



SOCIÉTÉ CANADIENNE D’HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

DEMANDE DE PROPOSITIONS POUR DES SERVICES DE GESTION DES DÉPLACEMENTS

N° de la demande de propositions (DDP) : RFx002170 – Services de gestion des déplacements pour la SCHL

Date d’émission : 9 août 2023

Date de clôture : 14 septembre 2023 à 14 h, heure d’Ottawa

Courriel de présentation des soumissions : EBID@cmhc-schl.gc.ca

Personne-ressource :

Christine Brown, conseillère principale, Services d’approvisionnement
700, chemin Montréal

Ottawa (Ontario) K1A 0P7

613-748-2534

Courriel : ccbrown@cmhc-schl.gc.ca

Courriel général des Services d’approvisionnement :

procurementsourcingteam@cmhc-schl.gc.ca

TABLE DES MATIÈRES

PARTIE 1	DIRECTIVES RELATIVES AU PROCESSUS DE SOUMISSION	3
1.1	OBJECTIF DE LA PRÉSENTE DDP	3
1.2	VUE D'ENSEMBLE DE LA SCHL	3
1.3	PERSONNE-RESSOURCE POUR LA DDP	3
1.4	TYPE DE CONTRAT POUR LES LIVRABLES	3
1.5	CALENDRIER DE LA DDP	4
1.6	SOUMISSION DES PROPOSITIONS	4
PARTIE 2	ÉVALUATION, NÉGOCIATION ET ATTRIBUTION DU CONTRAT	6
2.1	ÉTAPES DE L'ÉVALUATION ET DE LA NÉGOCIATION	6
2.2	CLASSEMENT ET NÉGOCIATIONS CONTRACTUELLES	7
PARTIE 3	MODALITÉS DU PROCESSUS DE DDP	10
3.1	INFORMATIONS ET INSTRUCTIONS GÉNÉRALES	10
3.2	COMMUNICATION APRÈS LA PUBLICATION D'UNE DDP	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	14
3.7	LOIS APPLICABLES ET INTERPRÉTATION	14
ANNEXE A	– FORMULAIRE DE PRÉSENTATION	16
ANNEXE B	– DEVIS ESTIMATIF	20
ANNEXE C	– SPÉCIFICATIONS DE LA DDP	21
ANNEXE D	– ENTENTE	23
ANNEXE E	– QUESTIONNAIRE SUR LA GESTION DES RISQUES LIÉS À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	53
ANNEXE F	– Attestation de continuité des activités et de reprise après sinistre de la SCHL	57

PARTIE 1 DIRECTIVES RELATIVES AU PROCESSUS DE SOUMISSION

1.1 OBJECTIF DE LA PRÉSENTE DDP

La Société canadienne d’hypothèques et de logement (SCHL) sollicite des propositions pour des services de gestion des déplacements. La SCHL souhaite conclure une entente de cinq (5) ans, avec la possibilité de un (1) renouvellement de deux (2) ans, avec un fournisseur (ci-après appelé le « proposant ») pour la prestation de services de gestion des déplacements. La date de mise en œuvre proposée est le 1^{er} janvier 2024. Le fournisseur offrira au personnel de la SCHL des services de déplacement de haute qualité et économiques pour la Société.

1.2 VUE D’ENSEMBLE DE LA SCHL

La SCHL est l’organisme fédéral responsable de l’habitation au Canada et a pour mandat d’aider la population canadienne à disposer d’un éventail d’options de logements abordables et de qualité. Elle est une société d’État dirigée par un conseil d’administration qui relève du Parlement, par l’intermédiaire du ministre du Logement et de la Diversité et de l’Inclusion. La SCHL compte environ 2 200 employés qui travaillent à son bureau national, à Ottawa, et dans divers centres d’affaires au Canada.

C’est une priorité pour la SCHL d’avoir recours à un effectif diversifié et équilibré, et d’offrir des occasions à des entrepreneurs et à des fournisseurs ayant un tel effectif, dans la mesure du possible.

La stratégie de la SCHL met en avant les mesures que celle-ci prend pour s’attaquer aux enjeux qui comptent pour la population canadienne, comme le changement climatique, la réconciliation avec les peuples autochtones ainsi que l’équité et la lutte contre le racisme. Ces enjeux importants guident les choix et les décisions de placement de la SCHL, ainsi que la façon dont ses politiques et ses programmes sont élaborés et mis en œuvre. Fait important, l’aspiration de la SCHL est de faire en sorte que tout le monde au Canada puisse se payer un logement qui répond à ses besoins.

1.3 PERSONNE-RESSOURCE POUR LA DDP

Pour les besoins du processus d’approvisionnement, la « personne-ressource pour la présente DDP » sera :

Christine Brown, conseillère principale en approvisionnement

Approvisionnement, SCHL

ccbrown@cmhc-schl.gc.ca (courriel d’affaires)

procurementsourcingteam@cmhc-schl.gc.ca (boîte aux lettres partagée)

Veillez vous assurer que les courriels sont envoyés aux deux adresses de courriel susmentionnées.

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

1.4 TYPE DE CONTRAT POUR LES LIVRABLES

Le proposant retenu devra entamer des négociations contractuelles directes afin de conclure une entente avec la SCHL pour la mise en œuvre de la portée des travaux et des livrables (appelés collectivement les « livrables »). Les modalités énoncées dans l’entente ou le « projet d’entente » (ANNEXE D) serviront de base à l’entente conclue entre la SCHL et le proposant retenu. La SCHL se réserve le droit d’ajouter, de supprimer ou de réviser des modalités en cours de négociation.

La proposition et toute la correspondance connexe provenant du proposant, le cas échéant, doivent, dans la mesure souhaitée par la SCHL, faire également partie de l'entente qui résultera de la DDP.

