation

C. Disponibilité

Le proposant doit assurer la disponibilité du système pendant les heures suivantes :

- Du lundi au vendredi de 7 h à 20 h (HE)
- Samedi de 9 h à 18 h (HE)
- Dimanche de 12 h (midi) à 18 h (HE)
- et fournir les services de façon normale pendant tous les jours fériés, sauf le jour de Noël, le lendemain de Noël, le jour de l'An et le dimanche de Pâques.
- Disponibilité du système – le temps de disponibilité de chaque composante majeure du système en heures réelles ainsi qu'en pourcentage de la disponibilité possible.

D. Rendement

Le proposant doit s'engager à maintenir une disponibilité mensuelle minimale de 99,7 % pour les services.

Pour faciliter la surveillance continue du rendement, la SCHL exige la production de rapports standards sur le niveau de service. Le proposant doit produire les rapports et les envoyer à la SCHL chaque mois. Il doit tenir deux types de statistiques.

- Appels ou courriels concernant les problèmes – le nombre d'appels ou de courriels reçus, répartis selon la nature de l'appel ou du courriel et le temps nécessaire à la résolution du problème.

3.3.12 Langues officielles

Le FSTDR reconnaît et comprend que la SCHL est assujettie à la *Loi sur les langues officielles* et qu'elle respecte les politiques du Conseil du Trésor s'y rapportant. Le FSTDR accepte de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect de cette loi et de ces politiques. Lorsqu'il fournit des services aux employés de la SCHL ou lorsqu'il communique avec eux en personne, par téléphone ou par écrit (y compris par voie électronique), le FSTDR doit offrir activement des services bilingues et indiquer clairement, verbalement ou par des moyens visuels, que les employés peuvent communiquer avec lui et avoir accès aux services offerts en français ou en anglais. Le FSTDR 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.

3.3.13 Plan de continuité des activités et plan de reprise après sinistre

Le FSTDR établira un plan de continuité des activités et un plan de reprise après sinistre décrivant les mesures qu'il compte prendre pour assurer la continuité de ses activités commerciales en cas de problème ou d'événement susceptible d'affecter ses activités, y compris une panne de système et une catastrophe naturelle, et de toute autre éventualité raisonnablement prévisible. Le FSTDR devra tester régulièrement son plan de continuité des activités quant aux services décrits dans la présente DDP.

Une fois par année, le FSTDR avisera la SCHL des résultats de ces tests et réglera tout problème majeur. En outre, la SCHL doit être avisée si le FSTDR modifie sensiblement ses plans de continuité des activités et de reprise après sinistre, ou s'il est confronté à d'autres circonstances qui pourraient avoir une incidence majeure sur le service.

3.3.14 Innovation et valeur ajoutée

La SCHL valorise et apprécie les initiatives novatrices de la part des proposant. On peut faire preuve d'innovation en cherchant des occasions de prendre des décisions efficaces et d'améliorer le rendement organisationnel ou en trouvant d'autres manières innovatrices d'ajouter de la valeur aux services fournis à nos clients mutuels. Ces occasions doivent être

présentées dans les propositions et être accompagnées d'une démonstration de la manière dont ces services ou mesures constituent une solution novatrice pour la SCHL.

Des exemples d'innovation incluent, sans toutefois s'y limiter, des méthodes de communication nouvelles ou améliorées permettant de raccourcir les délais d'exécution, de nouveaux mécanismes permettant de mieux déceler les fausses déclarations et possiblement d'éviter des fraudes, ou encore un processus d'assurance de la qualité susceptible d'améliorer les résultats et le rendement de la SCHL.

3.3.15 Droits d'audit, y compris les droits du BSIF de mener des activités de surveillance

Le FSTDR doit permettre à la SCHL d'évaluer le service fourni ou de le faire évaluer en son nom par un auditeur indépendant. Cela comprend un examen du cadre de contrôle interne du FSTDR en ce qui a trait au service fourni.

En outre, le FSTDR doit autoriser le BSIF ou son représentant à ce qui suit :

- exercer les droits contractuels de la SCHL relativement à l'audit;
- accompagner un représentant de la SCHL (ou son auditeur indépendant) lors de l'exercice de ses droits contractuels relativement à l'audit;
- obtenir et reproduire tout rapport d'audit interne (de même que les documents de travail et les recommandations qui s'y rapportent) établi par ou pour le FSTDR relativement aux services fournis pour le compte de la SCHL, à condition que le BSIF accepte de signer un document de confidentialité approprié dont la forme et le contenu satisfont le fournisseur de services;
- avoir accès aux audits externes du FSTDR (de même que les documents de travail et les recommandations qui s'y rapportent) relativement aux services fournis à la SCHL, sous réserve du consentement de l'auditeur externe du FSTDR et à condition que le BSIF accepte de signer un document de confidentialité approprié dont la forme et le contenu satisfont le fournisseur de services et l'auditeur externe.

3.3.16 Exigences en matière de tenue des documents

Le FSTDR devra documenter adéquatement tous les dossiers et conserver les dossiers appropriés conformément à toutes les politiques de la SCHL et du prêteur agréé, y compris toute politique spécifique sur la conservation et la disposition de dossiers. Les dossiers doivent contenir tous les faits, informations et documents nécessaires à l'administration du dossier, notamment la demande de règlement d'assurance prêt hypothécaire, la réalisation de l'hypothèque, la réalisation des sûretés sur les biens meubles, la gestion et l'aliénation de la propriété et l'obtention de jugements. Ces renseignements pourront être demandés par le prêteur agréé ou la SCHL en tout temps, et le FSTDR devra répondre à ces demandes dans un délai raisonnable. Tous les dossiers doivent être retournés à la SCHL à la fin du contrat avec le fournisseur de services.

3.3.17 Exigences en matière de protection

- a) Le fournisseur obtiendra et maintiendra le niveau approprié de protection du gouvernement fédéral pour chaque employé du fournisseur soumis à une enquête de protection.
 - i. Cote de fiabilité : cette cote est requise pour tous les employés du fournisseur soumis à une enquête de protection qui traitera les données de la SCHL contenant des renseignements protégés ou qui ont accès aux installations ou à tout matériel, logiciel ou système de la SCHL pour fournir des services, quels qu'ils soient.

Le fournisseur effectuera toute enquête de protection nécessaire par l'entremise du Programme de protection des contrats (PSC) administré par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC).

Le fournisseur fournira à la SCHL une copie de son inscription au PSC ainsi que le certificat de protection et le profil de protection pour chaque employé du fournisseur soumis à une enquête de protection, ainsi que la période de validité pour chaque certificat, et les certificats à jour ou de remplacement, selon ce qui est nécessaire pour maintenir la cote de fiabilité ou la cote de protection au PSC.

Pour plus de clarté, l'impossibilité d'effectuer l'enquête de protection appropriée, des retards dans son obtention ou une révocation de l'enquête de protection pour tout employé du fournisseur soumis à une enquête entraînera la disqualification de cet employé du fournisseur, l'empêchant d'offrir des services aux termes de la présente entente.

Sans aucune restriction relativement à la présente entente, si, en tout temps :

la SCHL détermine qu'un employé du fournisseur soumis à une enquête de protection présente un risque pour la SCHL ou le gouvernement du Canada, elle peut en aviser le fournisseur. À la réception d'un tel avis, le fournisseur doit prendre les mesures requises par la SCHL pour remédier à un tel risque de protection, lesquelles peuvent comprendre la cessation immédiate de l'employé de tout service prévu;

le fournisseur constate que des problèmes de protection pourraient avoir un impact sur l'enquête de protection des employés du fournisseur soumis à une enquête ou sur leur cote de protection et qu'il est croit, de façon raisonnable, que ces problèmes de protection pourrait présenter un risque pour la SCHL ou le gouvernement du Canada (notamment la consommation de drogues ou d'alcool, un changement soudain ou marqué de la situation financière ou des dépenses (p. ex., faillite, entrée d'argent inattendue), des manifestations de soutien pour des opinions, des actions ou des incidents extrémistes, particulièrement lorsque l'on prône la violence, un comportement ou une communication hostile, des absences fréquentes inexplicables, des indications d'activité frauduleuse, une négligence

quant à la sauvegarde de renseignements ou d'actifs confidentiels (p. ex., violations, non-respect de la protection) ou un intérêt persistant ou inhabituel pour obtenir l'accès à des renseignements, des actifs ou des installations confidentiels auxquels la personne n'a pas besoin d'avoir accès dans le cadre de son travail), le fournisseur doit en informer sans délai la SCHL et, si celle-ci le demande, il doit effectuer un examen de la cote de fiabilité ou de protection de l'employé pour motif valable.

