

*Alerte verte – Imprimez recto verso pour économiser du papier.*

# **DEMANDE D'ARRANGEMENTS EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT (DAMA)**

**VISANT**

**LA PRESTATION DE SERVICES DE CONCEPTION  
DE L'APPRENTISSAGE EN LIGNE**

Demande d'arrangements en matière d'approvisionnement n° : **DAMA-000988**

Date d'émission :

**5 avril 2022**

Date de clôture :

**12 mai 2022 à 11 h, heure d'Ottawa**

Personne-ressource pour la présente DAMA :

**Daniela C. Michaud**

Courriel de la personne-ressource pour la DAMA :

**dcmichau@cmhc-schl.gc.ca**

---

**TABLE DES MATIÈRES**


---

<b>PARTIE 1 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉSENTATION.....</b>	<b>4</b>
1.1 Objectif de la présente DAMA .....	4
1.2 Personne-ressource pour la DAMA.....	4
1.3 Convention-cadre .....	4
1.4 Processus de passation des contrats.....	5
1.5 Calendrier de la DAMA.....	5
1.6 Présentation des réponses.....	6
<b>PARTIE 2 – ÉVALUATION ET SÉLECTION .....</b>	<b>8</b>
2.1 Étapes de l'évaluation .....	8
2.2 Classement et sélection .....	8
2.3 Avis aux répondants les mieux classés.....	9
2.4 Notation par l'équipe d'évaluation .....	9
<b>PARTIE 3 – MODALITÉS DU PROCESSUS DE DAMA .....</b>	<b>10</b>
3.1 Informations et instructions générales.....	10
3.2 Communication après la publication d'une DAMA .....	11
3.3 Avis et compte rendu.....	12
3.4 Conflit d'intérêts et comportements interdits .....	12
3.5 Renseignements confidentiels .....	13
3.6 Processus d'approvisionnement non contraignant.....	13
3.7 Lois applicables et interprétation.....	14
<b>ANNEXE A – FORMULAIRE DE PRÉSENTATION .....</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXE B – DEVIS ESTIMATIF.....</b>	<b>19</b>
<b>ANNEXE C – SPÉCIFICATIONS DE LA DAMA.....</b>	<b>22</b>
A. Contexte .....	22
B. Livrables .....	22
C. Lieu de travail .....	25
D. Déplacements .....	25
E. Sécurité .....	25
F. Données de la schl.....	25
G. Divulgations importantes .....	25
H. Exigences obligatoires de présentation.....	25
I. Exigences techniques obligatoires (ETO) .....	26
J. Conditions préalables à l'octroi .....	27
K. Critères cotés .....	27
L. Références .....	32
<b>ANNEXE D – CONVENTION-CADRE .....</b>	<b>32</b>
<b>ANNEXE E – PLAN DE CONCEPTION DÉTAILLÉ (EXEMPLE).....</b>	<b>55</b>

**ANNEXE F – LIGNES DIRECTRICES DE LA SCHL  
SUR L'IMAGE DE MARQUE (EN ANGLAIS).....60**

# PARTIE 1 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉSENTATION

## 1.1 OBJECTIF DE LA PRÉSENTE DAMA

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (« SCHL ») est une société d'État dirigée par un Conseil d'administration qui relève du Parlement, par l'intermédiaire du ministre du Logement et de la Diversité et de l'Inclusion. La SCHL compte un effectif de 2 200 personnes qui travaillent à son Bureau national à 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.

La raison d'être de la SCHL est la suivante : rendre le logement abordable pour tout le monde au Canada. Nous savons que le logement permet aux gens de conserver leur emploi, de mieux réussir à l'école et de participer plus pleinement à la société. L'abordabilité du logement et la stabilité du système de financement de l'habitation servent de base à un Canada fort et sûr, où tout le monde vit dans la dignité.

Le logement abordable pour tous et toutes est un objectif ambitieux, et la SCHL ne peut l'atteindre seule. Nous mobilisons le savoir-faire et l'énergie des gouvernements, des organismes sans but lucratif, des prêteurs, des promoteurs, des entrepreneurs sociaux et des coopératives pour façonner l'avenir du secteur de l'habitation. La toute première Stratégie nationale sur le logement du Canada en est un bel exemple. Ensemble, nous éliminons les obstacles et veillons à ce que personne ne soit laissé pour compte.

Par la présente demande d'arrangements en matière d'approvisionnement (« DAMA »), la SCHL cherche des répondants éventuels qu'elle pourra qualifier, conformément au processus d'évaluation décrit dans la *Partie 2 – Évaluation et sélection*, pour **fournir des services de conception de l'apprentissage en ligne** à la SCHL, plus amplement décrits à l'annexe C.

À la fin du processus de DAMA, la SCHL pourrait accorder des contrats sur appel d'offres restreint ou entamer un processus concurrentiel de deuxième étape sur invitation s'adressant aux détenteurs d'un AMA pour répondre à des besoins individuels. Veuillez consulter les paragraphes 1.3 – *Convention-cadre* et 1.4 – *Processus de passation de contrats* ci-dessous.

## 1.2 PERSONNE-RESSOURCE POUR LA DAMA

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

Daniela C. Michaud  
[dcmichau@cmhc-schl.gc.ca](mailto:dcmichau@cmhc-schl.gc.ca)

Les répondants 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 DAMA concernant des questions relatives à la présente DAMA. Le non-respect de cette règle peut entraîner la disqualification du répondant et le rejet de sa réponse.

## 1.3 CONVENTION-CADRE

Les répondants sélectionnés (consultez le paragraphe 2.2 – Classement et sélection) seront invités à conclure un arrangement en matière d'approvisionnement (« AMA ») sous la forme décrite à l'annexe D (la « convention-cadre »). Celle-ci régira la réalisation subséquente éventuelle de l'énoncé des travaux et des livrables (collectivement désignés les « livrables ») dans le cadre d'un contrat sur appel d'offres restreint ou d'un processus concurrentiel de deuxième étape sur invitation (« processus de passation de contrats »). La convention-cadre aura une durée de trois (3) ans et pourra être prolongée selon les mêmes modalités pour une période additionnelle d'une durée maximale de

deux (2) ans. Les répondants sélectionnés qui ont signé la convention-cadre sont ci-après appelés « détenteurs d'un AMA ».

## 1.4 PROCESSUS DE PASSATION DES CONTRATS

Les contrats régis par la convention-cadre seront conclus avec les détenteurs d'un AMA selon les règles suivantes :

### 1. Contrat(s) sur appel d'offres restreint

1.1 Pour les services de moins de 100 000 \$ CA (comprenant toutes les taxes exigibles et les frais de déplacement), la SCHL

- (i) peut attribuer un contrat directement à un détenteur d'un AMA particulier;
- (ii) la SCHL peut, par rotation et à sa seule discrétion, inviter un nombre limité de détenteurs d'un AMA à présenter une proposition dans le cadre d'une demande de services (DDS) qui décrira les travaux requis de façon détaillée.

### 2. Processus concurrentiel de deuxième étape sur invitation

2.1 Pour les services de plus de 100 000 \$ CA, mais de moins de 400 000 \$ CA (comprenant toutes les taxes exigibles et les frais de déplacement), la SCHL doit inviter au moins deux (2) détenteurs d'un AMA, par rotation et en fonction i) de l'urgence et/ou des disponibilités liées à l'échéancier; ii) des coûts; iii) de l'expertise et de la qualité; iv) de l'exécution antérieure de travaux effectués en vertu du présent AMA et ainsi de suite, à présenter une proposition en réponse à une demande de services (DDS) qui décrira les travaux requis de façon détaillée.

2.2 Pour les services de plus de 400 000 \$ CA (comprenant toutes les taxes exigibles et les frais), tous les détenteurs d'un AMA seront invités à présenter une proposition en réponse à une DDS qui décrira les travaux requis de façon détaillée.

Si un détenteur d'un AMA ne confirme pas par écrit qu'il est disponible pour le travail pendant le délai de réponse indiqué dans la DDS, la SCHL peut considérer que l'absence d'une réponse indique que le détenteur d'un AMA n'est pas disponible ou refuse la demande.

Dans le cadre de l'émission d'un contrat visant des livrables particuliers, la SCHL se réserve le droit de **négoier** les livrables et des **taux égaux ou inférieurs aux taux plafonds convenus par le détenteur de l'AMA** qui ont été indiqués à l'annexe B.

## 1.5 CALENDRIER DE LA DAMA

Jalon	Échéance
Date de publication de la DAMA et date de début pour la soumission des demandes de renseignements	5 avril 2022
Date limite pour les questions	11 avril 2022 à 11 h, heure d'Ottawa
Date limite pour la publication d'addenda avec questions et réponses sur <a href="http://achatsetventes.gc.ca">achatsetventes.gc.ca</a>	19 avril 2022
Date limite pour la présentation des réponses	12 mai 2022 à 11 h, heure d'Ottawa
Date limite pour l'évaluation	17 juin 2022
Date prévue de signature de la ou des conventions-cadres	30 juin 2022
Date de début du terme de la convention-cadre	4 juillet 2022

Le calendrier de la DAMA est provisoire et pourrait être modifié en tout temps par la SCHL. Les changements seront communiqués conformément au paragraphe 3.2.2.

## 1.6 PRÉSENTATION DES RÉPONSES

### 1.6.1 Numéro d'entreprise-approvisionnement

La SCHL utilise la base de données du système Données d'inscription des fournisseurs (« DIF ») de Services publics et Approvisionnement Canada (« SPAC ») en tant que liste officielle de fournisseurs. Tous les répondants doivent être inscrits auprès de SPAC avant de présenter une réponse.

Le numéro d'entreprise-approvisionnement (« NEA ») fourni à l'issue du processus d'inscription doit être indiqué dans la réponse. Les répondants peuvent s'inscrire en ligne à <https://achatsetventes.gc.ca/pour-les-entreprises/vendre-au-gouvernement-du-canada/s-inscrire-comme-fournisseur>.

### 1.6.2 Obligation de soumettre les réponses à l'adresse précisée

Les réponses 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](mailto:EBID@cmhc-schl.gc.ca) (« adresse pour la présentation »)

Les réponses 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 répondants peuvent soumettre leur réponse 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.

Pour chaque réponse reçue, un accusé de réception automatisé sera immédiatement transmis par EBID à l'adresse de courriel de l'expéditeur. Il est fortement recommandé aux répondants n'ayant pas reçu d'accusé de réception dans les trente (30) minutes suivant l'expédition de leur réponse de communiquer avec la personne-ressource pour la présente DAMA.

### 1.6.3 Obligation de soumettre les réponses à temps

Les réponses doivent être soumises conformément au paragraphe 1.6.2 ci-dessus au plus tard à la date de clôture suivante : **12 mai 2022 à 11 h, heure d'Ottawa (« date de clôture »)**

Les réponses soumises après la date de clôture seront rejetées. La SCHL décline toute responsabilité pour les réponses livrées à une autre adresse ou par d'autres moyens par le répondant. Il est recommandé aux répondants d'expédier leurs réponses bien avant la date de clôture de présentation des soumissions. Les répondants qui expédient leur réponse peu avant la date et l'heure de clôture le font à leurs propres risques. Les réponses seront réputées reçues lorsqu'elles entrent dans les systèmes de la SCHL, et la SCHL décline toute responsabilité pour les réponses envoyées avant cette date et cette heure qui n'entrent pas dans les systèmes de la SCHL 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.

### 1.6.4 Obligation de soumettre les réponses de la façon prescrite

Les répondants doivent soumettre leur réponse à l'adresse d'expédition des soumissions indiquée au paragraphe 1.6.2. **Le titre et le numéro de la DAMA** (voir la page couverture de la DAMA) doivent figurer bien en évidence **dans la ligne objet du courriel** et l'appellation légale complète et l'adresse de retour du répondant doivent figurer dans le corps du courriel.

Les fichiers individuels doivent être soumis en format MS Word, Excel ou PDF et être nommés comme suit : Nom du répondant + n° de la DAMA + description du document. Par exemple :

Si la demande est soumise dans un seul dossier :  
Smith\_DAMA-000988\_tous les documents

Les répondants 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 la ligne d'objet du courriel. Si la demande est soumise en plusieurs fichiers, l'appellation des fichiers doit être la suivante :

Smith\_DAMA-000988\_Annexe A

Smith\_DAMA-000988\_Annexe B

Smith\_DAMA-000988\_Annexe C et ainsi de suite, selon le cas

**Remarque :** La SCHL ne peut pas ouvrir les documents en format RTF ni les documents compressés.

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

#### **1.6.5 Modification des réponses**

Les répondants peuvent modifier leurs réponses 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 DAMA, le nom légal complet du répondant et son adresse de retour. Toute modification doit indiquer clairement la partie de la réponse que la modification vise à modifier ou à remplacer.

#### **1.6.6 Retrait des réponses**

À tout moment pendant le processus de DAMA, un répondant peut retirer une réponse qu'il a présentée. Pour ce faire, il doit envoyer à la personne-ressource pour la DAMA un avis de retrait signé par un représentant autorisé ou une représentante autorisée du répondant. Rien n'oblige la SCHL à retourner les réponses retirées.

[Fin de la Partie 1]

## **PARTIE 2 – ÉVALUATION ET SÉLECTION**

### **2.1 ÉTAPES DE L'ÉVALUATION**

La SCHL évaluera les réponses en suivant ces trois (3) étapes :

#### **2.1.1 ÉTAPE I – EXIGENCES OBLIGATOIRES RELATIVES À LA SOUMISSION D'UNE RÉPONSE**

L'étape I prendra la forme d'un examen visant à déterminer quelles réponses sont conformes à toutes les exigences obligatoires au moment de la soumission, comme les licences ou les certificats, et décrites en détail à la section H de l'annexe C, Spécifications de la DDP. Si un répondant ne satisfait pas à une exigence pour sa réponse, 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 répondants qui satisfont à ces exigences obligatoires pour la présentation des réponses 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 réponses pour déterminer si elles répondent aux exigences techniques obligatoires pour les livrables établies à la section I des Spécifications de la DAMA (annexe C). 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 dans la Partie 3 pour répondre aux questions qu'elle peut se poser concernant la mesure dans laquelle une réponse satisfait aux exigences techniques obligatoires. Seuls les répondants qui satisfont à ces exigences passeront à la sous-étape 2.1.2 B suivante.

##### **B. Critères cotés**

La SCHL évaluera chaque réponse admissible en se fondant sur les critères cotés décrits à la section K des Spécifications de la DAMA (annexe C).

#### **2.1.3 ÉTAPE III – DEVIS ESTIMATIF**

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

### **2.2 CLASSEMENT ET SÉLECTION**

Selon l'évaluation des réponses aux étapes II et III,

Les **10** répondants les mieux classés seront sélectionnés pour conclure une convention-cadre en vue de les inclure dans une liste de fournisseurs préqualifiés pouvant participer à des processus éventuels de passation de contrats d'approvisionnement des livrables. En cas d'égalité du classement de deux (2) répondants, les deux (2) seront sélectionnés. Les répondants qualifiés seront classés en ordre descendant de la note totale établie en combinant les notes des étapes II et III.



## 2.3 AVIS AUX RÉPONDANTS LES MIEUX CLASSÉS

Les répondants les mieux classés, sélectionnés par la SCHL pour conclure une convention-cadre conformément au processus établi dans la *Partie 2 – Évaluation et sélection* seront avisés par écrit de leur sélection par la SCHL. Chaque répondant sélectionné devra satisfaire aux conditions préalables à l'octroi d'un contrat énumérées dans la section I des Spécifications de la DAMA (annexe C) et devra signer la convention-cadre comme il est décrit à l'annexe D dans le délai précisé au *paragraphe 1.5 Calendrier*. Un répondant qui ne respecte pas ces exigences pourrait être disqualifié et être remplacé par un autre.

## 2.4 NOTATION PAR L'ÉQUIPE D'ÉVALUATION

La matrice de notation suivante a été élaborée pour aider l'équipe d'évaluation (un comité composé de membres du personnel de la SCHL ayant droit de vote) pendant le processus de notation des critères cotés décrits de façon détaillée à l'annexe C, section K :

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 répondant de satisfaire aux exigences.	Exceptionnel
9	Une description <u>complète et claire</u> de la capacité du répondant à satisfaire aux critères est fournie. Il n'y a aucune faiblesse ou lacune évidente susceptible d'empêcher le répondant de satisfaire aux exigences.	Excellent
7 ou 8	Une description <u>supérieure à la moyenne</u> de la capacité du répondant 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 répondant de satisfaire aux exigences.	Très bon
5 ou 6	Une description <u>de qualité moyenne</u> de la capacité du répondant 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 répondant de satisfaire aux exigences.	Bon
3 ou 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 répondant de satisfaire aux exigences.	Passable
1 ou 2	<u>Très peu</u> de renseignements ont été fournis pour évaluer la capacité du répondant à satisfaire aux critères. Il y a des incohérences et des lacunes graves qui pourraient empêcher le répondant de satisfaire aux exigences.	Insatisfaisant
0	<u>Peu ou pas</u> de renseignements permettant d'évaluer la capacité du répondant 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 répondants 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.