En présentant une proposition, le proposant reconnaît avoir lu et est réputé accepter les modalités stipulées dans le projet d'entente, s'il est retenu par la SCHL pour conclure une telle entente. Le proposant peut proposer que des changements (ajouts ou suppressions) soient apportés au projet d'entente. Les changements proposés doivent être indiqués dans sa proposition et seront acceptés ou rejetés, à la seule discrétion de la SCHL.

1.5 CALENDRIER DE LA DDP

Le calendrier de la DDP est provisoire et peut être modifié en tout temps par la SCHL. Les changements seront communiqués conformément au PARAGRAPHE 3.2.2.

Date d'émission de la DDP	9 août 2023
Date limite pour les questions	24 août 2023
Date limite pour la publication d'addenda	5 septembre 2023
Date de clôture pour la soumission des propositions	14 septembre 2023 à 14 h, heure de l'Est
Calendrier prévu pour l'évaluation des propositions	Du 18 septembre au 13 octobre 2023
Démonstrations des fournisseurs	Du 2 au 6 octobre 2023
Choix du proposant retenu	16 octobre 2023
Période prévue pour la négociation du contrat	Du 18 octobre au 10 novembre 2023
Signature prévue de l'entente	17 novembre 2023
Période de mise en œuvre Date de mise en service (1 ^{er} janvier 2024)	Du 17 novembre 2023 au 1 ^{er} janvier 2024

1.6 SOUMISSION DES PROPOSITIONS

1.6.1 NUMÉRO D'ENTREPRISE-APPROVISIONNEMENT

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

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

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

- (a) Adresse courriel : EBID@cmhc-schl.gc.ca (« adresse pour la soumission ») et procurementsourcingteam@cmhc-schl.gc.ca
- (b) La ligne objet doit préciser ce qui suit : **RFx002170** et nom de l'entreprise.
- (c) Les propositions envoyées à une autre adresse courriel ne seront pas prises en considération.

Veillez noter que les transmissions à EBID ne doivent pas dépasser 10 Mo. Les proposants peuvent soumettre leur proposition en plusieurs fichiers de plus petite taille en indiquant le nombre de courriels envoyés (par exemple, courriel 1/3, 2/3, 3/3) dans le corps du courriel. Les fichiers individuels doivent être transmis en format d'applications compatibles avec Microsoft (Word, PowerPoint, Excel) ou en format PDF.

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 courriel de l'expéditeur. On recommande fortement aux proposants n'ayant pas reçu d'accusé de réception dans les trente (30) minutes suivant l'expédition de leur proposition de communiquer avec la personne-ressource pour la présente DDP.

1.6.3 OBLIGATION DE SOUMETTRE LES PROPOSITIONS À TEMPS

Les propositions doivent être soumises au plus tard à la date de clôture : **14 septembre 2023, au plus tard à 14 h, heure de l'Est, (« date de clôture »)**

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

1.6.4 MODIFICATION DES PROPOSITIONS

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

1.6.5 RETRAIT DES PROPOSITIONS

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

FIN DE LA PARTIE 1.

PARTIE 2 ÉVALUATION, NÉGOCIATION ET ATTRIBUTION DU CONTRAT

2.1 ÉTAPES DE L'ÉVALUATION ET DE LA NÉGOCIATION

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

2.1.1 ÉTAPE I – EXIGENCES OBLIGATOIRES RELATIVES À LA SOUMISSION

Les exigences obligatoires relatives à la soumission seront examinées afin de déterminer quelles propositions sont conformes à toutes ces exigences au moment de la soumission de la proposition, comme les licences ou les certificats. Si une proposition ne répond pas à une exigence, le proposant recevra un avis de la SCHL et aura quarante-huit (48) heures à compter de la réception de l'avis pour se conformer à cette exigence. Seuls les proposants qui satisfont à toutes les exigences relatives à la soumission passeront à l'évaluation des propositions, comme indiqué dans les paragraphes restants de la présente Partie 2.

2.1.2 ÉTAPE II – ÉVALUATION DES PROPOSITIONS

L'étape II comprendra ce qui suit :

(A) EXIGENCES OBLIGATOIRES

La SCHL examinera les propositions pour déterminer si les exigences obligatoires des « critères obligatoires » de la DDP énoncés à l'ANNEXE C – SPÉCIFICATIONS DE LA DDP ont été respectées. Les critères techniques obligatoires doivent être satisfaits (échec ou réussite) avant que les critères cotés puissent être pris en considération.

La SCHL appliquera le processus de vérification et de clarification décrit à l'ALINÉA 3.2.4 de la PARTIE 3 pour répondre à ses questions visant à déterminer si une proposition satisfait aux critères obligatoires.

(B) CRITÈRES COTÉS

La SCHL évaluera les exigences cotées des « critères cotés » de la présente DDP énoncés à l'ANNEXE C au moyen de la méthode de notation décrite au paragraphe 2.8 de la présente PARTIE 2. Les proposants doivent obtenir une note d'au moins 70 % pour passer à l'étape de la présentation.

(C) PRÉSENTATION (DÉMONSTRATION)

Le but de cette présentation est de permettre : a) aux proposants qualifiés d'aborder les principaux éléments de leur proposition; b) au « comité d'évaluation » de la SCHL d'obtenir toute clarification nécessaire à partir d'un ensemble de questions prédéfinies qui seront fournies par la SCHL; et c) aux membres du comité d'évaluation d'interagir directement avec les représentants clés de l'équipe proposée par le proposant; d) de démontrer que les critères et les exigences figurant au paragraphe Énoncé des travaux de l'ANNEXE C ont été respectés.

Avant la présentation, chaque proposant invité à faire une présentation recevra par écrit : i) l'ordre du jour de la présentation et ii) une liste de questions prédéfinies auxquelles il devra répondre pendant sa présentation. La présentation devrait durer une heure et sera effectuée par vidéoconférence.

