

Alerte verte – Imprimez recto verso pour économiser du papier.

DEMANDE DE PROPOSITIONS (DDP)
visant des
Services de gestion immobilière pour immeubles collectifs

No de la demande de propositions (DDP) : **DDP 000678**
Date d'émission : **11 août 2021**
Date de clôture : **13 septembre 2021 à 14 h, heure d'Ottawa**
Personne-ressource pour la présente DDP : **Djamel Djouaher**
Courriel : **ddjouahe@cmhc-schl.gc.ca**

Canada



TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉSENTATION	3
1.1 OBJECTIF DE LA PRÉSENTE DDP	3
1.2 PERSONNE-RESSOURCE DE LA DDP	3
1.3 TYPE DE CONTRAT POUR LES LIVRABLES	3
1.4 CALENDRIER DU PROCESSUS DE DDP	4
1.5 SOUMISSION DES PROPOSITIONS	4
PARTIE 2 – ÉVALUATION, NÉGOCIATION ET DÉTERMINATION DU PROPOSANT RETENU.....	6
2.1 ÉTAPES DE L'ÉVALUATION ET DE LA NÉGOCIATION.....	6
2.1.1 : ÉTAPE I – EXIGENCES OBLIGATOIRES RELATIVES À LA SOUMISSION D'UNE PROPOSITION	6
2.1.2 : ÉTAPE II – ÉVALUATION	6
2.1.3 : ÉTAPE III – DÉVIS ESTIMATIF.....	6
2.2 CLASSEMENT ET NÉGOCIATIONS CONTRACTUELLES	7
PARTIE 3 – MODALITÉS DU PROCESSUS DE DDP	9
3.1 INFORMATIONS ET INSTRUCTIONS GÉNÉRALES	9
3.2 COMMUNICATION APRÈS LA PUBLICATION DE LA DDP	10
3.3 AVIS DE SÉLECTION ET COMPTE RENDU	11
3.4 CONFLIT D'INTÉRÊTS ET COMPORTEMENTS INTERDITS	11
3.5 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS.....	12
3.6 PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT NON CONTRAIGNANT	13
3.7 LOIS APPLICABLES ET INTERPRÉTATION.....	14
ANNEXE A – FORMULAIRE DE PRÉSENTATION	15
ANNEXE B – DEVIS ESTIMATIF	19
ANNEXE C – SPÉCIFICATIONS DE LA DDP	21
1. CONTEXTE.....	21
2. LES LIVRABLES	23
3. LIEU DE TRAVAIL.....	33
4. DÉPLACEMENTS	33
5. SÉCURITÉ	34
6. DONNÉES DE LA SCHL.....	34
7. DIVULGATIONS IMPORTANTES	34
8. EXIGENCES OBLIGATOIRES DE PRÉSENTATION.....	34
9. EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRES	35
10. CONDITIONS PRÉALABLES À L'OCTROI	35
11. CRITÈRES COTÉS.....	37
12. RÉFÉRENCES.....	39
ANNEXE D – ENTENTE	40
ANNEXE E – QUESTIONNAIRE SUR LES MESURES DE CONTRÔLE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE SÉCURITÉ ..	65
ANNEXE F – EXIGENCES EN MATIÈRE DE TI	70
ANNEXE G – MODÈLE DE FACTURE	74

PARTIE 1 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉSENTATION

1.1 OBJECTIF DE LA PRÉSENTE DDP

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (« SCHL ») est l'organisme fédéral responsable de l'habitation au Canada et a pour mandat d'aider les Canadiens à disposer d'un éventail d'options de logements abordables et de qualité. Elle est 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.

La SCHL compte un effectif de 2 000 personnes qui travaillent à son bureau d'Ottawa et dans divers 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 territoires.

L'objectif de la présente DDP est de solliciter des propositions d'entreprises compétentes dans le but de fournir des services de gestion immobilière pour des **immeubles collectifs locatifs (cinq logements ou plus)** dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada. Le fournisseur de services doit assurer la coordination des services et la gestion des propriétés de manière professionnelle, conformément aux règles, aux normes et aux pratiques du secteur. Le proposant retenu sera le principal point de contact de la SCHL, des locataires et de toute partie désignée.

La SCHL a l'intention de conclure une entente non exclusive avec un (1) proposant retenu. La durée de l'entente découlant de la présente DDP sera d'une durée initiale de trois (3) ans et pourra être prolongée pour deux (2) périodes d'un an, pour une période totale de cinq (5) ans.

De plus amples renseignements sont fournis à l'annexe C, Spécifications de la DDP.

1.2 PERSONNE-RESSOURCE DE LA DDP

Pour le présent processus d'approvisionnement, la « personne-ressource pour la présente DDP » sera :

Djamel Djouaher

ddjouahe@cmhc-schl.gc.ca

Les proposants et leurs représentants ne sont pas autorisés à contacter des membres du personnel, cadres, mandataires, fonctionnaires nommés ou représentants de la SCHL autres que la personne-ressource pour la présente DDP concernant des questions relatives à la présente DDP. Le non-respect de cette règle peut entraîner la disqualification du proposant et le rejet de sa proposition.

1.3 TYPE DE CONTRAT POUR LES LIVRABLES

Le proposant retenu devra entamer des négociations contractuelles directes afin de conclure une entente avec la SCHL pour la prestation de la portée des travaux et des livrables (appelés collectivement les « livrables »). Les modalités énoncées dans l'entente (annexe D) serviront de base à l'entente conclue entre la SCHL et le proposant retenu.

1.4 CALENDRIER DU PROCESSUS DE DDP

Date de publication de la DDP	11 août 2021
Date limite pour les questions	18 août 2021
Date limite pour la publication d'addenda	25 août 2021
Date de clôture pour la soumission des propositions	13 septembre 2021
Date limite pour l'évaluation	28 septembre 2021
Période prévue pour la négociation du contrat	Novembre 2021
Signature prévue de l'entente	1 ^{er} décembre 2021

Le calendrier de la DDP est provisoire et pourrait être modifié en tout temps par la SCHL. Les changements seront communiqués conformément à la section 3.2.2.

1.5 SOUMISSION DES PROPOSITIONS

1.5.1 NUMÉRO D'ENTREPRISE-APPROVISIONNEMENT

La SCHL utilise la base de Données d'inscription des fournisseurs de Services publics et Approvisionnement Canada (« SPAC ») comme liste officielle de fournisseurs. Tous les proposants doivent être inscrits auprès de SPAC avant de soumettre une proposition. Le numéro d'entreprise-approvisionnement (« NEA ») fourni à l'issue du processus d'inscription doit apparaître dans la proposition. Les proposants peuvent s'inscrire en ligne à <https://achatsetventes.gc.ca/pour-les-entreprises/vendre-au-gouvernement-du-canada/s-inscrire-comme-fournisseur>.

1.5.2 OBLIGATION DE SOUMETTRE LES PROPOSITIONS À L'ADRESSE PRÉCISÉE ET DE LA FAÇON PRESCRITE

Les propositions doivent être envoyées par courriel au système de présentation électronique de propositions (« EBID ») de la SCHL à l'adresse suivante :

Adresse de courriel : EBID@cmhc-schl.gc.ca (« adresse pour la transmission de la proposition »)

Les propositions envoyées à une autre adresse de courriel ne seront pas considérées.

Veuillez noter que les transmissions à EBID ne doivent pas dépasser 10 Mo. Les proposants peuvent soumettre leur proposition en plusieurs fichiers de plus petite taille en indiquant le nombre de courriels soumis (par exemple, courriel 1/3, 2/3, 3/3) dans le corps du courriel. Les fichiers individuels doivent être transmis en format PDF.

Remarque : La SCHL ne peut ouvrir les documents en format RTF et les documents comprimés.

Pour chaque proposition reçue, un accusé de réception automatisé sera immédiatement transmis par EBID à l'adresse de courriel de l'expéditeur. On recommande fortement aux proposants n'ayant pas reçu d'accusé de réception dans les 30 minutes suivant l'expédition de leur proposition de communiquer avec la personne-ressource pour la présente DDP.

1.5.3 OBLIGATION DE SOUMETTRE LES PROPOSITIONS À TEMPS

Les propositions doivent être soumises conformément au paragraphe 1.5.2 ci-dessus au plus tard à la date de clôture suivante : **le 13 septembre 2021 à 14 h heure d'Ottawa** (« date de clôture »).

Les propositions soumises après la date de clôture seront rejetées. La SCHL décline toute responsabilité pour les propositions livrées à une autre adresse ou par d'autres moyens par le proposant. Il est recommandé aux proposants d'expédier leurs propositions bien avant la date de clôture. Les proposants qui expédient leur proposition peu avant la date et l'heure de clôture le font à leurs propres risques. Les propositions seront réputées reçues lorsqu'elles entrent dans les systèmes de la SCHL. Cette dernière décline toute responsabilité pour les propositions envoyées avant cette date et cette heure qui n'entrent pas dans ses systèmes avant la date de clôture. Pour les besoins du présent paragraphe, l'heure de livraison correspond à l'heure enregistrée par les systèmes de la SCHL.

1.5.4 MODIFICATION DES PROPOSITIONS

Les proposants peuvent modifier leurs propositions avant la date de clôture en envoyant la modification à l'adresse d'expédition dans un courriel indiquant, bien en évidence, le titre et le numéro de la DDP, le nom légal complet du proposant et son adresse de retour. Toute modification doit indiquer clairement la partie de la proposition que la modification vise à modifier ou à remplacer. La SCHL évaluera la proposition « telle quelle ». Elle ne corrigera pas les erreurs du proposant et n'acceptera aucune responsabilité pour le contenu de la proposition soumise.

1.5.5 RETRAIT DES PROPOSITIONS

À tout moment pendant le processus de DDP, un proposant peut retirer une proposition qu'il a soumise. Pour ce faire, il doit envoyer à la personne-ressource pour la DDP un avis de retrait signé par un représentant autorisé du proposant. Rien n'oblige la SCHL à retourner les propositions retirées.

[Fin de la Partie 1]

PARTIE 2 – ÉVALUATION, NÉGOCIATION ET DÉTERMINATION DU PROPOSANT RETENU

2.1 ÉTAPES DE L'ÉVALUATION ET DE LA NÉGOCIATION

La SCHL évaluera les propositions et entamera les négociations en suivant les étapes suivantes :

2.1.1 ÉTAPE I – EXIGENCES OBLIGATOIRES RELATIVES À LA SOUMISSION D'UNE PROPOSITION

L'étape I prendra la forme d'un examen visant à déterminer quelles propositions sont conformes à toutes les exigences obligatoires au moment de la soumission, comme les licences ou les certificats, et sont décrites en détail à la section 8 de l'annexe C, Spécifications de la DDP. Si un proposant ne répond pas à une exigence pour sa proposition, il recevra un avis de la SCHL et aura quarante-huit (48) heures à compter de la réception de l'avis pour se conformer à cette exigence. Seuls les proposants qui satisfont à ces exigences obligatoires pour la présentation des propositions passeront à l'étape 2.1.2 A suivante.

2.1.2 ÉTAPE II – ÉVALUATION

L'étape II comprendra les deux (2) sous-étapes suivantes :

A. EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRES

La SCHL examinera les propositions pour déterminer si elles répondent aux exigences techniques obligatoires pour les livrables établies à la section 9 de l'annexe C, Spécifications de la DDP. Les exigences techniques obligatoires doivent être satisfaites (échec ou réussite) avant que les critères cotés puissent être pris en considération. La SCHL appliquera le processus de vérification et de clarification décrit au paragraphe 3.2.4 de la Partie 3 pour répondre aux questions qu'elle peut se poser concernant la mesure dans laquelle une proposition satisfait aux exigences techniques obligatoires. Seuls les proposants qui satisfont à ces exigences passeront à la sous-étape 2.1.2 B suivante.

B. CRITÈRES COTÉS

La SCHL évaluera chaque proposition admissible en se fondant sur les critères cotés décrits à la section 11 de l'annexe C, Spécifications de la DDP.

2.1.3 ÉTAPE III – DEVIS ESTIMATIF

L'étape III consiste à noter le devis estimatif soumis avec chaque proposition admissible conformément à la méthode d'évaluation décrite dans le Devis estimatif (annexe B).

2.2 CLASSEMENT ET NÉGOCIATIONS CONTRACTUELLES

2.2.1 NOTATION PAR LE COMITÉ D'ÉVALUATION

La matrice de notation suivante a été établie pour aider l'équipe d'évaluation pendant le processus de notation des critères cotés décrits de façon détaillée à la section 11 de l'annexe C, Spécifications de la DDP.

Note	Conclusion de l'évaluation	Description
10	Une description <u>complète et claire</u> qui <u>dépasse</u> les exigences des critères est fournie. Il n'y a aucune faiblesse ou lacune susceptible d'empêcher le proposant de satisfaire aux exigences.	Exceptionnel
9	Une description <u>complète et claire</u> de la capacité du proposant à satisfaire aux critères est fournie. Il n'y a aucune faiblesse ou lacune évidente susceptible d'empêcher le proposant de satisfaire aux exigences.	Excellent
7-8	Une <u>description supérieure à la moyenne</u> de la capacité du proposant à respecter constamment les critères clés est fournie. Il pourrait y avoir des faiblesses ou des lacunes minimales, mais celles-ci ne risqueraient pas d'empêcher le proposant de satisfaire aux exigences.	Très bon
5-6	Une <u>description de qualité moyenne</u> de la capacité du proposant à respecter les critères clés est fournie. Il pourrait y avoir des faiblesses ou des lacunes minimales, mais celles-ci ne risqueraient pas d'empêcher le proposant de satisfaire aux exigences.	Bon
3-4	Les <u>renseignements fournis sont faibles</u> et il n'y a qu'une <u>description partielle</u> de la capacité du proposant à satisfaire aux critères. Il y a des incohérences et des lacunes qui pourraient empêcher le proposant de satisfaire aux exigences.	Passable
1-2	<u>Très peu</u> de renseignements ont été fournis pour évaluer la capacité du proposant à satisfaire aux critères. Il y a des incohérences et des lacunes graves qui pourraient empêcher le proposant de satisfaire aux exigences.	Insatisfaisant
0	<u>Peu ou pas</u> de renseignements permettant d'évaluer la capacité du proposant à satisfaire aux critères ont été fournis.	Pas de réponse

Il est possible d'attribuer des notes partielles (par exemple, 1,5; 2,5; 3,5; etc.). Les notes individuelles des proposants seront examinées et compilées pour produire une note moyenne, qui sera multipliée par le pourcentage de pondération pour chaque critère coté, à l'exception du devis estimatif, qui sera évalué de la façon décrite à l'annexe B – Devis estimatif.

2.2.2 CLASSEMENT DES PROPOSANTS

Une fois l'étape III terminée, toutes les notes obtenues aux étapes II (B) et III seront additionnées. Les proposants seront ensuite classés en fonction de leur note totale. Le proposant le mieux classé recevra une invitation écrite afin d'entamer des négociations contractuelles directes avec la SCHL dans le but de finaliser une entente. En cas d'égalité du classement, le proposant retenu sera celui choisi au moyen de négociations. Il devra donc répondre à d'autres questions, fournir des renseignements supplémentaires ou faire d'autres présentations afin que la SCHL puisse réexaminer et réévaluer la proposition ou le classement des proposants sur la base des informations ainsi obtenues dans le but de choisir le meilleur proposant.

2.2.3 PROCESSUS DE NÉGOCIATION DU CONTRAT

Toute négociation sera assujettie aux règles de processus énoncées dans les modalités du processus de DDP (Partie 3). Le processus de négociation ne constitue pas une offre juridiquement contraignante de contrat de la part de la SCHL ou du proposant. Aucune relation juridiquement contraignante ne sera créée avec un proposant avant la signature d'un contrat écrit par la SCHL et le proposant. Les modalités énoncées à l'annexe D, Entente, serviront de base pour entamer les négociations entre la SCHL et le proposant retenu. Dans le cadre du processus de négociation, la SCHL peut demander des renseignements supplémentaires au proposant pour vérifier, clarifier ou compléter les renseignements fournis dans sa proposition ou confirmer les résultats de l'évaluation. La SCHL peut aussi formuler des demandes en lien avec l'amélioration des prix ou avec les modalités de rendement du proposant.

2.2.4 DÉLAI DES NÉGOCIATIONS

La SCHL a l'intention de conclure les négociations et de finaliser l'entente avec le proposant le mieux classé pendant la période de négociation du contrat, conformément au calendrier décrit au paragraphe 1.4 de la présente DDP. En ce sens, un proposant invité à entamer des négociations contractuelles directes doit être prêt à : (i) satisfaire aux conditions préalables à l'octroi énumérées à la section 10 de l'annexe C, Spécifications de la DDP; (ii) fournir les renseignements demandés en temps opportun; et (iii) mener les négociations rapidement.

2.2.5 ABSENCE DE CONCLUSION D'ENTENTE

Si les conditions préalables à l'octroi énumérées à la section 10 de l'annexe C, Spécifications de la DDP, ne sont pas satisfaites ou si les parties ne peuvent pas conclure les négociations et ainsi finaliser l'entente pour les livrables pendant la période de négociation prévue, conformément au paragraphe 1.4 de la présente DDP, la SCHL peut alors mettre fin aux négociations avec le proposant le mieux classé et inviter le proposant suivant à entamer des négociations. Ce processus se poursuivra : (i) jusqu'à ce qu'une entente soit finalisée; (ii) tant qu'il restera des proposants admissibles aux négociations; ou (iii) jusqu'à ce que la SCHL décide d'annuler le processus de DDP.

2.2.6 AVIS SUR L'ÉVOLUTION DES NÉGOCIATIONS

Les proposants qui pourraient devenir admissibles aux négociations contractuelles pourraient être avisés du début du processus de négociation avec le proposant le mieux classé.

[Fin de la Partie 2]

PARTIE 3 – MODALITÉS DU PROCESSUS DE DDP

3.1 INFORMATIONS ET INSTRUCTIONS GÉNÉRALES

3.1.1 OBLIGATION DES PROPOSANTS DE SUIVRE LES INSTRUCTIONS

Les proposants doivent structurer leurs propositions conformément aux instructions données dans la présente DDP. Lorsque des informations sont demandées dans la présente DDP, toute réponse à cette demande doit renvoyer aux numéros des paragraphes applicables de la DDP.

3.1.2 PROPOSITIONS EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS

Les proposants peuvent soumettre leur proposition dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada, soit le français ou l'anglais.

3.1.3 AUCUNE INCORPORATION PAR RENVOI

Tout le contenu de la proposition du proposant doit être soumis sous une forme fixe, et le contenu de sites Web ou d'autres documents externes y étant mentionnés, mais qui n'y est pas joint, ne sera pas considéré comme faisant partie de sa proposition.

3.1.4 RÉFÉRENCES ET RENDEMENT ANTÉRIEUR

Pour le processus d'évaluation, la SCHL peut tenir compte des informations fournies par les références du proposant, de même que du rendement antérieur de ce dernier ou de sa conduite dans le cadre de contrats antérieurs avec la SCHL ou avec d'autres organisations.

3.1.5 LES INFORMATIONS FOURNIES DANS LA DPP SONT ESTIMATIVES

La SCHL et ses conseillers n'affirment ni ne garantissent que les informations contenues dans la présente DDP ou diffusées au moyen d'addenda sont rigoureusement exactes. Les quantités indiquées ou les données contenues dans la présente DDP ou fournies au moyen d'addenda ne sont que des estimations et ont pour seul but d'indiquer aux proposants l'étendue et la portée générales des livrables. Il incombe au proposant d'obtenir toutes les informations nécessaires pour préparer une proposition pour la présente DDP.