[Fin de la Partie 2]

## **PARTIE 3 – MODALITÉS DU PROCESSUS DE DAMA**

### **3.1 INFORMATIONS ET INSTRUCTIONS GÉNÉRALES**

#### **3.1.1 Obligation des répondants de suivre les instructions**

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

#### **3.1.2 Réponses dans l'une ou l'autre langue officielle**

La réponse du répondant peut être présentée en français ou en anglais.

#### **3.1.3 Aucune incorporation par renvoi**

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

#### **3.1.4 Références et rendement antérieur**

Pour le processus d'évaluation, la SCHL peut tenir compte des informations fournies par les références du répondant, 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 DAMA sont estimatives**

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

#### **3.1.6 Obligation du répondant de prendre en charge ses propres frais**

Le répondant prend en charge tous les frais engagés pour la préparation et la présentation de sa réponse, 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 réponse par la SCHL**

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

#### **3.1.8 Accords commerciaux**

Les répondants 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 DAMA.

### **3.1.9 Absence de garantie concernant le volume de travail ou l'exclusivité du contrat**

L'issue du présent processus de DAMA n'engagera pas la SCHL à acheter des biens ou des services d'un répondant en particulier, et la SCHL n'a aucune obligation de procéder à la passation de contrats pour l'achat des livrables. La SCHL ne garantit aucunement la valeur ou le volume des livrables qui pourraient être nécessaires pendant la durée de la convention-cadre. Ni la convention-cadre ni tout autre accord conclu dans le cadre du processus de passation de contrats ne sera un contrat exclusif pour la prestation des livrables. La SCHL peut 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 à l'interne.

### **3.1.10 Possibilité permanente de sélection**

La SCHL peut, à sa discrétion, afficher un avis sur le site d'appel d'offres du gouvernement du Canada, [www.achatsetventes.gc.ca](http://www.achatsetventes.gc.ca), afin de permettre à de nouveaux fournisseurs de se qualifier. Les répondants déjà qualifiés avec lesquels une convention-cadre a été conclue ne seront pas tenus de soumettre une nouvelle réponse.

## **3.2 COMMUNICATION APRÈS LA PUBLICATION D'UNE DAMA**

### **3.2.1 Obligation des répondants d'examiner la DAMA**

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

### **3.2.2 Communication d'informations nouvelles aux répondants uniquement par addenda**

La présente DAMA 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 DAMA, ces informations seront communiquées à tous les répondants par addenda. Chaque addenda fait partie intégrante de la présente DAMA et peut contenir des informations importantes, notamment des changements significatifs à la présente DAMA. Les répondants sont responsables d'obtenir tous les addenda publiés par la SCHL. Dans le Formulaire de présentation (annexe A), les répondants 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'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 répondant ou à des tiers afin de vérifier, clarifier ou compléter les renseignements fournis dans la réponse du répondant, notamment pour obtenir des clarifications afin de déterminer si une réponse satisfait aux exigences techniques obligatoires précisées dans la section H des Spécifications de la DAMA (annexe C). La SCHL peut réexaminer et réévaluer la réponse ou le classement du répondant sur la base des informations ainsi obtenues.

### **3.3 AVIS ET COMPTE RENDU**

#### **3.3.1 Avis aux autres répondants**

Après que les répondants sélectionnés et la SCHL auront conclu une convention-cadre, les autres répondants seront avisés de l'issue du processus de DAMA.

#### **3.3.2 Compte rendu**

Les répondants peuvent demander un compte rendu après réception d'un avis les informant du résultat du processus de DAMA. Toutes les demandes doivent être transmises par écrit à la personne-ressource pour la DAMA et doivent être présentées dans les soixante (60) jours suivant la réception de l'avis. Le but de la séance de compte rendu est d'aider le répondant à présenter une meilleure réponse 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 de DAMA ou son résultat.

Les comptes rendus seront fournis par écrit.

#### **3.3.3 Procédure de contestation**

Si un répondant souhaite contester le processus de DAMA, il doit en aviser la personne-ressource pour la DAMA par écrit, conformément à l'accord commercial applicable. Cet avis doit donner une explication détaillée des préoccupations du répondant 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 répondant 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 répondant ou résilier un contrat passé ultérieurement avec lui si elle détermine qu'il a eu un comportement interdit par la présente DAMA.

#### **3.4.3 Communications du répondant interdites**

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

#### **3.4.5 Interdiction de faire du lobbying**

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

### **3.4.6 Comportements illégaux ou contraires à l'éthique**

Les répondants 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 répondants ne doivent avoir aucun comportement contraire à l'éthique, ce qui comprend le lobbyisme (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 réponses contenant de fausses déclarations ou d'autres informations fallacieuses ou inexactes et tout autre comportement qui compromet ou peut être perçu comme compromettant le processus concurrentiel.

### **3.4.7 Rendement ou comportement antérieur**

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

- (a) un comportement illégal ou contraire à l'éthique, comme décrit ci-dessus;
- (b) le refus du fournisseur d'honorer ses engagements concernant ses prix ou autres;
- (c) tout comportement 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 du répondant**

Un répondant doit indiquer dans sa réponse 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 répondants 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 répondants sont également avisés que leurs réponses peuvent, au besoin, être divulguées à titre confidentiel aux conseillers dont la SCHL aura retenu les services pour lui donner des conseils ou aider au processus de DAMA, y compris pour l'évaluation des réponses. Si un répondant a des questions concernant la collecte et l'utilisation des renseignements personnels dans le cadre de la présente DAMA, il doit les poser à la personne-ressource pour la DAMA.

## **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 principes de droit applicables aux négociations commerciales. Plus particulièrement, et sans limiter la généralité de ce qui précède :

- (a) la présente DAMA ne donnera pas lieu à un concept fondé sur le contrat A ou à un concept ou un principe juridique semblable qui pourrait s'appliquer au processus d'approvisionnement;
- (b) ni le répondant 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 répondants, une décision de rejeter une réponse ou de disqualifier un répondant, ou une décision du répondant de retirer sa réponse.

**Nonobstant ce qui précède ou toute indication contraire des présentes, la responsabilité totale de la SCHL envers le répondant pour une cause d'action quelconque découlant du**

**processus de DAMA ou qui s’y rapporte engendrant sa responsabilité contractuelle ou extracontractuelle se limite aux coûts raisonnables engagés par le répondant pour la préparation de sa réponse concernant les questions liées au présent processus de DAMA. 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 Absence de lien ou d’obligation juridique**

Aucun lien ou obligation juridique concernant l’approvisionnement d’un bien ou d’un service ne sera créé entre le répondant et la SCHL par le présent processus de DAMA.

### **3.6.3 Annulation**

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

## **3.7 LOIS APPLICABLES ET INTERPRÉTATION**

Les modalités du processus de DAMA :

- (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. Coordonnées du répondant

Veuillez remplir le formulaire suivant en indiquant le nom d'une personne qui sera la personne-ressource pour la réponse à la présente DAMA et pour se charger des clarifications ou communications qui pourraient être nécessaires.	
Numéro d'entreprise-approvisionnement (NEA) :	
Nom légal complet du répondant :	
Tout autre nom pertinent sous lequel le répondant 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 répondant :	
Numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant :	
Adresse de courriel de la personne-ressource du répondant :	

### 2. Présentation d'une réponse du répondant

**Le répondant reconnaît présenter une réponse pour le ou les volets suivants :  
(Veuillez remplir le formulaire suivant : o = réponse n = pas de réponse.)**

Volet	Réponse
Services de conception de l'apprentissage en ligne	

### 3. Reconnaissance du caractère non contraignant du processus d'approvisionnement

Le répondant reconnaît que le processus de DAMA sera régi par les modalités de la DAMA 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, ne donne pas lieu à un contrat A découlant d'un processus d'appel d'offres) et qu'aucun lien ou obligation juridique concernant l'approvisionnement de tout bien ou service ne sera créé entre la SCHL et le répondant à moins et jusqu'à ce que le répondant signe une entente écrite pour la production des livrables en application du processus de passation de contrats.

#### **4. Capacité de produire les livrables**

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

#### **5. Addenda**

Le répondant a lu et accepté tous les addenda publiés par la SCHL avant la date limite pour la publication d'addenda. Il est demandé que le répondant 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 répondants qui ne remplissent pas cette section seront réputés avoir reçu tous les addenda publiés.

#### **6. Absence de comportement interdit**

**Le répondant déclare qu'il n'a eu aucun comportement interdit par la présente DAMA.**

#### **7. Conflit d'intérêts**

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

- (a) relativement au processus de DAMA, le répondant 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 réponse, d'informations confidentielles de la SCHL dont les autres répondants 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 DAMA (notamment en faisant du lobbying auprès des décideurs participant au processus de DAMA); ou iii) en adoptant un comportement qui compromet ou pourrait être perçu comme compromettant l'intégrité du processus ouvert et concurrentiel de la DAMA 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 répondant 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 répondants 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 réponse; **ET** 2) étaient à l'emploi de la SCHL pendant la période de douze (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 DAMA.

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

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



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

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

---

---

---

---

## **8. Divulgence de renseignements**

Le répondant garantit que ni lui ni un ou plus d'un de ses administrateurs, dirigeants ou membres du personnel 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 répondant 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 répondant de la suite du processus de DAMA ou exigent que le répondant exclue certains membres du personnel de la participation à la prestation des biens ou des services visés par les présentes.

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

## **9. ATTESTATION DE SÉCURITÉ**

Le répondant accepte, si la SCHL le demande, de se soumettre et de soumettre n'importe lequel de ses membres du personnel ou sous-traitants, s'il y a lieu, à une vérification de la fiabilité conformément à la section E, Sécurité des Spécifications de la DAMA (annexe C).

## **10. EXIGENCES DE VACCINATION**

Le répondant convient : a) que lui-même et toute autre personne sous sa responsabilité qui doit effectuer le travail décrit dans la présente DAMA se conformera aux exigences de vaccination de la SCHL, qui peuvent être modifiées; b) à la demande de la SCHL, qu'un agent dûment autorisé ou une agente dûment autorisée du répondant signera l'Attestation de la conformité en matière de vaccination de la convention-cadre d'AMA, jointe à l'annexe D des présentes, sous la forme indiquée à l'appendice C de la Convention, et la joindra à la proposition avant la date de clôture.

## 11. CONVENTION-CADRE D'AMA

Le répondant convient qu'en soumettant une réponse à la présente DAMA, qu'il a lue et comprise, il **se conformera** aux modalités générales énoncées dans l'annexe D, lesquelles régiront chaque contrat passé en vertu de la présente convention-cadre d'AMA.

---

Signature du ou de la témoin

---

Signature du représentant ou  
de la représentante du répondant

---

Nom du ou de la témoin

---

Nom du représentant ou  
de la représentante du répondant

---

Titre du représentant ou  
de la représentante du répondant

---

Date

J'ai le pouvoir de lier le répondant.

## ANNEXE B – DEVIS ESTIMATIF

### 1. Directives à suivre pour remplir le devis estimatif

- (a) C.5 Les répondants doivent remplir le tableau 1 en tenant compte des taux horaires maximaux indiqués au tableau 2.
- (b) C.6 Les répondants doivent remplir le tableau 2 et fournir leurs taux horaires maximaux fermes pour chaque ressource.
- (c) **Remarque** : Un **taux maximal** est le **taux unitaire maximum** (par exemple horaire) à verser au détenteur d'un AMA sélectionné selon ce que prévoit la convention-cadre d'AMA. Dans le cours du processus d'invitation à soumissionner et de passation de contrats (*paragraphe 1.4*), un détenteur d'un AMA sélectionné peut offrir un taux égal ou inférieur au taux maximal, mais il ne peut jamais le dépasser.
- (d) Les répondants peuvent offrir à la SCHL des services facultatifs connexes et indiquer leurs coûts au tableau 3, qui ne feront pas partie de l'évaluation, mais pourraient être intégrés à la convention-cadre d'AMA subséquente, le cas échéant.
- (e) Les tarifs proposés doivent être en dollars canadiens et inclure tous les droits et taxes applicables, à l'exception de la TVH et de la TVP/TPS, qui doivent être détaillées séparément.
- (f) Les tarifs soumis par le répondant doivent être exhaustifs et comprendre tous les coûts de main-d'œuvre et de matériel, d'assurance, de livraison et d'installation, y compris les frais d'inspection préalables à la prestation, et tous les autres coûts indirects, notamment les droits ou autres frais exigés par la loi.
- (g) Les taux s'appliqueront pendant la durée de la convention-cadre d'AMA subséquente, conformément au *paragraphe 1.3 – Convention-cadre*.

### 2. Évaluation des devis estimatifs

#### **C.5 Équilibre travail-vie personnelle (plan de conception et prototype) Le devis estimatif vaut 10 % 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 – **Tableau 1**. Chaque répondant recevra un pourcentage du nombre total possible de points affectés au prix selon la formule suivante :

$$\text{prix total le plus bas} \div \text{prix total du répondant} \times 10 \% = \text{points pour le prix du répondant}$$

#### **C.6 Le devis estimatif des taux maximaux horaires vaut 20 % 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 – **Tableau 2**. Chaque répondant recevra un pourcentage du nombre total possible de points affectés au prix selon la formule suivante :

$$\text{taux maximal horaire moyen le plus bas} \div \text{taux maximal horaire moyen du proposant} \times 20 \% = \text{points pour le prix du proposant}$$

### 3. Devis estimatif

**Tableau 1 – C.5 Estimation du plan de conception de l'équilibre travail-vie personnelle et prototype**

Veillez fournir une estimation, en tenant compte des activités décrites dans le plan de conception détaillé présenté à l'annexe E et du temps consacré aux consultations initiales pour ce travail, en respectant le tableau ci-dessous :

Ressource	Niveau (I, II ou III)	Nombre d'heures	Taux maximal horaire en \$ CA	Total en \$ CA
<i>C.-à-d. gestionnaire de compte/ de projet</i>				\$
<i>C.-à-d. conception de l'apprentissage</i>				\$
<i>C.-à-d. développeur de didacticiels/multimédia</i>				\$
<i>C.-à-d. contrôle de la qualité</i>				\$
Autres				\$
				\$
				\$
<b>Prix total (pris en considération aux fins de l'évaluation)</b>				<b>\$</b>
				TVH
				<b>Total global</b>
				\$
				\$

**Tableau 2 – C.6 Taux maximaux horaires**

Ressources	Taux maximal horaire en \$ CA
<b>Gestionnaire de compte/de projet</b>	
Débutant (I)	\$
Intermédiaire (II)	\$
Supérieur (III)	\$
<b>Membre de l'équipe de conception de l'apprentissage/la formation</b>	
Débutant (I)	\$
Intermédiaire (II)	\$
Supérieur (III)	\$
<b>Développeur de didacticiels/multimédia</b>	
Débutant (I)	\$
Intermédiaire (II)	\$
Supérieur (III)	\$
<b>Narrateur</b>	
Débutant (I)	\$
Intermédiaire (II)	\$
Supérieur (III)	\$
<b>Taux maximal horaire moyen (pris en considération aux fins de l'évaluation)</b>	
<b>\$</b>	

**Tableau 3 – Services connexes facultatifs (non évalués)**

Les proposants peuvent décrire tous les autres services connexes ainsi que leurs coûts pouvant être offerts à la SCHL sur une base facultative.

Description du ou des services	Coût en \$ CA
<i>C.-à-d. narrateur</i>	
<i>C.-à-d. banque d'images</i>	
<i>C.-à-d. traduction</i>	
<i>C.-à-d. frais d'administration</i>	
Autres	

## **ANNEXE C – SPÉCIFICATIONS DE LA DAMA**

### **A. CONTEXTE**

En novembre 2017, la SCHL a lancé monApprentissage, un système de gestion de l'apprentissage (SGA) de SAP SuccessFactors. monApprentissage est une plateforme centralisée qui permet aux membres du personnel de la SCHL d'accéder à différentes possibilités de formation et d'apprentissage propres à la Société et à ses secteurs. monApprentissage permet aux membres du personnel de gérer leurs besoins d'apprentissage et de relier directement cet apprentissage à leur perfectionnement professionnel, car la SCHL a également adopté SAP SuccessFactors comme système d'information en RH.

Depuis le lancement de monApprentissage en novembre 2017, l'équipe de la SCHL responsable de l'apprentissage et du développement organisationnel (ADO) offre de plus en plus d'occasions d'apprentissage au moyen de cette plateforme du SGA. Maintenant que les membres du personnel se sont de plus en plus familiarisés avec le fonctionnement de monApprentissage, l'équipe de l'ADO a pu tirer parti de la transformation numérique de la SCHL pour offrir certains cours et certaines formations propres à la Société et à ses secteurs en format numérique.