(D) ÉVALUATION DE LA TARIFICATION

La notation de la tarification indiquée dans le devis estimatif sera évaluée pour chaque proposition admissible selon la méthode décrite dans la présente partie.

Les proposants doivent remplir le devis estimatif joint en tant qu'ANNEXE B.

2.2 CLASSEMENT ET NÉGOCIATIONS CONTRACTUELLES

2.2.1 NOTATION PAR LE COMITÉ D'ÉVALUATION

La grille de notation du tableau 1 ci-dessous a été élaborée pour aider le comité d'évaluation dans le processus de notation des critères cotés et de la présentation, conformément aux paragraphes 2.1.2 B) et C) ci-dessus.

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

TABLEAU 1 – GRILLE DE NOTATION

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

2.2.2 CLASSEMENT DES PROPOSITIONS

Les propositions seront classées comme suit :

- (a) Les notes des critères cotés de chaque proposition admissible seront déterminées comme suit : nombre total de points obtenus / nombre maximal de points pouvant être obtenus multipliés par un facteur de 50 %. Seules les propositions qui obtiennent au moins 70 points passeront à l'étape de la présentation.
- (b) La note globale de présentation sera déterminée comme suit : nombre total de points obtenus / nombre maximal de points pouvant être obtenus multipliés par un facteur de 20 %.
- (c) Pour attribuer une note de tarification, le prix global sur cinq ans pour chaque proposition admissible sera évalué proportionnellement au prix évalué le plus bas et selon un rapport de 30 %. La notation de la tarification sera fondée sur le prix global sur cinq ans, en fonction des taux indiqués par le proposant dans le devis estimatif. Chaque proposant recevra un pourcentage du nombre total de points qu'il est possible d'affecter au prix calculé comme suit :
- $$\text{prix le plus bas} \div \text{prix du proposant} \times \text{pondération} \times \text{pondération globale} = \text{points pour le devis du proposant}$$
- (d) Pour chaque proposition admissible, les points obtenus à 1, 2 et 3 dans le tableau 3 seront additionnés pour déterminer la note totale combinée.
- (e) La proposition ayant obtenu la meilleure note aux exigences cotées et la proposition au prix évalué le plus bas ne seront pas nécessairement acceptées. La proposition admissible avec la note combinée la plus élevée fera l'objet d'une recommandation pour l'obtention du contrat.

TABLEAU 1 – PONDÉRATION GLOBALE

DESCRIPTION DU CLASSEMENT		PONDÉRATION (%)
1	Ensemble des critères cotés*	50 %
2	Tarification	30 %
3	Présentation	20 %
	TOTAL	100 %

* Des sous-pondérations seront attribuées à chaque question des critères cotés. Voir l'APPENDICE 1 – Critères obligatoires et cotés de l'ANNEXE C – Spécifications de la DDP, paragraphe Énoncé des travaux.

2.2.3 NÉGOCIATION DU CONTRAT

Le proposant le mieux classé recevra une invitation écrite afin d'entamer des négociations contractuelles directes avec la SCHL dans le but de finaliser une entente. En cas d'égalité du classement, le proposant retenu sera celui choisi au moyen de négociations. Il devra donc répondre à d'autres questions, fournir des renseignements supplémentaires ou faire d'autres présentations afin que la SCHL puisse réexaminer et réévaluer la proposition ou le classement des proposant sur la base des informations ainsi obtenues dans le but de choisir le meilleur proposant.

Toute négociation sera assujettie aux règles de processus énoncées dans les modalités du processus de DDP (PARTIE 3). Le processus de négociation ne constitue pas une offre juridiquement contraignante de conclure un contrat de la part de la SCHL ou du proposant. Aucune relation juridiquement contraignante ne sera créée avec un proposant avant la signature d'une entente écrite par la SCHL et le proposant. Les

modalités énoncées dans l'entente (ANNEXE D) serviront de base à l'entente conclue entre la SCHL et le proposant retenu. Dans le cadre du processus de négociation, la SCHL peut demander des renseignements supplémentaires au proposant pour vérifier, clarifier ou compléter les renseignements fournis dans sa proposition ou confirmer les résultats de l'évaluation. La SCHL peut aussi formuler des demandes portant sur l'amélioration des prix ou des conditions de rendement du proposant.

2.2.4 DÉLAI DES NÉGOCIATIONS

La SCHL a l'intention de conclure les négociations et de finaliser l'entente avec le proposant le mieux classé pendant la période de négociation du contrat, conformément au calendrier décrit au PARAGRAPHE 1.5 de la présente DDP. En ce sens, un proposant invité à entamer des négociations contractuelles directes doit être prêt à : i) satisfaire aux conditions préalables à l'attribution énumérées dans les Spécifications de la DDP (ANNEXE C); ii) fournir les renseignements demandés en temps opportun; et iii) mener les négociations rapidement.

2.2.5 ABSENCE DE CONCLUSION D'ENTENTE

Si les conditions préalables à l'attribution énumérées dans les Spécifications de la DDP (ANNEXE C) ne sont pas satisfaites ou si les parties ne peuvent pas finaliser l'entente pour les livrables pendant la période de négociation prévue, conformément au paragraphe 1.5 de la présente DDP, la SCHL peut alors mettre fin aux négociations avec le proposant le mieux classé et inviter le proposant suivant à entamer des négociations. Ce processus se poursuivra : i) jusqu'à ce qu'une entente soit finalisée; ii) tant qu'il restera des proposants admissibles aux négociations; ou iii) jusqu'à ce que la SCHL décide d'annuler le processus de DDP.

2.2.6 AVIS SUR L'ÉVOLUTION DES NÉGOCIATIONS

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

FIN DE LA PARTIE 2.