3.1.6 OBLIGATION DES PROPOSANTS DE PRENDRE EN CHARGE LEURS PROPRES FRAIS

Le proposant prend en charge tous les frais engagés pour la préparation et la présentation de sa proposition, ou liés à celle-ci, ce qui inclut, le cas échéant, les frais engagés pour des entrevues ou des démonstrations.

3.1.7 CONSERVATION DE LA PROPOSITION PAR LA SCHL

À la date de clôture, toutes les propositions et les documents connexes fournis par le proposant deviennent la propriété exclusive de la SCHL et ne seront pas retournés au proposant.

3.1.8 ACCORDS COMMERCIAUX

Les proposants doivent prendre note du fait que les approvisionnements relevant du champ d'application du chapitre 5 de l'Accord de libre-échange canadien ou du chapitre 19 de l'Accord économique et commercial global entre le Canada et l'Union européenne sont assujettis à cet accord, mais que les droits et obligations des parties seront régis par les modalités spécifiques de la présente DDP.

3.1.9 ABSENCE DE GARANTIE CONCERNANT LE VOLUME DE TRAVAIL OU L'EXCLUSIVITÉ DU CONTRAT

La SCHL ne garantit aucunement la valeur ou le volume des livrables à attribuer au proposant retenu. L'entente qui sera négociée avec le proposant retenu n'est pas un contrat exclusif pour la prestation des livrables décrits. La SCHL peut, à son entière discrétion, passer des contrats avec d'autres fournisseurs pour des biens et services identiques ou semblables aux livrables ou peut se procurer ces biens et services en interne.

3.2 COMMUNICATION APRÈS LA PUBLICATION DE LA DDP

3.2.1 OBLIGATION DES PROPOSANTS D'EXAMINER LA DDP

Les proposants doivent examiner promptement tous les documents faisant partie de la présente DDP et peuvent communiquer leurs questions ou demander des renseignements additionnels par écrit en envoyant un courriel à la personne-ressource pour la DDP au plus tard à la date limite pour la présentation de questions, conformément au paragraphe 1.4 de la présente DDP. Aucune communication de ce genre ne doit être adressée à une personne autre que la personne-ressource pour la DDP. Rien n'oblige la SCHL à fournir des informations additionnelles et la SCHL n'assume aucune responsabilité concernant tout renseignement provenant ou obtenue d'une source autre que la personne-ressource pour la DDP. Il incombe au proposant de demander des clarifications à la personne-ressource pour la DDP sur toute question qui ne lui semble pas claire. La SCHL ne sera pas responsable de tout malentendu de la part du proposant concernant la présente DDP ou son processus.

3.2.2 COMMUNICATION D'INFORMATIONS NOUVELLES AUX PROPOSANTS UNIQUEMENT PAR ADDENDA

La présente DDP ne peut être modifiée que par addenda conformément à ce qui est prévu au présent paragraphe. Si, pour quelque raison que ce soit, la SCHL détermine qu'il est nécessaire de fournir des renseignements additionnels concernant la présente DDP, ces informations seront communiquées à tous les proposants par addenda. Chaque addenda fait partie intégrante de la présente DDP et peut contenir des informations importantes, notamment des changements significatifs à la présente DDP. Les proposants sont responsables d'obtenir tous les addenda publiés par la SCHL. Dans le Formulaire de présentation (annexe A), les proposants doivent confirmer avoir reçu tous les addenda en indiquant le numéro de chaque addenda dans l'espace prévu à cette fin.

3.2.3 PUBLICATION D'UN ADDENDA APRÈS LA DATE DE CLÔTURE ET REPORT DE LA DATE DE CLÔTURE

Si la SCHL détermine qu'il est nécessaire de publier un addenda après la date limite pour la publication d'addenda, elle peut reporter la date de clôture pour une période raisonnable.

3.2.4 VÉRIFICATION, CLARIFICATION ET COMPLÉMENTATION

En évaluant les réponses, la SCHL peut demander d'autres renseignements au proposant ou à des tiers afin de vérifier, clarifier ou compléter les renseignements fournis dans la proposition du proposant, notamment pour obtenir des clarifications afin de déterminer si une proposition satisfait aux exigences techniques obligatoires précisées dans la section 8 de l'annexe C, Spécifications de la DDP. La SCHL peut réexaminer et réévaluer la proposition ou le classement du proposant sur la base des informations ainsi obtenues.

3.3 AVIS DE SÉLECTION ET COMPTE RENDU

3.3.1 AVIS AUX AUTRES PROPOSANTS

Lorsque la SCHL et un proposant auront conclu une entente, les autres proposants seront avisés de l'issue du processus d'approvisionnement.

3.3.2 COMPTE RENDU

Les proposants peuvent demander un compte rendu après réception d'un avis les informant du résultat du processus de DDP. Toutes les demandes doivent être transmises par écrit à la personne-ressource pour la DDP et doivent être présentées dans les 60 jours suivant la réception de l'avis. Le but de la séance de compte rendu est d'aider le proposant à préparer une meilleure proposition lors de processus d'approvisionnement subséquents. Tout compte rendu fourni n'a pas pour but de donner une occasion de remettre en question le processus d'approvisionnement ou son résultat. Les comptes rendus seront fournis par écrit.

3.3.3 PROCÉDURE DE CONTESTATION

Si un proposant souhaite remettre en question le processus de DDP, il doit en aviser par écrit la personne-ressource pour la DDP conformément à l'accord commercial applicable. Cet avis doit donner une explication détaillée des préoccupations du proposant concernant le processus d'approvisionnement ou son résultat.

3.4 CONFLIT D'INTÉRÊTS ET COMPORTEMENTS INTERDITS

3.4.1 CONFLIT D'INTÉRÊTS

La SCHL peut disqualifier un proposant dont la conduite, la situation ou les circonstances, déterminées par la SCHL à son entière discrétion, constituent un « conflit d'intérêts » selon la définition donnée dans le Formulaire de présentation (annexe A).

3.4.2 DISQUALIFICATION POUR COMPORTEMENT INTERDIT

La SCHL peut disqualifier un proposant, révoquer son invitation à entamer des négociations ou résilier un contrat passé ultérieurement avec lui si elle détermine qu'il a eu un comportement interdit par la présente DDP.

3.4.3 COMMUNICATIONS INTERDITES PAR LE PROPOSANT

Les proposants ne doivent s'engager dans aucune communication qui pourrait constituer un conflit d'intérêts et ils doivent prendre note de la déclaration de conflit d'intérêts comprise dans le Formulaire de présentation (annexe A).

3.4.4 INTERDICTION DE COMMUNIQUER AVEC LES MÉDIAS

Les proposants ne doivent en aucun temps communiquer directement ou indirectement avec les médias concernant la présente DDP ou toute conclusion d'entente dans le cadre de la présente DDP sans avoir d'abord obtenu l'autorisation écrite de la personne-ressource pour la DDP.

3.4.5 INTERDICTION DE FAIRE DU LOBBYING

Les proposants ne doivent pas entreprendre directement ou indirectement toute forme de lobbying politique ou autre, relativement à la présente DDP ou au processus d'évaluation et de sélection pour influencer la sélection des proposants retenus.

3.4.6 CONDUITES ILLÉGALES OU CONTRAIRES À L'ÉTHIQUE

Les proposants ne doivent se prêter à aucune pratique commerciale illégale, notamment à des activités comme le truquage d'offres, la fixation des prix, la corruption, la fraude, la coercition ou la collusion. Les proposants ne doivent avoir aucune conduite contraire à l'éthique, ce qui comprend le lobbying (tel que défini ci-dessus) ou d'autres communications inappropriées, l'offre de cadeaux à des membres du personnel, cadres, mandataires ou fonctionnaires nommés ou autres représentants de la SCHL, la duplicité, la présentation de propositions contenant de fausses déclarations ou d'autres informations fallacieuses ou inexactes et tout autre conduite qui compromet ou peut être perçu comme conduite du processus concurrentiel.

3.4.7 RENDEMENT ANTÉRIEUR OU CONDUITE ANTÉRIEURE

La SCHL peut interdire à un fournisseur de participer à un processus d'approvisionnement en raison de son rendement antérieur ou d'une conduite inappropriée lors d'un processus d'approvisionnement antérieur avec la SCHL ou avec toute autre organisation, notamment pour les raisons suivantes :

- (a) une conduite illégale ou contraire à l'éthique, comme décrit ci-dessus;
- (b) le refus du fournisseur d'honorer ses engagements concernant ses prix ou autres;
- (c) toute conduite ou toute situation ou circonstance que la SCHL juge, à sa seule et entière discrétion, avoir constitué un conflit d'intérêts.

3.5 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

3.5.1 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS DE LA SCHL

Tous les renseignements provenant ou obtenus de la SCHL sous quelque forme que ce soit relativement à la présente DDP avant ou après sa publication :

- (a) appartiennent exclusivement à la SCHL et doivent être traités de façon confidentielle;

- (b) doivent seulement servir à répondre à la présente DDP et à l'exécution de tout contrat subséquent pour les livrables;
- (c) ne doivent pas être divulgués à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de la personne-ressource pour la DDP;
- (d) doivent être retournés immédiatement par les proposants à la SCHL lorsqu'elle en fait la demande.

3.5.2 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS DU PROPOSANT

Un proposant doit indiquer dans sa proposition la documentation ou les informations complémentaires fournies à titre confidentiel dont la SCHL doit maintenir la confidentialité. La SCHL assurera la confidentialité de ces informations, sauf pour se conformer à la loi ou à une ordonnance judiciaire. Les proposants sont avisés 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. Les renseignements soumis par des tiers sont protégés ou peuvent être divulgués dans certaines circonstances particulières en vertu des lois fédérales. Les proposants sont également avisés que leur proposition peut, au besoin, être divulguée à titre confidentiel à la firme d'experts-conseils dont la SCHL aura retenu les services pour lui donner des conseils ou aider au processus de DDP, y compris pour l'évaluation des propositions. Si un proposant a des questions concernant la collecte et l'utilisation des renseignements personnels dans le cadre de la présente DDP, il doit les poser à la personne-ressource pour la DDP.

3.6 PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT NON CONTRAIGNANT

3.6.1 ABSENCE DE CONTRAT A ET DE RÉCLAMATIONS

Le présent processus d'approvisionnement ne vise pas à créer et ne créera pas un processus d'appel d'offres officiel ou juridiquement contraignant et sera plutôt régi par les lois applicables aux négociations commerciales directes. Plus particulièrement, et sans limiter la généralité de ce qui précède :

- (a) la présente DDP n'engendra aucune obligation imposée par les lois applicables aux appels d'offres au titre du contrat A ou un concept ou principe juridique semblable qui pourrait s'appliquer au processus d'approvisionnement;
- (b) ni le proposant ni la SCHL n'aura le droit de faire des réclamations (en vertu du droit contractuel, délictuel ou autre) contre l'autre portant sur la sélection des proposants, une décision de rejeter une proposition ou de disqualifier un proposant, ou une décision du proposant de retirer sa réponse.

Nonobstant ce qui précède ou toute indication contraire des présentes, la responsabilité totale de la SCHL envers le proposant pour une cause d'action quelconque découlant du processus de DDP ou qui s'y rapporte engendrant sa responsabilité contractuelle ou extracontractuelle se limite aux coûts raisonnables engagés par le proposant pour la préparation de sa proposition concernant les questions liées au présent processus de DDP. En aucun cas la SCHL ne sera responsable, sur une base contractuelle ou extracontractuelle, de dommages indirects, consécutifs, exemplaires, punitifs, accessoires ou spéciaux ou de la perte de profits, même si elle a été avisée de la possibilité de tels dommages.

3.6.2 AUCUN CONTRAT AVANT LA SIGNATURE D'UNE ENTENTE ÉCRITE

Le présent processus de DDP vise à trouver des fournisseurs potentiels pour la négociation d'ententes éventuelles. Aucune relation ou obligation juridique concernant l'approvisionnement de tout bien ou service ne sera créée entre la SCHL et le proposant dans le cadre du présent processus de DDP à moins que des négociations soient conclues et qu'elles mènent vers la signature d'une entente écrite pour l'acquisition de ces biens ou services.

3.6.3 ESTIMATIONS DES PRIX NON CONTRAIGNANTES

Bien que l'information sur les prix fournie dans les propositions ne soit pas contraignante avant la signature d'une entente écrite, cette information sera évaluée lors de l'examen des propositions et du classement des proposants. Toute information inexacte, trompeuse ou incomplète, y compris des tarifs modifiés ou retirés, pourrait nuire à l'évaluation ou au classement des proposants par la SCHL et ainsi affecter sa décision de conclure une entente pour les livrables.

3.6.4 ANNULATION

La SCHL peut annuler ou modifier le processus de DDP en tout temps sans engager sa responsabilité.

3.7 LOIS APPLICABLES ET INTERPRÉTATION

Les modalités du processus de DDP :

- (a) doivent être interprétées séparément et dans un sens large (sans qu'aucune disposition particulière ne vise à limiter la portée de toute autre disposition);
- (b) ne sont pas exhaustives et ne doivent pas être interprétées comme visant à limiter les droits préexistants des parties d'entreprendre des discussions précontractuelles conformément aux règles de common law régissant les négociations commerciales directes;
- (c) seront régies par les lois de la province de l'Ontario et les lois fédérales canadiennes applicables et doivent être ainsi interprétées.

[Fin de la Partie 3]

ANNEXE A – FORMULAIRE DE PRÉSENTATION

1. RENSEIGNEMENTS SUR LE PROPOSANT

Veuillez remplir le formulaire suivant en indiquant le nom d'une personne qui sera la personne-ressource pour la proposition du processus de DDP et pour se charger des clarifications ou communications qui pourraient être nécessaires.	
Numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA) :	
Nom légal complet du proposant :	
Tout autre nom pertinent sous lequel le proposant fait affaire :	
Adresse municipale :	
Ville, province ou État :	
Code postal :	
Numéro de téléphone :	
Site Web de l'entreprise (le cas échéant) :	
Nom et titre de la personne-ressource du proposant :	
Numéro de téléphone de la personne-ressource du proposant :	
Adresse courriel de la personne-ressource du proposant :	

2. RECONNAISSANCE DU CARACTÈRE NON CONTRAIGNANT DU PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

Le proposant reconnaît que le processus de DDP sera régi par les modalités de la DDP et que, entre autres, lesdites modalités confirment que le processus d'approvisionnement ne constitue pas un processus d'appel d'offres officiel et juridiquement contraignant (et, pour plus de certitude,

n'engendre aucun contrat A découlant d'un processus d'appel d'offres) et qu'aucune relation ou obligation juridique concernant l'approvisionnement de tout bien ou service ne sera créée entre la SCHL et le proposant à moins et jusqu'à ce que le proposant signe une entente écrite pour la production des livrables.

3. CAPACITÉ DE PRODUIRE DES LIVRABLES

Le proposant a examiné attentivement les documents de la DDP et comprend clairement et parfaitement les livrables exigés. Le proposant déclare et atteste qu'il est en mesure de produire les livrables conformément aux exigences de la DDP.

4. DEVIS NON CONTRAIGNANT

Le proposant a soumis son devis conformément aux instructions contenues dans la DDP et à l'annexe B – Devis estimatif. Le proposant confirme que les renseignements compris dans son devis sont exacts. Le proposant reconnaît que toute information inexacte, trompeuse ou incomplète, y compris des tarifs modifiés ou retirés, pourrait nuire à l'acceptation de sa proposition ou à une prochaine collaboration avec la SCHL.

5. ADDENDA

Le proposant est réputé avoir lu et pris en compte tous les addenda publiés par la SCHL avant la date limite pour la publication d'addenda. Il est demandé que le proposant confirme qu'il a reçu tous les addenda en dressant la liste des numéros d'addenda ou, si aucun addenda n'a été publié, en écrivant le mot « Aucun » sur la ligne suivante : _____ . Les proposants qui ne remplissent pas cette section seront réputés avoir reçu tous les addenda publiés.

6. ABSENCE DE COMPORTEMENT INTERDIT

Le proposant déclare qu'il n'a eu aucun comportement interdit par la présente DDP.

7. CONFLITS D'INTÉRÊTS

Dans la présente DDP, « conflit d'intérêts » comprend notamment une situation ou une circonstance où :

- (a) relativement au processus de DDP, le proposant a un avantage injuste ou adopte, directement ou indirectement, une conduite qui pourrait lui donner un avantage injuste, notamment (i) en disposant, pour la préparation de sa proposition, d'informations confidentielles de la SCHL dont les autres proposants ne disposent pas, ou en ayant accès à de telles informations; (ii) en communiquant avec toute personne dans le but d'obtenir un traitement préférentiel pendant le processus de DDP (notamment en faisant du lobbying auprès des décideurs participant au processus de DDP); ou (iii) en adoptant un comportement qui compromet ou pourrait être perçu comme compromettant l'intégrité du processus ouvert et concurrentiel de la DDP ou rendant ce processus non concurrentiel ou inéquitable;
- (b) relativement à l'exécution de ses obligations contractuelles en vertu d'un contrat visant les livrables, les autres engagements, liens ou intérêts financiers du proposant (i) pourraient exercer ou être perçus comme pouvant exercer une influence indue sur

l'exercice objectif, neutre et impartial de son jugement indépendant; ou (ii) pourraient compromettre ou être perçus comme compromettant l'exécution efficace de ses obligations contractuelles, être incompatibles avec l'exécution desdites obligations ou être perçues comme telles.

En application du paragraphe 7 (a) (i) ci-dessus, les proposants doivent divulguer le nom de toutes les personnes (membres du personnel, représentants de la firme d'experts-conseils ou personnes agissant en toute autre qualité) qui (1) ont participé à la préparation de la proposition; **ET** (2) étaient à l'emploi de la SCHL pendant la période de 12 mois précédant la date de clôture ainsi que tous les détails pertinents les concernant. Tout ancien titulaire de charge publique doit se conformer aux dispositions relatives à l'après-mandat du Code régissant la conduite des titulaires de charge publique en ce qui concerne les conflits d'intérêts et l'après-mandat (2012) pour pouvoir tirer un avantage direct de tout contrat octroyé à l'issue de la présente DDP.

Si la case ci-dessous n'est pas cochée, le proposant sera réputé avoir déclaré (1) qu'il n'y a pas eu de conflit d'intérêts relativement à la préparation de sa proposition et (2) qu'il ne prévoit aucun conflit d'intérêts relativement à l'exécution des obligations contractuelles définies dans la DDP.

Autrement, si l'énoncé suivant s'applique, cochez la case.

- Le proposant déclare qu'il existe un conflit d'intérêts réel ou potentiel lié à la préparation de sa proposition ou il prévoit un conflit d'intérêts réel ou potentiel lié à l'exécution des obligations contractuelles envisagées dans la DDP.

Si le proposant déclare un conflit d'intérêts réel ou potentiel en cochant la case ci-dessus, il doit en préciser les détails ci-dessous.

8. DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS

Le proposant garantit que ni lui ni un ou plus d'un de ses administrateurs, dirigeants ou employés n'ont à nul moment été condamnés ou sanctionnés pour une infraction concernant des pots-de-
 vin, de la corruption ou la sécurité au travail. Si de telles condamnations existent, le proposant
 doit en divulguer les détails dans sa proposition.

Il est entendu que la SCHL pourra à sa seule discrétion déterminer si ces condamnations justifient
 l'exclusion du proposant de la suite du processus de DDP ou exigent que le proposant exclue
 certains membres du personnel de la participation à la prestation des biens ou des services visés
 par les présentes.