3.3.18 Autres obligations du FSTDR

1. Rencontrer des représentants de la SCHL ou du prêteur agréé à leurs bureaux ou à tout autre endroit choisi par la SCHL ou le prêteur agréé. Le proposant assumera toutes les dépenses liées à ces rencontres.
2. S'assurer que toutes les parties concernées travaillent en équipe.
3. Travailler en partenariat avec le prêteur et la SCHL pour assurer la rentabilité et l'efficacité de la planification, de la gestion et du fonctionnement des services.
4. Aviser officiellement au préalable le prêteur et la SCHL de tous les changements importants de son organisation qui pourraient avoir un effet sur le service fourni.
5. Fonctionner en conformité avec les politiques, normes, directives, etc. du gouvernement en matière de protection.
6. Surveiller le rendement selon les rapports sur le niveau de prestation afin de veiller à ce que tous les services soient offerts.

ANNEXE 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 :

A. Services juridiques

La soumission du FSTD en ce qui a trait aux services juridiques doit être présentée dans le tableau ci-dessous et indiquer un total comprenant les taxes (y compris tous débours).

Section 1 : Dossier standard – désigne les dossiers qui se limitent à l'exécution des étapes standard de réalisation de l'hypothèque mentionnées à la section 1 de l'appendice B – Procédure judiciaire pour la réalisation de l'hypothèque.

Section 1 : Dossier standard	
Collectivité	Étapes standard de réalisation de l'hypothèque
Colombie-Britannique	
Alberta	
Saskatchewan	
Manitoba	
Ontario	
Québec – Vente sous contrôle de justice	
Québec – Prise en paiement	
Île-du-Prince-Édouard	
Nouveau-Brunswick	
Nouvelle-Écosse	
Terre-Neuve-et-Labrador	
Nunavut	
Territoires du Nord-Ouest	
Yukon	

Section 2 : Réalisation de l'hypothèque non standard – fait référence au prix demandé pour la réalisation des éléments indiqués.

Section 2 : Réalisation d'hypothèque non standard									
Ressort	Ordonnance de service de remplacement	Recherche/enquête privée	Bref supplémentaire / attestato n du jugement (devis selon le bref)	Ordonnance réciproque	Ordonnance de modification du contrat de courtage ou des conditions de vente approuvées par le tribunal	Ordonnance de préservation ou de sauvegarde et autres ordonnances semblables	Ordonnance de modification ou d'invalidation de la location	Transfert de l'immeuble du cadastre aux régimes d'enregistrement des titres fonciers	Imm. occupés par des locataires : expulsions des locataires
C.-B.									
Alberta									
Saskatchewan									
Manitoba									
Ontario									
Québec (vente sous contrôle de justice)									
Québec (prise en paiement)									
Î.-P.-É.									
N.-B.									
N.-É.									
T.-N.-L.									
Nunavut									
T.N.-O.									
Yukon									

Section 3 : Réalisation de l'hypothèque, autre procédure judiciaire contestée – renvoie au devis énonçant le taux horaire pondéré applicable aux avocats (y compris tous les associés et

sociétaires) et au personnel de soutien (y compris tous les techniciens juridiques et stagiaires), les débours et les taxes applicables.

Demande en rétractation de jugement du défendeur, vente déraisonnable, autres procédures judiciaires contestées :

Taux horaire pondéré (avocats) _____ \$

Taux horaire pondéré (personnel de soutien) _____ \$

Section 4 : Transition : renvoie au prix demandé par dossier pour le transfert à une partie désignée par la SCHL dans le cadre d'une transition.

Section 4 : Transition	
Collectivité	Transfert des dossiers à une autre partie désignée par la SCHL
Colombie-Britannique	
Alberta	
Saskatchewan	
Manitoba	
Ontario	
Québec – Vente sous contrôle de justice	
Québec – Prise en paiement	
Île-du-Prince-Édouard	
Nouveau-Brunswick	
Nouvelle-Écosse	
Terre-Neuve-et-Labrador	
Nunavut	
Territoires du Nord-Ouest	
Yukon	

B. Services de protection de propriétés et de gestion immobilière

Le proposant soumet un prix mensuel fixe tout compris comprenant tous les services décrits à la section 3.3.3 de la présente DDP. Ce prix sera proportionnel à la durée de la saisie d'une propriété immobilière avant la conclusion de la vente.

Frais mensuels _____ \$

C. Services d'évaluation

Le proposant soumet un prix tout compris pour une évaluation tel qu'il est décrit à la section 3.3.2 de la présente DDP pour chaque province et territoire.

Services d'évaluation	
Collectivité	Frais
Colombie-Britannique	
Alberta	
Saskatchewan	
Manitoba	
Ontario	
Québec – Vente sous contrôle de justice	
Québec – Prise en paiement	
Île-du-Prince-Édouard	
Nouveau-Brunswick	
Nouvelle-Écosse	
Terre-Neuve-et-Labrador	
Nunavut	
Territoires du Nord-Ouest	
Yukon	

D. Mise en marché et vente de propriétés immobilières

Le proposant doit indiquer un taux de commission pour la vente d'une propriété immobilière. Le taux de commission doit comprendre tous les éléments indiqués à la section 3.3.4 de la présente DDP. Pour éviter que cette méthode de calcul ne donne lieu à des honoraires trop bas, le proposant doit soumettre un tarif minimal pour ces services pour chaque province et territoire.

Mise en marché et vente de propriétés immobilières		
Collectivité	Taux de commission (% du prix de vente)	Montant minimal de commission (\$)
Colombie-Britannique		
Alberta		
Saskatchewan		
Manitoba		
Ontario		
Québec		

Île-du-Prince-Édouard		
Nouveau-Brunswick		
Nouvelle-Écosse		
Terre-Neuve-et-Labrador		
Nunavut		
Territoires du Nord-Ouest		
Yukon		

ANNEXE C

Procédure judiciaire pour la réalisation de l'hypothèque

La présente annexe C énonce les normes minimales que doit respecter le Fournisseur de services de traitement des demandes de règlement (FSTDR) dans le cadre de la prestation des services juridiques, pour chaque dossier. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des mesures juridiques qui pourraient être exigées. Le FSTDR doit observer le processus judiciaire et les lois applicables dans la province ou le territoire en question et veiller à la protection des intérêts de la SCHL.

La présente annexe C est divisée en trois parties : 1) Recours hypothécaire standard, 2) Recours hypothécaire non standard et 3) Recours hypothécaire contesté. Le recours hypothécaire standard comprend les mesures nécessaires pour tous les dossiers à l'échelle nationale, ainsi que toutes les étapes supplémentaires ou complémentaires exigées par les provinces ou les territoires. Selon la collectivité, diverses options sont possibles pour le recours hypothécaire, par exemple une ordonnance définitive ou une ordonnance de vente en Colombie-Britannique. La soumission du FSTDR doit tenir compte de ces diverses options, selon la province ou le territoire en cause, et comprendre les débours internes et externes et les taxes. Le recours hypothécaire englobe des mesures juridiques courantes mais qui ne sont pas forcément nécessaires pour chaque dossier. Le FSTDR doit présenter une soumission portant sur ces éléments à l'échelle nationale et non par province ou territoire. Le recours hypothécaire contesté décrit les étapes d'une procédure qui est contestée par une partie.

1. Recours hypothécaire standard

<u>National</u>
Services généraux, activation de dossier, évaluation et rapport
<ol style="list-style-type: none">1. Obtenir et examiner le dossier et les consignes du client. Préparer un relevé du solde hypothécaire et obtenir tous les autres documents exigés auprès du prêteur agréé, de la SCHL ou d'une autre partie. Relever tout problème potentiel lié à l'hypothèque. Déterminer la voie à privilégier pour recours hypothécaire (par exemple, pouvoir de vente, saisie).2. Rédiger une mise en demeure et la signifier au débiteur hypothécaire.3. Préparer et signifier un Préavis de l'intention de mettre à exécution une garantie en vertu de la <i>Loi sur la faillite et l'insolvabilité</i>, le cas échéant.4. Recherches :5. Recherche de titre – Effectuer une recherche et un examen du titre (y compris l'examen du titre, l'hypothèque enregistrée, les charges comme les privilèges et les saisies-exécutions, jugements);6. Recherche hors titre – Effectuer des recherches hors titre pour déterminer s'il existe des privilèges ou des charges qui pourraient nuire à la vente, y compris des taxes, des privilèges du mécanicien, constructeur, des privilèges sur l'eau ou sur les copropriétés,

des recherches de saisies-exécutions, jugements, des recherches sur les faillites et insolvabilités et toute autre mesure qu'un avocat ou un notaire prudent pourrait juger nécessaire.

