



# DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS (DR)

**POUR**

**LA PROVISION D'UNE SOLUTION CLÉ EN MAIN POUR  
LES SERVICES DE RÈGLEMENT DES SINISTRES ET  
UN SYSTÈME DE GESTION DES DEMANDES DE  
RÈGLEMENT ET DES DONNÉES SUR LES ACTIFS**

**Date d'émission :**  
30 juin 2020

**N° de la DR :**  
DR 000159

**Date de clôture :**  
le 16 juillet 2020 – 11 h, heure d'Ottawa

**Renseignements :**

Daniela Michaud  
Agente principale, Approvisionnement

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

## 1. INTRODUCTION

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est l'organisme fédéral responsable de l'habitation au Canada. À la SCHL, nous croyons que tout le monde au Canada devrait avoir un chez-soi et qu'un système de logement de classe mondiale peut être la pierre angulaire d'une société prospère et inclusive.

Nous travaillons avec les organismes communautaires, le secteur privé, les organismes sans but lucratif et tous les ordres de gouvernement pour contribuer à la stabilité du système financier, faciliter l'accès au logement pour les Canadiens qui en ont besoin et offrir des résultats de recherches et des conseils objectifs en matière de logement aux gouvernements, aux particuliers et au secteur de l'habitation.

La SCHL est une société d'État qui rend des comptes au Parlement par l'entremise du ministre de la Famille, des Enfants et du Développement social.

Nos 2 000 employés travaillent aux quatre coins du Canada et ont une incidence sur l'ensemble du système de logement.

*Un profil complet de la SCHL est dressé au [www.cmhc-schl.gc.ca](http://www.cmhc-schl.gc.ca).*

## 2. TABLEAU DES DÉFINITIONS

SCHL	Société canadienne d'hypothèques et de logement
Secteur	Fournisseurs potentiels ou entreprises possédant une expertise dans la prestation de services de règlement des sinistres et les systèmes de gestion des demandes de règlement sur le Web
DR	Demande de renseignements
DDP	Demande de propositions
Répondants	Fournisseurs potentiels qui présentent une réponse à la DR
Proposants	Fournisseurs potentiels qui présentent une proposition en réponse à la DDP

## 3. OBJET

La présente demande de renseignements (DR) a pour but d'obtenir des renseignements auprès du secteur sur sa capacité à fournir une **solution clé en main** pour :

Service 1 : L'administration complète et la tenue des dossiers des services de règlement des sinistres;

Service 2 : L'offre d'une solution technologique efficace pour la gestion des demandes de règlement, l'hébergement et le stockage des données sur les actifs et des polices d'assurance, ainsi que les flux de travail qui en découlent.

## 4. CONTEXTE / SITUATION ACTUELLE

Service 1 : La SCHL fait actuellement appel à un fournisseur tiers pour ses demandes de règlement, y compris les demandes de règlement qui font l'objet d'une franchise ou d'une franchise auto-assurée. Le fournisseur tiers mène les enquêtes, puis négocie et assure le règlement des sinistres au nom de la SCHL.

Service 2 : Pour gérer ses demandes de règlement et ses données sur les actifs, la SCHL utilise sans frais une application personnalisée dans Lotus Notes. Dans le cadre de la transformation technologique de la SCHL, la Société élimine progressivement Lotus Notes et doit remplacer cette application par une solution technologique moderne qui englobe le service 1 afin d'atteindre ses objectifs opérationnels.

Par conséquent, la SCHL est à la recherche d'un (1) fournisseur compétent capable d'offrir une solution clé en main, pour les services 1 et 2 susmentionnés, pour un terme de cinq (5) ans, avec deux (2) options de renouvellement subséquentes d'un (1) an, pour un maximum de sept (7) ans.

## 5. EXIGENCES

La SCHL a élaboré les directives initiales suivantes concernant les exigences auxquelles les répondants doivent être en mesure de répondre :

### 5.1 Service 1 : Exigences en matière de services de règlement des sinistres :

Les répondants devront fournir, entre autres, les éléments suivants :

- a. les services de règlement, qui peuvent comprendre une enquête, la négociation et le règlement des sinistres;
- b. les rapports préliminaires contenant des recommandations sur les réserves dans un délai de 30 jours;
- c. les rapports confidentiels de l'expert en sinistres, y compris les pièces jointes aux rapports aux fins de classement approprié;
- d. les copies des rapports à l'assureur responsabilité et aux assureurs en responsabilité civile complémentaire à des fins de surveillance;
- e. l'administration générale des comptes;
- f. l'émission des chèques requis pour les demandes de règlement;
- g. la préparation et la fourniture de la facturation globale chaque trimestre;
- h. la confirmation que les quittances ont été préparées et signées dès la conclusion d'un règlement négocié.