Le proposant accepte par les présentes que tout renseignement fourni dans la proposition, même
 s'il indique qu'il est fourni à titre confidentiel, puisse être divulgué si la loi ou une ordonnance
 judiciaire l'exige. Le proposant consent par les présentes à ce que la SCHL divulgue, à titre
 confidentiel, le contenu de la présente proposition à la firme d'experts-conseils dont elle aura
 retenu les services pour la conseiller ou aider au processus de DDP, notamment en ce qui
 concerne l'évaluation de ladite proposition.

9. VISA DE SÉCURITÉ

Si la SCHL le demande, le proposant accepte 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 conformément à la section 5 de l'annexe C, Spécifications de la DDP.

Signature du témoin

Signature du représentant du proposant

Nom du ou de la témoin

Nom du représentant du proposant

Titre du représentant du proposant

Date

J'ai le pouvoir de lier le proposant.

ANNEXE B – DEVIS ESTIMATIF

1. DIRECTIVES À SUIVRE POUR REMPLIR LE DEVIS ESTIMATIF

- (a) Les tarifs proposés doivent être en dollars canadiens et exclure tous les droits et taxes applicables, qui doivent être détaillés séparément.
- (b) Les tarifs proposés par le proposant doivent inclure les salaires ou taux horaires des membres du personnel désignés, y compris les concierges, tous les frais de déplacement et de transport, tous les frais d'assurance, tous les frais de livraison (y compris les frais d'intégration et de formation, s'ils ne sont pas indiqués séparément dans le devis estimatif), tous les frais d'installation et de mise en place, y compris les frais d'inspection préalables à la prestation, tous les frais de débours, tous les autres frais généraux, y compris les frais associés à l'administration de l'entretien, des réparations et des travaux d'immobilisations, ou d'autres frais exigés par la loi.
- (c) Les tarifs n'incluent pas les services publics. Les proposants paieront tous les coûts de réparation, d'entretien et de services publics à même les revenus perçus et soumettront les revenus nets restants à la SCHL chaque mois. La SCHL permet au gestionnaire de conserver 1 000 \$/logement jusqu'à concurrence de 50 000 \$ par propriété à titre de fonds de fonctionnement. Tout excédent doit être envoyé à la SCHL avec les rapports mensuels. Lors de la vente d'une propriété, tout fonds de fonctionnement restant doit être transféré à la SCHL.
- (d) Aux fins de la présente entente, le revenu brut réel (RBR) est défini comme étant le total du revenu de location de la propriété locative pour un mois. Le total du revenu de location est basé sur les loyers du marché de tous les logements subventionnés et sur les loyers réels de tous les logements non subventionnés. Il exclut les arriérés de loyer non recouvrés, les logements vacants et les dépôts de garantie (sauf ce qui est spécifié ci-dessus) ainsi que les revenus générés par des machines à laver et tout autre revenu divers.
- (e) Pour toute propriété entièrement vacante qui est censée demeurer vacante, le proposant sera payé selon la formule du RBR ci-dessus, avec une modification – la SCHL substituera le revenu de location potentiel au revenu de location total. La SCHL déterminera la valeur potentielle du revenu de location en effectuant une analyse de marché. Cela s'applique seulement aux propriétés qui sont entièrement vacantes et pour lesquelles la SCHL a demandé au gestionnaire de les garder vacantes.

2. ÉVALUATION DES DEVIS ESTIMATIFS

Le devis estimatif compte pour 15 % de la note totale.

Une note sera attribuée aux devis en fonction d'une formule des prix relatifs utilisant les taux indiqués dans le devis estimatif. Chaque proposant recevra un pourcentage du nombre de points total possible affecté au prix pour chaque catégorie, qui sera calculé selon la formule suivante :

$$\text{prix le plus bas} \div \text{prix du proposant} \times \text{pondération} = \text{points pour le prix du proposant}$$

3. DEVIS ESTIMATIF

Type de propriété	Barème des tarifs (avant les taxes de vente applicables)	Soumission du proposant (avant les taxes de vente applicables)
Immeubles collectifs locatifs ordinaires Coopératives d'habitation Logements pour personnes âgées autonomes ou avec services de soutien	% du revenu brut réel (RBR) payé mensuellement (tel que défini dans la section Devis estimatif ci-dessus)	_____% (aucuns frais d'administration supplémentaires ne sont autorisés)
Logements de transition et en milieu de soutien Centres d'hébergement	Frais mensuels fixes (par propriété)	_____\$
Immeubles collectifs locatifs ordinaires partiellement construits ; logements pour personnes âgées autonomes ou avec services de soutien, logements de transition et/ou centres d'hébergement	Frais mensuels fixes (par propriété)	_____\$

ANNEXE C – SPÉCIFICATIONS DE LA DDP

1. CONTEXTE

La SCHL possède des immeubles collectifs locatifs et gère les prêts en souffrance d'autres immeubles collectifs, coopératives de logements sociaux, organismes sans but lucratif et propriétés dans le cadre d'un programme de la Stratégie nationale sur le logement (SNL) dont elle est le prêteur.

Les propriétés susmentionnées peuvent être entièrement ou partiellement occupées, être entièrement ou partiellement construites, comprendre des espaces commerciaux, être en situation de défaut ou appartenir à la SCHL, compter des locataires et d'anciens combattants subventionnés et être situées dans toute province ou tout territoire du Canada.

Les propriétés susmentionnées sont classées comme suit :

- a) Immeubles collectifs locatifs ordinaires
- b) Logements sociaux : coopératives d'habitation
- c) Logements pour personnes âgées autonomes ou avec services de soutien
- d) Logements de transition et/ou logements avec services de soutien et centres hébergement (peuvent être partiellement ou entièrement subventionnés)

À titre de référence pour faciliter la préparation d'une réponse, le portefeuille de propriétés actuel de la SCHL à inclure dans la présente entente est le suivant :

Immeubles collectifs locatifs ordinaires appartenant à la SCHL – Ontario – 5 propriétés – 251 logements

Le portefeuille actuel comprend des propriétés dans les villes suivantes :

Kitchener – 1 propriété, 81 îlots de maisons en rangée de deux étages, 81 logements

Lindsay – 1 propriété, 12 îlots de maisons en rangée de deux étages, 52 logements

Toronto – 2 propriétés – 6 îlots d'immeubles d'appartements de deux ou trois étages – 68 logements

Waterloo – 1 propriété, 8 îlots de maisons en rangée de deux étages, 50 logements

Remarque : Le nombre d'immeubles collectifs qui font actuellement partie du portefeuille diminuera au cours de prochaines cinq années en raison de leur vente. Toutefois, d'autres immeubles collectifs pourraient être ajoutés au portefeuille.

Logements sociaux : coopératives d'habitation en situation de défaut – Québec – 10 propriétés – 112 logements

Le portefeuille actuel comprend des propriétés dans les villes suivantes :

Grande-Rivière Ouest – 1 propriété – 1 îlot d'immeubles d'appartements de deux étages – 12 logements

Montréal – 5 propriétés – 6 îlots d'immeubles d'appartements de deux ou trois étages – 69 logements

St-Charles de Bourget – 1 propriété – 1 îlot d'immeuble d'appartements de deux étages – 12 logements

Thetford-Mines – 1 propriété – 2 îlots d'immeubles d'appartements de deux ou trois étages – 8 logements

Les propriétés suivantes sont entièrement vacantes et elles devraient le demeurer jusqu'à leur vente :

Montréal – 1 propriété, 1 îlot d'immeubles d'appartements de deux étages – 5 logements

Sorel-Tracy – 1 propriété – 1 îlot d'immeubles d'appartements de trois étages – 6 logements

Remarque : Le nombre de propriétés de coopératives d'habitation dans le portefeuille diminuera au cours des cinq prochaines années en raison de la vente. Toutefois, cela n'empêche pas l'ajout de nouvelles coopératives d'habitation au portefeuille.

À titre de référence pour faciliter la préparation d'une réponse, les **volumes prévus** de propriétés qui seront incluses dans la présente entente au cours des cinq prochaines années sont fournis dans le tableau ci-dessous. Ces propriétés peuvent être entièrement ou partiellement construites.

Type de propriété	Volumes projetés (propriétés)				
	2022	2023	2024	2025	2026
Immeubles collectifs locatifs ordinaires Nombre moyen prévu de logements par propriété : 74	14	8	3	4	5
Logements pour personnes âgées autonomes ou avec services de soutien Nombre moyen prévu de logements par propriété : 35	1	1	1	1	1

Logements de transition, logements avec services de soutien et centres d'hébergement					
Nombre moyen prévu de logements par propriété : 42	1	2	3	4	5

Ces chiffres sont fondés sur des prévisions. Les propriétés doivent compter au moins cinq logements. Certaines propriétés peuvent être sans but lucratif.

Les propriétés pourraient également se trouver dans n'importe quelle province ou n'importe quel territoire du pays. La plupart des propriétés sont actuellement situées en Colombie-Britannique, en Alberta, en Ontario, au Québec et en Nouvelle-Écosse.

2. LES LIVRABLES

La SCHL souhaite conclure une entente avec un proposant retenu en vue de la prestation de services de gestion immobilière pour divers types de propriétés décrites ci-dessus. Le proposant retenu doit gérer les propriétés de manière professionnelle, conformément aux règles, aux normes et aux pratiques du secteur. Le proposant retenu sera le principal point de contact de la SCHL, des locataires et de toute partie désignée. La SCHL reconnaît que le proposant retenu peut embaucher des sous-traitants pour fournir des services.

Des services de gestion immobilière particuliers seront déterminés pour chaque propriété attribuée en vertu de l'entente, ce qui comprendra au moins les services suivants :

- A. Évaluation initiale et plan de gestion
- B. Entretien, réparations et surveillance
- C. Surveillance de la propriété
- D. Gestion des locataires
- E. Gestion financière
- F. Rapports

A. ÉVALUATION INITIALE ET PLAN DE GESTION

À la réception d'un avis de la SCHL, le fournisseur de services doit coordonner ses activités avec le fournisseur de services existant ou le propriétaire et obtenir les clés.

Dans les cinq (5) jours civils suivant l'avis, le fournisseur de services doit effectuer l'inspection de reprise et accepter les clés du fournisseur de services existants ou du propriétaire.

Le fournisseur de services doit aviser par écrit le fournisseur ou groupe de services existant, dès la prise en charge de la propriété, que les clés ont été acceptées et mettre la SCHL en copie conforme.

Le fournisseur de services doit préparer et soumettre à la SCHL un plan de gestion dans les 30 jours suivant la cession d'une nouvelle propriété. Le plan de gestion doit être fondé sur les objectifs de gestion fournis par la SCHL au moment de la négociation du contrat, y compris le besoin d'un ou d'une concierge. Le plan de gestion permettra à la SCHL de déterminer la

portée des services particuliers requis pour chaque propriété ainsi qu'à établir un budget et à planifier les réparations et les tâches d'entretien. De plus, le plan doit indiquer les mesures à prendre pour accroître la rentabilité de la propriété et faciliter sa mise en marché et sa vente.

B. ENTRETIEN, RÉPARATIONS ET SURVEILLANCE

Remarque : La SCHL accorde la priorité aux réparations urgentes et à celles en lien immédiat avec la santé et la sécurité.

Le fournisseur de services doit exécuter toutes les tâches propres à la gestion immobilière en veillant à ce que la propriété demeure sûre et présentable, ce qui comprend ce qui suit :

1. Gérer et exploiter les propriétés de manière professionnelle, conformément aux règles, aux normes et aux pratiques en vigueur dans le secteur, selon l'utilisation et l'objet de chaque propriété.
2. Veiller à ce que l'entretien extérieur de la propriété soit effectué conformément aux exigences de la SCHL.
3. Gérer et superviser l'avancement des travaux déterminés par la SCHL. Le fournisseur de services doit s'assurer que les normes de construction et les codes du bâtiment applicables sont respectés en tout temps.
4. Obtenir et maintenir la validité de toutes les autorisations et de tous les certificats et les permis requis en vertu des lois et règlements applicables régissant l'objet et l'utilisation actuelle de la totalité ou d'une partie d'une propriété, y compris si la propriété est exploitée comme résidence pour personnes âgées.
5. Au besoin, le fournisseur de services doit fournir et livrer tout l'équipement, tous les services et toutes les fournitures nécessaires à la saine gestion et au bon fonctionnement de l'immeuble locatif (y compris notamment les boîtes à clés, les enseignes de location, les baux, les photocopies, les frais d'expédition, les frais de photographie, etc.). Ces dépenses doivent être incluses dans les frais de gestion.
6. Payer toutes les factures et tous les soldes dus et remplir les autres obligations en lien avec l'immeuble locatif.
7. Prendre toutes les mesures pour résoudre tous les problèmes qui sont raisonnables, exigibles et nécessaires pour l'exploitation et la gestion efficaces, adéquates et attendues de l'immeuble locatif.
8. Coordonner tous les travaux de réparation autorisés par la SCHL, ce qui comprend l'obtention de devis.
 - a. Les réparations d'urgence doivent être effectuées immédiatement, au plus tard dans un délai de 24 heures.
 - b. Les réparations/travaux d'entretien non urgents doivent être constatés dans un délai d'un jour ouvrable et achevés dans un délai raisonnable, tel que déterminé par la SCHL.
 - c. Le fournisseur de services doit veiller à ce que des copies écrites des contrats pour tous les travaux et achats de biens ou services liés à la propriété demeurent au dossier et en donner un aperçu à la SCHL dans les rapports mensuels.
 - d. L'approbation de la SCHL est requise pour l'achat de biens ou services, les coûts de réparation et de construction de plus de 10 000 \$ par logement et par

événement, pour chaque type de dépense (à moins d'indication contraire de la SCHL ou en cas d'urgence).

e. Passer les contrats comme suit :

Type de contrat	De 10 001 \$ à 50 000 \$	De 50 001 \$ à 400 000 \$	400 001 \$ et plus
Travaux liés aux biens et services et à la construction	Sur invitation, deux fournisseurs	Sur invitation, trois fournisseurs	Par appel d'offres public

REMARQUE : les montants indiqués dans le tableau ci-dessus comprennent la taxe sur les produits et services (TPS) et la taxe de vente de la province ou du territoire (le cas échéant).

- f. Pour tout appel d'offres, la préparation des documents d'appel d'offres (plans, devis, types de matériaux, quantités, critères de sélection, etc.) relève exclusivement du fournisseur de services. Le fournisseur de services est responsable d'ouvrir et d'analyser les soumissions et de soumettre ses recommandations à la SCHL. La SCHL se réserve le droit de toujours exiger des documents préparatoires supplémentaires pour compléter l'analyse des estimations.
- g. Le fournisseur de services doit s'assurer que chaque contrat prévoit ce qui suit :
- i. les modalités du contrat doivent donner la possibilité de le résilier moyennant un préavis de trente (30) jours, de résilier un contrat se rapportant à une propriété précise au moment de sa vente et de résilier le contrat sans donner de préavis au moment de la résiliation de la présente entente;
 - ii. une disposition précisant l'absence de toute relation entre la SCHL, le fournisseur et son personnel.
9. La SCHL s'attend à avoir besoin de services de conciergerie pour toute propriété de 50 logements ou plus. Le fournisseur de services devrait aborder cette question dans le plan de gestion.
- a. Le fournisseur de services a l'entière responsabilité, de même que tous les pouvoirs, notamment le pouvoir discrétionnaire et toute l'autorité que lui confère sa nomination, d'embaucher une ou un concierge pour l'immeuble locatif ainsi que d'autres personnes pour l'aider à s'acquitter de ses fonctions.
 - b. Le fournisseur de services convient d'incorporer au contrat de travail de la ou du concierge et à ceux des personnes à son emploi des frais pour aider le ou la concierge à s'acquitter de ses fonctions, une reconnaissance du fait que le ou la concierge ou la personne engagée agit à titre de mandataire, de préposé, de membre du personnel ou d'entrepreneur indépendant du fournisseur de services et non de la SCHL. Cette dépense doit être incluse dans les frais de gestion.
10. Dans le cas d'une **propriété en construction**, la SCHL déterminera à sa discrétion si une propriété est ajoutée au portefeuille du fournisseur de services. Si la SCHL

demande l'aide du fournisseur de services, elle se limitera à un rôle de coordonnateur afin de superviser la réalisation du projet de construction. Ce rôle consiste à superviser les progrès et la qualité des travaux comme l'indique l'annexe. Le fournisseur doit contribuer à l'élaboration des rapports d'étape et assurer la sécurité des lieux en tout temps. Le fournisseur de services est sur place pour protéger les intérêts de la SCHL. Le fournisseur de services doit assister aux réunions sur la construction du site, recevoir et transmettre les factures à la SCHL, au besoin.

11. Dans le cas des logements de transition et/ou avec services de soutien, des centres d'hébergement et des logements pour personnes âgées autonomes ou bénéficiant d'un soutien, le fournisseur de services n'est pas tenu de gérer les activités. Un directeur ou une directrice sera sur place pour gérer l'exploitation de la propriété et de tout programme s'y rapportant.

C. SURVEILLANCE DE LA PROPRIÉTÉ

Le fournisseur de services doit effectuer tous les aspects de la surveillance des propriétés, selon les directives de la SCHL, notamment :

1. Le fournisseur de services est entièrement responsable de la sécurité de la propriété et doit procéder à tous les contrôles nécessaires pour en assurer l'intégrité ainsi que la négociabilité de l'actif.
2. Le fournisseur de services doit sécuriser les lieux, en particulier pour empêcher le déchargement d'ordures et l'accès de véhicules non autorisés dans les stationnements. Le fournisseur de services peut donner à certaines parties prenantes l'accès à la propriété, avec l'autorisation de la SCHL.
3. Le fournisseur de services doit s'assurer que tous les logements vacants sont chauffés adéquatement s'il y a un risque de dommage causé par le gel ou l'humidité. Cela comprend la sécurisation et la préparation hivernale de tous les logements vacants dans les 24 heures suivant l'inoccupation, au besoin.
4. Le fournisseur de services doit effectuer des inspections intérieures et extérieures régulières de toutes les propriétés, y compris toutes les unités/propriétés vacantes. La fréquence et l'étendue des inspections seront déterminées par la SCHL en fonction de l'emplacement. Toutefois, le fournisseur doit s'assurer d'effectuer une visite :
 - a. de toutes les propriétés au moins aux deux semaines;
 - b. immédiatement après le déménagement d'un locataire;
 - c. dans tous les cas d'urgence;
 - d. à la demande de la SCHL.
5. Pour **les propriétés en construction** confiées au fournisseur de services afin qu'il en assure la gestion, on prévoit que le fournisseur de services :
 - a. Soit disponible au besoin et selon les instructions pour agir à titre de coordonnateur de la propriété jusqu'à l'achèvement.
 - b. Doit s'assurer que le chantier est sécurisé en tout temps.
 - c. S'assure que le chantier est exploité en toute sécurité en tout temps.
 - d. Doit aider l'ingénieur à s'assurer en tout temps du respect des normes de construction et du code du bâtiment applicable. La principale responsabilité incombe à l'ingénieur.
 - e. Doit assister aux réunions sur les lieux et présenter périodiquement des rapports et d'autres documents sur demande.

6. Pour les coopératives et les organismes sans but lucratif seulement, le fournisseur de services pourrait devoir participer aux réunions annuelles et spéciales des conseils d'administration. Le fournisseur de services doit aviser la SCHL avant les réunions, soumettre les documents pertinents et demander les approbations nécessaires à la SCHL, le cas échéant, pour prendre position ou voter aux réunions.