7. Gérer les communications continues avec toutes les parties ayant un droit sur la propriété, y compris l'emprunteur en défaut, les auteurs d'un engagement ou les cautions, les bénéficiaires inscrits d'une charge sur un titre, qu'il s'agisse d'un créancier prioritaire ou d'un titre postérieur d'une sûreté (comme un créancier hypothécaire ayant priorité de rang ou un syndicat de copropriété). Cela comprend les négociations de règlement et les accords conclus avec l'emprunteur en défaut, auteurs d'un engagement, cautions avant l'extinction des droits de rachat.
8. Télécharger et transmettre tous les renseignements et les documents à la SCHL.
9. Préparer les rapports finaux à l'intention de la SCHL sur tous les aspects du dossier.
10. Coordonner et signer tous les documents applicables au nom de la SCHL, sous réserve de l'autorisation de la SCHL.
11. Prodiguer des conseils généraux, de temps à autre, sur l'évolution des lois ou de la jurisprudence liées aux recours hypothécaires et d'autres sujets connexes, et formuler des recommandations sur les modifications aux processus ou aux procédures.
12. Assister la SCHL dans le cadre du transfert des dossiers à la SCHL ou à toute autre partie désignée par la SCHL, sur demande écrite de la SCHL. Le FSTDR fournira tous les consentements (s'il y a lieu).

Litiges

1. Entamer les recours hypothécaires en délivrant une déclaration, une requête ou un avis de vente ou d'exercice de droits hypothécaire, ou obtenir l'autorisation du tribunal le cas échéant. Le cas échéant, rédiger, déposer et signifier un certificat de litige en instance auprès du greffe compétent (greffe du tribunal et registres fonciers).
2. Rédiger tous les documents exigés. Signifier toutes les parties intéressées (notamment celles qui ont un droit sur la propriété hypothéquée) dans la forme de signification applicable selon ce qui est exigé en vertu de la procédure judiciaire locale ou de la loi. Déposer et enregistrer les documents auprès du greffe compétent (greffe du tribunal et registres fonciers).
3. Obtenir une évaluation, une analyse comparative sur le marché ou une opinion sur la valeur du terrain le cas échéant.
4. Noter le débiteur hypothécaire en défaut et le projet de jugement par défaut, le cas échéant.
5. Rédiger, déposer et signifier tous les autres documents exigés (y compris les documents supplémentaires) en vue d'obtenir des ordonnances de possession (s'il y a lieu) et la vente de la propriété. Les ordonnances englobent les ordonnances conditionnelles (y compris de jugement), les ordonnances de vente, les ordonnances d'approbation de vente, les ordonnances de vente au demandeur et les jugements, les ordonnances définitives de saisie, ordonnances définitives, les ordonnances de rachat, y compris les ordonnances confirmant la vente, acceptant l'offre et transférant le droit de propriété, les ordonnances de saisie conditionnelle, les ordonnances définitives de saisie, les jugements portant cession, les ordonnances de vente conditionnelle, les

ordonnances confirmant la vente, les ordonnances de déclaration de la valeur due (en cas de faillite) et les ordonnances d'urgence (ordonnances de préservation).

6. Inclure toutes les comparutions. Entrer tous les jugements et ordonnances et signifier toutes les parties qui doivent l'être.
7. Préparer et déposer une cession de jugement du prêteur agréé à la SCHL auprès du greffe compétent (greffe du tribunal et registres fonciers) lorsqu'un jugement n'a pas encore été obtenu en faveur de la SCHL. Préparer tous les documents nécessaires pour obtenir un jugement pour le solde impayé contre tous les emprunteurs en défaut, auteurs d'un engagement, cautions en faveur de la SCHL.
8. Préparer une cession du prêteur agréé à la SCHL des droits du prêteur agréé relativement aux emprunteurs, aux cautions et aux auteurs d'engagement, de la propriété, de l'hypothèque, de toute autre sûreté et des autres assurances et fonds d'indemnisation liés au prêt assuré. Cela comprend la cession d'hypothèque, sûreté, jugement permettant à la SCHL de vendre la propriété et le transfert de titre du prêteur agréé à la SCHL le cas échéant.
9. Rédiger, déposer et enregistrer la cession d'hypothèque, sûreté ou le transfert du titre du prêteur agréé à la SCHL.
10. Déposer tous les brefs, attestations de jugement applicables contre chaque débiteur auprès du greffe compétent (greffe du tribunal et registres fonciers) en faveur de la SCHL. La réalisation de l'hypothèque standard comprend deux brefs, attestations de jugement par dossier. Tout bref, attestation du jugement supplémentaire est assujéti à des frais de réalisation non standard, selon ce qui sera déterminé.
11. Préparer et déposer un état des coûts et le soumettre à l'examen du commis à l'évaluation, le cas échéant.
12. Effectuer la mainlevée des hypothèques, privilèges ou charges sur la propriété pour s'assurer que la SCHL obtienne un titre valable et négociable (certificat de litige en instance, sûreté mobilière, etc.).
13. Communiquer avec le greffe du tribunal et les registraires.

Faillite, proposition de consommateur, LACC

1. Préparer, déposer et mettre à jour les preuves de réclamation garantie et non garantie contre tous les emprunteurs, auteurs d'engagement, cautions en faveur de la SCHL. Préparer et coordonner l'exécution des actes des syndic de faillite pour transférer à la SCHL le droit de vendre la propriété (le cas échéant).
2. Gérer les communications continues avec les syndic et toutes les parties intéressées.

Cession de la propriété

A. Vente par le prêteur agréé à la SCHL

1. Lorsqu'une ordonnance de saisie, ordonnance définitive est obtenue, préparer et déposer l'acte de vente du prêteur agréé à la SCHL auprès du greffe compétent (greffe du tribunal et registres fonciers). Consulter les étapes provinciales supplémentaires ou complémentaires pour le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve-et-Labrador, le Québec et l'Ontario.

B. Vente par la SCHL à un acheteur tiers
<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtenir une recherche de titre à jour et en prendre connaissance. 2. Préparer les contrats de courtage immobilier et les contrats de vente, sous réserve de l'approbation du tribunal le cas échéant. 3. Communiquer avec les agents immobiliers et l'acheteur tiers ou son agent immobilier ou son avocat, notaire. 4. Préparer tous les documents liés au transfert et à la conclusion de la vente de la propriété. 5. Préparer l'acte pour l'acheteur tiers. 6. Préparer un relevé de la comptabilité du créancier hypothécaire s'il y a lieu. 7. Préparer le rapport destiné à la SCHL.
Dépôt d'une réclamation d'assurance de la valeur d'un bien
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lorsque le prêt est assuré par une assurance de la valeur d'un bien, examiner le dossier et présenter une demande de règlement à l'assureur au nom de la SCHL si une perte résulte de la vente de la propriété à un tiers. 2. Prendre connaissance de l'offre de règlement de l'assureur en réponse à la demande de règlement et la faire approuver par la SCHL. 3. Communiquer avec le prêteur agréé, la SCHL et l'assureur, au besoin, y compris transmettre les documents entre les parties intéressées. 4. Le cas échéant, préparer la cession de jugement de la SCHL à l'assureur.
Maison mobile, modulaire
<ol style="list-style-type: none"> 1. Suivre toutes les étapes du litige applicables aux maisons mobiles, modulaires. 2. Obtenir et examiner les recherches sur les registres de sûretés mobilières 3. Préparer et signifier tous les avis applicables, y compris, sans s'y limiter, l'avis de disposition du bien grevé, le Préavis de l'intention de mettre à exécution une sûreté et la mise en demeure visant la possession, au besoin, en vertu des lois sur l'enregistrement des sûretés mobilières ou les autres lois applicables. 4. Obtenir le droit pour la SCHL de vendre le bien soit au moyen d'une cession du contrat de sûreté ou l'équivalent ou du transfert du titre (par un acte de vente). 5. Rédiger et enregistrer la cession du contrat de sûreté ou l'équivalent ou l'acte de vente du prêteur agréé à la SCHL auprès du registre compétent. 6. Le cas échéant, recourir au shérif pour saisir et vendre les biens meubles. 7. Donner mainlevée du privilège, sûreté ou l'équivalent conformément à la législation.
Tenure à bail
<ol style="list-style-type: none"> 1. Confirmer les détails du bail et obtenir le consentement du bailleur pour la cession de bail à la SCHL ou à un tiers bailleur.
Propriétés occupées par des locataires
<ol style="list-style-type: none"> 1. Si la SCHL le demande, préparer tous les documents et effectuer toutes les tâches nécessaires (y compris obtenir la confirmation des modalités du bail existant) pour permettre à la SCHL de percevoir les loyers (par transfert de la perception des loyers ou autrement à titre de locateur), ainsi qu'obtenir la coopération des locataires en ce qui concerne l'inspection, l'évaluation, l'entretien et les visites de la propriété par des agents immobiliers.