Depuis 2019, la SCHL offre à son personnel davantage d'occasions d'apprentissage et de formation en ligne dans les deux langues officielles du Canada, le français et l'anglais, et l'équipe de l'ADO a remarqué une augmentation de la demande de formation en ligne personnalisée. Par conséquent, la SCHL cherche à former un bassin de fournisseurs compétents préqualifiés pour aider l'équipe de l'ADO à fournir des services de conception de l'apprentissage en ligne au fur et à mesure des besoins.

### **B. LIVRABLES**

#### **B.1 Aperçu de la portée des travaux**

Les répondants sélectionnés doivent fournir des services de conception et d'élaboration de l'apprentissage en ligne, au fur et à mesure des besoins, pour répondre aux besoins sectoriels de la SCHL en matière d'apprentissage et de perfectionnement.

Les répondants doivent fournir une équipe d'experts en apprentissage en ligne affectée à la SCHL pour travailler en étroite collaboration avec l'équipe de l'ADO et d'autres spécialistes afin de réaliser la conception de l'apprentissage en ligne pour :

- a. élaborer de nouveaux modules d'apprentissage en ligne à partir de contenus existants (p. ex., documents Word, Excel ou PowerPoint ou fichiers PDF);
- b. mettre à jour les modules d'apprentissage en ligne existants en fonction de nouveaux critères (p. ex., contenus mis à jour).

Pour ce faire, les répondants doivent fournir une expertise d'apprentissage en ligne dans les domaines suivants :

- enregistrement audio et narration;
- graphismes personnalisés;
- animations personnalisées;
- vidéos de formation;
- conception pédagogique;
- conception d'interfaces.

## B.2 Détails de la portée des travaux

Les répondants sélectionnés seront, entre autres, responsables de la prestation des services ci-dessous, en fonction des besoins de la SCHL :

- a. travailler en collaboration avec l'équipe de l'ADO et des experts afin de déterminer le format multimédia et le niveau d'interactivité optimaux (voir les définitions ci-dessous);
- b. créer des plans de formation;
- c. concevoir des scénarimages ou d'autres documents similaires en vue d'obtenir les autorisations nécessaires avant d'entreprendre le travail d'élaboration;
- d. créer des modules d'apprentissage en ligne d'une durée et d'un niveau d'interactivité variables;
- e. fournir les fichiers publiés que la SCHL téléversera dans son SGA;
- f. fournir les documents sources (scénarimages, graphiques, fichiers vidéo et audio finaux, documents d'assurance de la qualité (AQ), etc.);
- g. fournir les fichiers par voie électronique ou au moyen d'une clé USB :
  - tous les scénarimages finaux et approuvés;
  - tous les fichiers sources finaux;
  - un fichier conforme à la norme SCORM pour le téléversement dans monApprentissage (module SGA de SAP SuccessFactors).

Tout le matériel produit pour le compte de la SCHL ou transmis à la SCHL par le détenteur d'un AMA sélectionné dans le cadre du contrat passé en vertu de la convention-cadre d'AMA est la propriété exclusive de la SCHL. Ce matériel comprend tous les concepts et modules d'apprentissage en ligne, les rapports, les documents et les analyses produits.

## B.3 Niveaux d'interactivité

Selon la nature de la demande, les modules d'apprentissage en ligne de la SCHL auront différents degrés d'interactivité fondés sur les quatre niveaux suivants :

1. **Apprentissage passif** : il n'y a aucune interaction avec le didacticiel. Les infographies, les fichiers vidéo et audio simples ainsi que les questions de test très simples sont des formes typiques de ce processus linéaire.
2. **Interactivité limitée** : une interaction simple et directe est requise. L'interactivité intégrée se résume à des modèles commerciaux fournis avec le logiciel de développement.
3. **Interactivité modérée** : l'expérience d'apprentissage devient plus complexe et personnalisée. L'interactivité peut comprendre des simulations, des histoires, des fichiers personnalisés et de l'animation.
4. **Interactivité complète** : les apprenants doivent interagir pleinement avec le contenu d'apprentissage. Ce niveau comprend généralement la ludification, des simulations, des personnages, des avatars et des scénarios.

## B.4 Ressources

### B.4.1 Expérience de la ressource

Le répondant sélectionné doit fournir des ressources expérimentées dans les quatre (4) catégories suivantes, afin d'aider la SCHL à concevoir et à élaborer du contenu d'apprentissage en ligne :

1. **Gestionnaire de compte/de projet** : Cette personne servira de point de contact pour la SCHL et fera régulièrement le point sur le projet. Elle veillera à ce que les jalons soient respectés afin d'assurer l'achèvement en temps opportun des livrables du projet.

2. **Équipe de conception de l'apprentissage et de la formation** : Les membres de l'équipe seront responsables de la conception et de l'élaboration d'expériences d'apprentissage. Ces personnes collaboreront avec les membres pertinents de l'équipe de la SCHL afin de concevoir des activités d'apprentissage stimulantes et un contenu de cours attrayant qui favorisent le maintien en poste et la mutation des membres du personnel. Elles collaboreront avec les experts pour cerner les besoins de formation du public cible, définir les objectifs d'apprentissage et rédiger le contenu correspondant. Elles mettront en pratique des théories, des approches et des méthodes éprouvées en matière de conception de matériel pédagogique, en plus de proposer des exercices et des activités permettant d'améliorer le processus d'apprentissage.
3. **Développeurs de didacticiels/multimédia** : Ces personnes seront responsables d'un large éventail de technologies, d'approches et de solutions d'apprentissage en ligne conçues pour répondre aux besoins de l'entreprise. Elles concevront de nouvelles solutions Web fondées sur leurs consultations avec le concepteur du matériel pédagogique à l'aide du logiciel Articulate360. Elles créeront au besoin des vidéos et des éléments graphiques de soutien. Elles seront également responsables de l'assurance de la qualité pour les solutions Web.
4. **Narrateurs** : Ces personnes seront responsables de fournir une voix hors champ audio de grande qualité pour tous les modules d'apprentissage en ligne dans les deux langues officielles.

#### B.4.2 Nombre d'années d'expérience de la ressource

Le niveau d'expérience des ressources ci-dessus est classé comme suit :

Niveau d'expérience		Années d'expérience
Débutant	Niveau I	Moins de 5
Intermédiaire	Niveau II	5 à 10
Supérieur	Niveau III	Plus de 10

#### B.4.3 Niveau de scolarité de la ressource

Les ressources proposées par le répondant doivent être titulaires d'un grade ou d'un diplôme d'études postsecondaires en lien avec les livrables décrits ci-dessus dans la présente DAMA.

### **B.5 Langues officielles**

Le répondant sélectionné doit être en mesure de fournir les services dans les deux langues officielles (français et anglais).

### **B.6 Accessibilité**

Le répondant sélectionné doit se conformer à toute loi applicable sur l'accessibilité des documents d'apprentissage.

### **B.7 Niveaux de service**

Normes de service minimales :

- Accuser réception d'une demande dans les 24 heures.
- Fournir en temps opportun une estimation écrite relativement aux demandes, dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables, ou selon les indications de la SCHL après avoir reçu une telle demande de la SCHL par courriel.



- Être disponible en temps opportun pour les conversations sur la rétroaction par courriel ou par appels audio/vidéo avec la SCHL dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables.
- La SCHL s'engage à répondre rapidement au proposant sélectionné afin de respecter les échéances convenues.

Toute omission répétée de répondre dans les délais susmentionnés peut entraîner la résiliation d'un contrat passé en vertu de la convention-cadre d'AMA ou la non-attribution de tout autre contrat.

## **B.8 Services de traduction**

Le répondant doit être en mesure de fournir tout le matériel d'une qualité équivalente en français et en anglais.

## **C. LIEU DE TRAVAIL**

Le travail sera exécuté de façon virtuelle à partir des locaux du répondant sélectionné.

## **D. DÉPLACEMENTS**

Aucun déplacement n'est requis et aucune indemnité ne sera versée au répondant sélectionné pour les frais de déplacement engagés.

## **E. SÉCURITÉ**

Si la SCHL doit partager des renseignements protégés avec le répondant sélectionné pendant la durée de la convention-cadre d'AMA, le répondant sélectionné, les membres de son personnel et, le cas échéant, les sous-traitants devront être soumis au processus d'octroi d'une cote de sécurité du gouvernement du Canada à tout le moins de niveau de **FIABILITÉ**, si les autorisations de sécurité préexistantes ne sont pas en place.

## **F. DONNÉES DE LA SCHL**

Tel que déterminé par la SCHL au moment de publier la présente DAMA, la SCHL ne communiquera aucun renseignement protégé au répondant sélectionné pendant la durée de la convention-cadre d'AMA.

Le répondant sélectionné doit s'assurer que, lorsqu'elles sont inactives ou en transit, toutes les données de la SCHL sont, en tout temps, cryptées, hébergées et accessibles dans les limites géographiques du Canada. Les données ne doivent pas obligatoirement être hébergées au Canada pour les communications d'entreprise régulières qui ne contiennent pas de renseignements de nature délicate ou protégée (dont des renseignements personnels).

## **G. DIVULGATIONS IMPORTANTES**

S. O.

## **H. EXIGENCES OBLIGATOIRES DE PRÉSENTATION**

### **1. Formulaire de présentation (annexe A)**

Chaque réponse doit comprendre un Formulaire de présentation (annexe A) rempli et signé par un représentant autorisé ou une représentante autorisée du répondant.

## 2. Devis estimatif (annexe B)

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

## 3. Autres exigences obligatoires relatives à la présentation

Chaque réponse doit comprendre ce qui suit :

- Attestation de la conformité en matière de vaccination (annexe D, appendice C) remplie et signée par un représentant autorisé ou une représentante autorisée du répondant.

## I. EXIGENCES TECHNIQUES OBLIGATOIRES (ETO)

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

N° d'ETO	Description des ETO	<sup>1</sup> Réponse du répondant indiquant la façon dont il se conformera.
ETO 1	<b>Emplacement des données.</b> Le répondant sélectionné doit s'assurer que, lorsqu'elles sont inactives ou en transit, toutes les données de la SCHL sont, en tout temps, cryptées, hébergées et accessibles dans les limites géographiques du Canada. Les données ne doivent pas obligatoirement être hébergées au Canada pour les communications d'entreprise régulières qui ne contiennent pas de renseignements de nature délicate, protégée ou secrète (dont des renseignements personnels).	
ETO 2	<b>Expérience.</b> Le répondant doit être une entité établie depuis au moins cinq (5) ans à compter de la date d'émission de la présente DAMA.	
ETO 3	<b>Accessibilité.</b> Le répondant doit se conformer à la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> en ce qui concerne la fourniture de matériel d'apprentissage.	
ETO 4	<b>Bilinguisme.</b> Le répondant doit avoir la capacité d'offrir des services d'une qualité égale dans les deux langues officielles du Canada (français et anglais). Cela comprend la fourniture de tout le matériel de formation.	
ETO 5	<b>Propriété intellectuelle.</b> Le répondant doit transférer à la SCHL tous les droits de propriété intellectuelle de tout travail de conception élaboré pour la SCHL et remis à celle-ci et de tout article préparé pour elle, y compris toute modification qui y est apportée, et renonce à tout droit moral aux travaux de conception mentionnés. Le ou les répondants sélectionnés accorderont à la SCHL une licence sans redevances pour toute propriété intellectuelle d'amont faisant partie des travaux de conception élaborés pour la SCHL.	

<sup>1</sup> Les répondants doivent fournir dans leur réponse un énoncé pour chaque ETO afin d'indiquer **la façon** dont ils se conformeront aux exigences techniques obligatoires décrites ci-dessus. Un « oui » ou un « non » n'est pas suffisant.

## J. CONDITIONS PRÉALABLES À L'OCTROI

a. **Références.** La SCHL peut effectuer une vérification des références. Les références fournies doivent être jugées satisfaisantes par la SCHL. Si le répondant échoue à une telle vérification, il pourrait être exclu du reste du processus.

## K. CRITÈRES COTÉS

### a. Catégorie de critères cotés

Les tableaux suivants présentent les catégories, les pondérations et les descriptions des critères cotés de la DAMA.

Catégorie de critères cotés		Pondération	
C.1	Expérience et compétences de l'organisation	10 %	
C.2	Approche et méthodologie	20 %	
C.3	Expérience et compétences des ressources proposées	20 %	
C.4	Équilibre travail-vie personnelle	Plan de conception et prototype	20 %
C.5	Équilibre travail-vie personnelle	Devis estimatif (voir l'annexe B pour les détails)	10 %
C.6	Taux maximaux horaires	Devis estimatif (voir l'annexe B pour les détails)	20 %
<b>Total</b>		100 %	

### b. Exigences relatives à la réponse pour les critères cotés

Chaque répondant doit fournir dans sa réponse les renseignements suivants dans le même ordre que celui de la liste ci-dessous.

**Remarque :** 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 (aperçu, historique, organigramme).
- C.1.2 Décrivez votre expérience de prestation de services de conception et d'élaboration de l'apprentissage en ligne à des organismes gouvernementaux (comme les sociétés d'État et/ou d'autres organisations qui ont un mandat public).
- C.1.3 Diversité et inclusion
  - (a) Décrivez la diversité de l'effectif de votre organisation, particulièrement en ce qui concerne les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles. Indiquez le rapport en pourcentage (%).
  - (b) Indiquez si un programme de diversité est en place et, le cas échéant, décrivez-le.

- (c) Indiquez si votre organisation se considère comme un fournisseur diversifié. Un fournisseur diversifié est une organisation détenue et contrôlée à au moins 51 % par des femmes, des Autochtones, des membres des communautés LGBTQ2+, des personnes handicapées et des membres des minorités visibles. Le cas échéant, indiquez si votre organisation est un fournisseur diversifié certifié, et fournissez des détails sur l'attestation.
- (d) Indiquez si vous avez une politique établie de lutte contre le racisme et, le cas échéant, décrivez-la.

#### C.1.4 Gestion des comptes. Décrivez comment

- (a) 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.
- (b) Nommez le principal représentant ou la principale représentante pour le compte de la SCHL et indiquez ses qualifications.

#### C.1.5 Veuillez fournir deux (2) exemples d'un projet de conception et d'élaboration de l'apprentissage en ligne pour un client mené à bien (dont un projet pour un client ayant un mandat public) au cours des vingt-quatre (24) derniers mois à compter de la date de publication de la présente DAMA. Chaque exemple doit comprendre ce qui suit :

- a) la description du projet;
- b) la durée du projet, y compris les dates de début et de fin;
- c) le nom de l'entreprise ou de l'organisation du client;
- d) le rôle et les responsabilités de l'entreprise ou de l'organisation du client;
- e) les services fournis par votre agence;
- f) la description de la façon dont le travail a eu une incidence positive sur les résultats du projet;
- g) le nom, l'adresse courriel et le numéro de téléphone de la personne-ressource du client.

## **C.2 Approche et méthodologie (nombre maximal de pages : 8)**

#### C.2.1 Décrivez comment vous répondrez aux exigences de la SCHL décrites aux sections B.1 et B.2

#### C.2.2 Décrivez votre expérience et votre expertise des niveaux d'interactivité décrits à la section B.3

#### C.2.3 Décrivez votre expérience de l'accessibilité décrite à la section B.6

#### C.2.4 Gestion de projet et contrôle de la qualité

- a. Décrivez votre méthode de gestion du projet pour la conception et la livraison du matériel à la SCHL et la structure organisationnelle de gestion du projet, ce qui comprend les niveaux de responsabilité et les liens hiérarchiques.
- b. Décrivez votre capacité à fournir les niveaux de service indiqués au paragraphe B.7
- c. Décrivez de quelle façon vous assurerez la qualité et l'amélioration continue dans la réalisation de projets de communication.

- d. Décrivez votre processus de résolution des problèmes et de renvoi à un échelon supérieur.

C.2.5 La section B.8 précise que les répondants sélectionnés doivent être en mesure de fournir tout le matériel de formation d'une qualité équivalente en français et en anglais.

- a. Veuillez décrire votre approche si les traductions sont effectuées à l'interne, partiellement ou en totalité, etc.
- b. Si la traduction du matériel de la SCHL est effectuée par les fournisseurs tiers du répondant, veuillez décrire de quelle façon vous vous assurez i) que les données de la SCHL sont adéquatement protégées lorsqu'elles sont partagées avec des tiers; ii) que le travail est de haute qualité et livré à temps; et iii) que le nom des cabinets de traduction avec qui vous passez un contrat de sous-traitance est indiqué.

### C.3 Expérience et compétences des ressources proposées (limite de pages : voir ci-dessous)

#### C.3.1 Curriculum vitæ. (maximum de deux pages recto par ressource)

- a. Veuillez soumettre un (1) curriculum vitæ par ressource décrite ci-dessous (nombre maximum de pages par curriculum vitæ : une page recto verso) qui démontre que la personne satisfait aux exigences de la SCHL et indiquer clairement son **nom**, sa **fonction** et son **niveau** (I, II ou III, selon la classification figurant au paragraphe B.4.2) :

- le gestionnaire de compte/de projet;
- chacun des membres de l'équipe de conception de l'apprentissage et de la formation;
- chacun des développeurs de didacticiels/multimédias;
- chacun des narrateurs;
- une autre ressource, s'il y a lieu.