D. GESTION DES LOCATAIRES

Le fournisseur de services doit s'acquitter de tous les aspects de la gestion des locataires, selon les directives de la SCHL, ce qui comprend notamment ce qui suit :

1. Exploitation de logements locatifs

- a. Le fournisseur de services présentera à la SCHL un rapport détaillé sur la location (appels reçus, nombre de visites, commentaires, etc.) au plus tard le 10^e jour de chaque mois pour toutes les propriétés du portefeuille.
- b. Le fournisseur de services doit mettre sur le marché les logements à louer conformément aux instructions de la SCHL. On s'attend à ce que les logements vacants soient occupés dans les deux mois suivant l'inoccupation.
- c. Le fournisseur de services doit fournir, en janvier de chaque année et à d'autres moments si la SCHL l'exige, des recommandations relatives à l'augmentation des loyers ou au maintien de la location de la propriété à son loyer actuel. Des recommandations sur l'inclusion d'incitatifs à la location sont également attendues. La SCHL approuve la liste au moins une fois par année. En fonction de ces rajustements, le fournisseur de services transmettra les avis requis aux locataires visés et obtiendra leur approbation au sujet du rajustement de loyer, conformément aux instructions de la SCHL. La procédure normalisée d'examen des loyers doit être suivie conformément aux lignes directrices et règlements provinciaux.
- d. Le fournisseur de services doit préparer les baux et les avis de renouvellement indiquant le bailleur approprié. Après l'acceptation de l'avis de renouvellement, le fournisseur de services doit demander aux locataires de signer un nouveau bail conformément aux lignes directrices et règlements provinciaux.

2. Perception des loyers et recouvrement des arriérés de loyer

Le fournisseur de services doit :

- a. Percevoir le revenu de location le premier jour du mois et toutes les formes de revenu provenant de l'immeuble locatif que doivent les locataires ou d'autres personnes.
- b. Procéder au recouvrement des arriérés de loyer et, en dernier recours, expulser le locataire avec le consentement préalable de la SCHL ou d'autres instructions de celle-ci, et recouvrer les arriérés de loyers et les dépôts de garantie ou reprendre possession de tout élément de l'immeuble locatif.
- c. Représenter la SCHL devant l'organisme régissant les locations à usage d'habitation dans la province ou le territoire concerné. Tous les prêts en souffrance doivent être traités conformément aux lois sur la location résidentielle applicables.

3. Gestion des logements subventionnés

Ce portefeuille comprend un nombre limité de logements subventionnés.

Pour les propriétés comptant des logements subventionnés, le fournisseur de services doit gérer et effectuer un examen annuel des subventions accordées à certains locataires et certaines locatrices par la SCHL : les subventions peuvent prendre la forme de loyers proportionnés au revenu ou peuvent être payées par la province, par le gouvernement du Canada et/ou par la SCHL sous forme de suppléments au loyer.

E. GESTION FINANCIÈRE

Le fournisseur de services doit exécuter tous les aspects de la gestion financière, selon les directives de la SCHL, ce qui comprend notamment ce qui suit :

1. Gestion des comptes

- a. Chaque propriété doit être gérée comme une entité locative distincte. Chaque propriété disposera des éléments suivants : des comptes bancaires distincts, une comptabilité, des budgets annuels, des états financiers mensuels ainsi que les rapports connexes, une perception des loyers et un recouvrement des arriérés, un entretien quotidien, un dossier des locataires et une administration des subventions, des demandes de travaux d'entretien des locataires, un service de plaintes et un service à la clientèle, une administration des baux et de l'occupation et toutes les autres activités de gestion liées aux logements locatifs. Toutes ces activités doivent être distinctes et séparées de celles qui se déroulent dans les autres propriétés.
- b. S'il y avait une réserve de remplacement existante ou potentielle, ces fonds doivent être déposés dans un compte distinct sous forme de placement garanti. Le fournisseur de services ne peut consolider ni combiner aucun montant reçu relativement à la gestion et à l'administration du portefeuille avec ses propres fonds.
- c. Chaque compte demeure ouvert jusqu'à la vente de la propriété ou la résiliation de la présente entente, selon la première éventualité.

2. Exigences en matière de dotation

- a. Le fournisseur de services doit obligatoirement maintenir un effectif qui compte au moins un comptable agréé et au moins une personne qui détient un titre officiel en gestion immobilière pour assurer une supervision constante des activités financières et immobilières.
- b. Le fournisseur de services doit obligatoirement maintenir un effectif minimal d'au moins deux signataires autorisés, qui sont tous deux assurés ou cautionnés conformément aux exigences en matière d'assurance de la SCHL (voir le paragraphe 4.8 du contrat-type à l'annexe D).

3. Impôt

- a. Le fournisseur de services sera responsable de tenir compte des taxes de vente qui devront être perçues ou payées, d'assurer le respect de toutes les taxes de vente applicables, de veiller à ce que les taxes de vente soient

perçues et à ce que les renseignements fiscaux soient transmis à la SCHL dans le cadre des rapports mensuels, comme suit :

- Taxe de vente TPS, TVH ou TVQ perçue sur les loyers (p. ex., une zone commerciale dans un immeuble collectif ou taxe de vente sur un terrain vacant loué comme stationnement).
- Taxes de vente payées sur les propriétés en construction.
- Taxes de vente payées sur les frais de gestion immobilière au nom de la SCHL.

F. RAPPORTS

Le fournisseur de services soumettra des rapports opérationnels, des rapports sur le rendement, des rapports financiers et des rapports d'assurance de la qualité, comme il est indiqué dans les sections ci-après.

1. Rapports opérationnels

Le fournisseur de services devra soumettre des rapports opérationnels. Vous trouverez ci-dessous un exemple des rapports exigés et des échéances correspondantes.

Administration	
Rapport	Échéance
Aperçu des propriétés gérées <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'immeubles collectifs locatifs ordinaires actuellement gérés • Nombre d'immeubles de logements pour personnes âgées autonomes ou avec services de soutien actuellement gérés • Nombre de logements de transition ou avec services de soutien actuellement gérés • Nombre de propriétés partiellement construites actuellement gérées 	Le 10 ^e jour de chaque mois
Rapport sur le taux d'inoccupation	Le 10 ^e jour de chaque mois
Registre des problèmes d'entretien : <ul style="list-style-type: none"> • Date de signalement du problème • Date de résolution de problème • Mesures prises • Situation actuelle 	Le 10 ^e jour de chaque mois
Rapport sur les arriérés	Le 10 ^e jour de chaque mois

Nombre de logements nécessitant des réparations de plus de 10 000 \$	Le 10 ^e jour de chaque mois
Rapport d'information sur la propriété locative	Le 10 ^e jour de chaque mois
Rapport d'examen annuel du revenu	Examiner au moins une fois par année tous les logements subventionnés
Mises à jour du calendrier des baux	Mise à jour annuelle des calendriers de location conformément aux règlements provinciaux
Procès-verbal de la réunion annuelle/spéciale des organismes sans but lucratif/coopératives envoyé à la SCHL	Dans les cinq jours civils suivant la réunion
Rapport sur les activités de gestion – Description détaillée de la situation locative de chaque propriété	Trimestrielle – 10 ^e jour des mois suivants (janvier, avril, juillet et octobre)

2. Rapports sur le rendement

Le fournisseur de services soumettra des rapports sur le rendement le 10^e jour de chaque mois ou le jour ouvrable suivant. 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. Les rapports doivent être soumis en format Microsoft Excel. La SCHL peut demander au fournisseur de services de changer le format des rapports en tout temps. La SCHL est disposée à travailler avec le fournisseur de services retenu pour améliorer les rapports. Vous trouverez ci-dessous un exemple de ce qui est requis.

Exigence	Norme de rendement
Sécurisation des logements vacants (et préparation pour l'hiver au besoin)	Dans les 24 heures suivant l'inoccupation
Réoccupation des logements vacants	Dans les 60 jours suivant l'inoccupation
Inspection de prise en charge terminée	Dans les 5 jours ouvrables à compter de l'attribution

Plan de gestion rempli	Dans les 30 jours à compter de l'attribution
Fourniture d'un budget pour l'exercice financier suivant	Au plus tard le 10 janvier de chaque année
Production de rapports : a) Facture et tous les documents à l'appui b) Rapport d'information sur la propriété locative c) Rapport sur la perception des loyers/arriérés d) Rapport sur le rendement e) Rapport d'assurance de la qualité	Le 10 ^e jour de chaque mois
Production de rapports : Rapport sur les activités de gestion	Trimestrielle – 10 ^e jour des mois suivants (janvier, avril, juillet et octobre)

Le fournisseur de services organisera des conférences téléphoniques régulières (moment à déterminer avec la SCHL) avec la SCHL pour discuter des rapports de gestion, des activités contractuelles et de la prestation des services.

3. Rapports financiers et fiscaux

Le fournisseur de services devra soumettre des rapports financiers et fiscaux. Un exemple des rapports exigés, des échéances correspondantes et des documents requis est présenté ci-dessous.

Rapport	Échéance	Documents à fournir
<p>Rapport sur les revenus : Pour chaque compte d'exploitation, montants reçus et versés, selon la propriété et le type de propriété, y compris les dépôts de garantie pour le mois précédent. Le rapport indiquera le montant reporté et le total des revenus nets à soumettre à la SCHL ou les avances de fonds demandées. Le cumul annuel doit figurer dans tous les rapports mensuels.</p> <p>* Les revenus et les dépenses doivent être calculés selon les directives de la SCHL</p>	<p>Au plus tard le 10^e jour de chaque mois</p>	<p>(y compris des copies des factures payées et de l'approbation de la SCHL, au besoin)</p> <p>Relevés bancaires indiquant tous les dépôts.</p>
<p>Rapports sur la taxe de vente : taxe de vente TPS, TVH ou TVQ perçue sur les loyers, taxes de vente payées sur les propriétés en construction, taxes de vente payées sur les frais de gestion immobilière au nom de la SCHL</p>	<p>Au plus tard le 10^e jour de chaque mois</p>	<p>Dossiers de recouvrement/paiement d'impôt à l'appui</p>
<p>Fournir une liste des renouvellements à venir – six mois à l'avance</p>	<p>Au plus tard le 10^e jour de chaque mois (le cas échéant)</p>	
<p>Budget de fonctionnement, qui présente la meilleure estimation des revenus et des charges d'exploitation.</p>	<p>Au plus tard le 10 janvier de chaque année</p>	
<p>Pour les propriétés dans le cadre de la SNL : Le Rapport annuel sur le respect des critères du programme doit fournir des renseignements supplémentaires sur l'abordabilité des loyers, l'accessibilité et la composition de la clientèle et décrire en détail les services de soutien sur place.</p>	<p>Au plus tard le 10 janvier de chaque année</p>	
<p>Tout autre rapport</p>	<p>Avant la date limite requise</p>	

Les transferts électroniques de fonds avec données justificatives sont la méthode requise pour traiter les versements entre le fournisseur de services et la SCHL.

La SCHL ne couvrira que les frais bancaires de base pour les comptes d'exploitation, à l'exclusion, par exemple, des frais bancaires excessifs, des frais de découvert, etc.

4. Rapports d'assurance de la qualité

Le fournisseur de services 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 du fournisseur de services en matière d'assurance de la qualité comprendra des mesures relatives aux livrables, comme il est décrit à la section 2 de l'annexe C, Spécifications de la DDP, lorsque ces activités sont réalisées par des sous-traitants.

À tout le moins, le fournisseur de services remettra le deuxième mardi de chaque trimestre des rapports d'assurance de la qualité qui indiqueront les contrôles de validation effectués pour chaque activité, un résumé des résultats, un compte rendu détaillé de toute lacune et une description des mesures correctives qui sont prises.

G. FACTURATION

Le fournisseur de services fera le nécessaire pour s'assurer que la facture mensuelle électronique en format PDF soit exempte d'erreurs et conforme aux pratiques financières et comptables standard avant de l'envoyer à la SCHL. Le fournisseur de services enverra une facture à la SCHL chaque mois avant le dixième (10^e) jour ouvrable du mois suivant. La facture doit accorder une période de paiement sans intérêt de trente (30) jours à compter de sa date d'émission. Aucune facture ne doit être soumise par le fournisseur de services avant que les services aient été entièrement rendus. Le format de la facture et les données requises sont présentés à l'annexe G – Modèles de facture.

Dépenses remboursables liées à la propriété

Si le fournisseur de services impartit une portion de ce travail, il paie les sous-traitants et ajoute cette dépense à la facture mensuelle soumise à la SCHL. Ces dépenses seront remboursées au fournisseur de services par la SCHL à la réception des factures payées et des documents justificatifs (p. ex., approbation de la SCHL pour les réparations, le nettoyage, les factures, etc.). Le fournisseur de services veillera à ce que toutes les dépenses en lien avec l'exploitation normale de la propriété, notamment les factures de services publics, les charges de copropriété, les loyers des terrains, les coûts de location de matériel, les coûts de réparation, les factures d'impôt foncier, etc., soient payées rapidement afin d'éviter des pénalités. S'il y a des pénalités, ce sera aux frais du fournisseur de services.

3. LIEU DE TRAVAIL

Le travail sera effectué dans les locaux du fournisseur de services retenu, mais celui-ci devra se rendre aux propriétés.

4. DÉPLACEMENTS

Des déplacements sont requis dans le cadre du contrat et aucune indemnité ne sera versée au ou aux proposant(s) sélectionné(s) pour les frais de déplacement engagés.

5. SÉCURITÉ

Le personnel du proposant et, le cas échéant, de ses sous-traitants devra se soumettre à une enquête de sécurité du gouvernement du Canada, à moins qu'il ne dispose déjà d'une cote de sécurité de niveau fiabilité avant le début de tout travail en vertu de l'entente. Les résultats de ces vérifications doivent être transmis au service de sécurité de la SCHL. Les ressources proposées par le proposant retenu qui détiennent déjà une cote de sécurité devront fournir le numéro de cette cote de sécurité à la SCHL à des fins de validation et d'octroi de pouvoir.

La SCHL se réserve le droit d'interdire à une personne d'effectuer des travaux en vertu de l'entente sur la base des résultats de l'enquête de sécurité. Chaque membre du personnel proposé du proposant ou des sous-traitants qui n'a pas une cote de sécurité valide devra remplir un « Formulaire de vérification de sécurité, de consentement et d'autorisation du personnel » (SCT/TBS 330-23F) sur demande de la SCHL.

6. DONNÉES DE LA SCHL

La présente section a pour objet d'énoncer les obligations du proposant à l'égard de la technologie, des biens ainsi que des droits de propriété intellectuelle, des développements et des renseignements confidentiels de la SCHL (les « données de la SCHL ») qui se trouvent sur son réseau à lui, auxquels il a accès, ou dont il a la garde ou le contrôle. Voici les responsabilités du proposant :

- S'assurer que toutes les données de la SCHL sont hébergées au Canada.

7. DIVULGATIONS IMPORTANTES

S. O.

8. EXIGENCES OBLIGATOIRES DE PRÉSENTATION

FORMULAIRE DE PRÉSENTATION (ANNEXE A)

Chaque proposition doit comprendre un Formulaire de présentation (annexe A) rempli et signé par un représentant autorisé du proposant.

DEVIS ESTIMATIF (ANNEXE B)

Chaque proposition doit comprendre un devis estimatif (annexe B) rempli conformément aux instructions contenues dans le formulaire.

AUTRES EXIGENCES OBLIGATOIRES RELATIVES À LA PRÉSENTATION

Le proposant doit remplir les documents suivants et les remettre à la SCHL avec sa proposition :

Annexe E – Questionnaire sur les mesures de contrôle en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité

Annexe F – Exigences en matière de TI

9. EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRES

Les éléments suivants seront évalués sur la base de la réussite ou de l'échec :

Exigences techniques obligatoires (ETO)	Description des ETO	Réponse <i>*** Veuillez fournir des réponses détaillées. Un OUI ou un NON n'est pas suffisant. ***</i>
ETO 1	Le proposant doit avoir la capacité d'offrir les services dans les deux langues officielles.	
ETO 2	Toutes les données doivent demeurer au Canada dans l'environnement d'hébergement du proposant. Les données stockées dans l'environnement d'hébergement du proposant ne peuvent être consultées (notamment aux fins du soutien technique et opérationnel) que par des personnes résidant dans des pays avec lesquels le Canada a conclu une entente bilatérale sur la sécurité.	
ETO 3	Le proposant doit s'assurer que l'accès des membres du personnel et des sous-traitants aux renseignements de la SCHL se limite au « besoin de savoir » et au « besoin d'avoir ». L'accès doit être examiné régulièrement pour s'assurer qu'il est géré en conséquence.	

Le proposant doit fournir un énoncé pour chaque ETO afin d'indiquer la façon dont il se conforme aux exigences techniques obligatoires décrites ci-dessus.

10. CONDITIONS PRÉALABLES À L'OCTROI

ÉVALUATION FINANCIÈRE

Une fois que le proposant a été sélectionné, la SCHL se réserve le droit d'exécuter une vérification de la solvabilité ou de la capacité financière (l'« évaluation financière ») de ce proposant. Le proposant sélectionné n'est pas tenu de joindre à sa proposition des renseignements financiers confidentiels. Après la sélection du proposant à l'issue du processus d'évaluation de la DDP, la SCHL demandera les renseignements financiers nécessaires à la confirmation de la capacité financière du proposant sélectionné (les « renseignements financiers »), lequel doit fournir les renseignements requis dans les soixante-douze (72) heures suivant la demande de la SCHL.

Les renseignements financiers ci-après doivent être fournis :

- Un organigramme détaillé du proposant (incluant une description de la propriété de toutes les filiales ou entreprises liées).
- Un rapport de l'auditeur signé comprenant les états financiers audités des trois (3) derniers exercices, y compris :
 - le bilan;
 - l'état des résultats;
 - l'état des flux de trésorerie;
 - les notes afférentes aux états financiers;
 - les états financiers internes de l'exercice précédent et les données comparatives de l'exercice précédent (p. ex., les états financiers internes de 2020 et les données comparatives de 2019);
 - les prévisions internes de flux de trésorerie pour les 12 prochains mois à compter de la date de publication de la DDP.

En ce qui concerne les coentreprises et les consortiums, chaque membre doit fournir les renseignements financiers requis. Dans le cas des sociétés de personnes physiques (par opposition aux sociétés de personnes morales), chaque personne associée doit donner à la SCHL la permission écrite d'exécuter une vérification de sa solvabilité, si cela est jugé nécessaire.

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

La SCHL peut demander des renseignements supplémentaires au proposant pendant cette évaluation financière.

S'ils ne se conforment pas aux exigences de la présente section, le ou les proposants sélectionnés peuvent être exclus du processus de sélection et leur proposition peut être rejetée.

L'évaluation financière est une évaluation selon le principe de réussite ou d'échec déterminant si le proposant sélectionné 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 sélectionné réussit l'évaluation financière, la SCHL sera alors en mesure d'entreprendre l'Évaluation de la sécurité de l'information. Si le proposant sélectionné échoue à l'évaluation financière, il sera disqualifié.

ÉVALUATION DE LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION DE L'INFRASTRUCTURE DES TI DU PROPOSANT POUR LES RENSEIGNEMENTS DE NIVEAU PROTÉGÉ B ET LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le ou les proposants doivent démontrer qu'ils disposent de l'infrastructure des TI adéquates pour protéger les renseignements personnels des tiers et toutes les données de la SCHL.

Le proposant doit remplir les questionnaires et les remettre à la SCHL accompagnés de sa proposition. Ces questionnaires se trouvent à l'annexe E –

Questionnaire sur les mesures de contrôle en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité et à l'annexe F – Exigences en matière de TI.