Distribution des surplus
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fournir une évaluation et formuler une recommandation concernant la distribution des surplus; préparer la comptabilité du créancier hypothécaire, au besoin. 2. Si la SCHL le demande, a) distribuer les surplus aux parties intéressées (soit les créanciers hypothécaires, l'emprunteur, les créanciers privilégiés); ou b) préparer, déposer et signifier les documents de requête et obtenir une ordonnance de paiement des surplus auprès du tribunal.
Étapes provinciales supplémentaires ou complémentaires
Nunavut
<ul style="list-style-type: none"> • Confirmer que le consentement à l'accord d'hypothèque sur tenure à bail est conforme aux exigences de la SCHL applicables aux prêts pour propriétés locatives.
Colombie-Britannique
<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger et envoyer un avis en vertu de la <i>Farm Debt Mediation Act</i>, le cas échéant. • Recherches hors titre : comprend les recherches d'évaluation. • Rédiger et déposer une cession des droits du prêteur en ce qui concerne l'hypothèque, la propriété, la saisie, le certificat d'affaire en instance, les ordonnances, les jugements, le droit d'inscrire et de vendre les terrains sous réserve de l'approbation du tribunal donnée à la SCHL. • Lorsqu'une ordonnance définitive est obtenue par le prêteur agréé, rédiger et enregistrer l'acte du prêteur agréé à la SCHL.
Saskatchewan
<ul style="list-style-type: none"> • Préparer un avis d'intention et le remettre au Conseil de médiation provincial.
Atlantique (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve-et-Labrador)
Adjudication
<ul style="list-style-type: none"> • Préparer et publier un avis de vente, vente aux enchères publiques (hypothécaire) le cas échéant, et le transmettre à toutes les parties qui doivent l'être, y compris le shérif, le cas échéant. • Retenir les services d'un commissaire-priseur. • Assister à la vente, vente aux enchères hypothécaire dans la collectivité où se trouve la propriété. • Ouvrir les offres et en prendre connaissance. • Préparer les conditions de vente, la mise à prix initiale et les documents d'offre. • Rédiger, déposer et remettre tous les documents exigés, y compris l'affidavit de tenue de vente aux enchères, l'affidavit de publication et l'affidavit de TVH. • Rédiger et enregistrer l'acte de vente par autorité judiciaire au prêteur agréé, et rédiger et enregistrer l'acte de vente du prêteur agréé à la SCHL; le cas échéant, l'acte de vente par autorité judiciaire doit être enregistré directement au nom de la SCHL. Ou rédiger et enregistrer l'acte de vente par autorité judiciaire à l'acheteur tiers lors de la vente aux enchères.
Québec

- Préparer, signifier, et publier un préavis de 60 jours du recours hypothécaire au bureau de la publicité des droits applicable.
- Préparer une demande et obtenir un jugement autorisant la vente sous contrôle de justice (avec condamnation personnelle) ou la prise en paiement.
- Obtenir un certificat de non-appel.
- Prise en paiement
 - Préparer et déposer un résumé de la vente, le jugement, le certificat de non-appel et la cession de titre au registre foncier.
- Vente sous contrôle de justice
 - Enregistrer un avis de vente au registre foncier et enregistrer la propriété au registre des ventes.
 - Communiquer avec la personne chargée de vendre le bien, un huissier ou un notaire et retenir ses services afin de procéder à la vente sous contrôle de justice.
 - Préparer et enregistrer une cession du prêt au registre foncier.
 - Publier un avis de quittance au registre foncier et au registre des ventes, comprenant la mainlevée de l'hypothèque du prêteur agréé, d'hypothèques de rang postérieur ou d'autres hypothèques légales, priorités et charges.
 - Préparer, remettre et déposer l'état de collocation auprès du tribunal.
- Préparer et enregistrer un acte de cession à la SCHL au registre foncier.

Manitoba

- Préparer et déposer un avis d'exercice du pouvoir de vente auprès du Bureau des titres fonciers et le signifier au débiteur hypothécaire et à toutes les parties qui doivent l'être.
- Préparer et publier un avis de vente aux enchères publiques et le signifier à toutes les parties qui doivent l'être, ainsi que l'ordonnance de vente le cas échéant.

2. Recours hypothécaire non standard

Ensemble des provinces et des territoires

- Ordonnance de service de remplacement.
- Recherche, enquête privée.
- Brefs supplémentaires, attestation de jugement (selon le bref).
- Jugements réciproques lorsque le débiteur visé par un jugement déménage ou à une propriété dans une autre collectivité au Canada.
- Requête, ordonnance de modification du contrat de courtage immobilier ou des conditions de vente approuvés par le tribunal.
- Ordonnance de préservation, sauvegarde et ordonnances semblables.
- Requête, ordonnance de modification ou d'annulation de tenure à bail à usage d'habitation.

- Préparer et déposer tous les documents nécessaires pour transférer la propriété du registre aux régimes d'enregistrement des titres fonciers le cas échéant.
- Expulsion – préparer et signifier les avis applicables, assister aux audiences, obtenir les ordonnances d'expulsion et recourir à un shérif, huissier ou à une autre partie autorisée pour faire exécuter les ordonnances et obtenir la libre possession de la propriété.

2. Procédure de réalisation de l'hypothèque contestée

Lorsqu'un recours hypothécaire est contesté, le FSTDR doit présenter une soumission indiquant le taux horaire pondéré applicable aux avocats (y compris tous les associés et sociétaires) et au personnel de soutien (y compris tous les techniciens juridiques et stagiaires), les débours et les taxes applicables. Tous les débours, internes ou externes, doivent s'appuyer sur des frais. Le FSTDR fournira à la SCHL un budget portant sur tous les aspects contestés et le fera approuver avant de commencer les travaux.

ANNEXE D

EXIGENCES RELATIVES À L'INTERRUPTION DES ACTIVITÉS

1. Plans de continuité des activités
 - (a) L'Entrepreneur préparera à ses frais un plan en cas d'interruption des activités satisfaisant aux exigences minimales relatives à la continuité des activités et à la reprise après sinistre décrites dans la présente annexe (le « **plan de continuité des activités** ») et le soumettra à l'approbation de la SCHL.
 - (b) De plus, les parties décriront toutes les exigences supplémentaires relatives à la continuité des activités, à la reprise après sinistre et aux tests qui sont particulières aux services fournis conformément à tout Énoncé des travaux (les « **exigences supplémentaires relatives à la continuité des activités** ») dans l'Énoncé des travaux. Dans la présente annexe, le plan de continuité des activités et toutes les exigences supplémentaires relatives à la continuité des activités sont désignés collectivement les « **exigences relatives à la continuité des activités** ».
 - (c) L'Entrepreneur se conformera aux exigences relatives à la continuité des activités.
 - (d) L'Entrepreneur ne modifiera aucune exigence relative à la continuité des activités (y compris l'emplacement de tout établissement de secours) sans avoir d'abord obtenu le consentement écrit de la SCHL.
2. Exigences minimales
 - I. Le plan de continuité des activités sera présenté par écrit et respectera les exigences minimales suivantes, en plus de fournir tous les détails utiles sur les services, la complexité de l'environnement et la probabilité qu'un incident survienne :
 - (a) une description des parties, des rôles, des responsabilités, des procédures et des processus exigés pour i) assurer une approche concertée à l'égard de la gestion des activités d'intervention en cas d'incidents lors de toute interruption des activités; et ii) reprendre les activités et les services (y compris ceux que vise le présent contrat) lors de toute interruption des activités;
 - (b) un plan de gestion de crise présentant les processus de communication et d'escalade applicables en cas d'interruption des activités, y compris i) les procédures internes de l'Entrepreneur en matière de communication et d'escalade; et ii) les procédures externes de l'Entrepreneur en matière de communication et d'escalade à la SCHL;