PARTIE 3 MODALITÉS DU PROCESSUS DE DDP

3.1 INFORMATIONS ET INSTRUCTIONS GÉNÉRALES

3.1.1 OBLIGATION DES PROPOSANTS DE SUIVRE LES INSTRUCTIONS

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

3.1.2 PROPOSITIONS EN FRANÇAIS OU EN ANGLAIS

Les propositions peuvent être soumises en français ou en anglais.

3.1.3 AUCUNE INCORPORATION PAR RENVOI

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

3.1.4 RÉFÉRENCES ET RENDEMENT ANTÉRIEUR

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

3.1.5 LES INFORMATIONS FOURNIES DANS LA DDP SONT ESTIMATIVES

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

3.1.6 OBLIGATION DES PROPOSANTS DE PRENDRE EN CHARGE LEURS PROPRES FRAIS

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

3.1.7 CONSERVATION DE LA PROPOSITION PAR LA SCHL

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

3.1.8 ACCORDS COMMERCIAUX

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

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

La SCHL ne garantit aucunement la valeur ou le volume des livrables à attribuer au proposant retenu. L'entente qui sera négociée avec le proposant retenu n'est pas un contrat exclusif pour la prestation des

livrables décrits. La SCHL peut, à son entière discrétion, passer des contrats avec d'autres fournisseurs pour des biens et services identiques ou semblables aux livrables ou peut se procurer ces biens et services en interne.

3.2 COMMUNICATION APRÈS LA PUBLICATION D'UNE DDP

3.2.1 OBLIGATION DES PROPOSANTS D'EXAMINER LA DDP

Les proposants doivent examiner promptement tous les documents faisant partie de la présente DDP et peuvent communiquer leurs questions ou demander des renseignements additionnels par écrit en envoyant un courriel à la personne-ressource pour la DDP, au plus tard à la date limite pour la présentation de questions, conformément au PARAGRAPHE 1.5 de la présente DDP. Aucune communication de ce genre ne doit être adressée à une personne autre que la personne-ressource pour la DDP. Rien n'oblige la SCHL à fournir des informations additionnelles et la SCHL n'assume aucune responsabilité concernant tout renseignement provenant ou obtenu d'une source autre que la personne-ressource pour la DDP. Il incombe au proposant de demander des clarifications à la personne-ressource pour la DDP sur toute question qui ne lui semble pas claire. La SCHL ne sera, en aucun cas, tenue responsable de quelque malentendu que ce soit de la part du proposant concernant la présente DDP ou son processus.

3.2.2 COMMUNICATION D'INFORMATIONS NOUVELLES AUX PROPOSANTS PAR ADDENDA

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

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

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

3.2.4 VÉRIFICATION, CLARIFICATION ET COMPLÉMENTATION

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

Nonobstant ce qui précède, la SCHL se réserve le droit de renoncer à certaines exigences ou certains critères obligatoires, ou de les modifier, au cours du processus de DDP si cela est nécessaire pour satisfaire l'intention de la SCHL sous-jacente à la publication de la présente DDP ou pour s'assurer qu'elle obtient le meilleur rapport qualité-prix. Si la SCHL décide de renoncer à une exigence obligatoire, tous les proposants en seront avisés et auront la possibilité de revoir leur proposition.

3.3 AVIS ET COMPTE RENDU

3.3.1 AVIS AUX AUTRES PROPOSANTS

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

3.3.2 COMPTE RENDU

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

3.3.3 PROCÉDURE DE CONTESTATION DU PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

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

3.4 CONFLIT D'INTÉRÊTS ET COMPORTEMENTS INTERDITS

3.4.1 CONFLIT D'INTÉRÊTS

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

3.4.2 DISQUALIFICATION POUR COMPORTEMENT INTERDIT

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

3.4.3 COMMUNICATIONS DU PROPOSANT INTERDITES

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

3.4.4 INTERDICTION DE COMMUNIQUER AVEC LES MÉDIAS

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

3.4.5 INTERDICTION DE FAIRE DU LOBBYISME

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

3.4.6 COMPOTEMENTS ILLÉGAUX OU CONTRAIRES À L'ÉTHIQUE

Les proposant 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 proposant ne doivent avoir aucun comportement contraire à l'éthique, ce qui comprend le lobbying (tel que défini ci-dessus) ou d'autres communications inappropriées; l'offre de cadeaux à des membres du personnel, membres de la direction, mandataires ou fonctionnaires nommés ou autres représentants de la SCHL; la duplicité; la présentation de propositions contenant de fausses déclarations ou d'autres informations fallacieuses ou inexactes; et tout autre 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; ou
- (c) tout comportement ou toute situation ou circonstance que la SCHL considère, à sa seule et entière discrétion, comme ayant constitué un conflit d'intérêts non divulgué.

3.5 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS

3.5.1 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS DE LA SCHL

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

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

3.5.2 RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS DU PROPOSANT

Le proposant doit indiquer dans sa proposition la documentation ou les informations complémentaires fournies à titre confidentiel dont la SCHL doit préserver la confidentialité. La SCHL assurera la confidentialité de ces informations, sauf pour se conformer à la loi ou à une ordonnance judiciaire. Les proposant sont avisés que la SCHL, en qualité de société d'État, est assujettie à la législation fédérale sur l'accès à l'information et 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 proposant sont également avisés que leurs propositions peuvent, au besoin, être divulguées à titre confidentiel à la firme d'experts-conseils dont la SCHL aura retenu les services pour lui donner des conseils ou aider au processus de DDP, y compris pour l'évaluation des propositions. Si un proposant a des questions concernant la collecte et l'utilisation des renseignements personnels dans le cadre de la présente DDP, il doit les poser à la personne-ressource pour la DDP.