L'évaluation des mesures de sécurité est une évaluation réussite/échec qui vise à établir si le proposant sélectionné a pris les mesures requises pour fournir à la SCHL une assurance raisonnable de sa capacité de remplir les obligations qui lui incombent s'il conclut une entente avec elle. Si le proposant sélectionné réussit l'évaluation de ses mesures de protection et satisfait aux exigences en matière de TI, la SCHL sera en mesure de procéder à l'octroi d'un contrat. Si le proposant sélectionné échoue à l'évaluation, aucune entente ne lui sera proposée tant qu'il ne sera pas en mesure de se conformer.

11. CRITÈRES COTÉS

Le tableau suivant présente les catégories, les pondérations et les descriptions des critères cotés de la DDP.

Les proposants qui n'obtiennent pas la note minimale pour une catégorie ne passeront pas à la prochaine étape du processus d'examen.

Catégorie de critères cotés	Pondération (%)	Note minimale
C.1 Expérience et compétences de l'organisation	20 %	5/10
C.2 Approche et méthodologie	25 %	5/10
C.3 Plan de gestion de projet	30 %	5/10
C.4 Capacité financière	10 %	5/10
Étape III – Devis estimatif (voir l'annexe B pour les détails)	15 %	S. O.
Total	100 %	

Exigences de la soumission (contenu de la proposition) pour chaque catégorie de critères cotés

Remarque :

Chaque proposant doit fournir les renseignements suivants dans sa proposition dans le même ordre que celui indiqué ci-dessous. Les limites de pages s'appliquent à des pages imprimées au recto seulement et avec une taille de police minimale de 11 points.

C.1 EXPÉRIENCE ET COMPÉTENCES DE L'ORGANISATION (LIMITE DE PAGES : 6)

- C.1.1 Donnez une brève description de votre organisation et de l'emplacement de vos bureaux (aperçu et historique) et indiquez quels bureaux offriront des services de soutien.
- C.1.2 Fournissez un organigramme qui comprend les niveaux de responsabilité et les liens hiérarchiques.
- C.1.3 Décrivez votre expérience auprès d'organismes gouvernementaux (comme des sociétés d'État ou d'autres organismes ayant un mandat public).
- C.1.4 Veuillez fournir une courte biographie indiquant les qualifications, les titres et l'expérience particulière (une page par personne) des personnes affectées à des champs d'expertise applicables dans des domaines connexes.

C.2 APPROCHE ET MÉTHODOLOGIE (NOMBRE MAXIMAL DE PAGES : 7)

- C.2.1 Décrivez pourquoi votre organisation est la mieux placée pour fournir les livrables à la SCHL;
- C.2.2 Décrivez comment le compte de la SCHL serait géré par votre organisation pour garantir que la Société reçoive un service économique, rapide, personnalisé, efficace et de haute qualité.
- C.2.3 Décrivez votre expérience de la prestation des services dans les langues officielles du Canada ainsi que votre approche.
- C.2.4 Veuillez fournir trois (3) exemples de travaux exécutés pour d'autres clients semblables aux exigences énoncées dans les livrables de la DDP.
- C.2.5 Décrivez l'approche de votre organisation à l'égard d'un plan de gestion pour s'assurer que tous les éléments clés sont couverts, notamment : l'établissement d'un budget, l'approche à l'égard des réparations et la détermination du besoin d'un ou d'une concierge.

C.3 PLAN DE GESTION DE PROJET (NOMBRE MAXIMAL DE PAGES : 15)

- C.3.1 Veuillez décrire l'approche adoptée à l'égard de la gestion de projet et de l'exploitation, et indiquer le flux de travail proposé. Fournissez des renseignements sur le système qui serait utilisé pour la gestion, les opérations et la production de rapports.
- C.3.2 Indiquez le nombre d'années d'expérience du ou des gestionnaires de projet. S'il y a plusieurs gestionnaires de projet dans le cadre de l'entente, décrivez de quelle façon ces personnes seront rémunérées. Fournissez le nombre d'années d'expérience au chapitre de la coordination et de la gestion de calendriers de travail, du déploiement du personnel, du remplacement pendant les congés et du chevauchement des tâches.
- C.3.3 Fournissez un plan détaillé et exhaustif pour les services de gestion immobilière et la gestion des locataires décrivant les stratégies utilisées pour traiter tous les types de propriétés indiqués dans la présente entente. Fournissez le nom des représentants locaux de l'entreprise, qu'ils soient actuels ou proposés, qui participeront directement à ces activités. Veuillez indiquer l'emplacement de chaque représentant.
- C.3.4 Veuillez décrire la méthode utilisée pour tous les processus de production de rapports (p. ex., rendement, assurance de la qualité et facturation) et fournir des exemples de rapports.
- C.3.5 Veuillez décrire le processus d'évaluation de la qualité des travaux réalisés par le ou les sous-traitants. Décrivez le processus de repérage et de correction des lacunes et des défaillances dans le travail et le processus de production de rapports à la SCHL. Fournissez des exemples de rapports.
- C.3.6 Veuillez décrire la procédure de renvoi à un échelon supérieur pour tout problème, y compris, mais sans s'y limiter, les sous-traitants dont le rendement est insuffisant, les plaintes des locataires, etc.
- C.3.7 Veuillez fournir un plan d'amélioration continue de prestation des services.

C.4 CAPACITÉ FINANCIÈRE (NOMBRE MAXIMAL DE PAGES : 4)

- C.4.1 Décrivez le logiciel et les systèmes de comptables qui seront utilisés dans le cadre de la présente entente.
- C.4.2 Veuillez décrire les procédures financières, y compris les mesures de contrôle des dépôts et des rapprochements, la perception des loyers, le dépôt de garantie, le paiement des factures et la séparation des tâches.

12. RÉFÉRENCES

Chaque proposant doit fournir les références des clients mentionnés au C.2.4.

La SCHL peut communiquer avec ces personnes, comme prévu au sous-paragraphe 3.1.4 Références et rendement antérieur (Partie 3 – Modalités du processus de DDP) et à la section 10 Conditions préalables à l'octroi (annexe C – Spécifications de la DDP).

ANNEXE D – ENTENTE



CONVENTION D'ACHAT DE SERVICES PAR LA SCHL

N° DE DOSSIER DE LA SCHL

LA PRÉSENTE CONVENTION (l'« entente ») est conclue

ENTRE :

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

[ADRESSE]

(ci-après appelée la « SCHL »)

- et -

XXXXXXXX

[ADRESSE]

(ci-après appelé le « fournisseur de services »)

(chacun constituant individuellement une « partie » ou collectivement les « parties »)

PAR LES PRÉSENTES, en contrepartie des engagements réciproques définis ci-après, la SCHL et le fournisseur de services conviennent de ce qui suit :

Article 1.0 – Services

- 1.1 Le fournisseur de services convient d'offrir des services de gestion immobilière dans toute province ou tout territoire au Canada conformément à l'Énoncé des travaux qui figure à l'annexe A des présentes (les « services »).
- 1.2 Le fournisseur de services déclare qu'il possède les compétences et l'expérience requises pour fournir les services en conformité avec les modalités de la convention. Le fournisseur de services garantit que les services seront fournis de façon professionnelle et en conformité avec les normes reconnues dans le secteur.

Article 2.0 – Durée de l'entente

- 2.1 D'une durée de trois ans, la présente entente prend effet le _____ et se termine le _____ (la « durée »).

2.2 Renouvellement

La SCHL peut, à sa seule discrétion, renouveler la présente entente pour une (1) période additionnelle de deux (2) ans, sa durée cumulative totale ne devant pas dépasser cinq (5) ans.

2.3 Résiliation

Résiliation sans faute

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

Résiliation en cas de défaut de la part du fournisseur de services

La SCHL peut, moyennant un avis écrit de dix (10) jours au fournisseur de services, résilier sans pénalité et sans frais la présente entente, dans l'un ou l'autre des cas suivants :

1. il y a inexécution substantielle du contrat de la part du fournisseur de service, à moins que celui-ci ne rectifie la situation et n'indemnise la SCHL pour les préjudices ou les pertes causés d'une façon que la SCHL juge satisfaisante, à sa discrétion seule et absolue, laquelle n'est pas susceptible de révision, dans les vingt (20) jours civils suivant la réception d'un avis écrit par lequel la SCHL lui signale l'inexécution;
2. le fournisseur de services enfreint de nombreuses modalités que lui impose la convention, lesquelles, lorsqu'elles sont combinées, représentent une inexécution substantielle;
3. il y a changement de contrôle du fournisseur de services, si ce contrôle est acquis, directement ou indirectement, au moyen d'une transaction unique ou d'une série de transactions liées, de l'acquisition de la totalité ou de la quasi-totalité de l'actif du fournisseur de services par une entité, quelle qu'elle soit, ou d'une fusion du fournisseur avec une autre entité en vue de la formation d'une nouvelle entité, à moins que le fournisseur ne puisse démontrer à la satisfaction de la SCHL qu'un tel événement n'aura pas d'effet négatif sur sa capacité de fournir les services prévus dans le présent contrat;

4. le fournisseur de services déclare faillite ou devient insolvable, fait l'objet d'une ordonnance de séquestre, fait une cession de biens au profit des créanciers ou fait l'objet d'une ordonnance ou d'une résolution visant sa liquidation.

La SCHL peut résilier le présent contrat sans préavis si le fournisseur de services commet une inconduite grave, une fraude ou d'autres actes illégaux.

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 au fournisseur de services par rapport au contrat ou à sa résiliation, la SCHL doit verser au fournisseur de services 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 le fournisseur de services, la date la plus tardive étant retenue. Une fois ce paiement effectué, la SCHL n'a plus aucune obligation financière ou autre envers le fournisseur de services.

Obligations du fournisseur de services en cas de résiliation

Au terme du contrat ou en cas de remise d'un avis d'intention de le résilier, le fournisseur de services doit immédiatement passer en revue tous les travaux en cours et les envoyer à la SCHL. Le fournisseur de services fournit à la SCHL une aide raisonnable pendant la transition, aux taux précisés dans le contrat ou, si aucun taux n'est précisé, aux taux habituels du fournisseur de services.

2.4 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, le fournisseur de services 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 ou à la personne désignée à cette fin.

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 au fournisseur de services un montant se fondant sur les taux du fournisseur de services qui figurent à l'annexe B. Nonobstant ce qui précède, la responsabilité financière de la SCHL ne doit en aucune circonstance dépasser la somme de _____ pour les services fournis pendant la période initiale du contrat. Le fournisseur de services convient que les taux du fournisseur de services figurant à l'annexe B resteront les mêmes pendant la durée du présent contrat, y compris toute année de renouvellement.
- 3.2** Le montant que la SCHL doit payer au fournisseur de services 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 ou la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), la TVQ ou encore la taxe de vente au détail (TVD). Aucun

autre montant de taxe, d'impôt ou d'autre cotisation ne s'ajoute au montant payable au fournisseur de services, sauf en cas d'entente expresse écrite entre le fournisseur de services et la SCHL.

- 3.3** Nonobstant le paragraphe 3.2, la TPS/TVH, la TVQ ou TVD doivent, si la loi l'oblige et dans la mesure pertinente, être perçues et indiquées séparément sur chaque facture. Si le fournisseur de services doit percevoir la TPS/TVH, la facture qu'il émet doit porter son numéro de TPS/TVH. Si le fournisseur de services est aussi tenu de percevoir la taxe de vente du Québec (TVQ), il doit également indiquer sur la facture son numéro de TVQ. Le fournisseur de services 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

Pendant la durée du contrat, le fournisseur de services remet à la SCHL à intervalles réguliers des factures détaillées contenant une description des services fournis durant la période visée. Le fournisseur de services doit accorder un délai de paiement de trente (30) jours après la réception de la facture sans exiger de frais d'intérêt. Le fournisseur de services ne peut envoyer de facture avant d'avoir fourni les services.

Toutes les factures doivent faire référence au présent contrat et porter le numéro de dossier de la SCHL ****à déterminer****.

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

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

3.5.1 Méthode de paiement

Tous les paiements qui sont dus aux termes de la présente entente sont effectués par transfert électronique de fonds (« TEF »). Il incombe au fournisseur de services de fournir à la SCHL tous les renseignements énumérés à l'alinéa 3.5.2 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, le fournisseur de services convient d'accepter un paiement par chèque ou par un autre mode convenant aux deux parties.

3.5.2 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'entreprise émis par l'Agence du revenu du Canada, pour pouvoir faire le paiement par TEF et remplir le feuillet T1204 supplémentaire. Le fournisseur de services doit remplir et signer le formulaire de la SCHL, SCHL 3085, « Formulaire de dépôt direct et renseignements aux fins de l'impôt du fournisseur », avant l'entrée en vigueur de l'entente. Le fournisseur de services doit, pour la durée du contrat, veiller à ce que les renseignements fournis demeurent exacts et à jour. De plus, il assume l'entière responsabilité quant à tout paiement ou déclaration en matière d'impôt erroné découlant de renseignements inexacts ou désuets.

3.6 Audit

Le fournisseur de services doit tenir des livres et des comptes standards, en bonne et due forme, pendant la durée de l'entente et pour une période de trois (3) ans suivant la fin de l'entente. Il convient de permettre aux auditeurs internes et externes de la SCHL d'examiner, à tout moment raisonnable, tous les dossiers relatifs aux services mentionnés dans les présentes.

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

3.7 Plan de continuité des activités et de reprise après sinistre

Le fournisseur de services doit maintenir un plan ainsi que des procédures de continuité des activités et de reprise après sinistre décrivant les mesures à prendre pour assurer la continuité des services en cas de circonstances susceptibles d'affecter les activités du fournisseur de services, y compris une panne de système et une catastrophe naturelle, et de toute autre éventualité raisonnablement prévisible. Le fournisseur de services ne fournira aucun service en vertu de la présente entente avant d'avoir rempli l'Attestation en matière de gestion de la continuité des activités de la SCHL et de la lui avoir soumise. En plus de ce qui précède, le fournisseur de services doit aviser la SCHL s'il apporte des changements importants à son plan de continuité des activités et de reprise après sinistre dans les trente (30) jours suivant les changements.

Article 4.0 – Modalités générales

4.1 Droits de propriété intellectuelle

La SCHL est l'unique propriétaire de tous les documents, rapports et autres travaux produits en application du présent contrat dès qu'ils existent, et elle détient tous les droits de propriété intellectuelle à leur égard. Le fournisseur de services 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, le fournisseur de services 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 la présente convention ne vise à modifier les droits de propriété intellectuelle préexistants des parties et tout renseignement personnel, qu'il soit ou non indiqué comme étant confidentiel.

4.2 Confidentialité et interdiction de divulgation des renseignements de la SCHL

- a) Dans la présente DDP, « renseignements de la SCHL » s'entend de tous les renseignements ou de toutes les données de nature confidentielle qui sont transférés, directement ou indirectement, au fournisseur de services ou pour lesquels un accès lui est fourni, y compris les renseignements personnels (selon la définition donnée à la section 4.2.2 ci-dessous), qui sont sous la garde et le contrôle de la SCHL et qui sont gérés, obtenus, recueillis, utilisés, divulgués, conservés, reçus, créés ou éliminés relativement à la prestation des services, qu'ils soient ou non désignés comme étant confidentiels.
- b) Le fournisseur de services 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 de l'entente et après son expiration, sauf indication expresse contraire par écrit de la SCHL.
- c) Le fournisseur de services 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 la présente convention, à condition qu'elles aient obtenu la cote de sécurité appropriée selon la classification du gouvernement du Canada en matière de filtrage de sécurité avant que la SCHL ne leur accorde un tel accès. Lorsque les services sont de nature délicate, la SCHL peut exiger que le fournisseur de services livre, pour toute personne engagée dans l'exécution des services, un serment de discrétion.
- d) En cas de violation de la confidentialité de la part du fournisseur de services en lien avec les renseignements de la SCHL, il avisera immédiatement la SCHL et coopérera avec elle dans la mesure nécessaire pour y remédier.
- e) En outre, le fournisseur de services 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.
- f) Le fournisseur de services doit, en tout temps, s'assurer de transmettre les renseignements entre lui et la SCHL par des moyens de transmission sécurisés.

- g) De plus, lorsque les renseignements de la SCHL sont stockés, le fournisseur de services doit appliquer en tout temps des mesures raisonnables de sécurité administrative, physique et technologique afin de préserver la confidentialité de l'information, le cas échéant, et d'empêcher sa perte ou sa consultation sans autorisation, plus amplement décrites à l'annexe C (« Exigences en matière de protection de la vie privée ») jointe aux présentes. Le fournisseur de services mettra également en œuvre des outils et des contrôles de gestion de l'information et de gouvernance, comme décrit plus en détail à l'annexe C. Les exigences de l'annexe C lient tout tiers à qui le fournisseur de services confie l'une de ses fonctions de technologie de l'information ou de gestion de l'information ou qui gère ces fonctions pour le fournisseur de services. En plus des exigences énoncées à l'annexe C, le fournisseur de services doit, dans la mesure où les renseignements contiennent des renseignements personnels, se conformer aux lois canadiennes en vigueur en matière de protection des renseignements personnels.
- h) Le fournisseur de services doit prendre toute autre mesure visant à améliorer les contrôles de sécurité que la SCHL peut raisonnablement exiger.
- i) Le fournisseur de services doit effectuer des évaluations de sécurité régulières pour s'assurer que les mesures de protection en place sont efficaces.
- j) Le fournisseur de services doit s'assurer que les renseignements de la SCHL sont cryptés au moyen d'un chiffrement d'au moins 128 bits pendant leur transit et leur stockage tout au long de la durée.
- k) Le fournisseur de services doit retourner à la SCHL ou détruire tout renseignement de la SCHL, non reproduit, qui lui a été fourni pour l'exécution des services immédiatement après l'expiration de la présente convention ou à la demande de la SCHL. En ce qui concerne les documents qui ne sont pas retournés à la SCHL, le fournisseur de services doit procéder à la destruction, à ses frais, de ces documents conformément aux instructions raisonnables de la SCHL et doit fournir une preuve assermentée spécifique de leur destruction. Nonobstant ce qui précède, le fournisseur de services sera autorisé à conserver des copies de ces documents, comme il l'exige raisonnablement conformément aux exigences de conservation des documents ou à toute autre exigence réglementaire, étant entendu que ces documents conservés soient en tout temps soumis aux autres dispositions de la présente entente.
- l) Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, le fournisseur de 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 du fournisseur de services ou de ses sous-traitants, sans le consentement écrit préalable de la SCHL. Il doit également veiller à ce que tout sous-traitant, revendeur, mandataire ou autre entité dont les services ont été retenus pour l'exécution d'une partie des services prévus se conforme à cette obligation.
- m) Le fournisseur de services peut être tenu de divulguer des renseignements de la SCHL en raison d'une exigence licite ou conformément à une assignation, à un mandat ou à une autre contrainte émis légalement par un tribunal ou une autre autorité compétente. Lorsque le fournisseur de services découvre qu'il pourrait être tenu de divulguer des renseignements de la SCHL pour les raisons décrites dans la phrase qui précède, il doit :
- (a) avertir la SCHL dès qu'il constate un risque de divulgation de renseignements de la

SCHL, de sorte qu'elle puisse obtenir une ordonnance préventive ou se prévaloir de tout autre recours pertinent; (b) 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 (c) veiller à ce que la divulgation se limite strictement aux renseignements faisant l'objet d'une exigence licite.