- (c) des mesures pour réduire au minimum i) la perte ou la défaillance des ressources exigées de l'Entrepreneur, y compris les systèmes, les données, le matériel, les logiciels, les locaux ou le personnel de l'Entrepreneur, ii) les coûts et iii) la durée d'une interruption des activités;
 - (d) des mesures pour assurer la sécurité personnelle des employés ou Entrepreneurs de la SCHL, qui travaillent dans les locaux de l'Entrepreneur lors d'une interruption des activités ou qui sont autrement touchés par une interruption des activités, équivalentes aux mesures prises par l'Entrepreneur pour assurer la sécurité personnelle de ses employés;
 - (e) des mesures pour protéger les actifs et les activités opérationnelles de la SCHL (y compris la technologie et la propriété intellectuelle de la SCHL) et veiller à la continuité des services en cas d'interruption des activités;
 - (f) des mesures pour veiller à ce que la SCHL ait facilement accès aux documents dont elle a besoin pour maintenir ses activités opérationnelles et respecter les exigences prévues par les lois et les règlements;
 - (g) un processus pour rétablir toutes les fonctions des services après une interruption des activités dans un délai respectant les critères énoncés dans le contrat;
 - (h) une exigence de tests du plan de continuité des activités de l'Entrepreneur conformément à la présente annexe, au moins une fois tous les douze (12) mois.
- II. L'Entrepreneur :
- (i) aura et maintiendra au moins un établissement secondaire pour fournir les services qui sera a) d'une taille et d'une capacité suffisantes pour assumer les responsabilités de production conformément au contrat; b) à une distance suffisante, selon ce dont les parties seront convenues d'un commun accord, de l'établissement principal et desservi par des services publics (communication, transport, eau et électricité) de différentes sources, pour réduire au minimum la probabilité que les deux établissements soient touchés par le même problème; et c) équipé de toutes les infrastructures nécessaires au soutien des services;
 - (j) assurera la synchronisation appropriée de la sauvegarde informatique entre l'établissement principal et tous les établissements de secours pour permettre la reprise des services;
 - (k) documentera les procédures de reprise technologique pour chaque système, application et service, autant à l'établissement principal qu'à tous les établissements de secours soutenant les services fournis à la SCHL;

- (l) s'assurera que ses établissements de reprise après sinistre sont maintenus et intégrés au processus de gestion du changement de l'Entrepreneur, de sorte que l'établissement principal et les établissements de reprise après sinistre de l'Entrepreneur soient essentiellement semblables;
- (m) aura et fournira le cas échéant, à la SCHL des illustrations et des schémas indiquant la façon dont l'établissement principal et les établissements de secours de l'Entrepreneur assureront la redondance des services fournis à la SCHL;
- (n) précisera la période pendant laquelle il peut maintenir ses activités de reprise après sinistre à partir des établissements supplémentaires, et ces périodes seront acceptables pour la SCHL.

3. Avis

L'Entrepreneur avisera la SCHL dès que surviendra un incident susceptible d'entraîner une interruption des activités, y compris tout incident opérationnel qui pourrait nuire à la prestation des services par l'Entrepreneur conformément au contrat, y compris les niveaux de service.

4. Maintenance

L'Entrepreneur mettra en place et suivra un processus de maintenance du plan de continuité des activités qui respectera les exigences suivantes :

- (a) au moins une fois tous les douze (12) mois (ou plus fréquemment si des changements dans l'environnement opérationnel de l'Entrepreneur l'exigent), l'Entrepreneur effectuera un examen planifié de la gestion et de la maintenance de son plan de continuité des activités (y compris un plan de gestion de crise), qui devra être réalisé avec la participation de la SCHL et de l'Entrepreneur pour les services que la SCHL juge critiques ou importants pour elle;
- (b) l'Entrepreneur et la SCHL détermineront (s'il y a lieu) tout domaine où des améliorations sont nécessaires au plan de continuité des activités et recommanderont les mesures appropriées pour apporter ces améliorations.

5. Tests

L'Entrepreneur mettra en place un processus de tests des exigences relatives à la continuité des activités, comme suit :

- (a) l'Entrepreneur testera les dispositions de continuité des activités au moins une fois tous les douze (12) mois (ou plus fréquemment si des changements dans l'environnement opérationnel de l'Entrepreneur l'exigent);

- (b) les stratégies de tests de l'Entrepreneur i) démontreront que les dispositions de continuité des activités de l'Entrepreneur permettent de maintenir les services jusqu'au rétablissement des activités permanentes; et ii) décriront la portée et les objectifs des tests ainsi que les facteurs de réussite qui définiront clairement quels fonctions, systèmes ou processus fournis à la SCHL seront soumis aux tests et quels critères permettront d'établir la réussite d'un test ou l'atteinte d'un objectif;
- (c) les stratégies de vérification de l'Entrepreneur comprendront des étapes de vérification des procédures de reprise technologique exigées en vertu de l'alinéa 2.II.c) de la présente annexe;
- (d) de concert avec la SCHL, l'Entrepreneur s'assurera que le nombre et l'intensité des activités de vérification sont proportionnels à l'importance des services fournis à la SCHL;
- (e) l'Entrepreneur demandera à ses auditeurs internes et externes d'examiner les tests réalisés conformément à la présente annexe;
- (f) si elle le lui demande, l'Entrepreneur permettra à la SCHL de participer aux tests des dispositions de continuité des activités;
- (g) l'Entrepreneur avisera la SCHL dès que possible si une disposition de continuité des activités échoue à un test, selon la définition de l'alinéa 5b). Cet avis fournira i) une évaluation des résultats du test, y compris l'identification de tout écart entre le plan de continuité des activités et les résultats du test; et ii) la solution proposée pour corriger toute lacune ou défaillance. L'évaluation devrait contenir suffisamment de renseignements pour permettre à la SCHL de déterminer si le plan de continuité des activités de l'Entrepreneur atteint les objectifs établis. Les responsables des tests de l'Entrepreneur attribueront la responsabilité de la résolution des problèmes importants de continuité des activités relevés dans le cadre des tests et feront le suivi de ces dossiers pour s'assurer que les problèmes sont réglés rapidement et efficacement;
- (h) dans le cadre de ses tests annuels, l'Entrepreneur se rendra à tout établissement de secours supplémentaire et réalisera des tests sur place en utilisant la solution appropriée de sauvegarde informatique convenue conjointement avec la SCHL.

6. Soutien aux plans de la SCHL

À la demande de la SCHL, l'Entrepreneur : i) participera et collaborera, dans toute la mesure exigée, à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans de continuité des activités et de reprise après sinistre de la SCHL relativement aux services; et ii) participera et collaborera aux tests des plans de continuité des activités et de reprise après sinistre de la SCHL une fois tous les douze (12) mois à compter de la date d'entrée en vigueur.

SECTION 7 APPENDICES

APPENDICE A OBLIGATOIRE

7.1 Attestation de soumission

_____ par les présentes :
raison sociale de l'entreprise _____ numéro d'entreprise-approvisionnement (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 estimé, pour la période 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.

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.

APPENDICE B

7.2 Services juridiques

Procédure judiciaire pour la réalisation de l'hypothèque

Le présent appendice B énonce les normes minimales que doit respecter le Fournisseur de services de traitement des demandes de règlement (FSTDR) dans la cadre de la prestation des services juridiques, pour chaque dossier. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive des mesures juridiques qui pourraient être exigées. Le FSTDR doit observer le processus judiciaire et les lois applicables dans la province ou le territoire en question et veiller à la protection des intérêts de la SCHL.