- b. De plus, chaque curriculum vitæ devrait comprendre, sans toutefois s'y limiter, les éléments suivants :

- Expérience en développement : Fondée sur des années d'expérience confirmées en développement, planification et conception de solutions d'apprentissage en ligne dans un contexte d'entreprise (secteur privé et gouvernement) au cours des cinq (5) dernières années et sur des études connexes confirmées par des diplômes, des attestations ou d'autres titres de compétence.
- Expérience en gestion de projet : En justifiant les années d'expérience en gestion de programmes d'apprentissage en ligne dans un contexte d'entreprise (secteur privé et gouvernement), indiquer les responsabilités dans le cadre de projets exécutés et la réponse aux besoins des clients au cours des cinq (5) dernières années, et les études connexes (c.-à-d. diplômes, attestations ou autres titres de compétence obtenus).
- La cote de sécurité actuelle du gouvernement du Canada, si disponible.

C.3.2 Remplissez le tableau ci-dessous pour les ressources proposées en indiquant le niveau (A – débutant, B – intermédiaire ou C – avancé) de compétence orale et écrite en anglais et/ou en français de chaque ressource proposée en fonction de la deuxième langue officielle de la ressource : **(une page imprimée recto)**

Nom de la ressource	Niveau de compétence Anglais – oral	Niveau de compétence Anglais – écrit	Niveau de compétence Français – oral	Niveau de compétence Français – écrit

C.3.3 Veuillez décrire les efforts que vous accomplirez pour garantir que les ressources proposées ci-dessus seront disponibles pour fournir les services à la date de début du contrat et pendant toute la durée de la convention subséquente, ainsi que les mesures que vous prendrez dans l'éventualité où un remplaçant serait requis. **(une page imprimée recto)**

#### **C.4 Plan de conception de l'équilibre travail-vie personnelle et prototype (limites de page : ne s'applique pas)**

Les répondants sélectionnés fourniront les services au fur et à mesure des besoins. Lorsque la SCHL sentira un besoin, elle fournira un plan d'apprentissage au répondant sélectionné. Un plan de conception détaillé type est fourni à titre d'exemple à l'annexe E.

Remarque : Les lignes directrices relatives à l'image de marque de la SCHL (disponibles en anglais seulement) sont publiées séparément dans l'avis d'appel d'offres de la présente DAMA sur [www.achatsetventes.gc.ca](http://www.achatsetventes.gc.ca)

Pour évaluer les capacités du répondant selon le critère coté C.4, les répondants doivent examiner le plan de conception détaillé présenté à l'annexe E et fournir les éléments suivants dans leur réponse :

- Plan de projet (doit comprendre la traduction du scénarimage et deux [2] cycles d'examen simulés pour le scénarimage [en français et en anglais], le prototype et le développement [en français et en anglais])
- Estimation de la répartition des coûts et des ressources pour un apprentissage en ligne de 10 minutes dans les deux langues officielles (utiliser l'annexe B – Devis estimatif – Tableau 1)
- Objectifs d'apprentissage demandés pour le plan de conception détaillé
- Proposition d'approche de conception
- Scénarimage pour le prototype
- De 3 à 5 diapositives du prototype de l'apprentissage en ligne de 10 minutes – Niveau 3 – Modéré (voir la section B.3 – Niveaux d'interactivité)

- Audio (la synthèse vocale [texte-parole] est acceptable pour l'échantillon)
- Aspect créatif de la ludification

**Les répondants seront évalués en fonction des critères suivants :**

- Conformité aux lignes directrices de la SCHL en matière d'apprentissage en ligne
- Respect des exigences du plan de conception détaillé
- Accessibilité
- Expérience utilisateur
- Conception de l'interface utilisateur
- Qualité du matériel livré
- Coût (évalué sous C.5)
- Créativité

**Attentes quant aux examens :**

**Examens du scénarimage :** Abordez la majeure partie, voire la totalité, des modifications du contenu, du texte et de l'audio.

**Examens du scénarimage en français :** Portez une attention particulière au langage et aux termes techniques propres à la SCHL pour vous assurer de l'exactitude des traductions.

**Examens du prototype :** Indiquez les modifications apportées à la conception de l'interface utilisateur, à la mise en page et à la navigation.

**Examens de l'élaboration :**

**Menu :** Vérifiez que les boutons dirigent vers la diapositive appropriée (fonctionnalité).

**Navigation :** Confirmez que les boutons fonctionnent correctement et que leur position est cohérente.

**Uniformité de la conception :**

- Vérifiez que la mise en page et la palette de couleurs sont les mêmes que celles approuvées à l'étape du prototype.
- Vérifiez que le positionnement et la couleur des éléments sont uniformes.

**Police :**

- Vérifiez que les polices sont les mêmes que celles approuvées à l'étape du prototype.
- Vérifiez que les familles, la taille et la couleur de police sont uniformes.

**Texte :**

- Signalez le contenu manquant qui figurait dans le scénarimage approuvé et devrait être inclus dans le produit.
- Mentionnez les modifications **mineures\*** au texte seulement si elles améliorent la clarté de l'information.
- Mentionnez les modifications **majeures\*\*** essentielles du contenu.

\* **Modifications mineures :** Les modifications apportées à une phrase ou à quelques mots ici et là, plutôt qu'au contenu, afin d'améliorer la clarté et le style sont considérées comme des modifications mineures au texte. Les modifications mineures au texte devraient être apportées à l'étape de l'élaboration du projet. Les fournisseurs doivent tenir compte de ces

modifications dans l'estimation des coûts et celles-ci ne devraient pas entraîner de prolongation des délais et des coûts supplémentaires pour la SCHL.

**\*\* Modifications majeures :** Les modifications apportées à l'audio, au contenu ou à un mot fréquemment utilisé sont considérées comme des modifications majeures au texte. Les modifications majeures au texte et à l'audio ne sont pas une pratique courante à l'étape de l'élaboration et n'entraîneront probablement pas une prolongation des délais et des coûts supplémentaires pour la SCHL. Ces modifications doivent être essentielles (p. ex., le changement de nom d'une politique).

### **Étapes de l'examen**

**Version alpha :** La SCHL signale toutes les mises à jour requises.

**Version finale\* :** La SCHL vérifie si le fournisseur a apporté les modifications requises.

\* La SCHL peut demander d'autres modifications essentielles à cette étape, mais le cycle de modifications/d'examen supplémentaire (pour confirmer les modifications) entraînera probablement une prolongation des délais et des coûts supplémentaires pour la SCHL.

**Approbaton :** La SCHL confirme qu'aucune autre modification n'est requise et approuve le produit final.

## **L. RÉFÉRENCES**

La SCHL peut communiquer avec les personnes indiquées au critère coté C.1.5 ci-dessus et comme il est prévu au paragraphe 3.1.4 – Références et rendement antérieur (Partie 3 – Modalités du processus de la DAMA) ou à la section J, Conditions préalables à l'octroi (annexe C – Spécifications de la DAMA).



## ANNEXE D – CONVENTION-CADRE

Les répondants doivent se **conformer** aux modalités générales telles qu'elles sont énoncées dans la présente annexe D, qui régiront chaque contrat passé en vertu de la présente convention-cadre d'AMA.

### DOSSIER DE LA SCHL N<sup>o</sup> DAMA-000988 CONVENTION-CADRE D'ARRANGEMENT EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT (AMA) N<sup>o</sup> : CONVENTION D'ACHAT \_\_\_\_\_

LA PRÉSENTE CONVENTION (la « convention-cadre d'AMA ») est conclue

ENTRE :

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT  
Bureau national  
700, chemin de Montréal  
Ottawa (Ontario), Canada  
K1A 0P7  
(ci-après appelée « la SCHL »)

– et –

NOM LÉGAL COMPLET DU DÉTENTEUR D'UN AMA  
[ADRESSE]  
(ci-après appelée le « détenteur d'un AMA »)

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

Attendus

ATTENDU QUE le détenteur d'un AMA fait la promotion et l'offre de services de conception et d'élaboration de l'apprentissage en ligne en fonction des besoins de la SCHL, tels que définis à l'article II ci-dessous.

ATTENDU QUE la SCHL conclura une convention d'achat écrite (le « contrat ») avec le détenteur d'un AMA lorsqu'elle aura besoin de ses services de conception et d'élaboration de l'apprentissage en ligne. Chaque contrat octroyé sera assujéti aux modalités de la présente convention-cadre d'AMA. Après l'octroi du contrat, le détenteur d'un AMA fournira les services tels que décrits en détail dans le contrat et conformément à la présente convention-cadre.

ATTENDU QUE le détenteur d'un AMA reconnaît que la convention-cadre d'AMA ne garantit pas que la SCHL lui accordera un contrat et que les contrats seront accordés à l'entière discrétion de la SCHL et comme il est prévu dans le paragraphe 1.4 – Processus de passation de contrats de la DAMA-000988.

PAR CONSÉQUENT, en contrepartie des ententes réciproques, des modalités énoncées dans les présentes et d'une autre bonne et valable contrepartie, dont la réception et la suffisance sont reconnues par les présentes, les parties conviennent de ce qui suit :

Article 1. Définitions  
Paragraphe 1.01 Définitions

**Changement de contrôle** signifie qu'un tel contrôle est acquis, directement ou indirectement, au moyen d'une transaction unique ou d'une série de transactions liées, ou que la totalité ou la quasi-

totalité de l'actif du détenteur d'un AMA est acquise par une entité, quelle qu'elle soit, ou que le détenteur d'un AMA fusionne avec une autre entité en vue de la formation d'une nouvelle entité.

**Conflit d'intérêts** désigne toute question, circonstance, activité ou tout intérêt touchant le détenteur d'un AMA ou le personnel du détenteur d'un AMA qui pourrait nuire ou sembler nuire à la capacité du détenteur d'un AMA ou du personnel du détenteur d'un AMA d'effectuer le travail avec diligence et de façon indépendante.

**Demande de règlement** désigne toute demande, action, poursuite ou autre procédure de quelque nature que ce soit.

**Demande de règlement d'un tiers** désigne toute demande de règlement faite ou présentée par une personne qui ne participe pas à la présente convention-cadre d'AMA.

**Durée** désigne la durée initiale et toute durée de prorogation combinées.

**Livrables** désigne la portée des travaux et les livrables conformément à l'APPENDICE A.

**Loi applicable** désigne toutes les dispositions applicables des constitutions, lois, statuts, ordonnances, traités, règlements, permis, licences, approbations, interprétations et ordonnances des tribunaux ou des autorités gouvernementales au Canada, ainsi que toutes les ordonnances et tous les décrets de tous les tribunaux et de tous les arbitres.

**Personnel du détenteur d'un AMA** désigne les mandants, les administrateurs, les fournisseurs, les membres du personnel, les mandataires ou les sous-traitants du détenteur d'un AMA et de ses sous-traitants, ou toute personne engagée par le détenteur d'un AMA pour fournir les services.

**Pertes** désigne les pertes, dommages, responsabilités, déficiences, demandes de règlement, demandes, actions en justice, jugements, règlements, intérêts, primes, pénalités, amendes, coûts ou dépenses de quelque nature que ce soit, y compris les honoraires raisonnables des avocats, les honoraires et le coût de l'exécution de tout droit d'indemnisation en vertu des présentes, et le coût des poursuites contre les fournisseurs d'assurance.

**Propriété intellectuelle (ou « PI »)** désigne les travaux protégés par des droits d'auteur, les marques de commerce, les dessins industriels, les droits de conception, les inventions (brevetables ou non), les demandes de brevet non publiées, les idées novatrices, les découvertes, les innovations, les avancées ou les améliorations qui y sont apportées, ou toute autre œuvre liée à ce qui précède, qu'elle soit enregistrée ou non, qu'elle soit réduite ou non à une forme écrite ou à une pratique.

**Propriété intellectuelle préexistante** désigne, pour chaque partie, la propriété intellectuelle qui lui appartient ou qui fait l'objet d'une licence ou d'une sous-licence, avant la présente convention-cadre d'AMA ou indépendamment de cette dernière.

**Renseignements de la SCHL** désigne tous les renseignements ou toutes les données de nature confidentielle, quel que soit le format, qui, directement ou indirectement, sont mis à la disposition du détenteur d'un AMA ou que le détenteur d'un AMA ou son personnel acquièrent dans le cadre de la prestation des services. Les renseignements de la SCHL comprennent également, sans s'y limiter, les renseignements personnels, qui sont sous la garde ou 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 indiqués comme étant confidentiels.

**Renseignements personnels** désigne les renseignements concernant une personne identifiable ou d'autres renseignements assujettis aux lois canadiennes en matière de protection des renseignements personnels.

**Sous-traitant autorisé** désigne tout sous-traitant ou toute entité affiliée du détenteur d'un AMA qui a été approuvé par la SCHL, à sa seule discrétion et par écrit, pour fournir des services à la SCHL au nom du détenteur d'un AMA en vertu de la présente convention.

**Travaux** désigne la propriété intellectuelle ainsi que les documents, les travaux produits et les autres éléments remis à la SCHL en vertu de la présente convention-cadre d'AMA ou préparés par le détenteur d'un AMA ou en son nom dans le cadre de la prestation des services.

**Travaux dérivés** désigne tout travail élaboré par la SCHL ou en son nom en fonction des travaux.

## Article 2. Services

### Paragraphe 2.01 Description des services

Le détenteur d'un AMA convient de fournir les services de conception et d'élaboration de l'apprentissage en ligne au fur et à mesure des besoins plus amplement décrits à l'APPENDICE A (les « services »).

## Article 3. Déclarations et garanties

### Paragraphe 3.01 Déclarations et garanties du détenteur d'un AMA

Le détenteur d'un AMA déclare et garantit qu'en tout temps, pendant la durée de la convention-cadre d'AMA :

- a) son organisation est valablement constituée (ou formée), elle continue d'exister et, le cas échéant, elle est en règle dans le territoire où elle a été constituée ou créée;
- b) il tient à jour tous les enregistrements, licences et consentements nécessaires et se conforme à toutes les lois pertinentes applicables à la prestation des services;
- c) il respecte les règles, les règlements et les politiques de la SCHL, y compris les procédures de sécurité ou toute autre politique que la SCHL peut fournir et pouvant être modifiées à l'occasion;
- d) il se conforme à toutes les exigences de vaccination de la SCHL, qui peuvent être modifiées, comme l'indique plus amplement l'attestation signée par un agent dûment autorisé ou une agente dûment autorisée du détenteur d'un AMA et jointe aux présentes à l'appendice C;
- e) il fournira les services en temps opportun, de façon professionnelle, selon les règles de l'art et dans le respect des normes de l'industrie qui s'appliquent au domaine du détenteur d'un AMA, à la satisfaction de la SCHL.

Les garanties énoncées dans le présent paragraphe sont cumulatives et s'ajoutent à toute autre garantie prévue par la loi ou l'équité.

## Article 4. Durée et résiliation

### Paragraphe 4.01 Durée

La durée de la convention-cadre d'AMA sera de trois (3) ans à compter du 4 juillet 2022 (la « date de prise d'effet ») et se terminera le 3 juillet 2025 (la « durée initiale »).

### Paragraphe 4.02 Renouvellement

La présente convention-cadre d'AMA peut être prolongée par écrit, à la seule discrétion de la SCHL, pour deux (2) périodes supplémentaires d'un (1) an chacune (la « période de prolongation »). La durée cumulative totale ne doit pas dépasser cinq (5) ans, y compris la période initiale. La durée initiale et toute période de prolongation constituent collectivement la « durée ».

### Paragraphe 4.03 Résiliation

#### a) Résiliation sans faute

Sans égard au paragraphe 4.01 et au paragraphe 4.02 ci-dessus, la SCHL peut résilier la présente convention-cadre d'AMA et tout contrat passé en vertu de celle-ci pour quelque raison que ce soit, sans pénalité, charge ou responsabilité, en donnant un préavis écrit de dix (10) jours civils en tout temps pendant la durée de la convention-cadre.