- n) Les membres du personnel du fournisseur de services pourraient devoir subir une vérification du casier judiciaire ou disposer d'une cote de sécurité du personnel valide de niveau fiabilité approfondie avant le début de toute prestation de services. Les résultats de ces vérifications doivent être transmis au service de sécurité de la SCHL. La SCHL se réserve le droit d'interdire à une personne d'effectuer des travaux en vertu de la convention sur la base des résultats de la vérification du casier judiciaire ou de l'enquête de sécurité. Chaque membre du personnel proposé du fournisseur de services qui n'a pas une cote de sécurité valide devra remplir un « Formulaire d'autorisation de sécurité » (67934) sur demande de la SCHL.

4.2.1 Exigences en matière de sécurité de l'information

a) Le fournisseur de services doit, en tout temps, s'assurer de transmettre les renseignements entre lui et la SCHL par des moyens de transmission sécurisés. De plus, lorsque les renseignements de la SCHL, y compris des renseignements personnels (selon la définition donnée à la section 4.2.2 ci-dessous), sont stockés, le fournisseur de services doit appliquer en tout temps des mesures raisonnables de sécurité administrative, physique et technologique afin de préserver la confidentialité de l'information, le cas échéant, et d'empêcher sa perte ou sa consultation sans autorisation, comme plus amplement décrites à l'annexe C de la présente entente. Le fournisseur de services mettra également en œuvre des outils et des contrôles de gestion de l'information et de gouvernance, comme décrit plus en détail à l'annexe C. Les exigences de l'annexe C lient tout tiers à qui le fournisseur de services confie l'une de ses fonctions de technologie de l'information ou de gestion de l'information ou qui gère ces fonctions pour le fournisseur de services.

b) Le fournisseur de services déclare et garantit qu'il a mis en place, pour assurer la protection des données de niveau Protégé B (selon la définition donnée à l'annexe C), les contrôles nécessaires qui se fondent sur la norme ISO 27001:2013, la norme ITSG 33 ou un cadre de sécurité équivalent.

c) Le fournisseur de services doit effectuer régulièrement des évaluations de sécurité régulières, au moins une fois par année, pour s'assurer que les mesures de protection fonctionnent efficacement (p. ex., évaluations des menaces et des risques, évaluations de la vulnérabilité, etc.). À la demande de la SCHL, le fournisseur de services doit fournir une preuve que ces évaluations ont été effectuées.

d) Le fournisseur de services doit s'assurer que les renseignements de la SCHL demeurent au Canada et qu'ils sont accessibles à partir ou à l'intérieur du Canada et par des personnes qui ont obtenu la cote de sécurité appropriée selon la classification du gouvernement du Canada et convient expressément de séparer logiquement les renseignements de la SCHL en format électronique et de séparer physiquement les documents en version papier.

4.2.2 Protection des renseignements personnels

Par « renseignements personnels », on entend les renseignements concernant une personne identifiable ou tout autre renseignement qui sont gérés, obtenus, recueillis, utilisés, divulgués, conservés, reçus ou éliminés relativement à la prestation des services et assujettis aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels.

Le fournisseur de services reconnaît et convient que tous les renseignements personnels recueillis ou accessibles au fournisseur de services dans le cadre de la prestation des services, y compris les renseignements personnels, constituent des renseignements confidentiels de la SCHL auxquels les dispositions du paragraphe 4.2.1 s'appliquent; sauf dans la mesure où de telles dispositions sont incompatibles avec le présent paragraphe 4.2.2, qui prévaut en ce qui concerne les renseignements personnels. En plus des obligations susmentionnées, le fournisseur de services doit :

- a) a) traiter tous les renseignements personnels conformément aux lois canadiennes relatives à la protection de la vie privée;
- b) s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente convention de manière à faciliter la conformité de la SCHL aux lois canadiennes relatives à la protection de la vie privée;
- c) si la SCHL en fait la demande, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date à laquelle la demande a été faite par la SCHL, dans la mesure où le fournisseur de services possède les renseignements personnels ou qu'il a le contrôle sur ceux-ci, soit : (i) mettre à jour, corriger ou supprimer les renseignements personnels ou modifier les choix de la personne quant à l'utilisation autorisée par la SCHL de ses renseignements personnels ou (ii) donner accès à la SCHL ou à ses autres fournisseurs de services pour lui permettre d'exécuter les activités décrites à l'alinéa (i) elle-même;
- d) si le fournisseur de services reçoit une demande d'accès à des renseignements personnels qui sont en sa possession ou sous son contrôle, il renverra immédiatement cette demande à la SCHL et ne répondra à cette demande qu'en faisant référence à ce renvoi; et, si la SCHL est tenue, en vertu de toute loi canadienne relative à la protection de la vie privée, de fournir à une personne des renseignements personnels en la possession ou sous le contrôle du fournisseur de services, le fournisseur de services devra, à la demande de la SCHL, fournir ces renseignements personnels à la SCHL au plus tard à la date limite de la disposition requise pour permettre à la SCHL de se conformer à toute date limite applicable en vertu de ces lois canadiennes relatives à la protection de la vie privée quant à la transmission de ces renseignements personnels, à condition que la SCHL ait donné au fournisseur de services un préavis suffisant pour respecter ces échéances;
- e) s'il n'y a pas d'interdiction légale de le faire, le fournisseur doit aviser la SCHL de tout mandat ou de toute assignation, ordonnance, demande, exigence ou requête (y compris toute lettre relative à la sécurité nationale) fait par un organisme gouvernemental ou réglementaire pour la divulgation de renseignements personnels et, dans la pleine mesure permise par la loi en vigueur, coopérer raisonnablement avec la SCHL dans ses efforts pour s'opposer à une telle assignation, à un tel mandat, à une telle ordonnance, à une telle demande ou à une telle exigence ou requête;
- f) aviser immédiatement la SCHL si le fournisseur de services reçoit un avis de tout organisme gouvernemental ou réglementaire alléguant que la SCHL ou le fournisseur de services n'a pas respecté les lois canadiennes relatives à la protection de la vie privée

dans le cadre de l'exécution de la présente entente; ou si le fournisseur de services est autrement mis au courant et qu'il ait des motifs raisonnables de croire que le fournisseur de services ou la SCHL a omis de respecter ou puisse, à l'avenir, ne pas respecter les lois canadiennes relatives à la protection de la vie privée dans le cadre de l'exécution de la présente entente;

g) à la demande de la SCHL, collaborer et se conformer à toute demande ou directive émise par tout organisme de protection de la vie privée ou des données, y compris tout organisme gouvernemental ou réglementaire applicable à la SCHL ou aux renseignements personnels;

h) fournir une aide raisonnable à la SCHL pour répondre à toute plainte relative au traitement des renseignements personnels dans le cadre de l'exécution des services;

i) à la demande écrite de la SCHL, fournir à la SCHL une liste à jour de tous les membres du personnel du fournisseur de services qui ont traité les renseignements personnels.

4.2.3 Avis d'atteinte à la vie privée

a) Après avoir pris connaissance d'une atteinte à la sécurité ou à la vie privée, le fournisseur de services doit faire ce qui suit, sous réserve des lois applicables :

- i. immédiatement, mais dans tous les cas au plus tard deux (2) jours ouvrables à compter de la date à laquelle le fournisseur de services prend connaissance d'une telle atteinte à la sécurité ou à la vie privée, aviser la SCHL par téléphone et par écrit;
- ii. prendre toutes les mesures nécessaires pour exercer contre toute personne qui se livre ou qui pourrait se livrer à une telle manipulation non autorisée tout droit que le fournisseur de services a d'exiger de cette personne qu'elle respecte toute obligation de confidentialité envers le fournisseur et de cesser de telles activités non autorisées;
- iii. faire tout ce qui est en son pouvoir, signer tous les documents et fournir toute l'aide raisonnablement requise par la SCHL pour permettre à celle-ci d'exercer contre toute personne qui se livre ou qui pourrait se livrer à un tel traitement non autorisé tout droit que la SCHL a d'exiger de cette personne qu'elle respecte toute obligation de confidentialité envers la SCHL et de cesser de telles activités non autorisées; et
- iv. si l'atteinte à la sécurité concerne des renseignements personnels, à la demande de la SCHL, collaborer raisonnablement avec la SCHL et l'aider dans ses communications avec les médias et les personnes touchées (par communiqué, téléphone, lettre, centre d'appels, site Web ou tout autre moyen de communication) et les organismes gouvernementaux ou réglementaires pour leur expliquer qu'une atteinte à la sécurité est survenue et les mesures correctives qui sont prises. Le contenu et la méthode de ces communications seront déterminés par la SCHL et le fournisseur de services, dans la mesure où ce contenu renvoie au fournisseur de services agissant de manière raisonnable.

b) De plus, le fournisseur de services doit aider la SCHL à atténuer tout dommage potentiel et à prendre les mesures demandées par la SCHL pour faciliter l'enquête, les mesures d'atténuation et la correction de chaque occurrence d'une telle atteinte à la sécurité.

c) Dès qu'il est raisonnablement possible de le faire après une telle atteinte à la sécurité, le fournisseur de services doit effectuer une analyse des causes fondamentales et, sur demande, communiquer le résumé des résultats de son analyse et son plan de mesures correctives à la SCHL. Le fournisseur de services doit fournir à la SCHL des renseignements à jour si des détails supplémentaires sont découverts concernant la cause, la nature, les conséquences ou l'étendue de l'atteinte à la sécurité.

4.2.4 Accès à l'information

a) Le fournisseur de services reconnaît que la *Loi sur l'accès à l'information* s'applique à la SCHL et peut exiger la divulgation de renseignements. Les parties se conformeront aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, notamment en ce qui concerne une demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* par un tiers pour l'accès à l'information (« demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information »).

b) Si une demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information est faite au fournisseur de services (plutôt qu'à la SCHL) pour accéder à des renseignements de la SCHL, le fournisseur de services doit : (i) s'abstenir de communiquer avec la personne qui fait la demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information ou de répondre à cette personne, sauf selon les instructions écrites de la SCHL; (ii) promptement, mais dans tous les cas, dans les sept (7) jours (ou dans tout autre délai convenu entre les parties) suivant la réception de cette demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, renvoyer cette demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information à la SCHL; et (iii) sans porter atteinte aux responsabilités de la SCHL et aux droits du détenteur d'une offre à commandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information, collaborer raisonnablement avec la SCHL au besoin pour lui permettre de répondre à chaque demande en vertu de la Loi sur l'accès à l'information ou de se conformer autrement à la *Loi sur l'accès à l'information*.

4.3 Indemnisation par le fournisseur de services

Le fournisseur de services convient d'indemniser et de dégager de toute responsabilité la SCHL, ses cadres, les membres de son personnel et ses mandataires de tout dommage, perte, coût, dépense, réclamation, demande, action, poursuite ou autre procédure de quelque nature que ce soit, y compris les frais juridiques, découlant ou résultant d'un acte ou d'une omission du fournisseur de services lié à l'exécution des services. La SCHL prendra en charge sa part proportionnelle des pertes ou dommages si ses actions y ont contribué. L'indemnisation s'applique que l'action, la poursuite ou l'instance soit intentée au nom de la SCHL ou au nom du fournisseur de services. Le fournisseur de services 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 s'il était lui-même l'auteur de ces actions ou omissions.

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

4.4 Fournisseur de services indépendant

Les parties conviennent que le fournisseur de services agit à titre de cocontractant indépendant aux fins de la présente entente. Ni lui ni ses membres du personnel, cadres, mandataires et sous-traitants ne deviennent des membres du personnel de la SCHL. Le fournisseur de services convient d'en aviser ses membres du personnel, cadres, mandataires et sous-traitants.

Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, le fournisseur de services conserve entièrement le contrôle et la responsabilité des membres de son personnel, de ses mandataires et sous-traitants. Il prépare et traite directement la paie des membres de son personnel et retient ou paie les impôts à l'emploi et retenues salariales qui sont requis pour les personnes à son emploi. Tout le personnel employé par le fournisseur de services au début de la période visée par le contrat demeure, en tout temps et pour toutes fins, à l'emploi exclusif du fournisseur de services.

4.5 Pouvoir du fournisseur de services

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

4.6 Mention de la SCHL

Le fournisseur de services 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.

4.7 Conflit d'intérêts

Le fournisseur de services, ses mandants, son personnel, ses mandataires et sous-traitants doivent éviter tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent pendant la durée de l'entente. Il doit déclarer immédiatement tout conflit d'intérêts réel, possible ou apparent à la SCHL dès qu'il en prend connaissance. Le fournisseur de services doit, à la demande de la SCHL, prendre des mesures pour supprimer tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu.

Le fournisseur de services 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 fournisseur de services envers ce tiers et ses responsabilités envers la SCHL.

S'il n'est pas possible de résoudre un conflit d'intérêts, réel, possible ou perçu, à la satisfaction de la SCHL, celle-ci a le droit de résilier immédiatement l'entente. Tous les produits des travaux complétés à la date de la résiliation doivent être transmis à la SCHL. La SCHL verse au fournisseur de services un montant qui, de l'avis de la SCHL, constitue un paiement raisonnable pour l'exécution partielle des obligations du fournisseur de services en application de l'entente. Une fois ce montant versé, la SCHL n'a plus aucune obligation de quelque nature que ce soit envers le fournisseur de services.

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

4.8 Assurance

Le fournisseur de services doit, à ses frais, obtenir, souscrire et maintenir en vigueur ou faire en sorte que soit obtenue et maintenue en vigueur la couverture d'assurance désignée de la présente entente. À compter de la date de la présente entente, toutes les couvertures d'assurance du fournisseur de services doivent être émises par des compagnies d'assurance réglementées responsables et financièrement solides ayant une cote financière Alfred M. Best Company, Inc. de « A- » ou mieux (ou toute autre agence de notation de cote de crédit ou cote approuvée à la seule discrétion de la SCHL).

A) Assurance de responsabilité civile des entreprises

Assurance responsabilité civile des entreprises, souscrite auprès d'un assureur autorisé par licence à faire affaire au Canada, d'au moins 5 000 000 \$ par événement ou série d'événements découlant d'une seule cause pour préjudice personnel, dommages corporels (y compris le décès) et dommages à la propriété, y compris toute perte de jouissance de la propriété. La police d'assurance doit couvrir notamment les locaux et les activités du fournisseur de services, la responsabilité liée aux produits et aux travaux achevés (formule étendue), la responsabilité du fournisseur de services, les véhicules n'appartenant pas au fournisseur, la responsabilité de l'employeur, les membres du personnel et les personnes sous contrat à titre d'assurés, de propriétaires et de fournisseurs protégés, la responsabilité contractuelle globale et la responsabilité particulière assumée en vertu du présent contrat. La SCHL 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 responsabilité civile professionnelle (erreurs et omissions)

Le Proposant doit obtenir et maintenir une assurance responsabilité civile professionnelle, souscrite auprès d'un assureur autorisé par licence à faire affaire au Canada, d'une limite d'au moins 5 000 000 \$ par réclamation. La couverture doit notamment inclure la perte financière découlant d'actes, d'erreurs ou d'omissions réels ou présumés ou d'actes fautifs, de toute violation de la sécurité du réseau, de toute violation de la protection des renseignements personnels ou de la transmission de codes malveillants commis par le fournisseur de services, ses mandataires ou ses membres du personnel lors de l'exécution des services. Le fournisseur de services doit s'assurer que la police est renouvelée sans interruption pendant une période d'au moins trois (3) ans après l'expiration ou la résiliation anticipée de la présente convention.

C) Assurance automobile commerciale

Le fournisseur de services doit obtenir, maintenir et payer une assurance responsabilité civile automobile à l'égard des véhicules que la loi exige d'assurer en vertu du contrat d'une police de responsabilité automobile. La police doit être d'une limite d'au moins 2 000 000 \$ inclusivement par événement pour blessures, décès et dommages matériels et couvrir tous les véhicules appartenant au fournisseur de services ou loués par celui-ci.

Lorsque la police a été émise en vertu d'un système d'assurance automobile administré par le gouvernement, le fournisseur de services doit fournir à la SCHL une confirmation de couverture d'assurance automobile pour tous les véhicules enregistrés à son nom.

D) Assurance immobilière tous risques

Le fournisseur de services fournira et maintiendra une assurance immobilière tous risques, souscrite auprès d'un assureur agréé au Canada sur la base du coût de remplacement, d'une limite suffisante pour couvrir toutes les propriétés de la SCHL confiées au fournisseur de services, y compris, sans s'y limiter, les propriétés en transit et toutes les propriétés ou par ailleurs sous sa garde et son contrôle. La police d'assurance doit contenir une renonciation à la subrogation contre la SCHL, ses sociétés affiliées et leurs administrateurs, cadres, membres du personnel et mandataires respectifs. La SCHL doit être ajoutée à la police en tant que bénéficiaire, selon l'apparence de son intérêt.

E) Cautionnement de fidélité/malhonneteté des membres du personnel

Assurance détournement et vol ou assurance contre les détournements par le personnel, souscrite auprès d'un assureur autorisé par licence à faire affaire au Canada, d'au moins 100 000 \$ comprenant une clause d'extension pour couvrir tous les biens appartenant et n'appartenant pas au fournisseur de services dont ce dernier est juridiquement responsable, y compris un avenant en faveur d'un tiers pour la SCHL. La SCHL doit être ajoutée à la police à titre de bénéficiaire.

F) Assurance responsabilité liée à la sécurité informatique et assurance responsabilité civile vie privée

Assurance cyberrisques, souscrite auprès d'un assureur autorisé par licence à faire affaire au Canada, d'au moins 2 000 000 \$ par réclamation et au total, couvrant des erreurs, des omissions ou des actes réels ou allégués commis par le fournisseur, ses mandataires ou de ses membres du personnel. La police doit également comprendre les actes intentionnels, frauduleux ou criminels du fournisseur, de ses mandataires ou de ses membres du personnel. La police doit expressément prévoir, mais sans s'y limiter, une couverture pour les risques suivants :

- i. l'utilisation non autorisée ou l'accès non autorisé à un système informatique;
- ii. la défense de toute mesure réglementaire comportant une atteinte à la vie privée ou la transmission d'un code malveillant;
- iii. le défaut de protéger les renseignements confidentiels (renseignements personnels et commerciaux) contre la divulgation;
- iv. les frais de notification, que la loi l'exige ou non.

La police doit être renouvelée sans interruption pendant une période d'au moins trois (3) ans après l'expiration ou la résiliation anticipée de la présente entente.

Le fournisseur de services est responsable du paiement de toutes les réclamations de dépenses et de pertes dans le cadre de la franchise de la police ou du maintien de l'autoassurance. Si la police est assujettie à une limite globale, une assurance de remplacement sera requise si cette limite est susceptible d'être dépassée. Cette assurance est assujettie aux modalités et exclusions habituelles de ce type d'assurance. Si la présente assurance est fournie sur la base des réclamations, le fournisseur de services doit maintenir une couverture d'assurance continue pendant la durée de la présente entente et, en plus des exigences de couverture susmentionnées, ladite police doit prévoir ce qui suit :

1. la date de rétroactivité de la police coïncide avec les services initiaux fournis par les assurés en vertu de l'entente ou la précède et se poursuivra jusqu'à la résiliation de l'entente (y compris les polices subséquentes achetées à titre de renouvellements ou de remplacements);
2. La politique permet de signaler les circonstances ou les incidents qui pourraient donner lieu à des demandes de règlement futures et prévoit une période de signalement prolongée d'au moins trois (3) ans à l'égard d'évènements qui se sont produits, mais qui n'ont pas été signalés pendant la durée de la police, ou une couverture continue est maintenue.
3. Une période de signalement prolongée d'au moins trois (3) ans à l'égard d'évènements qui se sont produits, mais qui n'ont pas été signalés pendant la durée de la police, ou une couverture continue est maintenue.