Le présent appendice B est divisé en trois parties : 1) Réalisation de l'hypothèque standard, 2) Réalisation de l'hypothèque non standard et 3) Procédure de réalisation de l'hypothèque contestée. La réalisation de l'hypothèque standard comprend les mesures nécessaires pour tous les dossiers à l'échelle nationale, ainsi que toutes les étapes supplémentaires ou complémentaires exigées par les provinces ou les territoires. Selon la collectivité, diverses options sont possibles pour la réalisation de l'hypothèque, par exemple une ordonnance définitive ou une ordonnance de vente en Colombie-Britannique. La soumission du FSTDR doit tenir compte de ces diverses options, selon la province ou le territoire en cause, et comprendre les débours internes et externes et les taxes. La réalisation de l'hypothèque non standard englobe des mesures juridiques courantes mais qui ne sont pas forcément nécessaires pour chaque dossier. Le FSTDR doit présenter une soumission portant sur ces éléments à l'échelle nationale et non par province ou territoire. La procédure de réalisation de l'hypothèque contestée décrit les étapes d'une procédure qui est contestée par une partie.

1. Réalisation de l'hypothèque standard

National
Services généraux, activation de dossier, évaluation et rapport
<ol style="list-style-type: none">1. Obtenir et examiner le dossier et les consignes du client. Préparer un relevé du solde hypothécaire et obtenir tous les autres documents exigés auprès du prêteur agréé, de la SCHL ou d'une autre partie. Relever tout problème potentiel lié à l'hypothèque. Déterminer la voie à privilégier pour la réalisation de l'hypothèque (par exemple, pouvoir de vente, saisie).2. Rédiger une mise en demeure et la remettre au débiteur hypothécaire.3. Préparer et remettre un Préavis de l'intention de mettre à exécution une garantie en vertu de la <i>Loi sur la faillite et l'insolvabilité</i>, le cas échéant.4. Recherches :

5. **Recherche de titre** – Effectuer une recherche et un examen du titre (y compris l'examen du titre, l'hypothèque enregistrée, les charges comme les privilèges et les saisies-exécutions, jugements);
6. **Recherche hors titre** – Effectuer des recherches hors titre pour déterminer s'il existe des privilèges ou des charges qui pourraient nuire à la vente du titre, y compris des taxes, des privilèges du mécanicien, constructeur, des privilèges sur l'eau ou sur les copropriétés, des recherches de saisies-exécutions, jugements, des recherches sur les faillites et insolvabilités et toute autre mesure qu'un avocat ou un notaire prudent pourrait juger nécessaire.
7. Gérer les communications continues avec toutes les parties ayant un droit sur la propriété, y compris l'emprunteur en défaut, les auteurs d'un engagement ou les cautions, les bénéficiaires inscrits d'une charge sur un titre, qu'il s'agisse d'un créancier prioritaire ou d'un titre postérieur d'une sûreté (comme un créancier hypothécaire ayant priorité de rang ou un syndicat de copropriété). Cela comprend les négociations de règlement et les accords conclus avec l'emprunteur en défaut, auteurs d'un engagement, cautions avant l'extinction des droits de rachat.
8. Télécharger et transmettre tous les renseignements et les documents à la SCHL.
9. Préparer les rapports finaux à l'intention de la SCHL sur tous les aspects du dossier.
10. Coordonner et signer tous les documents applicables au nom de la SCHL, sous réserve de l'autorisation de la SCHL.
11. Prodiguer des conseils généraux, de temps à autre, sur l'évolution des lois ou de la jurisprudence liées à la réalisation des hypothèques et d'autres sujets connexes, et formuler des recommandations sur les modifications aux processus ou aux procédures.
12. Assister la SCHL dans le cadre du transfert des dossiers à la SCHL ou à toute autre partie désignée par la SCHL, sur demande écrite de la SCHL. Le FSTDR fournira tous les consentements (s'il y a lieu).

Litiges

1. Entamer la procédure de réalisation de l'hypothèque en délivrant une déclaration, une requête ou un avis de vente ou d'exercice de droits hypothécaire, ou obtenir l'autorisation du tribunal le cas échéant. Le cas échéant, rédiger, déposer et signifier un certificat de litige en instance auprès du greffe compétent (greffe du tribunal et registres fonciers).
2. Rédiger tous les documents exigés. Signifier toutes les parties intéressées (notamment celles qui ont un droit sur la propriété hypothéquée) dans la forme de signification applicable selon ce qui est exigé en vertu de la procédure judiciaire locale ou de la loi. Déposer et enregistrer les documents auprès du greffe compétent (greffe du tribunal et registres fonciers).
3. Obtenir une évaluation, une analyse comparative sur le marché ou une opinion sur la valeur du terrain le cas échéant.
4. Noter le débiteur hypothécaire en défaut et le projet de jugement de défaut, le cas échéant.
5. Rédiger, déposer et signifier tous les autres documents exigés (y compris les documents supplémentaires) en vue d'obtenir des ordonnances de possession (s'il y a lieu) et la vente de la propriété. Les ordonnances englobent les ordonnances

conditionnelles (y compris de jugement), les ordonnances de vente, les ordonnances d'approbation de vente, les ordonnances de vente au demandeur et les jugements, les ordonnances définitives de saisie, ordonnances définitives, les ordonnances de rachat, y compris les ordonnances confirmant la vente, acceptant l'offre et transférant le droit de propriété, les ordonnances de saisie conditionnelle, les ordonnances définitives de saisie, les jugements portant cession, les ordonnances de vente conditionnelle, les ordonnances confirmant la vente, les ordonnances de déclaration de la valeur due (en cas de faillite) et les ordonnances d'urgence (ordonnances de préservation).

6. Inclure toutes les comparutions. Entrer tous les jugements et ordonnances et signifier toutes les parties qui doivent l'être.
7. Préparer et déposer une cession de jugement du prêteur agréé à la SCHL auprès du greffe compétent (greffe du tribunal et registres fonciers) lorsqu'un jugement n'a pas encore été obtenu en faveur de la SCHL. Préparer tous les documents nécessaires pour obtenir un jugement pour le solde impayé contre tous les emprunteurs en défaut, auteurs d'un engagement, cautions en faveur de la SCHL.
8. Préparer une cession du prêteur agréé à la SCHL des droits du prêteur agréé relativement aux emprunteurs, aux cautions et aux auteurs d'engagement, de la propriété, de l'hypothèque, de toute autre sûreté et des autres assurances et fonds d'indemnisation liés au prêt assuré. Cela comprend la cession d'hypothèque, sûreté, jugement permettant à la SCHL de vendre la propriété et le transfert de titre du prêteur agréé à la SCHL le cas échéant.
9. Rédiger, déposer et enregistrer la cession d'hypothèque, sûreté ou le transfert du titre du prêteur agréé à la SCHL.
10. Déposer tous les brefs, attestations de jugement applicables contre chaque débiteur auprès du greffe compétent (greffe du tribunal et registres fonciers) en faveur de la SCHL. La réalisation de l'hypothèque standard comprend deux brefs, attestations de jugement par dossier. Tout bref, attestation du jugement supplémentaire est assujéti à des frais de réalisation non standard, selon ce qui sera déterminé.
11. Préparer et déposer un état des coûts et le soumettre à l'examen du commis à l'évaluation, le cas échéant.
12. Effectuer la mainlevée des hypothèques, privilèges ou charges sur la propriété pour s'assurer que la SCHL obtienne un titre incontestable et négociable (certificat de litige en instance, sûreté mobilière, etc.).
13. Communiquer avec le greffe du tribunal et les registraires de titres fonciers.

Faillite, proposition de consommateur, LACC

1. Préparer, déposer et mettre à jour les preuves de réclamation garantie et non garantie contre tous les emprunteurs, auteurs d'engagement, cautions en faveur de la SCHL. Préparer et coordonner l'exécution des actes des syndic de faillite pour transférer à la SCHL le droit de vendre la propriété (le cas échéant).
2. Gérer les communications continues avec les syndic et toutes les parties intéressées.