### 5.2 Service 1 : Exigences obligatoires en matière de services de règlement des sinistres :

Les répondants doivent être en mesure de se conformer aux exigences suivantes :

- Exigence obligatoire 1 Une ligne téléphonique sans frais en tout temps pour la déclaration d'urgence des sinistres et offrant des services dans les deux langues officielles du Canada, soit le français et l'anglais.
- Exigence obligatoire 2 Les répondants doivent être dûment autorisés à administrer les demandes de règlement et à assurer le règlement des sinistres dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada.

### 5.3 Service 2 : Exigences en matière de solution technologique

Les répondants devront fournir, entre autres, les services suivants :

La fourniture d'un système de gestion de l'information sur le Web pour les demandes de règlement, les données sur les actifs et les polices d'assurance, géré à l'interne par le répondant, accessible aux utilisateurs autorisés de la SCHL et comportant les principales caractéristiques suivantes, mais sans s'y limiter :

- a. offrir la possibilité de saisir les données existantes de la SCHL sur les demandes de règlement, les actifs et les polices d'assurance. Le système de gestion des demandes de règlement sur le Web doit maintenir une date de demande de règlement détaillée en temps réel correspondant aux normes du secteur, y compris les renseignements sur les demandeurs et les renseignements financiers;
- b. être protégé par un mot de passe et fournir une description du niveau de sécurité du système proposé de gestion des demandes de règlement sur le Web;
- c. permettre à l'utilisateur autorisé de la SCHL de consulter et de télécharger les notes de dossier, les rapports, les photos et toutes les autres demandes de règlement, données sur les actifs et

- données des dossiers de police d'assurance ainsi que la correspondance dans les applications appropriées au format d'information, comme Word, Excel, JPEG et PDF;
- d. permettre à la SCHL de laisser des notes en ligne à l'expert en sinistres;
  - e. fournir des rapports standard et personnalisés à la direction sur les demandes de règlement, les données sur les actifs et les polices d'assurance à partir du système sur le Web, y compris, mais sans s'y limiter, les rapports trimestriels sur les demandes de règlement et les bordereaux pour l'ensemble des activités liées aux demandes de règlement, à fournir dans les dix (10) jours suivant la fin de chaque trimestre;
  - f. offrir une fonction de mise en suspens ou de rappel que le proposant ou la SCHL pourront utiliser pour alerter les experts en sinistre ou la SCHL, au besoin;
  - g. le portail sur le Web devra offrir un soutien 24 heures sur 24;
  - h. le répondant devra offrir un plan de reprise après sinistre comprenant des installations de reprise après sinistre à un endroit au Canada distinct du site de production primaire afin d'assurer la reprise complète et rapide du traitement par les systèmes essentiels.

#### **5.4 Service 2 : Exigences obligatoires en matière de solution technologique**

Les répondants doivent être en mesure de se conformer aux exigences suivantes :

- Exigence obligatoire 3 Toutes les données de la SCHL, lorsqu'elles sont inactives ou en transit, doivent demeurer dans les limites géographiques du Canada et être consultées à partir du Canada.
- Exigence obligatoire 4 Le proposant retenu doit s'assurer que les personnes affectées au traitement des données de la SCHL aient obtenu la cote de sécurité appropriée selon la classification du Gouvernement du Canada en matière de filtrage de sécurité (ou l'équivalent approuvé par la SCHL) avant le début de tout travail.
- Exigence obligatoire 5 Si la SCHL doit partager des documents contenant des renseignements de nature délicate, secrète ou protégée (notamment des renseignements personnels) avec le proposant retenu, ce dernier doit être en mesure de se conformer lui-même aux lois applicables sur la protection des renseignements personnels, l'accès aux renseignements et les valeurs mobilières et de faciliter la conformité de la SCHL à ces lois.
- Exigence obligatoire 6 Pour le service 2, les répondants doivent fournir une solution de logiciel-service (SaaS) disponible partout et en tout temps, offrant une sécurité multicouche et le stockage de l'information. Les répondants doivent s'acquitter de la maintenance de la solution technologique qu'ils proposent.