G) Équipement de l'entrepreneur

La couverture d'assurance pour l'équipement du fournisseur de services obtenue auprès d'un assureur autorisé à faire des affaires au Canada et utilisé par le fournisseur de services pour l'exécution des services, doit être fondée sur le coût de remplacement ou être sous une forme acceptable pour la SCHL.

H) Indemnisation des accidentés du travail

Tous les employés du fournisseur de services qui fourniront les services décrits aux présentes devront être couverts par un programme d'indemnisation des accidentés du travail conforme aux exigences législatives de la province ou du territoire dans lequel les services seront exécutés.

Autres modalités

En cas de changement important à la portée des services fournis en vertu de la présente convention, la SCHL peut demander des modifications aux protections d'assurance minimales stipulées ci-dessus. Toutes les polices d'assurance requises doivent être souscrites auprès d'assureurs autorisés à offrir des produits d'assurance dans la province ou le territoire où les services seront exécutés. Toutes les polices d'assurance que le fournisseur de services doit maintenir en vigueur conformément à la présente clause d'assurance visent essentiellement la présente entente et toute assurance valide et recouvrable de la SCHL n'intervient qu'en complément de l'assurance du fournisseur et n'y contribue pas. Tous les certificats d'assurance doivent mentionner que les assureurs donneront à la SCHL un avis écrit d'au moins 30 jours avant l'annulation de toute assurance prévue dans la présente clause. En outre, le fournisseur de services doit donner à la SCHL un avis écrit dès qu'il apprend qu'un assureur décrit dans la présente clause d'assurance a l'intention d'annuler une assurance prévue dans la présente clause, qu'il y a apporté une modification importante ou qu'il a l'intention de le faire. Un certificat d'assurance conforme aux exigences énoncées ci-dessus doit être remis à la SCHL au moment de la signature de la présente entente et à chacun de ses renouvellements.

Sans limiter d'aucune façon la liberté de la SCHL de consentir ou non à une demande de sous-traitance, conformément à la présente convention ou à toute autre entente, le fournisseur de services convient qu'il doit obliger contractuellement tout sous-traitant ou cocontractant indépendant retenu dans le cadre de la présente convention et de toute autre entente à maintenir des assurances contre de tels risques et couvrant les montants raisonnables qu'une personne prudente maintiendrait dans des circonstances commerciales similaires à celles du sous-traitant ou du cocontractant indépendant en tenant compte du degré de participation de celui-ci à la prestation des services. Il incombe exclusivement au fournisseur de services 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 de la présente entente.

4.9 Absence de restriction

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

4.10 Non-conformité

Si le fournisseur de services néglige de se conformer à une directive ou à une décision convenablement transmise par la SCHL en application de l'entente, 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 fournisseur de services et la retenue d'un paiement dû au fournisseur de services 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.

4.10 Force majeure

Si une partie ne peut s'acquitter de ses obligations en vertu de l'entente en raison d'une force majeure ou d'un acte de Dieu (événement ou effet que l'on ne peut raisonnablement prévoir ou contrôler), la partie concernée doit en aviser l'autre partie par écrit dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. L'avis écrit est transmis par courrier recommandé et décrit les événements qui constituent un cas de force majeure, lesquels peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les guerres, les troubles publics importants, les entraves causées par des ordonnances ou des interdictions émises par les autorités publiques, les actes d'ennemis publics, les grèves, les lock-out et les 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 le fournisseur de services ne pourra pas s'acquitter de ses obligations en vertu de l'entente, elle peut retenir les services d'autres fournisseurs de services compétents pour fournir les services, sans aucune obligation envers le fournisseur de services et sans devoir l'indemniser.

4.12 Non-renonciation

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

4.13 Lois applicables à l'entente

La présente entente est régie par les lois de la province de l'Ontario et les lois du Canada applicables et doit être interprétée en conséquence. Les parties s'en remettent à la compétence de la Cour fédérale et des tribunaux de la province de l'Ontario, selon ce qui convient dans les circonstances.

Le fournisseur de services doit donner tous les avis et obtenir toutes les licences et autorisations et tous les permis requis pour fournir les services. Le fournisseur de services doit respecter toutes les lois applicables aux services ou à l'exécution de l'entente.

4.14 Langues officielles

Le fournisseur de services reconnaît et comprend que la SCHL est assujettie à la *Loi sur les langues officielles* et doit donc fournir des services au public dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais. Par conséquent, si le fournisseur de services, qui agit au nom de la SCHL, est tenu de communiquer avec les clients de la SCHL ou le public ou de leur fournir des services ou des produits, il doit le faire dans la langue officielle choisie par la personne qui reçoit la communication, le service ou le produit, en temps opportun et de manière équivalente. Le fournisseur de services doit également être en mesure de fournir des services aux membres du personnel de la SCHL dans les deux langues officielles en temps opportun et de manière équivalente. Toute plainte reçue par le fournisseur de services en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, L.R.C., 1985, ch. 31, doit être transmise à la SCHL dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant sa réception. La SCHL est autorisée à vérifier si le fournisseur de services fournit ses services dans les deux langues officielles.

4.15 Accès à la propriété de la SCHL

L'entente ne donne pas automatiquement accès aux locaux de la SCHL. Lorsque l'entente le précise, la SCHL autorise l'accès à ses locaux aux membres du personnel du fournisseur de services afin qu'ils s'acquittent de leurs obligations à la présente entente. Cependant, la SCHL se réserve le droit de leur refuser cet accès pour des motifs opérationnels. La SCHL a aussi en tout temps le droit d'expulser des lieux tout membre du personnel incompetent, intempérant, enfreignant les règles de sécurité de la SCHL ou gênant les activités de la SCHL, ou de lui refuser l'accès aux lieux.

4.16 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 relevant de tout contrat subséquent et modifier ou augmenter les spécifications quant aux types de services offerts et aux méthodes de prestation. Le fournisseur de services doit respecter toutes les directives fournies par écrit par la SCHL concernant ce qui précède. Si la suspension, la modification ou l'augmentation des spécifications donne lieu à une augmentation ou à une réduction du coût des services, le montant prévu au paragraphe 3.1 sera modifié en conséquence. Le fournisseur de services 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.

4.17 Services supplémentaires

Sauf indication contraire dans la présente entente, 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.

4.18 Cession de l'entente

Le fournisseur de services ne peut céder la présente entente, en entier ou en partie, sans le consentement écrit préalable de la SCHL, que celle-ci peut refuser pour quelque raison que ce soit.

Il est entendu que le fournisseur de services peut retenir les services d'autres entités qui l'aideront à fournir les services, à condition qu'il assume en tout temps l'entière responsabilité de la prestation et de la qualité de ces services et agisse d'une façon qui démontre qu'il reconnaît et respecte la nature confidentielle des services. Aucune

prétendue cession du contrat n'a pour effet de libérer le fournisseur de services des obligations prévues dans la présente entente ou d'imposer des obligations à la SCHL.

4.19 Fermeture des bureaux de la SCHL ou suspension des activités

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

4.20 Divisibilité

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

4.21 Portée de l'entente

La présente entente, y compris tout document qui y est intégré par renvoi, constitue l'entente unique et entière des parties et remplace toutes les ententes antérieures ou actuelles, écrites ou orales. Les présentes modalités prévalent sur toute modalité contenue dans tout autre document et excluent expressément toute modalité générale du fournisseur de services ou tout autre document émis par le fournisseur de services relativement à la présente entente et non intégré aux présentes. En cas de divergences entre les documents du fournisseur de services et ceux de la SCHL, ce sont ceux de la SCHL qui sont déterminants.

4.22 Reliure

La présente entente lie les parties, leurs héritiers, exécuteurs, administrateurs, successeurs et ayants droit.

Article 5.0 – Administration de la convention

5.1 Administrateur du contrat

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

Lorsque l'administrateur du contrat d'une des parties change, la partie concernée en avise l'autre partie par écrit. La SCHL avise par écrit le fournisseur de services 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 de la présente entente.

5.2 Avis

Toutes les factures et tous les avis émis en application de la présente entente 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 : _____

Titre : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Au fournisseur de services, à l'adresse suivante :

Nom : _____

Titre : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Courriel : _____

Article 6.0 – Documents formant la convention

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

- (a) cette entente, telle que signée le [] et modifiée de temps à autre; et
- (b) les annexes de la présente entente ainsi que tous les avis écrits de changements transmis par la SCHL en vertu des présentes et les autres spécifications et documents dont les parties conviennent par écrit.

6.2 Les documents formant l'entente 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 l'entente doivent être interprétés globalement, et c'est l'intention globale qui est déterminante. En cas de divergence entre les documents constituant l'entente, la préséance est établie selon la séquence des documents énumérés plus haut.

EN FOI DE QUOI les parties, représentées par leurs signataires dûment autorisés, ont signé la présente convention.

LE FOURNISSEUR DE SERVICES

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

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Date : _____ **Date :** _____

Contrat type – ANNEXE « A » – ÉNONCÉ DES TRAVAUX

Contrat type – ANNEXE « B » – HONORAIRES

Si le fournisseur de services respecte toutes les obligations contractuelles, la SCHL lui versera les honoraires indiqués ci-dessous, plus les taxes applicables.

Ce document doit être rédigé avec le proposant retenu et approuvé par celui-ci.

ANNEXE « C » – Exigences de la SCHL en matière de confidentialité et de sécurité

Définitions aux fins de la présente annexe C, y compris les tableaux

« Personne autorisée » s'entend d'une personne-cadre, d'un membre du personnel ou d'un entrepreneur du fournisseur de services qui a besoin de connaître les renseignements de la SCHL.

« Dépositaire des données » désigne la personne à l'emploi du fournisseur de services qu'il nomme pour assumer les responsabilités décrites au tableau 1 de l'annexe C de la présente entente.

« Personne identifiée » s'entend d'une personne autorisée dont les responsabilités professionnelles du moment exigent l'accès aux renseignements de la SCHL.

« Méthodes de contrôle d'accès logique » s'entend du processus visant à assurer l'identification appropriée, l'authentification et la responsabilisation en ce qui concerne l'accès à un système informatique, conformément aux plus récentes directives en matière de sécurité informatique. Voici quelques exemples :

- comptes d'utilisateurs individuels;
- mots de passe complexes avec minimum de huit [8] caractères, minuscules et majuscules, chiffres, caractères spéciaux;
- accès en fonction du rôle (privilegié ou non privilégié); et
- audit.

« Dispositifs de stockage portatifs (DSP) » s'entend des dispositifs portatifs comportant une capacité de stockage ou une mémoire permettant aux utilisateurs de stocker des informations, y compris notamment les ordinateurs portables, CD-ROM, clés USB, supports de sauvegarde et disques durs amovibles.

« Protégé B » s'entend d'un niveau de sécurité assigné à des renseignements ou des biens qui, s'ils sont compromis, pourraient causer un préjudice grave à une personne, à une organisation ou à un gouvernement.

« Système » s'entend d'un appareil informatique unique, d'une composante d'un tel appareil ou d'un groupe d'appareils informatiques pouvant servir à recevoir, à stocker, à traiter ou à transmettre des informations. Cela comprend notamment les ordinateurs personnels, serveurs,

ordinateurs portables, tablettes, téléphones intelligents, ordinateurs à mémoire virtuelle et systèmes infonuagiques.

« Visiteur » s'entend d'une personne autre qu'une personne autorisée ayant été invitée dans la zone sécurisée par une personne autorisée, conformément aux politiques sur l'accès du fournisseur de services.

Exigences en matière de confidentialité et de sécurité

Les parties sont tenues de protéger les renseignements de la SCHL conformément aux orientations et lignes directrices applicables du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, ou à leur équivalent dans le cas du fournisseur de services, en ce qui a trait à la protection des données « Protégé B », y compris les orientations fournies par le Centre de la sécurité des télécommunications (CST) (ITSG-33), qui s'harmonisent avec le cadre ISO 27001. En outre, le fournisseur de services reconnaît que la SCHL, en tant qu'institution fédérale, est assujettie à la Loi sur l'accès à l'information (Canada) et à la Loi sur la protection des renseignements personnels (Canada). Par conséquent, il convient de se soumettre à toute mesure raisonnable nécessaire pour que la SCHL respecte ces lois et les règlements, politiques et directives connexes (« lois sur l'AIPRP »).

Le fournisseur de services convient donc de ce qui suit : (i) protéger les renseignements personnels qui pourrait lui être dévoilés pendant sa prestation de services dans le cadre de la présente entente en accédant aux renseignements de la SCHL, conformément aux dispositions des lois sur l'AIPRP, et de (ii) mettre en place des mesures appropriées de protection des renseignements personnels afin de protéger tous les renseignements de la SCHL auxquels il accède dans le cadre de la présente entente. Plus particulièrement, le fournisseur de services est tenu, en application du paragraphe de la présente entente, de respecter en tout temps les exigences en matière de sécurité décrites ci-dessous.

Le fournisseur de services doit obtenir des rapports de conformité de pointe, comme un rapport SOC 2 type 2.

Accessibilité physique :

1. L'accès aux Renseignements de la SCHL se fait dans un lieu sûr qui permet un accès non escorté limité aux Personnes autorisées. Tous les visiteurs du lieu sûr doivent être escortés en tout temps par une personne autorisée. Le lieu sûr se trouve dans un groupe de bâtiments, dans l'ensemble d'un bâtiment, sur un étage complet d'un bâtiment ou dans une seule pièce. Une fois le périmètre du lieu sûr défini, ces exigences s'appliquent à toutes les zones comprises dans le périmètre. Lorsqu'il s'agit d'un groupe de bâtiments, un périmètre de sécurité est défini pour chaque bâtiment. La Société peut approuver d'autres lieux sûrs offrant un niveau semblable de protection des renseignements de la SCHL.

2. Seules les Personnes identifiées ont accès aux Renseignements de la SCHL. Les fonctions du Dépositaire des données, qui sont décrites au tableau 1 de l'annexe C, sont notamment la tenue

d'une piste d'audit concernant l'accès aux renseignements de la SCHL par les Personnes identifiées. Les visiteurs ne peuvent en aucun cas être autorisés à accéder aux Renseignements de la SCHL.

Stockage et transmission au moyen des technologies de l'information :

3. Le fournisseur de services 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 en version papier) séparément des autres renseignements dans une base de données ou dans un dépôt de données séparé logiquement ou physiquement indépendant de tous les autres renseignements se trouvant dans d'autres bases de données ou dépôts de données. Tous les systèmes ayant accès aux Renseignements de la SCHL doivent utiliser des Contrôles d'accès logique au niveau des appareils et des réseaux, ainsi que des logiciels antivirus fonctionnels et à jour.

4. Lorsque les Renseignements de la SCHL sont conservés sur des DSP, des mots de passe complexes avec chiffrement doivent être utilisés. Le niveau de chiffrement doit être conforme aux normes commerciales reconnues pour les renseignements « Protégés B ». Ces normes s'harmonisent avec le cadre ISO 27001. Cela s'applique également aux copies de sauvegarde des Renseignements de la SCHL stockées sur des DSP.

5. Les serveurs servant au stockage et à la transmission de données non chiffrées, lorsqu'ils sont utilisés, doivent être situés dans une zone sûre à accès contrôlé, de préférence au même endroit où l'on a accès aux Renseignements de la SCHL. Si le serveur est situé dans un lieu distinct, des contrôles doivent être mis en place pour veiller à ce que seules les personnes identifiées puissent y accéder. À moins que les renseignements de la SCHL soient chiffrés en tout temps lorsqu'ils sont hors du lieu sûr, un conduit doit être utilisé pour tout le câblage, et toutes les zones d'interconnexion doivent être protégées physiquement.

6. Des règles de pare-feu doivent être mises en place sur le réseau pour faire en sorte qu'aucun système traitant les renseignements de la SCHL ne puisse communiquer en réseau avec un autre système auquel des Personnes non identifiées peuvent avoir accès.

Des règles de pare-feu doivent également être mises en place pour faire en sorte qu'aucun système traitant les renseignements de la SCHL ne puisse être accessible au moyen d'un réseau par un système situé à l'extérieur du lieu sûr. Les Renseignements de la SCHL peuvent être stockés ou transmis au moyen de réseaux qui ne respectent pas ces exigences, à condition que les Renseignements soient chiffrés, sauf lorsqu'ils sont inactifs ou utilisés par une Personne identifiée. Les renseignements de la SCHL peuvent également être stockés dans un ordinateur autonome situé dans un lieu sûr, sans connexions externes ou dans un réseau fermé situé dans le lieu sûr. Lorsque le réseau transmet des informations hors du lieu sûr (par exemple, lorsqu'un groupe de bâtiments hébergent les membres du personnel d'une seule organisation), les renseignements de la SCHL doivent être chiffrés dès qu'ils se trouvent à l'extérieur du lieu sûr.

Stockage physique :

7. Lorsqu'ils ne sont pas utilisés, les DSP comportant les Renseignements de la SCHL doivent être entreposés dans des contenants sûrs. Cela s'applique également aux copies de sauvegarde des Renseignements de la SCHL.

8. Les renseignements de la SCHL ne peuvent être transportés hors du lieu sûr (comme le décrit l'article 1 ci-dessus) dans quelque format que ce soit (par exemple imprimés, sur DSP) et conformément à la présente annexe C. Lorsqu'ils ne sont pas utilisés, les documents imprimés contenant les renseignements de la SCHL doivent toujours être consignés dans des contenants sûrs.

Reproduction et conservation des Renseignements et gestion des documents :

9. Les Renseignements de la SCHL ne peuvent être reproduits ou extraits que dans les fins autorisées dans le cadre de la présente entente. Les copies ou extraits qui ne sont plus nécessaires (le cas échéant) doivent être détruits de manière sûre, conformément au paragraphe 4.2 de la présente entente.

10. Les documents en format papier contenant les Renseignements de la SCHL doivent être détruits (déchiquetés) de manière sûre avant d'être jetés.

11. Tous les supports de stockage électroniques utilisés pour le traitement des renseignements de la SCHL, y compris les copies de sauvegarde, les DSP, les photocopieurs et les autres supports électroniques dans lesquels les renseignements de la SCHL ont été stockés électroniquement, doivent être nettoyés ou détruits, conformément aux plus récentes normes du Centre de la sécurité des télécommunications concernant les renseignements « Protégés B », lorsque le paragraphe 4.2 de la présente convention exige la disposition d'un tel support ou le retour ou la destruction des renseignements de la SCHL (selon le cas).

Ces exigences en matière de sécurité seront communiquées à toutes les Personnes identifiées avant qu'elles aient accès aux renseignements de la SCHL et pourront être consultées au besoin.

TABLEAU 1 de L'ANNEXE C – Responsabilités du dépositaire des données

Le Dépositaire des données désigné par le fournisseur de services doit répondre aux exigences suivantes :

1. Préparer un document, à l'intention des membres du personnel et des entrepreneurs engagés par le fournisseur de services, qui décrit les modalités régissant l'utilisation des renseignements de la SCHL et les procédures à suivre pour envoyer, recevoir, traiter et stocker les renseignements de la SCHL (ci-après appelé le « document de confidentialité »). Le document de confidentialité comprendra les modalités suivantes de la présente convention :

- a) la confidentialité des renseignements de la SCHL, conformément à la convention;
- b) l'utilisation des renseignements de la SCHL, conformément à la convention;
- c) l'accès aux renseignements de la SCHL, conformément à la convention;

d) les exigences en matière de sécurité, conformément à la convention.