Cession de la propriété
C. Vente par le prêteur agréé à la SCHL
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lorsqu'une ordonnance de saisie, ordonnance définitive est obtenue, préparer et déposer l'acte de vente du prêteur agréé à la SCHL auprès du greffe compétent (greffe du tribunal et registres fonciers). Consulter les étapes provinciales supplémentaires ou complémentaires pour le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve-et-Labrador, le Québec et l'Ontario.
D. Vente par la SCHL à un acheteur tiers
<ol style="list-style-type: none"> 1. Obtenir une recherche de titre à jour et en prendre connaissance. 2. Préparer les contrats de courtage immobilier et les contrats de vente, sous réserve de l'approbation du tribunal le cas échéant. 3. Communiquer avec les agents immobiliers et l'acheteurs tiers ou son agent immobilier ou son avocat, notaire. 4. Préparer tous les documents liés au transfert et à la conclusion de la vente de la propriété. 5. Préparer le titre pour l'acheteur tiers. 6. Préparer un relevé de la comptabilité du créancier hypothécaire s'il y a lieu. 7. Préparer le rapport destiné à la SCHL.
Dépôt d'une réclamation d'assurance garantissant l'évaluation d'un bien
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lorsque le prêt est assuré par une assurance de la valeur d'un bien, examiner le dossier et présenter une demande de règlement à l'assureur au nom de la SCHL si une perte résulte de la vente de la propriété à un tiers. 2. Prendre connaissance de l'offre de règlement de l'assureur en réponse à la demande de règlement et la faire approuver par la SCHL. 3. Communiquer avec le prêteur agréé, la SCHL et l'assureur, au besoin, y compris transmettre les documents entre les parties intéressées. 4. Le cas échéant, préparer la cession de jugement de la SCHL à l'assureur.
Maison mobile, modulaire
<ol style="list-style-type: none"> 1. Suivre toutes les étapes du litige applicables aux maisons mobiles, modulaires. 2. Obtenir et examiner les recherches sur l'application des lois sur les sûretés mobilières applicables. 3. Préparer et remettre tous les avis applicables, y compris, sans s'y limiter, l'avis de disposition du bien grevé, le Préavis de l'intention de mettre à exécution une sûreté et la mise en demeure visant la possession, au besoin, en vertu des lois sur l'enregistrement des sûretés mobilières ou les autres lois applicables. 4. Obtenir le droit pour la SCHL de vendre le bien soit au moyen d'une cession du contrat de sûreté ou l'équivalent ou du transfert du titre (par un acte de vente). 5. Rédiger et enregistrer la cession du contrat de sûreté ou l'équivalent ou l'acte de vente du prêteur agréé à la SCHL auprès du registre compétent. 6. Le cas échéant, recourir au shérif pour saisir et vendre les biens meubles. 7. Annuler l'enregistrement de privilège, sûreté ou l'équivalent conformément à la législation.

Tenure à bail
1. Confirmer les détails du bail et obtenir le consentement du bailleur pour la cession de bail à la SCHL ou à un tiers bailleur.
Propriétés occupées par des locataires
1. Si la SCHL le demande, préparer tous les documents et effectuer toutes les tâches nécessaires (y compris obtenir la confirmation des modalités du bail existant) pour permettre à la SCHL de percevoir les loyers (par transfert de la perception des loyers ou autrement à titre de locateur), ainsi qu'obtenir la coopération des locataires en ce qui concerne l'inspection, l'évaluation, l'entretien et les visites de la propriété par des agents immobiliers.
Distribution des surplus
1. Fournir une évaluation et formuler une recommandation concernant la distribution des surplus; préparer la comptabilité du créancier hypothécaire, au besoin. 2. Si la SCHL le demande, a) distribuer les surplus aux parties intéressées aux surplus (soit les créanciers hypothécaires, l'emprunteur, les créanciers privilégiés); ou b) préparer, déposer et remettre les documents de requête et obtenir une ordonnance de paiement des surplus auprès du tribunal.

Étapes provinciales supplémentaires ou complémentaires
Nunavut
<ul style="list-style-type: none"> • Confirmer que le consentement à l'accord d'hypothèque sur tenure à bail est conforme aux exigences de la SCHL applicables aux prêts pour propriétés locatives.
Colombie-Britannique
<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger et envoyer un avis en vertu de la <i>Farm Debt Mediation Act</i>, le cas échéant. • Recherches hors titre : comprend les recherches d'évaluation. • Rédiger et déposer une cession des droits du prêteur en ce qui concerne l'hypothèque, la propriété, la saisie, le certificat d'affaire en instance, les ordonnances, les jugements, le droit d'inscrire et de vendre les terrains sous réserve de l'approbation du tribunal donnée à la SCHL. • Lorsqu'une ordonnance définitive est obtenue par le prêteur agréé, rédiger et enregistrer l'acte de vente du prêteur agréé à la SCHL.
Saskatchewan
<ul style="list-style-type: none"> • Préparer un avis d'intention et le remettre au Conseil de médiation provincial.
Atlantique (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Terre-Neuve-et-Labrador)
Adjudication
<ul style="list-style-type: none"> • Préparer et publier un avis de vente, vente aux enchères publiques (hypothécaire) le cas échéant, et le transmettre à toutes les parties qui doivent l'être, y compris le shérif, le cas échéant. • Retenir les services d'un commissaire-priseur. • Assister à la vente, vente aux enchères hypothécaire dans la collectivité où se trouve la propriété. • Ouvrir les offres et en prendre connaissance.

- Préparer les conditions de vente, la mise à prix initiale et les documents d'offre.
- Rédiger, déposer et remettre tous les documents exigés, y compris l'affidavit de tenue de vente aux enchères, l'affidavit de publication et l'affidavit de TVH.
- Rédiger et enregistrer l'acte de vente par autorité judiciaire au prêteur agréé, et rédiger et enregistrer l'acte de vente du prêteur agréé à la SCHL; le cas échéant, l'acte de vente par autorité judiciaire doit être enregistré directement au nom de la SCHL. Ou rédiger et enregistrer l'acte de vente par autorité judiciaire à l'acheteur tiers lors de la vente aux enchères.

Québec

- Préparer, remettre et publier un préavis de 60 jours de la réalisation au bureau de la publicité des droits applicable.
- Préparer une requête et obtenir un jugement autorisant la vente par autorité judiciaire (avec condamnation personnelle) ou la prise en paiement.
- Obtenir un certificat de non-appel.
- Prise en paiement
 - Préparer et déposer un résumé de la vente, le jugement, le certificat de non-appel et la cession de titre au registre foncier.
- Vente sous contrôle de justice
 - Enregistrer un avis de vente au registre foncier et enregistrer la propriété au registre des ventes.
 - Communiquer avec la personne chargée de vendre le bien, un huissier ou un notaire et retenir ses services afin de procéder à la vente sous contrôle de justice.
 - Préparer et enregistrer une cession du prêt au registre foncier.
 - Déposer un avis de quittance au registre foncier et au registre des ventes, comprenant la mainlevée de l'hypothèque du prêteur agréé, d'hypothèques de rang postérieur ou d'autres hypothèques légales, priorités et charges.
 - Préparer, remettre et déposer l'état de collocation auprès du tribunal.
- Préparer et enregistrer un acte de cession à la SCHL au registre foncier.

Manitoba

- Préparer et déposer un avis d'exercice du pouvoir de vente auprès du Bureau des titres fonciers et le signifier au débiteur hypothécaire et à toutes les parties qui doivent l'être.
- Préparer et publier un avis de vente aux enchères publiques et le signifier à toutes les parties qui doivent l'être, ainsi que l'ordonnance de vente le cas échéant.

2. Réalisation de l'hypothèque non standard

Ensemble des provinces et des territoires

- Ordonnance de service de remplacement.
- Recherche, enquête privée.

- Brefs supplémentaires, attestation de jugement (selon le bref).
- Jugements réciproques lorsque le débiteur en vertu d'un jugement déménage ou a une propriété dans une autre collectivité au Canada.
- Requête, ordonnance de modification du contrat de courtage immobilier ou des conditions de vente approuvés par le tribunal.
- Ordonnance de préservation, sauvegarde et ordonnances semblables.
- Requête, ordonnance de modification ou d'annulation de tenure à bail à usage d'habitation.
- Préparer et déposer tous les documents nécessaires pour transférer la propriété du registre aux régimes d'enregistrement des titres fonciers le cas échéant.
- Expulsion – préparer et remettre les avis applicables, assister aux audiences, obtenir les ordonnances d'expulsion et recourir à un shérif, huissier ou à une autre partie autorisée pour faire exécuter les ordonnances et obtenir la libre possession de la propriété.