#### b) Résiliation motivée avec préavis

La SCHL peut résilier immédiatement la présente convention-cadre d'AMA et tout contrat passé en vertu de celle-ci sans pénalité charge ou responsabilité, en donnant un préavis écrit de cinq (5) jours civils au détenteur d'un AMA dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- i. le détenteur d'un AMA commet un manquement important à ses obligations en vertu d'un contrat et de la présente convention-cadre d'AMA ou de nombreux manquements à ses obligations en vertu d'un contrat et de la présente convention-cadre d'AMA qui, ensemble, constituent un manquement important, à moins que le détenteur d'un AMA rectifie la situation à la satisfaction de la SCHL, à sa seule et absolue discrétion, et indemnise la SCHL pour les dommages ou les pertes causés dans les vingt (20) jours civils suivant la réception d'un avis écrit lui signalant un manquement;
- ii. il y a un changement de contrôle, à moins que le détenteur d'un AMA démontre à la satisfaction de la SCHL qu'un tel événement n'aura pas d'incidence négative sur sa capacité à fournir les services en vertu d'un contrat et de la présente convention-cadre d'AMA;
- iii. Le détenteur d'un AMA 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.

c) Résiliation motivée sans préavis

La SCHL peut résilier immédiatement la présente convention-cadre d'AMA et tout contrat passé en vertu de celle-ci sans pénalité ou charge et sans donner de préavis au détenteur d'un AMA dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- i. La SCHL a des raisons de croire que le détenteur d'un AMA a commis une conduite grave, une fraude ou un autre acte illicite, une violation de ses déclarations et garanties en vertu de l'article III, des modalités liées aux conflits d'intérêts en vertu de l'article VI, de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels en vertu de l'article VII, ou des actifs informationnels et de la propriété intellectuelle en vertu de l'article VIII, conformément à la présente convention-cadre d'AMA et/ou d'un contrat.
- ii. la SCHL ne dispose pas de crédits parlementaires suffisants pour s'acquitter de ses obligations de paiement.

Paragraphe 4.04 Obligations de la SCHL en cas de résiliation

Si un avis de résiliation est donné et sous réserve de la déduction de toute demande de règlement que la SCHL pourrait opposer au détenteur d'un AMA par rapport à un contrat et/ou à la convention-cadre d'AMA ou à sa résiliation, la SCHL doit verser au détenteur d'un AMA 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 respectif en vertu de la présente convention-cadre d'AMA. La SCHL versera ce paiement dans les trente (30) jours civils suivant i) la date de l'avis; ou ii) la réception de la facture soumise par le détenteur d'un AMA, la date la plus tardive étant retenue. Une fois ce paiement effectué, la SCHL n'a plus aucune obligation financière ou autre envers le détenteur d'un AMA. Nonobstant ce qui précède, en cas de manque de crédits décrits au paragraphe 4.03(c)ii, la SCHL n'est aucunement responsable en cas de manquement à ses obligations de paiement.

Paragraphe 4.05 Obligations du détenteur d'un AMA en cas de résiliation

Lors de la résiliation d'un contrat passé en vertu de la présente convention-cadre d'AMA et/ou de celle-ci ou en cas de signification d'un avis d'intention de résilier un contrat et/ou la présente convention-cadre d'AMA, le détenteur d'un AMA doit immédiatement, et au plus tard cinq (5) jours ouvrables suivant la résiliation d'un contrat et/ou de la présente convention-cadre d'AMA, passer en revue tous les travaux en cours et indiquer à la SCHL l'état d'avancement de tous les travaux en cours. Le détenteur d'un AMA doit, à la demande écrite de la SCHL, reprendre, achever ou prendre les dispositions nécessaires pour que tous les travaux en cours soient achevés au moment de la résiliation.

Article 5. Tarif et paiement

#### Paragraphe 5.01 Tarification

En contrepartie de la prestation des services, la SCHL convient de verser au détenteur d'un AMA un montant se fondant sur les taux maximaux du détenteur d'un AMA qui figurent à l'APPENDICE B de la présente convention-cadre d'AMA tels que décrits en détail dans le contrat respectif. La responsabilité financière totale de la SCHL aux termes des modalités de la présente convention-cadre d'AMA ne doit pas dépasser (montant en lettres [chiffres] dollars canadiens), y compris l'ensemble des taxes, impôts, droits, cotisations et dépenses inclus pour les services fournis pendant la durée initiale de la convention-cadre d'AMA (la « responsabilité financière totale »). Aucun autre montant de taxe, d'impôt ou de cotisation ne s'ajoute au montant payable au détenteur d'un AMA, sauf en cas d'entente expresse écrite entre le détenteur d'un AMA et la SCHL.

#### Paragraphe 5.02 Clause de la nation la plus favorisée Contenu intentionnellement supprimé.

#### Paragraphe 5.03 Facturation

- a) La SCHL émettra un bon de commande pour chaque contrat passé en vertu de la présente convention-cadre d'AMA. Toutes les factures doivent mentionner i) le numéro du bon de commande ainsi que ii) le numéro de contrat et iii) la présente convention-cadre d'AMA et être envoyées par voie électronique à l'adresse [comptescrediteurs@cmhc-schl.gc.ca](mailto:comptescrediteurs@cmhc-schl.gc.ca) avec copie à l'adresse courriel indiquée au paragraphe 15.01 – Avis, a).
- b) Pendant la durée du contrat, le détenteur d'un AMA doit remettre à la SCHL à chaque étape ou jalon des factures détaillées contenant une description des services fournis durant la période visée.
- c) Le détenteur d'un AMA ne peut i) exécuter les services avant la signature du contrat et la réception du bon de commande et ii) facturer avant l'exécution des services conformément au contrat respectif, conformément au contrat respectif.
- d) Nonobstant le paragraphe 5.01 ci-dessus, le détenteur d'un AMA doit percevoir la TPS/TVH ou les taxes de vente provinciales, selon le cas, sur toutes les contreparties payables en vertu du contrat, y compris les droits, les décaissements et tous les autres frais, et les indiquer séparément sur chaque facture, montrant les numéros de TPS/TVH/TVQ du détenteur d'un AMA ou d'autres taxes provinciales, le cas échéant. Le détenteur d'un AMA doit remettre à l'Agence du revenu du Canada ou à l'autorité taxatrice provinciale tous les montants des taxes perçues pour les services.

#### Paragraphe 5.04 Vérification du rendement

Avant de verser quelque montant que ce soit au détenteur d'un AMA, la SCHL se réserve le droit de déterminer à sa discrétion seule et absolue si les services ont été fournis conformément aux modalités du contrat et de la présente convention-cadre d'AMA. Si les services ne répondent pas aux normes précisées dans le contrat et la convention-cadre d'AMA, la SCHL peut prendre les mesures raisonnablement nécessaires pour exiger que le détenteur d'un AMA remédie à son défaut, ce qui comprend, sans s'y restreindre, les mesures suivantes :

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

#### Paragraphe 5.05 Mode de paiement

Tous les paiements aux termes de la présente convention-cadre d'AMA sont effectués par transfert électronique de fonds (« TEF »). Il incombe au détenteur d'un AMA de fournir à la SCHL tous les renseignements énumérés au paragraphe 5.08 pour que le TEF soit effectué et pour tenir les renseignements à jour. Si les parties sont incapables de faire ou d'accepter le paiement par TEF, le détenteur d'un AMA convient d'accepter un paiement par chèque ou par un autre mode convenant aux deux parties.

#### Paragraphe 5.06 Calendrier de paiement

Le détenteur d'un AMA accorde à la SCHL un délai de paiement de trente (30) jours civils après la réception de la facture sans exiger de frais d'intérêt, et accepte de prolonger ce délai dans le cas d'un montant contesté de bonne foi par la SCHL.

#### Paragraphe 5.07 Décaissements et frais de déplacement

Aucun déplacement n'est requis dans la prestation des services en vertu d'un contrat et de la présente convention-cadre d'AMA. Le détenteur d'un AMA ne peut demander un remboursement à la SCHL.

#### Paragraphe 5.08 Dépôt direct et déclaration en matière d'impôt

En vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la SCHL doit déclarer au gouvernement du Canada les paiements faits aux détenteurs d'un AMA au moyen d'un feuillet T1204 supplémentaire. Le détenteur d'un AMA doit fournir à la SCHL les renseignements nécessaires pour remplir les formulaires requis au respect de ses obligations en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* ou de toute autre loi, y compris le numéro d'entreprise du détenteur d'un AMA, afin de permettre à la SCHL d'effectuer un paiement par TEF et de remplir le feuillet T1204 supplémentaire. Si le détenteur d'un AMA est un particulier et qu'il n'a pas de numéro d'entreprise émis par l'Agence de revenu du Canada, il doit fournir son numéro d'assurance sociale.

Le détenteur d'un AMA doit remplir un formulaire de renseignements sur le fournisseur que lui transmet la SCHL au début de la durée de la présente convention-cadre d'AMA. Le détenteur d'un AMA doit, pour la durée de la convention-cadre, veiller à ce que les renseignements fournis demeurent exacts et à jour. Il assume l'entière responsabilité quant à tout paiement ou déclaration en matière d'impôt erroné découlant de renseignements inexacts ou désuets. De plus, le détenteur d'un AMA doit fournir ses coordonnées pour permettre le paiement par TEF, y compris un chèque annulé.

#### Paragraphe 5.09 Retenues d'impôt

Contenu intentionnellement supprimé.

#### Paragraphe 5.10 Différend concernant un paiement

En cas de différend concernant un paiement, la SCHL doit remettre au détenteur d'un AMA une déclaration écrite énumérant tous les éléments contestés et fournissant une explication pour chaque élément contesté. Les montants qui ne sont pas contestés sont réputés acceptés et doivent être payés dans la période indiquée dans le présent paragraphe, sans égard aux différends concernant d'autres éléments. Les parties doivent chercher à régler rapidement et de bonne foi tous ces différends. Le détenteur d'un AMA doit continuer de s'acquitter de ses obligations conformément au contrat respectif passé en vertu de la présente convention-cadre d'AMA, nonobstant tout différend de ce genre.

#### Article 6. Conflit d'intérêts

##### Paragraphe 6.01 Éviter et éliminer les conflits d'intérêts

Le détenteur d'un AMA et son personnel doivent éviter tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent pendant la durée de la convention. Ils doivent déclarer immédiatement tout conflit d'intérêts à la SCHL dès qu'ils en prennent connaissance. Le détenteur d'un AMA doit, à la satisfaction de la SCHL, prendre des mesures pour éliminer tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent. S'il n'est pas possible de résoudre un conflit d'intérêts à la satisfaction de la SCHL, celle-ci a le droit de résilier immédiatement un contrat et la présente convention-cadre d'AMA.

##### Paragraphe 6.02 Conformité à la *Loi sur les conflits d'intérêts*

Tout titulaire ou ancien titulaire de charge publique doit se conformer aux dispositions de la *Loi sur les conflits d'intérêts*.

#### Article 7. Confidentialité

##### Paragraphe 7.01 Confidentialité et interdiction de divulgation des renseignements de la SCHL

- a) Le détenteur d'un AMA 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 la convention-cadre d'AMA et après son expiration, sauf indication expresse contraire par écrit de la SCHL.

- b) Le détenteur d'un AMA 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-cadre d'AMA, 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 détenteur d'un AMA livre, pour chacun des membres de son personnel, un serment de discrétion.
- c) En cas de violation de la confidentialité de la part du détenteur d'un AMA en lien avec les renseignements de la SCHL, il avisera immédiatement la SCHL et coopérera avec elle dans la mesure nécessaire pour y remédier.
- d) Le détenteur d'un AMA 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.
- e) Le détenteur d'un AMA doit, en tout temps, s'assurer de transmettre les renseignements entre lui et la SCHL par des moyens de transmission sécurisés.
- f) Le détenteur d'un AMA doit effectuer des évaluations de sécurité régulières pour s'assurer que les mesures de protection en place sont efficaces.
- g) Le détenteur d'un AMA doit prendre toute autre mesure visant à améliorer les contrôles de sécurité que la SCHL peut raisonnablement exiger.
- h) Le détenteur d'un AMA doit s'assurer que les renseignements de la SCHL sont chiffrés au moyen d'un chiffrement d'au moins 128 bits pendant leur transit et leur stockage tout au long de la durée.
- i) Le détenteur d'un AMA 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-cadre d'AMA ou à la demande de la SCHL. En ce qui concerne les documents qui ne sont pas retournés à la SCHL, le détenteur d'un AMA doit procéder à la destruction 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 détenteur d'un AMA 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 convention-cadre d'AMA.
- j) Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, le détenteur d'un AMA ne doit communiquer, diffuser ou divulguer à quiconque, notamment aux filiales, succursales ou partenaires du détenteur d'un AMA ou de ses sous-traitants, de quelque façon que ce soit, les renseignements de la SCHL, sans le consentement écrit préalable de la SCHL. Il doit également veiller à ce que ses membres du personnel ou toute autre entité dont les services ont été retenus pour l'exécution d'une partie des services prévus au contrat se conforment à cette obligation.
- k) Le détenteur d'un AMA 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 détenteur d'un AMA 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; c) veiller à ce que la divulgation se limite strictement aux renseignements faisant l'objet d'une exigence licite.

- l) Si la SCHL doit partager des renseignements protégés avec le détenteur d'un AMA pendant la durée d'un contrat passé en vertu de la présente convention-cadre d'AMA, le détenteur d'un AMA et/ou son personnel et, le cas échéant, ses sous-traitants pourraient devoir subir une vérification du casier judiciaire ou disposer d'une cote de sécurité du personnel valide au niveau requis sous forme écrite par la SCHL avant le début de toute prestation de services. Les résultats de la vérification 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-cadre d'AMA sur la base des résultats de la vérification du casier judiciaire ou de l'enquête de sécurité.
- m) La présente convention-cadre d'AMA ne prévoit pas qu'une cote de sécurité et qu'un accès à la propriété de la SCHL soient accordés automatiquement au détenteur d'un AMA ou aux membres de son personnel. La cote de sécurité ou l'accès à la propriété seront accordés à la demande de la SCHL et conformément aux exigences de sécurité de la SCHL, dans le but de permettre à l'entrepreneur de remplir ses obligations conformément aux modalités de la présente convention-cadre d'AMA. La SCHL se réserve le droit en tout temps de refuser l'accès à la propriété.

#### Paragraphe 7.02 Emplacement des données

- a) Obligation de conserver les renseignements de la SCHL au Canada  
Le détenteur d'un AMA convient que les renseignements de la SCHL doivent toujours demeurer au Canada et demeurer 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 en matière de vérification de la sécurité et convient expressément de séparer logiquement les renseignements de la SCHL en format électronique et de séparer physiquement les documents en version papier. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, le détenteur d'un AMA ne doit déplacer l'équipement, les bases de données ou les documents contenant des données (y compris tout environnement redondant ou de sauvegarde) nulle part à l'extérieur du Canada sans obtenir le consentement écrit préalable de la SCHL.

#### Paragraphe 7.03 Protection des renseignements personnels

- a) Les parties reconnaissent qu'elles ne doivent pas divulguer les renseignements personnels ni accorder à l'autre partie l'accès à ceux-ci. Dans la mesure où il y a divulgation involontaire de renseignements personnels ou un accès involontaire à ceux-ci, les parties conviennent de prendre des mesures immédiates pour : i) atténuer les dommages pouvant découler de la divulgation ou de l'accès, y compris la suppression immédiate des renseignements personnels; ii) aviser la partie divulgateuse de la divulgation ou de l'accès par téléphone et par écrit; iii) prendre toute autre mesure que la partie divulgateuse peut exiger pour enquêter et remédier à la situation; et iv) dans la mesure permise par la loi, maintenir la stricte confidentialité de la divulgation ou de l'accès involontaire.

#### Paragraphe 7.04 Demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*

- a) 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 détenteur d'un AMA (plutôt qu'à la SCHL) pour accéder à des renseignements de la SCHL, le détenteur d'un AMA doit : a) 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; b) promptement, mais dans tous les cas, dans les sept (7) jours civils (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 c) sans porter atteinte aux responsabilités de la SCHL et aux droits du détenteur d'un AMA 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*.
- c) La SCHL fera des efforts commercialement raisonnables pour aviser le détenteur d'un AMA d'une demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* qui concerne les renseignements confidentiels et délicats sur le plan commercial du détenteur d'un AMA.

## Article 8. Actifs informationnels et propriété intellectuelle

### Paragraphe 8.01 Propriété

Tous les travaux ou travaux dérivés sont la propriété exclusive de la SCHL.

### Paragraphe 8.02 Cession

Le détenteur d'un AMA cède, par les présentes, irrévocablement et perpétuellement et doit faire en sorte que son personnel cède irrévocablement et perpétuellement à la SCHL, dans chaque cas, sans contrepartie supplémentaire, tous les droits, titres et intérêts dans les travaux, en totalité ou en partie, partout dans le monde.

### Paragraphe 8.03 Renonciation aux droits moraux

Le détenteur d'un AMA doit faire en sorte que son personnel renonce irrévocablement, dans la mesure permise par la loi applicable, à tout droit moral que le détenteur d'un AMA ou son personnel pourrait avoir à l'égard des travaux, maintenant ou à l'avenir, dans tout territoire.

### Paragraphe 8.04 Autres mesures

À la demande de la SCHL, le détenteur d'un AMA doit prendre rapidement les mesures supplémentaires, et fera en sorte que son personnel prenne de telles mesures, y compris l'exécution et la livraison de tous les instruments de transfert, qui peuvent être nécessaires ou souhaitables pour aider la SCHL à intenter des poursuites, d'inscrire, de perfectionner ou d'enregistrer ses droits sur les livrables et reconnaître le droit de la SCHL sur sa propriété intellectuelle, y compris sa propriété intellectuelle préexistante.