2. Avant de leur accorder l'accès aux renseignements de la SCHL, le Dépositaire des données doit s'assurer que tous les membres du personnel et les entrepreneurs engagés par l'entrepreneur ont reconnu avoir lu et compris les modalités de la présente entente mises en évidence dans le document de confidentialité et qu'ils ont accepté de s'y conformer.

TABLEAU 2 de l'ANNEXE C – Emplacements des services et contrôles de sécurité des TI

Emplacement du service (nom et lieu)	Nature des services	Type de données	Type d'accès (L'accès aux environnements d'aménagement ou de production de la SCHL est-il requis? Veuillez préciser.)	Le personnel et les sous-traitants du proposant ont obtenu les approbations nécessaires et respectent les exigences relatives à l'enquête de sécurité énoncées au paragraphe 4.2 de la section 2 n)	Mesures de contrôle proposées par le proposant

ANNEXE E – QUESTIONNAIRE SUR LES MESURES DE CONTRÔLE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE SÉCURITÉ

MESURES DE CONTRÔLE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE SÉCURITÉ	RÉPONSE / CONFIRMATION DE MESURES DE CONTRÔLE EXISTANTES <i>*** Veuillez fournir des réponses détaillées. Un OUI ou un NON n'est pas suffisant. ***</i>
<p>1. Gouvernance en matière de protection des renseignements personnels – Responsabilité quant aux politiques et aux procédures</p> <p>Une responsabilité est attribuée à une personne ou à un groupe pour élaborer, documenter, mettre en œuvre, appliquer,</p>	

<p>surveiller et mettre à jour les politiques et les procédures en matière de protection des renseignements personnels de l'organisation.</p> <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Sections sur la Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) : 1.1, 1.2, 1.4 et 6.1</i></p>	
<p>2. Gestion des incidents et des manquements en matière de protection des renseignements personnels</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un programme documenté de gestion des incidents et des atteintes en matière de sécurité des renseignements personnels a été mis en œuvre et comprend, sans s'y limiter, les éléments suivants : Procédures d'identification, de gestion et de résolution des incidents et des manquements en matière de protection des renseignements personnels. ▪ Responsabilités définies. ▪ Processus de détermination de la gravité des incidents, des mesures à prendre et des procédures de transfert hiérarchique. ▪ Processus de conformité aux lois et aux réglementations relatives aux violations, dont le signalement aux intervenants, si nécessaire. ▪ Processus d'attribution des responsabilités relatives aux employés ou aux tierces parties responsables des incidents ou des atteintes, s'accompagnant de corrections, de sanctions ou de mesures disciplinaires, selon le cas. ▪ Processus d'examen périodique (au moins une fois par année) des incidents réels afin de déterminer les mises à jour nécessaires du programme en fonction : des caractéristiques des incidents et de leur cause première; et des changements dans l'environnement de contrôle interne ou des exigences externes (réglementation ou législation). ▪ Vérifications périodiques ou revue générale (au moins une fois par année) et corrections du programme associées, le cas échéant. <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Sections 1.3, 1.4, 2.1 et 3.1 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>3. Conformité, surveillance et mise en application</p> <p>La conformité aux politiques et procédures, aux engagements, aux ententes de niveau de service et aux autres contrats fera l'objet d'un examen et sera documentée. Les résultats de ces examens seront ensuite transmis à la direction. Si des problèmes sont identifiés, des plans correctifs sont élaborés et mis en œuvre.</p> <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Sections 1.4, 2.1, 3.1, 6.1 et 10 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>4. Formation en matière de protection des renseignements personnels</p>	

<p>Un programme d'éducation et de communication sur la protection des renseignements personnels est en place et soutenu par un système de surveillance confirmant que tous les employés ou entrepreneurs sont formés.</p> <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Sections 1.5, 3.1 et 3.2 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>5. Protection des renseignements personnels par de tierces parties</p> <p>L'organisation dispose de procédures visant à évaluer que les tierces parties disposent de mesures de contrôle permettant de respecter les conditions de l'entente, les instructions ou les exigences de la SCHL.</p> <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Sections 1.2, 1.6, 3.1 et 4.1 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>6. Protection intrinsèque des renseignements personnels</p> <p>La Protection intrinsèque des renseignements personnels est intégrée de façon proactive au programme ou à l'activité proposée tout au long de son cycle de vie. Cette approche veille donc à ce que le respect des renseignements personnels soit intégré à la conception, à l'exploitation et à la gestion dès le début. L'organisation peut également exprimer et démontrer les caractéristiques de « somme positive » (par exemple, pas de compromis, situation gagnante pour tous) du programme ou de l'activité.</p> <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Sections 1.2, 1.7, 2.1, 3.1, 3.2 et 4.1 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>7. Conservation et entreposage des renseignements personnels</p> <p>Veillez décrire vos politiques et procédures.</p> <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Sections 4.1, 5.1, 5.2 et 5.3 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>8. Élimination, destruction et caviardage des renseignements personnels</p> <p>Les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires sont dépersonnalisés, anonymisés, éliminés ou détruits d'une façon empêchant toute perte, tout vol, tout mauvais usage ou tout accès non autorisé.</p> <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Sections 5.1 et 5.4 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>9. Sécurité dans le cadre des Politiques de la protection de la vie privée</p> <p>Les politiques de la protection de la vie privée de l'organisation (y compris toute politique pertinente relative à la sécurité) répondent aux exigences en matière de sécurité des renseignements personnels.</p> <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Section 7.1 de l'ÉFVP</i></p>	

<p>10. Protection des renseignements personnels</p> <p>Les renseignements personnels sont protégés en tout temps, à l'aide de mesures de sécurité administratives, techniques et physiques empêchant la perte, la mauvaise utilisation, l'accès non autorisé, la divulgation, l'altération et la destruction de ces renseignements. Veuillez expliquer la façon dont vous vous conformez aux mesures de contrôle de sécurité en fonction d'un cadre de sécurité, comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ISO27001:2013 ▪ ITSG-33 ▪ Rapport SOC 1 ▪ Rapport SOC 2 ▪ NCMC 3416 ▪ SSAE 18 <p>Si vous faites appel à un fournisseur tiers pour gérer votre réseau (comme Bell Canada, Rogers ou Microsoft), les rapports SOC sont disponibles par l'entremise de votre fournisseur et répondront à cette exigence.</p> <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Section 7.2 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>11. Accès logique aux renseignements personnels</p> <p>L'accès logique aux renseignements personnels est restreint par des procédures relatives aux points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Autoriser et inscrire le personnel interne et les particuliers. b) Identifier et authentifier le personnel interne et les particuliers. c) Modifier et mettre à jour les profils d'accès. d) Octroyer des privilèges et des autorisations d'accès aux composantes de l'infrastructure de TI et aux renseignements personnels. e) Empêcher les particuliers d'accéder à tout autre renseignement que les leurs et à des renseignements de nature délicate. f) Limiter l'accès aux renseignements personnels uniquement au personnel interne autorisé en fonction des rôles et responsabilités attribués. g) Distribuer les extraits uniquement au personnel interne autorisé. h) Limiter l'accès logique aux dispositifs de stockage, aux données de sauvegarde, aux systèmes et aux médias hors connexion. i) Limiter l'accès aux configurations de système, aux fonctionnalités de super utilisateur, aux mots de passe maîtres, aux utilitaires puissants et aux dispositifs de sécurité (p. ex., pare-feu). j) Éviter l'introduction de virus, de code malveillant et de logiciel non autorisé. <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Section 7.3 de l'ÉFVP</i></p>	

<p>12. Mesures de contrôle de l'accès physique</p> <p>L'accès physique aux renseignements personnels sous toutes leurs formes (notamment les composantes des systèmes de l'entité contenant ou protégeant les renseignements personnels) est limité. Des mesures de contrôle sont en place pour assurer la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des renseignements personnels.</p> <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Section 7.4 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>13. Protection de l'environnement</p> <p>Les renseignements personnels, sous toutes leurs formes, sont protégés contre la divulgation accidentelle due à des catastrophes naturelles et à des dangers environnementaux.</p> <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Section 7.5 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>14. Renseignements personnels transmis</p> <p>Les renseignements personnels recueillis et transmis par Internet, des réseaux publics ou d'autres réseaux non sécurisés, sur le nuage et sur d'autres réseaux sans fil sont protégés.</p> <p><i>* Pour usage interne de la SCHL : Section 7.6 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>15. Entreposage des renseignements personnels/Mesures de sécurité techniques</p> <p>Les renseignements personnels sont entreposés de façon sécurisée. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Données biométriques. ▪ Mots de passe. ▪ Modification des mots de passe tous les 90 jours. ▪ Protection par mot de passe des économiseurs d'écran. ▪ Mesures de sécurité en cas d'inactivité prolongée au cours d'une session. ▪ Pare-feu. ▪ Systèmes de détection d'intrusion. ▪ Réseaux privés virtuels (RPV). ▪ Certificats d'infrastructure à clés publiques du gouvernement du Canada. ▪ Autorité de certification externe. ▪ Pistes de vérification. <p><i>Pour usage interne de la SCHL : Section 7.6 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>16. Vérification des mesures de sécurité</p> <p>L'efficacité des principales mesures de sécurité administratives, techniques et physiques protégeant les renseignements personnels est vérifiée périodiquement, notamment par une évaluation de la menace et des risques ou une évaluation similaire de la sécurité.</p> <p><i>Pour usage interne de la SCHL : Sections 7.7 et 7.8 de l'ÉFVP</i></p>	

<p>17.1 Transparence</p> <p>Les renseignements sur les politiques et les procédures d'une organisation en matière de protection des renseignements personnels, notamment le nom de l'agent, Protection des renseignements personnels, ainsi que ses responsabilités, sont conviviaux, communiqués et mis à la disposition du public, du personnel interne et des tierces parties qui en ont besoin.</p> <p><i>Pour usage interne de la SCHL : Sections 8.1 et 8.2 de l'ÉFVP</i></p>	
<p>17.2 Transparence</p> <p>Les politiques en matière de protection des renseignements personnels sont documentées par écrit dans des termes conviviaux, elles sont rendues publiques et tenues à jour, ce qui démontre les engagements en matière de protection de la vie privée.</p> <p><i>Pour usage interne de la SCHL : Section 8.1 de l'ÉFVP</i></p>	

ANNEXE F – EXIGENCES EN MATIÈRE DE TI

EXIGENCES EN MATIÈRE DE TI	RÉPONSE
<p>Donnez un aperçu de vos systèmes, de la technologie, de votre personnel et de vos ressources en TI.</p>	
<p>Décrivez les processus et les mesures de contrôle que vous avez mis en place pour rapprocher les données entre les systèmes qui interagissent entre eux (c.-à-d. tenue de documents, Internet, centre d'appels, RVI et transferts de données externes) et précisez à quel moment le processus a été mis en place.</p> <p>À quelle fréquence les systèmes sont-ils rapprochés (c.-à-d. en temps réel, par lots, tous les soirs et toutes les semaines) et quelles sont les procédures en place en cas d'échec du rapprochement?</p>	
<p>Veuillez confirmer si vous utilisez actuellement des systèmes et des procédures de sécurité, comme :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Un coupe-feu qui filtre les protocoles requis et veille à l'enregistrement de toutes les tentatives d'accès. 2) Un soutien du protocole SSL par le serveur Web et utilisation de clés de cryptage qui doivent au moins être changées tous les deux ans. 3) Une technologie d'authentification sécurisée (c.-à-d. technologie de jeton ou nom d'utilisateur et mot de passe / durée et complexité du mot de passe). 4) Autre, veuillez préciser. 	

<p>Comment l'accès aux données de la SCHL est-il géré :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Enquête de sécurité (les membres du personnel permanents et les entrepreneurs ont fait l'objet d'une enquête de sécurité au niveau indiqué pour leur poste ou leur contrat, ou au niveau minimal requis pour accéder au système, selon le plus élevé des deux); 2) Examen du contrôle de l'accès (octroi, modification ou révocation des accès); 3) Processus de signalement des incidents de sécurité; 4) Procédures de contrôle de l'emplacement ou de l'accès physique (p. ex., le système se trouve-t-il dans une zone qui répond aux exigences de sécurité physique appropriées pour son niveau de sensibilité, ou l'accès au site est-il limité au personnel autorisé?); 5) Les mesures requises en matière de sécurité matérielle sont-elles en place et répondent-elles aux normes de la GRC visant la protection des données de niveau Protégé B? 	
<p>Indiquez s'il y a redondance dans tous les systèmes soutenant votre environnement de production, y compris, mais sans s'y limiter :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Lignes de communication auxiliaires; 2) Application de sauvegarde; 3) Base de données de sauvegarde; 4) Matériel de sauvegarde; 5) Bloc d'alimentation de secours; 6) Sauvegarde des journaux et des pistes d'audit. 	
<p>Confirmez et précisez si vous avez des installations de reprise après sinistre en place dans un lieu distinct du site de production principal pour assurer la sauvegarde complète et la reprise rapide du traitement des systèmes essentiels.</p>	
<p>Indiquez si un programme de protection de la vie privée et de sécurité est actuellement en place, et répondez notamment aux éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Cette responsabilité est-elle confiée à une personne ou à une équipe? 2) Y a-t-il une entente ou un énoncé sur la protection de la vie privée qui traite du niveau de protection des données en place et des obligations de rendre des comptes? 3) Les politiques, processus et procédures sont-ils examinés et mis à jour en conséquence? 4) Vos programmes de protection de la vie privée et de sécurité s'appliquent-ils à tous les territoires à partir desquels vous exercez vos activités et offrez du soutien? 5) Vos pratiques en matière de protection de la vie privée et de sécurité sont-elles auditées par des parties externes indépendantes? 6) Pouvez-vous intégrer les processus d'accès à l'information aux processus de protection des renseignements personnels de la SCHL décrits à l'annexe D, paragraphe 4.0, et au sous-paragraphe 4.2 – Confidentialité, protection des renseignements personnels et accès à l'information? 7) Pouvez-vous intégrer votre processus d'intervention en cas d'urgence ou d'atteinte à la vie privée au processus de gestion des risques inhérents de la SCHL? 	

<p>Est-ce que des tierces parties seront sollicitées pour la prestation de vos services? Dans ce cas :</p> <p>1) Quel est le lieu géographique à partir duquel ces parties offriront leur soutien? – Le soutien technique et opérationnel pour la solution doit être fourni par des pays avec lesquels le Canada a conclu une entente bilatérale en matière de sécurité.</p> <p>2) Auront-elles accès aux renseignements protégés de la SCHL?</p> <p>3) Existe-t-il des processus ou des ententes en place pour s'assurer que les tierces parties respectent les pratiques en matière de protection des données?</p> <p>4) Qui est responsable des contrôles de sécurité?</p>	
<p>Vos pratiques en matière de protection de la vie privée et de sécurité ont-elles fait l'objet d'un audit ou d'une vérification par des parties externes indépendantes?</p> <p>1) Pouvez-vous vous conformer à l'une ou l'autre des normes COBIT, PCI, ISO/SSAE 16 ou à des normes semblables?</p> <p>2) Des rapports SOC, notamment, mais sans s'y limiter, des rapports SOC 2 de Type 2 sont-ils accessibles?</p>	
<p>Indiquez comment les données en transit et inactives qui concernent la SCHL sont protégées.</p> <p>1) Certaines de ces données risquent-elles d'être stockées sur des supports et des dispositifs transportables? Notamment, mais sans s'y limiter, des clés USB ou des dispositifs de stockage externes?</p> <p>2) Des mesures de protection sont-elles en place pour les appareils mobiles, notamment, mais sans s'y limiter, pour les appareils du programme Apportez votre appareil personnel, les téléphones mobiles et les ordinateurs portables?</p> <p>3) D'autres clients utilisent-ils vos bases de données, vos serveurs ou vos applications? Dans l'affirmative, comment assurez-vous la séparation des données d'un client à l'autre?</p> <p>4) Les données inactives et en transit sont-elles chiffrées parmi les composantes des solutions et leurs utilisateurs finaux?</p> <p>5) Pour assurer la protection des renseignements de niveau Protégé B, disposez-vous des contrôles nécessaires qui se fondent sur la norme ISO 27001:2013, la norme ITSG-33 ou une norme équivalente?</p> <p>6) Si toutes les données inactives et en transit se trouvent au Canada, les données en transit quittent-elles le territoire canadien, même temporairement?</p>	
<p>Indiquez comment les temps d'arrêt sont gérés dans des situations comme les mises à niveau et la gestion des correctifs.</p>	
<p>Indiquez tous les lieux géographiques où seront hébergées des données de la SCHL.</p>	
<p>Présentez les mesures de protection matérielles et administratives actuellement en place qui protégeront les renseignements de la SCHL stockés dans vos centres de données.</p>	
<p>Quels niveaux de service peuvent être garantis?</p>	
<p>Indiquez les directives de sécurité que vous suivez pour le développement d'applications.</p>	
<p>Indiquez si l'intégration aux répertoires de services de la SCHL ou la gestion de l'identité est possible au besoin.</p> <p>1) La solution prend-elle en charge la signature unique?</p> <p>2) La solution prend-elle en charge l'authentification à deux facteurs?</p>	

Les tiers peuvent-ils accéder aux journaux et aux ressources partagés et révéler des renseignements de nature délicate sur la SCHL et ses utilisateurs?	
Indiquez comment les identifiants et les identités numériques sont protégés et comment ils sont utilisés dans un nuage public ou dans des applications sur place.	
Indiquez si votre service prend en charge les modèles IaaS, PaaS, SaaS ou une architecture sur place pour la prestation de vos services.	
Indiquez si vous avez déjà été victime d'une atteinte à la vie privée ou à la sécurité de l'information.	
Indiquez si des évaluations de sécurité sont effectuées régulièrement (sur une base annuelle). Cela peut comprendre les éléments suivants : 1) Évaluations et tests de vulnérabilité effectués à l'interne ou par des tiers; 2) Tests de pénétration effectués en interne ou par des tiers.	
Les données jugées confidentielles par la SCHL peuvent-elles être masquées? Dans l'affirmative, de quelle façon? Dans la négative, quels efforts sont nécessaires pour mettre en œuvre cette fonctionnalité?	
Indiquez comment les données sont détruites à la fin du service et quelle méthode est employée (p. ex. réécritures).	

ANNEXE G – MODÈLE DE FACTURE

Renseignements sur le fournisseur :	Nom de l'entreprise, adresse, n° de TVH, adresse courriel
Numéro de la facture :	L'identificateur doit être unique
Date de la facture :	Date d'envoi de la facture à la SCHL
Date de la prestation :	<i>P. ex., février 2021</i>
Description des services :	<i>Services de gestion immobilière pour immeubles collectifs, conformément à la CA n° _____</i>
Numéro du bon de commande :	À fournir par la SCHL
Frais de gestion immobilière :	
Immeubles collectifs ordinaires Coopératives et logements pour personnes âgées autonomes ou avec services de soutien (Numéro d'article au catalogue à fournir par la SCHL) :	_____ \$
Logements de transition et en milieu de soutien Centres d'hébergement (Numéro d'article au catalogue à fournir par la SCHL) :	_____ \$
Propriétés partiellement construites (Numéro d'article au catalogue à fournir par la SCHL) :	_____ \$
Total partiel des frais de gestion mensuels :	_____ \$
Taxes de vente :	_____ \$
Total :	_____ \$

Documents à joindre à chaque facture mensuelle :

Calcul du pourcentage du RBR par propriété et par type de propriété pour les catégories locatives standard, coopératives et résidences pour personnes âgées
Rapport sur le revenu (conformément à la section des rapports)