3. Procédure de réalisation de l'hypothèque contestée

Lorsqu'une procédure de réalisation de l'hypothèque est contestée, le FSTDR doit présenter une soumission indiquant le taux horaire pondéré applicable aux avocats (y compris tous les associés et sociétaires) et au personnel de soutien (y compris tous les techniciens juridiques et stagiaires), les débours et les taxes applicables. Tous les débours, internes ou externes, doivent s'appuyer sur des frais. Le FSTDR fournira à la SCHL un budget portant sur tous les aspects contestés et le fera approuver avant de commencer les travaux.

APPENDICE C

7.3 Tableau d'évaluation

CRITÈRES D'ÉVALUATION	A	B	C	D
	PONDÉRATI ON 100 (Total)	POINTS 0 à 5	NOTE DE PASSAGE	DE CRÉDIT A x B
<p>Critère 1 – Compétences du proposant (paragraphe 4.5)</p> <p>La proposition sera évaluée en fonction de la description complète du fournisseur de services, ainsi que des compétences et de l'expérience des employés affectés au projet.</p> <p>a) Description de l'entreprise b) Curriculum vitæ c) Emplacement des bureaux</p>	20		70	
<p>Critère 2 – Réponse à l'Énoncé des travaux (paragraphe 4.6)</p> <p>La proposition démontre-t-elle que le proposant se conformera aux normes de la SCHL en matière de prestation de services telles qu'indiquées dans la DDP, notamment en ce qui concerne les délais d'exécution et la couverture géographique?</p>	45		157,50	
<p>Critère 3 – Plan de gestion du projet (paragraphe 4.7)</p> <p>a) Démarche pour la gestion de projet b) Contrôler la qualité c) Rapports d'étapes remis à la SCHL d) Calendrier de travail e) Interface avec la SCHL f) Plan d'amélioration de prestation des services</p>	30		122.50	

CRITÈRES D'ÉVALUATION	A	B	C	D
	PONDÉRATI ON 100 (Total)	POINTS 0 à 5	NOTE DE PASSAGE	DE CRÉDIT A x B
Critère 4 – Innovation et valeur ajoutée (sous-paragraphe 3.3.13) Est-ce que la proposition présente des solutions innovatrices qui peuvent améliorer le rendement organisationnel de la SCHL et fournir des produits de meilleure qualité?	5		N, A	
TOTAUX	100			
Tous les proposant doivent obtenir la note de passage pour chacun des critères ci-dessus pour passer à l'étape de l'évaluation du devis. Le ou les proposant retenus seront ceux dont la proposition présente le prix le plus bas et qui a obtenu les notes de passage les plus élevées pour chaque critère ci-dessus.				
Est-ce que le proposant obtient au moins la note de passage pour chacun des critères ci-dessus?		OUI	NON	

APPENDICE D

7.4 Devis estimé

Le proposant devrait remplir toutes les sections de la réponse à la DDP.

A. Services juridiques

La soumission du FSTD en ce qui a trait aux services juridiques doit être présentée dans le tableau ci-dessous et indiquer un total comprenant les taxes (et tous les décaissements).

Section 1 : Dossier standard – désigne les dossiers qui se limitent à l'exécution des étapes standard de réalisation de l'hypothèque mentionnées à la section 1 de l'appendice B – Procédure judiciaire pour la réalisation de l'hypothèque.

Section 1 : Dossier standard	
Collectivité	Étapes standard de réalisation de l'hypothèque
Colombie-Britannique	
Alberta	
Saskatchewan	
Manitoba	
Ontario	
Québec – Vente sous contrôle de justice	
Québec – Prise en paiement	
Île-du-Prince-Édouard	
Nouveau-Brunswick	
Nouvelle-Écosse	
Terre-Neuve-et-Labrador	
Nunavut	
Territoires du Nord-Ouest	
Yukon	

Section 2 : Réalisation de l'hypothèque non standard – fait référence au prix demandé pour la réalisation des éléments indiqués.

Section 2 : Réalisation d'hypothèque non standard									
Collectivité	Ordonnance de service de remplacement	Recherche/enquête privée	Bref supplémentaire / attestaton du jugement (devis selon le bref)	Ordonnance réciproque	Ordonnance de modification du contrat de courtage ou des conditions de vente approuvés par le tribunal	Ordonnance de préservation ou de sauvegard et autres ordonnances semblables	Ordonnance de modification ou d'invalidation de la location	Transfert de l'immeuble du cadastre aux régimes d'enregistrement des titres fonciers	Imm. occupés par des locataires : expulsion des locataires
C.-B.									
Alberta									
Saskatchewan									
Manitoba									
Ontario									
Québec (vente sous contrôle de justice)									
Québec (prise en paiement)									
Î.-P.-É.									
N.-B.									
N.-É.									
T.-N.-L.									
Nunavut									
T.N.-O.									
Yukon									

Section 3 : Réalisation de l'hypothèque, autre procédure judiciaire contestée – renvoie au devis énonçant le taux horaire pondéré applicable aux avocats (y compris tous les associés et sociétaires) et au personnel de soutien (y compris tous les techniciens juridiques et stagiaires), les débours et les taxes applicables.

Demande en rétractation de jugement du défendeur, vente déraisonnable, autres procédures judiciaires contestées :

Taux horaire pondéré (avocats) _____ \$

Taux horaire pondéré (personnel de soutien) _____ \$

Section 4 : Transition : renvoie au prix demandé par dossier pour le transfert à une partie désignée par la SCHL dans le cadre d'une transition.

Section 4 : Transition	
Collectivité	Transfert des dossiers à une autre partie désignée par la SCHL
Colombie-Britannique	
Alberta	
Saskatchewan	
Manitoba	
Ontario	
Québec – Vente sous contrôle de justice	
Québec – Prise en paiement	
Île-du-Prince-Édouard	
Nouveau-Brunswick	
Nouvelle-Écosse	
Terre-Neuve-et-Labrador	
Nunavut	
Territoires du Nord-Ouest	
Yukon	

B. Services de protection de propriétés et de gestion immobilière

Le proposant soumet un prix mensuel fixe tout compris comprenant tous les services décrits à la section 3.3.3 de la présente DDP. Ce prix sera proportionnel à la durée de la saisie d'une propriété immobilière avant la conclusion de la vente.

Frais mensuels _____ \$

C. Services d'évaluation

Le proposant soumet un prix tout compris pour une évaluation tel qu'il est décrit à la section 3.3.2 de la présente DDP pour chaque province et territoire.

Services d'évaluation	
Collectivité	Frais
Colombie-Britannique	
Alberta	
Saskatchewan	
Manitoba	
Ontario	
Québec – Vente sous contrôle de justice	
Québec – Prise en paiement	
Île-du-Prince-Édouard	
Nouveau-Brunswick	
Nouvelle-Écosse	
Terre-Neuve-et-Labrador	
Nunavut	
Territoires du Nord-Ouest	
Yukon	

D. Mise en marché et vente de propriétés immobilières

Le proposant doit indiquer un taux de commission pour la vente d'une propriété immobilière. Le taux de commission doit comprendre tous les éléments indiqués à la section 3.3.4 de la présente DDP. Pour éviter que cette méthode de calcul ne donne lieu à des honoraires trop bas, le proposant doit soumettre un tarif minimal pour ces services pour chaque province et territoire.

Mise en marché et vente de propriétés immobilières		
Collectivité	Taux de commission (% du prix de vente)	Montant minimal de commission (\$)
Colombie-Britannique		
Alberta		
Saskatchewan		
Manitoba		
Ontario		
Québec		
Île-du-Prince-Édouard		
Nouveau-Brunswick		
Nouvelle-Écosse		
Terre-Neuve-et-Labrador		
Nunavut		
Territoires du Nord-Ouest		
Yukon		

APPENDICE E

7.5 Liste de vérification de la conformité aux exigences obligatoires

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Date de clôture | Alinéa 2.3.1 |
| <input type="checkbox"/> Période de validité de l'offre | Paragraphe 2.7 |
| <input type="checkbox"/> Compétences du proposant | Paragraphe 4.5 |
| <input type="checkbox"/> Réponse à l'Énoncé des travaux | Paragraphe 4.6 |
| <input type="checkbox"/> Plan de gestion du projet | Paragraphe 4.7 |
| <input type="checkbox"/> 7.1 Attestation de soumission | Section 7, Appendices,
Appendice A |
| <input type="checkbox"/> 7.4 Devis estimé | Section 7, Appendices,
Appendice D |