#### **5.5 Les responsabilités fournies à l'interne par la SCHL peuvent comprendre :**

- a. une équipe interne de conseillers juridiques chargée d'aider à l'examen des documents de nature juridique, comme les avis aux avocats des demandeurs, la renonciation à la défense, les directives générales sur les rapports de situation, etc.;
- b. l'examen à l'interne des bordereaux trimestriels des experts en sinistres;
- c. la surveillance du flux des demandes de règlement en responsabilité légale pour veiller à ce que la position de la SCHL soit correctement représentée;
- d. l'équipe interne d'assurance de la Société fournira les détails des demandes de règlement et les entrera dans le système de gestion des demandes de règlement sous forme d'avis destinés à l'expert en sinistres;
- e. la SCHL collaborera avec le proposant retenu et rédigera une entente de traitement particulier entre l'équipe d'assurance de la Société et le proposant retenu;
- f. la SCHL collaborera avec le proposant retenu pour élaborer un plan d'intégration du système et définir les besoins de la SCHL;
- g. la SCHL triera les demandes de règlement avant de les soumettre au proposant retenu aux fins de traitement;
- h. la SCHL devra approuver toutes les directives suggérées par le proposant retenu.

## 6. STRATÉGIE D'ACQUISITION

La SCHL entend lancer un processus d'approvisionnement en trois (3) étapes :

Étape 1 :	Recherche d'entreprises compétentes	→	Demande de renseignements (DR)
Étape 2 :	Sélection du fournisseur	→	Demande de propositions (DDP)
Étape 3 :	Conclusion du contrat	→	Négociation et ratification de l'entente

### Étape 1 : DR

Les réponses soumises à la présente DR ne sont pas exécutoires. L'émission de la DR ne doit pas être interprétée comme un quelconque engagement de la part de la SCHL ni comme une autorisation d'entreprendre des activités aux termes de la section 5 qui précède. Le principal objectif de la présente DR est de trouver des fournisseurs compétents qui pourront offrir une solution clé en main à la SCHL. Les soumissions écrites qui respectent toutes les exigences obligatoires seront considérées comme admissibles et passeront à l'étape 2, c'est-à-dire la DDP.

### Étape 2 : DDP

Les répondants qui soumettront une réponse satisfaisant aux exigences de la DR pourraient être invités à présenter une proposition complète. Les propositions complètes seront évaluées conformément aux critères d'évaluation énoncés dans la DDP. La SCHL souhaite conclure un contrat avec un (1) proposant pour la prestation d'une solution clé en main.

### Étape 3 : Conclusion du contrat

Le proposant ayant obtenu le meilleur score dans le cadre de la DDP pourra entreprendre des négociations avec la SCHL et signer une entente.

## 7. EXAMEN DES RÉPONSES À LA DR

La SCHL se réserve le droit de demander des précisions supplémentaires durant l'examen des réponses à la présente DR et (ou) d'examiner une modification subséquente de la réponse soumise par un répondant.

La SCHL passera en revue les commentaires soumis par les entreprises du secteur et les intégrera, en fonction de ses besoins, à l'élaboration de la DDP.

La SCHL ne remboursera aucun coût engagé relativement à la préparation et à la présentation, par le répondant, d'une réponse à la présente DR. Tous les coûts relèvent de la seule responsabilité du répondant.

## 8. AUCUNE OBLIGATION

La publication de la présente DR ne crée aucune obligation pour la SCHL de lancer un processus d'approvisionnement concurrentiel subséquent et ne l'oblige pas, légalement ou autrement, à conclure une entente avec des répondants ni à accepter des suggestions venant de ces derniers.

## 9. CONFIDENTIALITÉ

Les renseignements recueillis auprès des répondants au moyen de la DR sont assujettis à la *Loi sur l'accès à l'information*. Les répondants doivent désigner comme telle toute information soumise qui est de nature confidentielle ou exclusive. La SCHL ne divulguera aucun renseignement que les répondants désigneront comme étant de nature confidentielle ou exclusive.

## 10. LES RENSEIGNEMENTS FOURNIS NE SERONT PAS RETOURNÉS

Les réponses à la DR et tous les renseignements et documents connexes fournis par les répondants ne seront pas retournés.

## 11. L'INFORMATION FOURNIE DANS LA DR EST ESTIMATIVE

La SCHL ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie quant à l'exactitude de l'information contenue dans la DR ou diffusée au moyen d'addenda. Les quantités indiquées ou les données contenues dans cette DR, ou encore diffusées au moyen d'addenda, sont des estimations offertes uniquement à titre indicatif.

## 12. LANGUE

Les répondants peuvent donner suite à la DR dans l'une des deux langues officielles du Canada (à savoir le français ou l'anglais).