### Paragraphe 8.05 Droits de propriété intellectuelle préexistants

Chaque partie demeure propriétaire unique et exclusif de tous les droits, titres et intérêts sur sa propriété intellectuelle préexistante. Par les présentes, le détenteur d'un AMA accorde à la SCHL une licence sur toute propriété intellectuelle préexistante dans la mesure où elle est intégrée, combinée ou autrement nécessaire à l'utilisation de la propriété intellectuelle à quelque fin que ce soit. Sous réserve du présent paragraphe, aucune disposition de la présente convention-cadre d'AMA n'aura d'incidence sur la propriété des droits de propriété intellectuelle préexistants à l'égard des outils, des méthodes, des bases de données et des matériaux utilisés pour produire les travaux.

### Paragraphe 8.06 Aucune cession sans consentement

Le détenteur d'un AMA ne peut divulguer, diffuser, reproduire, modifier ou publier les travaux sans le consentement écrit préalable de la SCHL.

Paragraphe 8.07      Aucun droit additionnel sur les travaux  
Le détenteur d'un AMA n'a aucun droit sur les travaux, sauf les droits accordés par écrit par la SCHL.

Paragraphe 8.08      Propriété intellectuelle d'un tiers  
Si le détenteur d'un AMA a l'intention d'intégrer au travail des éléments de propriété intellectuelle appartenant à un tiers ou des produits dérivés de tels éléments, il certifie qu'il détient tous les droits nécessaires ou qu'il a obtenu toute renonciation nécessaire aux droits moraux pour permettre à la SCHL de copier, publier ou modifier les renseignements appartenant à ce tiers ou de créer des produits dérivés à partir de tels renseignements, d'accorder toute licence décrite aux présentes et de mener toute autre activité décrite ou envisagée dans la présente convention-cadre d'AMA.

Paragraphe 8.09      Mention de la SCHL et image de marque

- a)      Octroi d'une licence  
La SCHL (le « concédant ») cède par les présentes à l'entrepreneur (le « réceptionnaire »), et le réceptionnaire accepte par les présentes, un droit et une licence non exclusifs, non cessibles et ne donnant pas lieu à l'octroi d'une sous-licence pour utiliser les marques du concédant au fur et à mesure des besoins dans le cadre de la prestation des services et la réalisation des travaux en vertu de la présente convention-cadre d'AMA. Ce droit et cette licence excluent l'utilisation dans les publications, le marketing, le matériel promotionnel et le matériel lié aux événements de l'entrepreneur dans tous les formats et sur tous les médias, y compris sur son site Web, ses applications mobiles et ses pages de marketing social sur des sites Web de tierces parties afin de déterminer et de promouvoir son association avec le concédant.
- b)      Approbation préalable du matériel avant son utilisation  
Le réceptionnaire doit soumettre à l'approbation écrite du concédant des échantillons de toutes les utilisations proposées des marques du concédant, en accordant un préavis de deux (2) jours ouvrables.
- c)      Lignes directrices  
Le réceptionnaire doit utiliser les marques du concédant uniquement conformément aux lignes directrices sur l'utilisation des marques de commerce du concédant et aux normes de contrôle de la qualité fournies par le concédant au fur et à mesure des besoins et telles que spécifiées dans un contrat. Ces lignes directrices et ces normes peuvent être mises à jour s'il y a lieu. Si le concédant avise par écrit le réceptionnaire qu'une quelconque utilisation n'est pas conforme, cette partie corrigera immédiatement l'utilisation à la satisfaction de l'autre partie ou y mettra fin. Le réceptionnaire ne doit pas utiliser, enregistrer ou tenter d'enregistrer, dans toute province ou tout territoire, toute marque qui est semblable, de sorte à prêter à confusion, ou qui intègre l'une des marques du concédant. Toutes les utilisations des marques du concédant et toute la survalueur qui y est associée ne profitent qu'au concédant, et le concédant conserve tous les droits, titres et intérêts sur ses marques.

Article 9.              Vérification

Le détenteur d'un AMA doit tenir des livres et des rapports complets et exacts concernant la présente convention-cadre d'AMA et les contrats passés en vertu de la présente convention-cadre d'AMA et la prestation des services (les « livres ») pendant la durée de la convention et pour une période de deux (2) années suivant la fin de la durée de la convention ou toute période plus courte permise par les lois applicables. En cas de vérification, le détenteur d'un AMA doit, à tout moment raisonnable, permettre l'inspection et la vérification des livres et rapports susmentionnés par les auditeurs internes ou externes de la SCHL. Le détenteur d'un AMA doit fournir à la SCHL ou à ses auditeurs des documents originaux suffisants pour effectuer la vérification et permettre à la SCHL d'inspecter et de faire des copies de ces livres. Le détenteur d'un AMA doit aussi lui permettre d'interroger son personnel relativement à la prestation des services, à ses frais. Toute vérification peut être menée sans avis préalable, mais la SCHL convient de coopérer avec le détenteur d'un AMA dans l'exécution de toute vérification afin d'éviter les interruptions dans les activités quotidiennes.

## Article 10. Planification d'urgence

### Paragraphe 10.01 Planification de la continuité des activités

Le détenteur d'un AMA doit avoir en place un plan de continuité des activités et un plan de reprise après sinistre. De plus, il fera en sorte que les entités affiliées ou les sous-traitants autorisés qui participent à la prestation des services en vertu de la présente entente maintiendront également des plans de continuité des activités et des plans de reprise après sinistre. Le détenteur d'un AMA doit, à la demande de la SCHL, fournir une copie de ses politiques de continuité des activités et remplir l'attestation de la gestion de la continuité des activités de la SCHL.

Le détenteur d'un AMA doit assumer tous les coûts associés à l'exécution de ses plans d'urgence.

## Article 11. Indemnisation

### Paragraphe 11.01 Indemnisation

Le détenteur d'un AMA (la « partie qui indemnise ») convient d'indemniser, de défendre et de dégager de toute responsabilité la SCHL et ses administrateurs, dirigeants, membres du personnel et mandataires (chacun une « partie indemnisée ») à l'égard de toutes les demandes de règlement et pertes. L'indemnisation s'applique que de telles demandes de règlement soient présentées ou faites au nom de la SCHL ou au nom du détenteur d'un AMA ou de son personnel. Le détenteur d'un AMA a le droit de prendre en charge sa propre défense en tout temps, à la condition qu'il en assume les coûts. Toutefois, il ne doit pas conclure de règlement sans le consentement de la partie indemnisée concernée. Cette clause demeurera en vigueur malgré la fin de la présente convention-cadre d'AMA.

Exceptions. Nonobstant toute disposition contraire de la présente convention-cadre d'AMA, le détenteur d'un AMA n'est pas tenu d'indemniser ou de dégager de toute responsabilité la SCHL à l'égard de toute demande de règlement si une telle demande de règlement ou les pertes correspondantes découlent :

- a) de la négligence grossière ou d'une inconduite intentionnelle de la partie indemnisée; ou
- b) d'un manquement de mauvaise foi à l'une ou l'autre des obligations importantes énoncées dans la présente convention-cadre d'AMA.

### Paragraphe 11.02 Procédure d'indemnisation

Si la SCHL reçoit un avis concernant la présentation ou la mise en œuvre d'une demande de règlement de tiers, elle doit en aviser le détenteur d'un AMA par écrit dans un délai raisonnable, mais au plus tard trente (30) jours civils après la réception de l'avis de ladite demande de règlement de tiers. Cet avis doit i) décrire la demande de règlement de tiers de façon suffisamment détaillée; ii) inclure des copies de toutes les preuves écrites significatives de celle-ci; et iii) indiquer le montant estimatif, s'il est raisonnablement possible de le faire, de la perte que la partie a subie ou peut subir.

Toutefois, l'absence d'un avis écrit remis en temps opportun ne dégage pas la partie de ses obligations d'indemnisation en vertu du paragraphe 11.01.

### Paragraphe 11.03 Participation à la défense

La partie indemnisée a le droit de participer à la défense avec l'avocat qu'elle choisit, sous réserve de son droit de contrôler la défense. La partie indemnisée assume les honoraires et les décaissements de ces conseillers juridiques, à condition que, si de l'avis raisonnable de l'avocat de la partie indemnisée a) il existe des moyens de défense juridiques à la disposition d'une partie indemnisée qui sont différents de ceux dont dispose la partie qui indemnise ou qui s'y ajoutent; ou b) il existe un conflit d'intérêts entre la partie qui indemnise et la partie indemnisée qui ne peut faire l'objet d'un règlement. Autrement, la partie qui indemnise assume les honoraires et les dépenses raisonnables des avocats de la partie indemnisée dans chaque compétence pour laquelle elle détermine qu'un conseiller juridique est nécessaire.

### Paragraphe 11.04 Coopération

La SCHL et le détenteur d'un AMA doivent coopérer dans tous les domaines raisonnables liés à la présente entente et à la défense de toute demande de règlement de tiers.

## Article 12. Limitation de responsabilité

#### Paragraphe 12.01 Aucune limitation de responsabilité

Rien dans la présente convention-cadre d'AMA n'exclut ou ne limite la responsabilité du détenteur d'un AMA en vertu de celle-ci.

#### Article 12.02 Exclusions de responsabilité de la SCHL

La SCHL, les membres de son personnel, ses administrateurs ou ses entités affiliées et les membres de leur personnel ou administrateurs n'engagent aucune responsabilité à l'égard de la prestation des services par le détenteur d'un AMA, le personnel du détenteur d'un AMA ou ses entités affiliées, sauf en cas de négligence grossière ou d'inconduite intentionnelle. Cette disposition s'applique dans toute la mesure permise par la loi.

#### Paragraphe 12.03 Aucun dommage consécutif

La SCHL ne sera en aucun cas responsable de dommages indirects, spéciaux, accessoires, consécutifs ou punitifs ni de la perte de profits découlant de tout service fourni par le détenteur d'un AMA ou ses entités affiliées ou s'y rapportant. Cette disposition s'applique dans toute la mesure permise par la loi.

#### Article 13. Obligations en matière d'assurance

##### Paragraphe 13.01 Exigences en matière d'assurance

Le détenteur d'un AMA 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 convention-cadre d'AMA et pour la durée de celle-ci. À la date d'entrée en vigueur, toutes les couvertures d'assurance du détenteur d'un AMA doivent être émises par des compagnies d'assurance réglementées responsables et financièrement solides ayant une cote financière A.M. Best Company, Inc. De « A- » ou mieux (ou de toute autre agence de notation de cote de crédit ou cote approuvée à la seule discrétion de la SCHL).

##### Paragraphe 13.02 Assurance responsabilité civile des entreprises

Assurance responsabilité civile des entreprises, souscrite auprès d'un assureur agréé au Canada, d'une limite d'au moins cinq millions de dollars canadiens (5 000 000 \$ CA) et couvrant les préjudices personnels, les lésions corporelles (y compris la mort) et les dommages matériels attribuables à un sinistre ou à une série de sinistres résultant d'une cause unique. La police d'assurance doit couvrir notamment les locaux et les activités du détenteur d'un AMA, la responsabilité liée aux produits et aux travaux achevés (formule étendue), la responsabilité de l'entrepreneur, les véhicules n'appartenant pas à l'entrepreneur, la responsabilité de l'employeur, la responsabilité contractuelle et la responsabilité particulière assumée en vertu de la présente convention-cadre d'AMA. 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.

##### Paragraphe 13.03 Assurance contre les erreurs et omissions relatives à la technologie

Assurance responsabilité civile professionnelle (erreurs et omissions), souscrite auprès d'un assureur autorisé par licence à faire affaire au Canada, d'au moins deux millions de dollars canadiens (2 000 000 \$ CA) par demande de règlement couvrant notamment la perte financière découlant d'erreurs, d'omissions ou d'actes réels ou présumés ou d'actes fautifs commis par le détenteur d'un AMA, ses mandataires ou ses membres du personnel lors de la prestation des services. Le détenteur d'un AMA 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-cadre d'AMA.

##### Paragraphe 13.04 Autres conditions

Si des changements importants sont apportés à l'étendue des services fournis en application de la présente convention-cadre d'AMA, la SCHL peut demander des modifications des couvertures d'assurance minimales indiquées ci-dessus. Toutes les polices d'assurance que doit maintenir le détenteur d'un AMA en vertu de la présente clause d'assurance sont de première ligne aux fins de la présente convention-cadre d'AMA, et toute assurance valide et recouvrable maintenue par la SCHL est uniquement complémentaire aux assurances du détenteur d'un AMA 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 trente (30) jours avant l'annulation de toute assurance prévue dans la présente clause. En outre, le détenteur d'un AMA doit envoyer à la SCHL un avis écrit dès qu'il apprend qu'un assureur décrit dans la présente clause 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 convention-cadre d'AMA 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 en vertu de la présente convention-cadre d'AMA et de tout autre contrat, le détenteur d'un AMA convient qu'il doit obliger contractuellement tout sous-traitant ou cocontractant indépendant retenu dans le cadre de la présente convention-cadre d'AMA et de tout autre contrat à maintenir des assurances contre de tels risques 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 détenteur d'un AMA 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 convention-cadre d'AMA.

Article 14. Règlement des différends

Paragraphe 14.01 Règlement des différends

a) Résolution simple des différends internes

En cas de différend entre les parties concernant l'application, l'interprétation, la mise en œuvre ou la validité de la présente convention-cadre d'AMA qui ne peut être résolu d'un commun accord, les parties conviennent qu'elles feront des efforts pour régler le différend en interne avant de recourir à une procédure judiciaire.

Article 15. Modalités générales

Paragraphe 15.01 Avis

Tous les avis ou autres communications émis en application de la présente convention-cadre d'AMA doivent être faits par écrit et transmis par messenger, par courriel ou par la poste :

a) À la SCHL, à l'adresse suivante :

Société canadienne d'hypothèques et de logement  
À l'attention de : Cliquez ici pour saisir du texte.  
Titre : Cliquez ici pour saisir du texte.  
Adresse : Cliquez ici pour saisir du texte.  
700, chemin de Montréal  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0P7

Téléphone : Cliquez ici pour saisir du texte.

Courriel : Cliquez ici pour saisir du texte.

b) Au détenteur d'un AMA, à l'adresse suivante :

Cliquez ici pour saisir du texte.  
À l'attention de : Cliquez ici pour saisir du texte.  
Titre : Cliquez ici pour saisir du texte.  
Adresse : Cliquez ici pour saisir du texte.

Téléphone : Cliquez ici pour saisir du texte.

Courriel : Cliquez ici pour saisir du texte.

Paragraphe 15.02 Assurances additionnelles

Chaque partie doit signer, remettre et fournir les documents, instruments, cessions et assurances supplémentaires et prendre les mesures additionnelles qui peuvent raisonnablement être requises pour exécuter les dispositions de la présente convention-cadre d'AMA et donner effet aux transactions qui y sont envisagées.

Paragraphe 15.03 Survie

Les dispositions des présentes modalités qui, par leur nature, devraient s'appliquer au-delà de leurs durées, demeureront en vigueur après toute résiliation ou expiration de la présente convention-cadre d'AMA, y compris, mais sans s'y limiter, les dispositions suivantes : article 3 – Déclarations et

garanties, article 7 – Confidentialité, article 8 – Actifs informationnels et propriété intellectuelle, article 11 – Indemnisation, article 12 – Limitation de responsabilité, article 13 – Obligations en matière d'assurance, article 15 – Modalités générales, ou toute disposition qui, de par sa nature, est prévue pour survivre à la résiliation de la présente convention-cadre d'AMA.

#### Paragraphe 15.04 Divisibilité

Si une modalité ou une disposition de la présente convention-cadre d'AMA est nulle, illégale ou inexécutable dans un territoire, cette nullité, cette illégalité ou cette inexécution n'a aucune incidence sur toute autre modalité ou disposition de la présente convention-cadre d'AMA et n'invalide ni ne rend inexécutable une telle modalité ou disposition dans un autre territoire.

#### Paragraphe 15.05 Recours équitable

Les parties conviennent que des dommages irréparables surviendraient si une disposition de la présente convention-cadre d'AMA n'était pas exécutée conformément aux modalités des présentes et que les parties ont droit à un redressement équitable, y compris une mesure injonctive ou l'exécution précise des modalités des présentes, en plus de tout autre recours auquel elles ont droit en droit ou en équité.

#### Paragraphe 15.06 Recours en cas de non-conformité

Si le détenteur d'un AMA néglige de se conformer à une directive ou à une décision convenablement transmise par la SCHL en application de la présente convention-cadre d'AMA, 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'une autre personne ou entité pour fournir les services et la retenue d'un paiement dû au détenteur d'un AMA 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.