3.6 PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT NON CONTRAIGNANT

3.6.1 ABSENCE DE CONTRAT A ET DE RÉCLAMATIONS

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

- (a) la présente DDP 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; et
- (b) ni le proposant ni la SCHL n'auront le droit de faire des réclamations (en vertu d'une responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre) contre l'autre portant sur la sélection des proposants, une décision de rejeter une proposition ou de disqualifier un proposant, ou une décision du proposant de retirer sa proposition.

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

3.6.2 AUCUN CONTRAT AVANT LA SIGNATURE D'UNE ENTENTE ÉCRITE

Le présent processus de DDP vise à trouver des fournisseurs potentiels pour la négociation d'ententes éventuelles. Aucune relation ou obligation juridique concernant l'approvisionnement de tout bien ou service ne sera créée entre la SCHL et le proposant dans le cadre du présent processus de DDP tant qu'aucune entente écrite n'aura été négociée et signée relativement à l'acquisition de tels biens ou services.

3.6.3 PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA PROPOSITION

Toutes les propositions sont assorties de la condition implicite que les dispositions qui s'y trouvent, y compris toutes les dispositions concernant le devis estimatif, demeurent valides et contraignantes pour le proposant jusqu'à ce qu'un contrat soit négocié et signé; cette période ne peut excéder quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de clôture, à moins que le proposant et la SCHL conviennent d'une prolongation.

Toute information inexacte, trompeuse ou incomplète, y compris des tarifs modifiés ou retirés, pourrait nuire à l'évaluation ou au classement des proposants par la SCHL et ainsi affecter sa décision de conclure une entente pour les livrables.

3.6.4 ANNULATION

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

3.7 LOIS APPLICABLES ET INTERPRÉTATION

Les modalités du processus de DDP :

- (a) doivent être interprétées séparément et dans un sens large (sans qu'aucune disposition particulière ne vise à limiter la portée de toute autre disposition);
- (b) ne sont pas exhaustives et ne doivent pas être interprétées comme visant à limiter les droits préexistants des parties de participer à des discussions précontractuelles conformément aux règles

- de common law régissant les négociations commerciales directes;
- (c) sont régies par les lois de la province de l'Ontario et les lois fédérales canadiennes applicables et doivent être interprétées conformément à celles-ci.

FIN DE LA PARTIE 3.

ANNEXE A – FORMULAIRE DE PRÉSENTATION

Chaque proposition doit être accompagnée du présent formulaire de présentation rempli et signé par un représentant autorisé du proposant.

1.1 RENSEIGNEMENTS SUR LE PROPOSANT

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

1.2 RECONNAISSANCE DU CARACTÈRE NON CONTRAIGNANT DU PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT

Le proposant reconnaît que le processus de DDP sera régi par les modalités de la DDP et qu'entre autres choses, 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 clarté, n'engendre aucun contrat A découlant d'un processus d'appel d'offres) et qu'aucune relation ou obligation juridique concernant l'approvisionnement de tout bien ou service ne sera créée entre la SCHL et le proposant tant que le proposant n'aura pas signé une entente écrite pour les livrables.

1.3 CAPACITÉ DE PRODUIRE DES LIVRABLES

Le proposant a examiné attentivement les documents de la DDP et il connaît pleinement et parfaitement les livrables exigés. Le proposant déclare et atteste qu'il est en mesure de fournir les livrables conformément aux exigences de la présente DDP.

1.4 EXACTITUDE DU DEVIS

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

1.5 ADDENDA

Le proposant est réputé avoir lu et examiné tous les addenda publiés par la SCHL avant la date limite pour la publication d'addenda. Le proposant doit confirmer 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 » dans la lettre d'accompagnement. Les proposants qui ne remplissent pas cette partie seront réputés avoir reçu tous les addenda publiés.

1.6 AUCUN COMPORTEMENT INTERDIT

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

1.7 CONFLIT D'INTÉRÊTS

Pour les besoins de la présente DDP, « conflit d'intérêts » comprend notamment une situation ou une circonstance où :

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

Pour les besoins du PARAGRAPHE 1.8, les proposants doivent divulguer le nom de toutes les personnes (membres du personnel, représentants de la firme d'experts-conseils ou personnes agissant en toute autre qualité) qui 1) ont participé à la préparation de la proposition; ET 2) étaient à l'emploi de la SCHL pendant la période de douze (12) mois précédant la date de clôture, ainsi que tous les détails pertinents les concernant. Tout(e) ancien(ne) 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 attribué à l'issue de la présente DDP.

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

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

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

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

1.8 DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS

Le proposant garantit qu'il n'a été et qu'aucun de ses administrateurs, membres de la direction ou membres du personnel n'a été, à aucun moment, condamné ou sanctionné pour une infraction concernant des pots-de-vin, de la corruption ou la sécurité au travail. Si de telles condamnations existent, le proposant doit en divulguer les détails dans sa proposition.

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

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

1.9 ATTESTATION DE SÉCURITÉ

Si la SCHL le demande, le proposant accepte de se soumettre et de soumettre toute personne relevant de sa responsabilité et devant exécuter le travail décrit dans la présente DDP à une enquête de sécurité conformément à l'entente (ANNEXE D).

Signature du témoin

Signature du représentant du proposant

Nom du témoin

Nom du représentant du proposant

Titre du représentant du proposant

Date

J'ai le pouvoir de lier le proposant.

ANNEXE B – DEVIS ESTIMATIF

1.1 SOUMISSION DU DEVIS ESTIMATIF

Les proposants doivent remplir le devis estimatif figurant à l'appendice 1 de la présente annexe B et le joindre en tant que document distinct à leur proposition.

1.2 DIRECTIVES À SUIVRE POUR REMPLIR LE DEVIS ESTIMATIF

Les prix doivent être en dollars canadiens. Tous les droits et taxes applicables doivent être détaillés séparément.