## 13. LOI APPLICABLE

Le processus de DR est régi par les lois de la province de l'Ontario et les lois fédérales canadiennes applicables, et doit être interprété conformément à celles-ci.

## 14. OBJECTIFS DE LA RÉPONSE À LA DR

La présente DR est affichée sur [achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca) afin de permettre aux secteurs privé et public d'en prendre connaissance et d'y répondre. Les réponses reçues aideront la SCHL à mettre au point ses exigences et à établir des objectifs et des résultats réalistes.

## 15. RECOMMANDATIONS DU SECTEUR (RÉPONDANTS)

Les recommandations formulées par le secteur qui ne restreignent pas la portée du concours seront prises en considération. Les recommandations qui favorisent une solution en particulier seront envisagées, mais la SCHL se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute recommandation.

## 16. PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

En affichant cette DR ouverte, la SCHL recherche des entreprises expérimentées sur le plan technique, compétentes et financièrement stables pour faire connaître leur intérêt à répondre à une DDP subséquente pour les dispositions relatives aux exigences susmentionnées.

Les répondants doivent manifester leur intérêt à la SCHL au plus tard à la date de clôture indiquée dans le présent avis. Si la SCHL décide d'émettre une DDP à la suite de la présente DR, la DDP sera envoyée aux répondants qui i) répondent aux exigences obligatoires et ii) ont manifesté leur intérêt à la SCHL.

Le calendrier de la DDP subséquente est prévu comme suit :

Date d'émission de la DDP : T3 2020

Réception des propositions : T4 2020

Évaluations, négociations et détermination du proposant retenu : T1 2021

## 17. CADRE DE RÉFÉRENCE

- Aucune période de questions n'est offerte aux fins de cette DR. Il y en aura une dans le processus de DDP qui en découlera. Pour que les qualifications des répondants intéressés soient prises en compte, la SCHL demande que les réponses à la DR soient envoyées à son agente d'approvisionnement, Daniela Michaud, à :

[dcmichau@cmhc-schl.gc.ca](mailto:dcmichau@cmhc-schl.gc.ca) et [ProcurementSourcing\\_Sourcesd'approvisionnement@cmhc-schl.gc.ca](mailto:ProcurementSourcing_Sourcesd'approvisionnement@cmhc-schl.gc.ca)

avant 11 h (HE) le 16 juillet 2020.

- La SCHL se réserve le droit de demander des détails à l'appui et de procéder à la validation de l'information, des qualifications et des capacités des répondants.
- La SCHL se réserve le droit d'annuler cette DR n'importe quand ou de s'abstenir de lancer une DDP.
- Ni la présente DR ni aucun autre processus de sélection subséquent n'imposera à la SCHL l'obligation ou la responsabilité i) de signer un contrat avec un répondant et ii) d'assumer les coûts engagés par un répondant pour répondre à la présente DR. En soumettant une réponse à la présente DR, les répondants renoncent à tout droit de réclamer des coûts ou des dédommagements ou à tout autre recours contre la SCHL relativement à la présente DR ou à toute DDP subséquente ou à tout autre processus de sélection.

## 18. RÉPONSE À LA DR

Dans sa réponse à la DR, le répondant doit inclure les éléments suivants :

- une copie signée de la manifestation d'intérêt (formulaire fourni ci-dessous);
- une description de ses capacités en matière de prestation des services 1 et 2, décrits aux sous-sections 5.1 et 5.3 ci-dessus, en tant que **solution clé en main** (maximum de deux pages au total sur le papier à en-tête du répondant);
- une brève explication de la façon dont le répondant répond à chacune des exigences obligatoires énoncées aux sous-sections 5.2 et 5.4 ci-dessus (maximum de deux pages sur le papier à en-tête du répondant).

## MANIFESTATION D'INTÉRÊT

Ce formulaire sert à confirmer l'intention de votre entreprise de répondre à une demande de propositions subséquente.

**DR n° : 000159**

---

Madame, Monsieur,

Par la présente, nous confirmons notre intérêt à répondre à une DDP. Nous reconnaissons et garantissons que nous répondons aux exigences obligatoires énoncées dans le présent avis et que nous possédons l'expérience et le savoir-faire requis, ainsi que la stabilité financière, pour i) assurer le service ou ii) fournir le bien.

Veuillez indiquer la langue de préférence pour les documents de la DDP :

Anglais

Français

Signé par :	
Nom et titre : (personne-ressource)	
Entreprise :	
Adresse :	
Téléphone :	
Cellulaire :	
Courriel :	
URL :	