#### Paragraphe 15.07 Cumul des recours

Les droits et recours prévus dans la présente convention-cadre d'AMA sont cumulatifs et s'ajoutent à tout autre droit et recours en droit, en équité ou autrement.

#### Paragraphe 15.08 Renonciation

Le fait pour une partie de ne pas faire valoir un droit, quel qu'il soit, en application de la présente convention-cadre d'AMA, ne correspond en aucune manière à une renonciation à ses droits et recours.

#### Paragraphe 15.09 Cession

- a) La présente convention-cadre d'AMA et tout contrat passé en vertu de celle-ci ne peuvent être cédés en tout ou en partie par le détenteur d'un AMA sans le consentement écrit préalable de la SCHL. Aucune prétendue cession de la présente convention-cadre d'AMA et de tout contrat passé en vertu de la présente convention-cadre d'AMA n'a pour effet de libérer le détenteur d'un AMA des obligations prévues dans un contrat respectif et la présente convention-cadre d'AMA ou d'imposer des obligations à la SCHL.
- b) Si des personnes précises sont désignées dans un contrat et la convention-cadre d'AMA pour exécuter les services ou une partie de ceux-ci, lesdites personnes doivent fournir les services, à moins qu'elles ne soient incapables de le faire en raison de causes hors du contrôle raisonnable du détenteur d'un AMA.
- c) Si le détenteur d'un AMA n'est pas en mesure de fournir les services d'une personne précise désignée dans un contrat et la convention-cadre d'AMA, il doit, dès que possible, aviser la SCHL de la raison pour laquelle il n'est pas en mesure de le faire et lui soumettre le nom, les qualifications et l'expérience d'un remplaçant proposé pour examen et approbation par la SCHL.

- d) Le détenteur d'un AMA ne doit, en aucun cas, permettre l'exécution des services par des remplaçants non autorisés. La SCHL peut ordonner à toute personne désignée dans un contrat et la convention-cadre d'AMA pour exécuter les services ou une partie de ceux-ci ou, s'il y a lieu, à un remplaçant, de cesser d'exécuter les services. Le cas échéant, le détenteur d'un AMA doit immédiatement se conformer à cet ordre et soumettre le nom, les compétences et l'expérience d'un remplaçant proposé pour l'examen et l'approbation par la SCHL. Le fait que la SCHL n'ordonne pas à une personne de cesser d'exécuter les services ne dégage pas le détenteur d'un AMA de sa responsabilité de respecter les exigences de la convention-cadre d'AMA.

#### Paragraphe 15.10 Successeurs et ayants droit

La présente convention-cadre d'AMA lie les parties, leurs héritiers, exécuteurs, administrateurs, successeurs et ayants droit.

#### Paragraphe 15.11 Modifications apportées à la convention-cadre d'AMA

##### a) Modifications

La présente convention-cadre d'AMA et tout contrat passé en vertu de celle-ci ne peuvent être modifiés que par écrit qui indique expressément qu'il s'agit d'une modification à la présente convention-cadre d'AMA et qui porte la signature d'un représentant autorisé ou d'une représentante autorisée de chaque partie.

#### Section 15.12 Indépendance des parties

Les parties conviennent que le détenteur d'un AMA agit à titre d'entrepreneur indépendant pour les fins de la présente convention-cadre d'AMA. Le détenteur d'un AMA et son personnel ne deviennent pas des membres du personnel de la SCHL. Le détenteur d'un AMA convient d'en aviser les membres de son personnel. Sans que soit limitée la portée générale de ce qui précède, le détenteur d'un AMA conserve entièrement le contrôle et la responsabilité de son personnel.

#### Paragraphe 15.13 Pouvoirs du détenteur d'un AMA

Le détenteur d'un AMA convient qu'il n'a pas le pouvoir de donner des garanties 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.

#### Paragraphe 15.14 Aucune annonce publique

Aucune partie qui participe à la présente convention-cadre d'AMA ne doit faire d'annonces publiques au sujet de la présente convention-cadre d'AMA ou des transactions envisagées par les présentes ni communiquer autrement avec les médias sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.

#### Paragraphe 15.15 Sous-traitants

- a) Le détenteur d'un AMA doit obtenir le consentement écrit de la SCHL, qui peut être donné ou refusé à la seule discrétion de la SCHL, avant de conclure des ententes avec une personne ou une entité, y compris tous les sous-traitants et les entités affiliées du détenteur d'un AMA, autres que les membres de son personnel, ou de retenir les services de tout autre personne ou entité, pour fournir des services à la SCHL.
- b) Le détenteur d'un AMA demeure entièrement responsable du rendement de chaque membre de son personnel, y compris tous les sous-traitants autorisés et leur respect de toutes les modalités de la présente convention-cadre d'AMA, comme s'il s'agissait d'un membre du personnel du détenteur d'un AMA.
- c) Rien dans la présente convention-cadre d'AMA et dans tout contrat passé en vertu de celle-ci ne doit créer de relation contractuelle entre la SCHL et le personnel du détenteur d'un AMA.



- d) Le détenteur d'un AMA doit exiger que son personnel soit lié, par écrit, par les dispositions relatives à la sécurité et à la confidentialité de la présente convention-cadre d'AMA. De plus, sur demande écrite de la SCHL, le personnel du détenteur d'un AMA doit conclure une entente de non-divulgence, de cession de propriété intellectuelle ou de licence sous une forme raisonnablement satisfaisante pour la SCHL avant de transmettre des renseignements relatifs aux services.
- e) Le détenteur d'un AMA doit s'assurer que son personnel ou toute personne agissant pour lui ou en son nom est dûment autorisé, certifié ou accrédité conformément aux lois applicables et que chaque personne possède les compétences, l'expérience et les compétences requises pour la prestation des services.

#### Paragraphe 15.16 Délais de rigueur

Le détenteur d'un AMA reconnaît que les délais sont de rigueur en ce qui concerne ses obligations en vertu des présentes et que l'exécution rapide et opportune de toutes ces obligations, y compris l'ensemble des dates d'exécution, des échéanciers, des jalons du projet et des autres exigences de la présente convention-cadre d'AMA et de tout contrat passé en vertu de celle-ci, est strictement requise.

#### Paragraphe 15.17 Exclusivité

La SCHL conserve le droit, à sa seule et absolue discrétion, de fournir elle-même ou d'acquérir des services de tout autre fournisseur qui sont semblables ou identiques aux services décrits dans les présentes, et la SCHL n'est aucunement responsable envers le détenteur d'un AMA de l'exercice de ce droit.

#### Paragraphe 15.18 Aucun tiers bénéficiaire

La présente convention-cadre d'AMA est conclue dans l'intérêt exclusif des parties aux présentes et de leurs successeurs et ayants droit autorisés respectifs. Nulle disposition des présentes, expresse ou implicite, n'a pour but ou n'aura pour effet de conférer à une autre personne ou entité un droit juridique ou un droit en équité, les avantages ou recours de quelque nature que ce soit dans le cadre de la présente convention-cadre d'AMA ou en raison de celle-ci.

#### Paragraphe 15.19 Choix de la loi et du tribunal compétent

La présente convention-cadre d'AMA 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 se soumettent à la compétence de la Cour fédérale ou des tribunaux de la province de l'Ontario, selon ce qui convient. Le détenteur d'un AMA doit donner tous les avis et obtenir toutes les licences et autorisations et tous les permis requis pour fournir les services. Le détenteur d'un AMA doit respecter toutes les lois applicables aux services ou à l'exécution de la présente convention-cadre d'AMA.

#### Paragraphe 15.20 Contreparties

La présente convention-cadre d'AMA peut être signée en plusieurs exemplaires, chacun constituant un original, mais tous ces exemplaires forment une seule et même entente. Une copie signée de la présente convention-cadre d'AMA transmise par courriel ou par tout autre moyen de transmission électronique est réputée avoir la même valeur juridique qu'une copie originale signée de la présente convention-cadre d'AMA, si la partie qui l'envoie par courriel ou tout autre moyen de transmission électronique a reçu une confirmation expresse que la partie destinataire a reçu la convention-cadre d'AMA (et non seulement une confirmation électronique par télécopieur ou une réponse automatique par courriel).

#### Paragraphe 15.21 Force majeure

Si une partie ne peut s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente convention-cadre d'AMA en raison d'une force majeure ou d'un acte de la nature (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 ou par courriel 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 épidémies, 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. Les difficultés économiques du détenteur d'un AMA ou les changements dans la conjoncture du marché ne sont pas des événements de force majeure. Le détenteur d'un AMA doit déployer tous les efforts nécessaires pour mettre fin à la défaillance ou au retard de son exécution, pour s'assurer que les effets d'un cas de force majeure sont réduits au minimum et pour reprendre le travail en vertu de la présente convention-cadre d'AMA.

Lorsque la SCHL conclut, à sa seule discrétion, que le détenteur d'un AMA ne pourra pas s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente convention-cadre d'AMA ou de tout contrat passé en vertu de celle-ci, elle peut résilier la présente convention-cadre d'AMA ou un contrat passé en vertu de celle-ci et/ou retenir les services d'autres détenteurs d'un AMA pour fournir les services, sans aucune obligation envers le détenteur d'un AMA, sans devoir l'indemniser et sans pénalité.

#### Paragraphe 15.22 Titres

Les titres des clauses utilisés dans les présentes ne sont insérés qu'à des fins de commodité et de référence et n'ont aucune incidence sur la construction ou l'interprétation de la convention-cadre d'AMA.

#### Paragraphe 15.23 Langue

En tant que société d'État fédérale, la SCHL est régie par 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 détenteur d'un AMA, 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 détenteur d'un AMA 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. Toutes les plaintes reçues par le détenteur d'un AMA en vertu de la *Loi sur les langues officielles* L.R.C., 1985, ch. 31 doivent être envoyées à la SCHL dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la réception. La SCHL est autorisée à vérifier si le détenteur d'un AMA fournit ses services dans les deux langues officielles.

#### Paragraphe 15.24 Ordre de priorité

Les documents formant la convention-cadre d'AMA sont complémentaires, et toute disposition de l'un d'eux lie les parties comme si tous les documents comportaient la même disposition. Les documents constituant la convention-cadre d'AMA doivent être interprétés globalement, et c'est l'intention globale du contrat qui est déterminante. En cas de divergence entre les documents constituant la convention-cadre d'AMA, l'ordre de priorité est établi comme suit : a) la présente convention-cadre d'AMA modifiée s'il y a lieu; et b) les appendices et les contrats passés en vertu de celle-ci, dûment signés par les deux parties, tels que modifiés s'il y a lieu, dans la mesure du conflit entre les modalités.

#### Paragraphe 15.25 Totalité de la convention-cadre d'AMA

La présente convention-cadre d'AMA, 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 détenteur d'un AMA ou tout autre document émis par le détenteur d'un AMA relativement à la présente convention-cadre d'AMA et non intégré aux présentes. En cas de divergences entre les documents du détenteur d'un AMA et ceux de la SCHL, ce sont les documents de la SCHL qui auront préséance.

EN FOI DE QUOI :

les parties, représentées par leurs signataires dûment autorisés, ont signé la présente convention-cadre d'AMA.

**NOM DU DÉTENTEUR D'UN AMA**

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

Cliquez ici pour saisir du texte.

\_\_\_\_\_  
Cliquez ici pour saisir du texte.

\_\_\_\_\_  
Cliquez ici pour saisir du texte.

\_\_\_\_\_  
Cliquez ici pour saisir du texte.

\_\_\_\_\_  
Cliquez ici pour saisir du texte.

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

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

J'ai le pouvoir de lier le détenteur d'un AMA.

## **APPENDICE A – SERVICES**

(C.-À-D. LA PORTÉE DES TRAVAUX)

ÉLÉMENTS CLÉS DES SERVICES À FOURNIR, DÉFINITION DES « LIVRABLES », JALONS DU PROJET, EXIGENCES EN MATIÈRE D'ÉCHÉANCE, NORMES D'ACHÈVEMENT, ACCORDS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE ET AUTRES ÉLÉMENTS IMPORTANTS

## **APPENDICE B – TARIFS**

Tarifs et paiements maximums du détenteur d'un AMA et paiements liés aux livrables en appendice.

# APPENDICE C – ATTESTATION DE LA CONFORMITÉ À LA VACCINATION

## ATTESTATION DE LA CONFORMITÉ EN MATIÈRE DE VACCINATION FOURNISSEUR DE SERVICES DE LA SCHL

DEST. : Société canadienne d'hypothèques et de logement (« SCHL »)  
OBJET : Exigences de vaccination de la SCHL pour les fournisseurs de services

1. Le fournisseur de services déclare et garantit que tous les membres du personnel, mandataires et représentants du fournisseur de service seront entièrement vaccinés\* dans les circonstances suivantes :
  - a. lorsque l'exécution des services nécessite l'accès à un espace de travail de la SCHL, en tout temps, pour quelque raison que ce soit;
  - b. lorsque les services comportent une interaction physique avec le public au nom de la SCHL.

\* Une personne est considérée comme entièrement vaccinée lorsqu'elle a reçu les deux doses d'une série ou d'une combinaison de vaccins approuvés par Santé Canada et que quatorze (14) jours se sont écoulés depuis la dose finale. Cette définition peut être mise à jour conformément aux directives de la santé publique.

2. Le fournisseur de services reconnaît et comprend expressément :
  - a. qu'il incombe au fournisseur de services de se conformer aux exigences de vaccination de la SCHL, telles qu'elles sont mises à jour de temps à autre et selon le cas;
  - b. qu'en l'absence d'une preuve de vaccination, l'accès à tout espace de travail physique de la SCHL sera refusé;
  - c. que lorsque les mesures de vaccination s'appliquent, la non-conformité du fournisseur de services donnera lieu à tous les droits ou recours à la disposition de la SCHL en vertu de ses documents contractuels applicables avec le fournisseur de services, des lois applicables ou des mesures prescrites par le gouvernement.
3. Le soussigné ou la soussignée exige que cette attestation soit rédigée en français. It is the express wish of the undersigned that this attestation be drafted in French.  
Je suis dûment autorisé(e) à confirmer et à certifier ce qui précède au nom du fournisseur de services.

Nom de l'agent autorisé ou de l'agent autorisée : \_\_\_\_\_

Titre du poste : \_\_\_\_\_

Organisation : \_\_\_\_\_

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

Signature : \_\_\_\_\_

## ANNEXE E – PLAN DE CONCEPTION DÉTAILLÉ (EXEMPLE)

### Introduction

De récents sondages menés par le secteur d'activité de la SCHL ont révélé un manque de sensibilisation et d'adhésion à l'équilibre travail-vie personnelle. Les résultats du sondage ont montré que les membres du personnel croient qu'ils n'ont pas atteint un équilibre travail-vie personnelle; estiment que leur charge de travail est excessive; sont réticents à négocier les échéances et à établir les priorités avec leur gestionnaire de personnes et pensent qu'ils ne peuvent pas utiliser leur congé annuel ou leur congé personnel. De plus, en raison de la pandémie, plusieurs d'entre eux font face à des responsabilités plus importantes à la maison, ont de la difficulté à s'adapter au télétravail ou au milieu de travail virtuel et estiment avoir de la difficulté à mettre le travail de côté à la fin de la journée (laisser le travail au bureau lorsque le bureau est à la maison), souffrent de séquelles mentales et émotionnelles parce qu'ils se sentent coincés à la maison et croient qu'ils sont trop productifs ou pas assez.

La principale préoccupation est que l'effectif n'a pas les connaissances nécessaires pour maintenir un équilibre travail-vie personnelle. Les considérations sous-jacentes sont que les membres du personnel pourraient ne pas : comprendre l'importance de l'équilibre travail-vie personnelle; avoir une idée claire de la manière de gérer une charge de travail excessive; savoir quelles sont les mesures à prendre au moment de négocier les échéances et d'établir les priorités avec leur gestionnaire de personnes; comprendre la valeur de faire des pauses, d'utiliser des jours de congé ou de demander des congés; avoir la capacité de faire face à l'accroissement des responsabilités à la maison tout en travaillant à temps plein et savoir comment remédier aux distractions accrues à la maison. Parmi les facteurs contributifs figurent notamment les priorités concurrentes, la charge de travail excessive, l'absence de sécurité psychologique, la pandémie, les mesures de confinement, l'obligation de faire du télétravail et les distractions à la maison.

La façon d'atteindre et, surtout, de **maintenir** l'équilibre travail-vie personnelle doit être évidente pour tous les membres du personnel afin d'assurer leur bien-être et de réduire les risques d'épuisement professionnel. Cet équilibre travail-vie personnelle contribuera à l'obtention de résultats positifs lors de prochains sondages qui démontreront que les membres du personnel peuvent aborder activement les facteurs énumérés ci-dessus. De plus, et surtout, l'équilibre travail-vie personnelle permettra d'accroître le niveau de satisfaction des membres du personnel à l'égard de leur milieu de travail (peu importe l'endroit) et, en fin de compte, de renforcer notre culture à la SCHL.