Les tarifs soumis par le proposant doivent être exhaustifs et comprendre tous les coûts de main-d'œuvre et de matériel, d'entretien continu, de déplacement et de port, d'assurance, de livraison (y compris les coûts d'intégration et de formation, s'ils ne sont pas indiqués séparément dans le devis estimatif), tous les coûts d'installation, y compris les frais d'inspection préalables à la prestation, et tous les autres coûts indirects, y compris les droits ou autres frais exigés par la loi.

ANNEXE C – SPÉCIFICATIONS DE LA DDP

1.0 ÉNONCÉ DES TRAVAUX

Le proposant doit être en mesure de fournir, au minimum, tous les services et livrables qui sont décrits dans le présent énoncé des travaux.

1.1 CONTEXTE :

La SCHL est l'organisme fédéral responsable de l'habitation au Canada et a pour mandat d'aider la population canadienne à disposer d'un éventail d'options de logements abordables et de qualité. Elle est une société d'État dirigée par un conseil d'administration qui relève du Parlement, par l'intermédiaire du ministre du Logement et de la Diversité et de l'Inclusion. La SCHL compte environ 2 200 employés qui travaillent à son bureau national, à Ottawa, et dans divers centres d'affaires au Canada.

La SCHL est à la recherche d'un proposant qui peut fournir des services de gestion des déplacements de haute qualité et économiques, y compris un outil convivial de réservation en ligne.

1.2 LES SERVICES ET LIVRABLES :

Le proposant doit être en mesure d'offrir tous les éléments indiqués ci-dessous, sans s'y limiter :

- (1) fournir une équipe spécialisée de conseillers bilingues (AN/FR) chargée de traiter uniquement les appels liés aux activités de la SCHL. Cette équipe est composée d'au moins deux (2) conseillers en voyages, dont l'un doit avoir au moins cinq (5) années d'expérience, notamment avec des voyageurs importants;
- (2) fournir une ligne téléphonique et une adresse courriel réservées aux voyageurs de la SCHL, ainsi qu'une ligne téléphonique et une adresse courriel réservées distinctes pour les voyageurs importants de la SCHL;
- (3) faire les réservations pour tous les vols intérieurs, transfrontaliers, internationaux et nolisés, les hôtels, les trains, les véhicules, les autobus et les bateaux (y compris celles pour les collectivités éloignées du Nord qui sont rarement effectuées au moyen des systèmes de réservation);
- (4) effectuer des recherches détaillées sur les options de tarifs les plus bas pour les vols intérieurs, transfrontaliers et internationaux pour s'assurer de réserver au meilleur tarif conformément à la politique de la SCHL et aux lignes directrices du Conseil du Trésor, en incluant tous les tarifs du gouvernement, d'agence et promotionnels applicables;
- (5) fournir des conseils sur d'autres options quant au tarif et à l'horaire;
- (6) fournir des services en tout temps pendant le déplacement, de même que des services d'assistance-voyage en cas d'urgence, de manière à honorer une obligation de diligence à l'égard des voyageurs de la SCHL;
- (7) fournir un outil libre-service de réservation en ligne qui est intuitif, dynamique et convivial;
- (8) fournir des rapports sur les données au besoin et agir en tant qu'agent de liaison auprès des compagnies aériennes privilégiées pour maintenir les conventions d'escomptes sur les volumes de ventes;
- (9) effectuer la gestion et la déclaration des crédits pour les billets inutilisés afin d'assurer le recouvrement des pertes potentielles;
- (10) assurer la sécurité des données sur les voyageurs et de leurs renseignements personnels;
- (11) assurer le respect de la Norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS);

- (12) fournir aux voyageurs des renseignements détaillés sur les frais et les droits liés aux billets d'avion en ligne, aux réservations d'hôtel, aux réservations de véhicule de location et aux coûts de transaction. Les factures et les rapports exposent clairement les services traités par l'entreprise de gestion des déplacements et incluent les frais accessoires, les tarifs aériens et les taxes, les droits de transport aérien, les frais aériens supplémentaires, les frais d'agent ou de changement d'agent, le cas échéant, les frais en ligne, les frais de siège, les droits payés d'avance pour les repas ou les bagages et les taxes applicables (TPS et TVH);
- (13) donner aux évaluateurs l'accès à l'outil de réservation en ligne pour procéder à l'évaluation;
- (14) soutenir la mise en place de l'outil de réservation en ligne au moyen de séances de formation ou d'un guide de l'utilisateur.

1.3 LIEU DE TRAVAIL :

Télétravail

1.4 DIVULGATIONS IMPORTANTES :

Volume des déplacements de la SCHL – Voir l'appendice 2 de la présente annexe C.

1.5 CRITÈRES OBLIGATOIRES

Veillez consulter l'appendice 1 de la présente annexe C. Les réponses du proposant aux questions sur les critères obligatoires doivent permettre une évaluation sur la base de la réussite ou de l'échec. Elles sont à distinguer des exigences de rendement que doit respecter le proposant retenu s'il obtient le contrat. Le non-respect desdites exigences pourrait entraîner la disqualification.

1.6 CRITÈRES COTÉS

Veillez consulter l'appendice 1 de la présente annexe C qui présente les catégories, les pondérations et les descriptions des critères cotés de la DDP.

Les proposants qui n'obtiennent pas la note minimale de 70 % pour une catégorie ne passeront pas à l'étape suivante du processus d'évaluation.

1.7 PRÉSENTATION

Veillez consulter l'appendice 1 de la présente annexe C. Le but de cette présentation est de permettre : a) aux proposants qualifiés de traiter des principaux éléments de leur proposition; b) au comité d'évaluation de la SCHL d'obtenir toute clarification nécessaire à partir d'un ensemble de questions prédéfinies qui seront fournies par la SCHL; c) aux membres du comité d'évaluation d'interagir directement avec les représentants clés de l'équipe du proposant proposée. Avant la présentation, chaque proposant invité à faire une présentation recevra par écrit : i) l'ordre du jour de la présentation; ii) une liste de questions prédéfinies auxquelles il devra répondre pendant sa présentation. La présentation aura lieu en personne, sur place à la SCHL ou, sauf indication contraire, pourrait être effectuée par vidéoconférence.

1.8 Références

La SCHL peut communiquer avec les personnes indiquées au critère coté ci-dessus conformément à la Partie 3 – Modalités du processus de DDP ou au paragraphe 1.7 de la présente annexe C – Conditions préalables à l'octroi.

ANNEXE D – ENTENTE

Les modalités énoncées dans cette entente serviront de base à l'entente conclue entre la SCHL et le proposant retenu. Le proposant doit accepter ces modalités et peut suggérer d'y apporter des modifications dans sa proposition. La SCHL pourra, à sa discrétion, les accepter ou les rejeter.

Le terme « entrepreneur » s'entend du proposant retenu avec lequel la SCHL conclut une entente.

DOSSIER DE LA SCHL N^o [NUMÉRO]

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

ENTRE :

LA SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

700, chemin Montréal, Ottawa (Ontario) K1A 0P7

(ci-après appelée la « **SCHL** »)

- et -

NOM LÉGAL COMPLET DE L'ENTREPRENEUR

[ADRESSE]

(ci-après appelé « **l'entrepreneur** »)

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

PRÉAMBULE

CONSIDÉRANT QUE l'entrepreneur s'occupe de la mise en marché et de l'offre (*description des services*) des « services », la SCHL souhaite obtenir les services de l'entrepreneur dans le cadre de la sélection de l'entrepreneur lors du processus d'approvisionnement numéro Dx n^o (*insérer le numéro*) et l'entrepreneur est disposé à fournir ces services conformément aux modalités de la présente entente.

EN CONSÉQUENCE DE QUOI, en contrepartie des ententes réciproques, des modalités énoncées dans les présentes et d'une autre contrepartie de valeur, reçue et considérée comme suffisante en vertu des présentes, les parties conviennent de ce qui suit :

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Section 1.01 Définitions

Biens de la SCHL est définie au Section 8.12.

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 de l'entrepreneur est acquise par une entité, quelle qu'elle soit, ou que l'entrepreneur 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 l'entrepreneur ou le personnel de l'entrepreneur qui pourrait nuire ou sembler nuire à la capacité de l'entrepreneur ou du personnel de l'entrepreneur d'effectuer le travail avec diligence et de façon indépendante.

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

Livrables désignent les livrables tels que définis dans l'ANNEXE A.

Loi applicable désigne toutes les dispositions applicables des constitutions, lois, statuts, ordonnances, traités, règlements, permis, licences, approbations et interprétations 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 de l'entrepreneur désigne les mandants, les administrateurs, les fournisseurs, les membres du personnel, les mandataires ou les sous-traitants de l'entrepreneur et de ses sous-traitants, ou toute personne engagée par l'entrepreneur pour fournir les services.

Pertes s'entend de l'ensemble des 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, peu importe qu'elle soit enregistrée, qu'elle soit réduite à une forme écrite ou à une pratique.

Propriété intellectuelle préexistante (protocole Internet) désigne, pour chaque partie, la propriété intellectuelle qui lui appartient ou qui fait l'objet d'une licence ou d'une sous-licence, avant ou indépendamment de la présente entente.

Réclamation d'un tiers désigne toute réclamation présentée par une personne qui ne participe pas à la présente entente.

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

Renseignements de la SCHL désignent tous les renseignements ou toutes les données de nature confidentielle, quel que soit le format, qui, directement ou indirectement, sont mis à la disposition de l'entrepreneur ou que l'entrepreneur ou son personnel acquièrent pendant 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, peu importe qu'ils soient marqués comme étant confidentiels.

Renseignements personnels désignent 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 de l'entrepreneur qui a été approuvé par la SCHL, à sa seule discrétion et par écrit, pour fournir des services à la SCHL au nom de l'entrepreneur en vertu de la présente entente.

Travaux dérivés désignent tout travail élaboré par la SCHL ou en son nom à partir des travaux.

Travaux désignent la propriété intellectuelle ainsi que les documents, les travaux produits et les autres éléments remis à la SCHL en vertu de la présente entente ou préparés par l'entrepreneur ou en son nom pendant la prestation des services.

ARTICLE 2. SERVICES

Section 2.01 Description des services

L'entrepreneur s'engage à fournir (*Description des services*) décrits dans le document : ANNEXE A.

ARTICLE 3. Déclarations et garanties

Section 3.01 Déclarations et garanties de l'entrepreneur

L'entrepreneur déclare et garantit qu'en tout temps, pendant la durée de l'entente :

- (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 et consentements et toutes les licences 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 fournira les services en temps opportun, de façon professionnelle et habile ainsi que dans le respect des normes de l'industrie qui s'appliquent au domaine de l'entrepreneur, à la satisfaction de la SCHL, y compris les dernières versions des documents suivants :

Entrez le nom et le numéro de version de la norme.

Entrez le nom et le numéro de version de la norme.

Entrez le nom et le numéro de version de la norme

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

ARTICLE 4. DURÉE ET RÉSILIATION

Section 4.01 Durée

La durée de l'entente sera de un (1) an à compter du (*insérer la date*), la « date d'entrée en vigueur », et se terminera le (*insérer la date*), la « **durée initiale** ».

Section 4.02 Résiliation sans faute

Sans égard au Section 4.01 et au **Error! Reference source not found.** ci-dessus, la SCHL peut résilier la présente entente pour quelque raison que ce soit, sans pénalité, frais ou responsabilité, en donnant un préavis écrit de trente (30) jours civils en tout temps pendant la durée de l'entente.