### Contexte

La SCHL n'a pas offert de formation sur l'équilibre travail-vie personnelle à l'échelle de la Société depuis de nombreuses années. Le secteur d'activité de la SCHL a animé des séances et fourni des ressources ponctuelles sur le sujet à des groupes chez qui des comportements problématiques ont été observés. Toutefois, les résultats des derniers sondages indiquent que TOUS les membres du personnel de la SCHL profiteraient d'un moyen stimulant d'accroître leur sensibilisation et leur adhésion à l'équilibre travail-vie personnelle. Cette formation va, en outre, renforcer les moyens de maintenir l'équilibre travail-vie personnelle et de régler les problèmes sous-jacents qui entraînent l'absence d'équilibre travail-vie personnelle.

### Public cible

Le public cible est l'ensemble des membres du personnel de la SCHL. Même si le message reste le même, quel que soit le rôle des divers membres du personnel, les caractéristiques démographiques, les connaissances et l'expérience du public cible varient considérablement. Par conséquent, la solution doit répondre aux besoins de tout le monde. Il est important que le matériel soit facilement accessible et divisé en petits blocs faciles à assimiler. Ce vaste public cible requiert l'utilisation d'un ton informel et d'un style de rédaction conversationnelle. Enfin, un petit nombre de personnes ont signalé différents niveaux de déficience

auditive ou visuelle; par conséquent, certaines exigences en matière d'accessibilité devront être respectées (c.-à-d. sous-titrage codé, niveaux de contraste, etc.).

## Objectifs d'apprentissage

Les objectifs d'apprentissage doivent être précis et mesurables. Ils constituent les réponses aux **problèmes de rendement (besoins opérationnels – comportements actuels)** et seront définis par **le ou les publics cibles** particuliers en fonction des **résultats souhaités**.

Objectif d'apprentissage	Résultat d'apprentissage	Incidence sur les activités

## Contenu du cours

Les ressources ci-dessous peuvent être utilisées comme source d'inspiration pour le contenu du cours :

[Work/Life Balance: https://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/worklife\\_balance.html](https://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/worklife_balance.html)

[Work-Life Balance Is a Cycle, Not an Achievement: https://hbr.org/2021/01/work-life-balance-is-a-cycle-not-an-achievement](https://hbr.org/2021/01/work-life-balance-is-a-cycle-not-an-achievement)

[Work-life Balance: Make it your business: https://cmha.ca/brochure/work-life-balance-make-it-your-business/](https://cmha.ca/brochure/work-life-balance-make-it-your-business/)

[Work-life balance: Tips to reclaim control: https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/work-life-balance/art-20048134](https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/adult-health/in-depth/work-life-balance/art-20048134)

[6 Tips for Better Work-Life Balance: https://www.forbes.com/sites/deborahlee/2014/10/20/6-tips-for-better-work-life-balance/?sh=3aa9916429ff](https://www.forbes.com/sites/deborahlee/2014/10/20/6-tips-for-better-work-life-balance/?sh=3aa9916429ff)

[Managing Conflicting Priorities: https://www.astrazeneca.com/content/dam/az/PDF/2020/covid-19-toolkit/Managing\\_Conflicting\\_Priorities.pdf](https://www.astrazeneca.com/content/dam/az/PDF/2020/covid-19-toolkit/Managing_Conflicting_Priorities.pdf)

[How to Manage and Renegotiate Deadlines in the Workplace: https://eatyourcareer.com/2013/05/how-to-manage-and-renegotiate-deadlines-in-the-workplace/](https://eatyourcareer.com/2013/05/how-to-manage-and-renegotiate-deadlines-in-the-workplace/)

[Influencing Your Boss to Negotiate Unrealistic Deadlines: https://www.linkedin.com/pulse/influencing-your-boss-negotiate-unrealistic-deadlines-giuseppe-conti/](https://www.linkedin.com/pulse/influencing-your-boss-negotiate-unrealistic-deadlines-giuseppe-conti/)

[What Is Psychological Safety at Work?: https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/what-is-psychological-safety-at-work/](https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/what-is-psychological-safety-at-work/)

[High-Performing Teams Need Psychological Safety. Here's How to Create It: https://hbr.org/2017/08/high-performing-teams-need-psychological-safety-heres-how-to-create-it](https://hbr.org/2017/08/high-performing-teams-need-psychological-safety-heres-how-to-create-it)

[15 Ways to Promote Psychological Safety at Work:](https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2020/12/07/15-ways-to-promote-psychological-safety-at-work/?sh=fdbe61323b27)

<https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2020/12/07/15-ways-to-promote-psychological-safety-at-work/?sh=fdbe61323b27>

[8 ways to create psychological safety in the workplace: https://www.predictiveindex.com/blog/psychological-safety-in-the-workplace/](https://www.predictiveindex.com/blog/psychological-safety-in-the-workplace/)

[Importance of taking a vacation: https://www.allinahealth.org/healthysetgo/thrive/importance-of-taking-a-vacation#:~:text=Studies%20have%20shown%20that%20taking,more%20motivation%20to%20achieve%20goals.](https://www.allinahealth.org/healthysetgo/thrive/importance-of-taking-a-vacation#:~:text=Studies%20have%20shown%20that%20taking,more%20motivation%20to%20achieve%20goals.)

[Why it's still important to take days off work, if you can, while in lockdown:](https://www.cNBC.com/2020/04/22/why-its-still-important-to-take-days-off-work-while-in-lockdown.html)

<https://www.cNBC.com/2020/04/22/why-its-still-important-to-take-days-off-work-while-in-lockdown.html>

[The great importance of taking a break during working hours: https://www.shiftbase.com/blog/the-great-importance-of-taking-a-break-during-working-hours](https://www.shiftbase.com/blog/the-great-importance-of-taking-a-break-during-working-hours)

[The Importance of Taking Breaks: https://www.racetoacure.org/post/the-importance-of-taking-breaks#:~:text=When%20you%20work%20tirelessly%2C%20you,lead%20a%20sustainable%20work%20pattern](https://www.racetoacure.org/post/the-importance-of-taking-breaks#:~:text=When%20you%20work%20tirelessly%2C%20you,lead%20a%20sustainable%20work%20pattern)

<https://www.racetoacure.org/post/the-importance-of-taking-breaks#:~:text=When%20you%20work%20tirelessly%2C%20you,lead%20a%20sustainable%20work%20pattern>



## Approche de conception

La création d'expériences d'apprentissage en ligne répondra aux besoins d'une communauté d'apprenants géographiquement diversifiée et dont la disponibilité, souvent limitée, varie. L'hébergement des modules dans le système de gestion de l'apprentissage de la SCHL (monApprentissage) facilitera davantage l'accès rapide sur demande.

Il s'agit d'une approche d'apprentissage expérientiel selon laquelle les apprenants sont immédiatement plongés dans des scénarios propres au contexte, suivie de questions qui contestent les idées préconçues, puis d'une rétroaction qui présente des concepts fondamentaux. Celle-ci fournira un modèle évolutif pouvant être divisé en séances d'une durée de 10 à 15 minutes. Combinée à une approche ludique, elle permettra de traiter de façon non conventionnelle un sujet difficile et d'accroître la mobilisation et le maintien en poste.

Pour répondre aux besoins des apprenants et leur offrir une expérience d'apprentissage stimulante et pertinente, l'approche doit s'inspirer des principes suivants en matière d'apprentissage des adultes :

### ***1. Les adultes sont déterminés et autogérés***

Le fait de présenter les situations et les questions avant de fournir le contenu de base motivera les participants à en apprendre davantage. Cette approche remettra en question leurs idées préconçues et leur offrira des occasions d'apprentissage axées sur la réflexion. Encourager l'utilisation des ressources à la fin de chaque module renforcera l'autonomie et la responsabilité des apprenants à l'égard de leur apprentissage.

### ***2. Les adultes ont accumulé une vaste expérience et d'excellentes connaissances de base***

Donner aux apprenants la chance de répondre aux questions avant de leur fournir le contenu à l'appui leur permettra d'utiliser les connaissances et l'expérience existantes et de les appliquer à leur nouvelle expérience d'apprentissage. La remise en question de leurs hypothèses facilitera les occasions d'apprentissage axées sur la réflexion.

### ***3. Les adultes se concentrent sur les objectifs***

Le modèle défini favorisera l'application interactive des objectifs d'apprentissage tout au long du processus. Une approche ludique offrira une expérience d'apprentissage enrichissante liée aux objectifs personnels ainsi qu'aux objectifs de l'évaluation. La formation motivera la réflexion, les questions et des recherches plus approfondies.

### ***4. Les adultes sont axés sur la pertinence***

L'utilisation de scénarios qui reflètent l'environnement de travail de la SCHL permettra d'offrir une formation directement en lien avec le contexte de travail des apprenants. Les apprenants auront ainsi un accès immédiat à un apprentissage pertinent qui fait le pont entre la théorie et la pratique.

### ***5. Les adultes ont l'esprit pratique***

Le type d'approche choisie par petits blocs offrira aux participants une expérience d'apprentissage pratique qui répond à leurs besoins. De plus, une solution juste-à-temps donnera aux apprenants la souplesse nécessaire pour suivre la formation au moment qui leur convient le mieux.

### ***6. Les adultes veulent être traités avec respect***

La mise sur pied d'une évaluation informelle permettra aux apprenants de réévaluer leurs connaissances actuelles en privé et de façon subtile.

## Durée du cours

10 minutes

## Stratégie d'évaluation

Ce cours sera évalué selon les quatre niveaux ci-dessous.

**Niveau 1** (réaction) : L'apprenant était-il satisfait de l'expérience d'apprentissage?  
(Définissez le type d'outil d'évaluation, ce qu'il mesurera et pourquoi.)

**Niveau 2** (rendement) : Qu'est-ce que l'apprenant a appris? (La mesure dans laquelle les apprenants acquièrent des connaissances et des compétences.) (Définissez le type d'outil d'évaluation, ce qu'il mesurera et pourquoi.)

**Niveau 3** (comportement) : En quoi le comportement de l'apprenant a-t-il changé?  
(Définissez le type d'outil d'évaluation, ce qu'il mesurera et pourquoi.)

**Niveau 4** (résultats) : Quelle incidence l'apprentissage a-t-il eue sur l'environnement des apprenants?  
(Définissez le type d'outil d'évaluation, ce qu'il mesurera et pourquoi.)

### *Niveau 1 (réaction) : L'apprenant était-il satisfait de l'expérience d'apprentissage?*

Les participants répondront à un sondage d'Évaluation à impact élevé des capacités avant et après avoir terminé le module afin de recueillir des commentaires, des réactions et des suggestions en ce qui a trait à l'expérience, au contenu et à l'efficacité de l'apprentissage en ligne par rapport aux objectifs d'apprentissage définis.

### *Niveau 2 (rendement) : Qu'est-ce que l'apprenant a appris? (La mesure dans laquelle les apprenants acquièrent des connaissances et des compétences)*

Des évaluations informelles (évaluations formatives) qui soutiennent le transfert des connaissances seront incluses dans le module. Les réactions des apprenants à ces interactions feront l'objet d'un suivi afin de mesurer les connaissances de base existantes, ce qui facilitera l'évaluation des gains de rendement.

### *Niveau 3 (comportement) : En quoi le comportement de l'apprenant a-t-il changé?*

La mesure, effectuée au moyen des rapports statistiques du secteur d'activité de la SCHL, indique une diminution importante du nombre de membres du personnel ayant besoin d'aide pour atteindre l'équilibre travail-vie personnelle et une réduction du besoin de congés liés au stress.

### *Niveau 4 (résultats) : Quelle incidence l'apprentissage a-t-il eue sur l'environnement des apprenants?*

L'évaluation, effectuée au moyen des résultats du sondage, démontre une augmentation du bien-être et de la satisfaction au travail.

## Exigences techniques

- Audio (la synthèse vocale [texte-parole] est acceptable pour le prototype)
- Animation vidéo d'une (1) minute
- Aspect créatif de la ludification
- Conception réactive
- Résolution : 1920 x 1080 px
- Système d'exploitation : Windows 10
- Compatibilité avec les navigateurs Internet Explorer (11), Chrome (97) et Edge (97)
- Élaboration avec Articulate Storyline 3 ou Storyline 360
- Format HTML5
- Publication au moyen du packaging SCORM compatible avec le système de gestion de l'apprentissage (SGA) SAP SuccessFactors
- Qualité et disponibilité équivalentes dans les deux langues officielles, y compris la narration (français canadien, anglais)

### Questions/points à considérer sur le visionnement des diapositives :

L'évaluation informelle (questionnaire) ne doit pas être chronométrée et la **note de passage** doit être de **0 %**. Les diapositives sur les résultats ne doivent pas comporter de **note de l'utilisateur**, de **note de passage** ni de **bouton Imprimer**. Le **bouton Réviser** et/ou le **bouton Réessayer** sont facultatifs. Assurez-vous que toutes les questions sont attribuées à une diapositive sur les résultats.

### Paramètres de publication du SGA :

#### Suivi :

##### *S'il y a une diapositive sur les résultats, alors :*

Faites un suivi jusqu'à la diapositive sur les résultats. Vérifiez à quel moment l'apprenant a rempli un questionnaire et sélectionnez les diapositives sur les résultats pertinentes.

##### *S'il n'y a pas de diapositive sur les résultats, alors :*

Faites un suivi en utilisant le nombre de diapositives visionnées. Vérifiez à quel moment l'apprenant a visionné 80 % de toutes les diapositives du projet.

#### Rapports :

SGA : SCORM 2004

Édition : 4<sup>e</sup> édition

État du rapport dans le SGA : Réussite/activité non terminée

(voir la capture d'écran ci-dessous)

Reporting and Tracking Options

Reporting

Tracking

LMS: SCORM 2004 Edition: 4th Edition

**LMS Course Information**

Title: Untitled1

Description:

Identifier: 5Wd2F7aL5Gv\_course\_id

Version: 1 Duration: hh:mm:ss

Keywords:

**LMS Lesson SCORM Information**

Title: Untitled1

Identifier: Untitled1

**LMS Reporting**

Report status to LMS as: Passed/Incomplete

LEARN MORE ABOUT REPORTING AND TRACKING

OK CANCEL

## SOUTIEN TECHNIQUE

La boîte de courriel de la formation générale de la SCHL sera le point de contact pour le soutien technique. L'administrateur de la boîte de courriel fera le tri de tous les courriels concernant la formation comme suit. Les questions, les commentaires et les problèmes liés au SGA seront traités par l'équipe de l'ADO. La rétroaction sur le contenu de la formation sera transmise au secteur d'activité de la SCHL. La mise en œuvre des modifications apportées à la formation sera traitée conformément au plan de maintenance. Les problèmes techniques seront renvoyés à ServiceNow.

### Livrables et plan de projet

Date de début du projet : 5 avril 2022

Date de fin prévue : 22 mai 2022

Exemple de plan de projet :

ID	Nom de la tâche	Durée (jours)	Date de début prévue	Date de fin prévue	Date de fin réelle
1	Scénarimage – en anglais				
1.1	Version alpha				
1.2	Version finale				
1.3	Approbation				
1.4	Traduction				
2	Scénarimage – en français				
2.1	Version alpha				
2.2	Version finale				
2.3	Approbation				
3	Élaboration – prototype				
3.1	Version alpha				
3.2	Version finale				
3.3	Approbation				
4	Élaboration – en anglais				
4.1	Version alpha				
4.2	Version finale				
4.3	Approbation				
5	Élaboration – en français				
5.1	Version alpha				
5.2	Version finale				
5.3	Approbation				
6	Livraison du projet	1		22 mai 2022	

## Budget

Le secteur d'activité de la SCHL a mis de côté de 20 000 \$ à 30 000 \$ dans son budget d'apprentissage continu pour cette initiative. L'apprentissage en ligne devrait demander 10 minutes à un niveau 3 d'interactivité (intermédiaire à avancé). Moyenne de 2 000 \$/minute x 10 minutes = 20 000 \$.

## Plan de maintenance

L'équipe de l'ADO demande que tout le matériel dans monApprentissage soit examiné chaque année pour en vérifier la pertinence. Par conséquent, le client examinera annuellement la maintenance de la formation. Des modifications seront apportées en fonction des besoins si la mise à jour est jugée indispensable pour l'expérience d'apprentissage. Le client consultera l'équipe de l'ADO pour sélectionner un fournisseur qui effectuera la maintenance et les mises à jour. Le coût de maintenance variera en fonction du niveau de modification. Le secteur d'activité de la SCHL réservera un budget de maintenance dans le budget de l'apprentissage continu.

## **ANNEXE F – LIGNES DIRECTRICES DE LA SCHL SUR L'IMAGE DE MARQUE (EN ANGLAIS)**

Remarque : Les lignes directrices relatives à l'image de marque de la SCHL (disponibles en anglais seulement) sont publiées séparément dans l'avis d'appel d'offres de la présente DAMA sur [www.achatsetventes.qc.ca](http://www.achatsetventes.qc.ca)