Section 4.03 Résiliation motivée avec préavis

La SCHL peut résilier immédiatement la présente entente sans pénalité et sans engager sa responsabilité en donnant à l'entrepreneur un préavis écrit de cinq (5) jours civils, pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- (a) l'entrepreneur commet une violation substantielle de ses obligations en vertu de la présente entente ou de nombreuses violations de ses obligations en vertu de l'entente qui constituent collectivement une violation substantielle, à moins que l'entrepreneur rectifie la situation à la satisfaction de la SCHL,

- à sa seule et absolue discrétion, et indemnise la SCHL pour les préjudices ou les pertes causés dans les cinq (5) jours civils suivant la réception d'un avis écrit lui signalant une violation;
- (b) il y a un changement de contrôle, à moins que l'entrepreneur 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 de la présente entente; ou
 - (c) l'entrepreneur devient failli ou insolvable, fait l'objet d'une ordonnance de séquestre, effectue une cession de biens au profit des créanciers ou fait l'objet d'une ordonnance ou d'une résolution visant sa liquidation.

Section 4.04 Résiliation motivée sans préavis

La SCHL peut résilier immédiatement la présente entente sans pénalité ni obligation et sans donner de préavis à l'entrepreneur pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- (a) la SCHL a des raisons de croire que l'entrepreneur a commis une inconduite grave, une fraude ou un autre acte illicite, une violation de ses déclarations et garanties en vertu de l'Article 3, des modalités liées aux conflits d'intérêts en vertu de l'Article 6, de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels en vertu de l'Article 7 ou des actifs et de la propriété intellectuelle en vertu de l'Article 8, conformément à la présente entente;
- (b) la SCHL ne dispose pas de crédits parlementaires suffisants pour s'acquitter de ses obligations de paiement.

Section 4.05 Obligations de la SCHL en cas de résiliation

Si un avis de résiliation est donné et sous réserve de la déduction de toute réclamation que la SCHL pourrait opposer à l'entrepreneur par rapport à l'entente ou à sa résiliation, la SCHL doit verser à l'entrepreneur un montant correspondant à la valeur de tous les services fournis jusqu'à la date de l'avis, laquelle valeur est déterminée en fonction du ou des taux précisés dans l'entente. 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 l'entrepreneur, la date la plus tardive sera la date retenue. Une fois ce paiement effectué, la SCHL n'a plus aucune obligation financière ou autre envers l'entrepreneur. Nonobstant ce qui précède, en cas de manque de crédits décrits au Section 4.03(c), la SCHL n'est aucunement responsable en cas de manquement à ses obligations de paiement.

Section 4.06 Obligations de l'entrepreneur en cas de résiliation

Une fois échue la présente entente, ou en cas de signification d'un avis d'intention de la résilier, l'entrepreneur doit immédiatement, et au plus tard cinq (5) jours ouvrables suivant la résiliation de l'entente, passer en revue tous les travaux en cours et indiquer à la SCHL leur état d'avancement. L'entrepreneur doit, à la demande écrite de la SCHL, achever ou prendre les dispositions nécessaires pour que tous les travaux en cours soient achevés au moment de la résiliation.

Section 4.07 Aide aux fins de la résiliation

À compter de six (6) mois avant l'expiration de la présente entente, ou de toute date antérieure sur demande de la SCHL, l'entrepreneur fournit à la SCHL une aide raisonnable en cas de résiliation, afin que les services puissent se poursuivre sans interruption ou effet négatif et que le transfert ordonné des services à la SCHL ou à la personne désignée à cette fin soit facilité. Une aide à la transition des services dépassant une portée raisonnable sera facturée Sélectionner une option.. Tout montant payable en vertu

du présent paragraphe ne pourra causer le dépassement du montant de la responsabilité financière totale de la SCHL, indiqué au Section 5.01, à moins que la SCHL n’y consente par écrit.

ARTICLE 5. PRIX ET PAIEMENT

Section 5.01 Tarification

En contrepartie de la prestation des services, la SCHL s’engage à verser à l’entrepreneur un montant calculé selon les taux de l’entrepreneur qui figurent à l’ANNEXE B – Tarification et calcul du montant à payer, de la présente entente. Les obligations financières totales de la SCHL pour les services fournis en vertu des modalités de la présente entente ne doivent pas dépasser (*insérer le montant*) \$ CA (dollars canadiens) (taxes, impôts, droits, cotisations et dépenses compris) pour les services fournis pendant la durée initiale de l’entente, la « responsabilité financière totale ». Aucun autre montant de taxe, d’impôt ou de cotisation ne pourra s’ajouter au montant payable à l’entrepreneur, sauf en cas d’entente expresse écrite entre l’entrepreneur et la SCHL.

Section 5.02 Clause de la nation la plus favorisée

Si l’entrepreneur applique à un acheteur un prix inférieur pour des services semblables dans des conditions de livraison et en quantité semblables, l’entrepreneur doit immédiatement appliquer le prix le plus bas pour les services en vertu de la présente entente. Si l’entrepreneur ne respecte pas le prix le plus bas, la SCHL peut, à sa discrétion, résilier la présente entente sans engager sa responsabilité en vertu des dispositions de résiliation de l’entente.

Section 5.03 Facturation

- (a) Pendant la durée de l’entente, l’entrepreneur doit remettre à la SCHL, lors de chaque étape ou jalon achevé, des factures détaillées contenant une description des services fournis durant la période visée, conformément à la commande fournisseur.
- (b) Nonobstant le Section 5.01 ci-dessus, l’entrepreneur doit percevoir la TPS/TVH ou les taxes de vente provinciales, selon le cas, sur toutes les contreparties payables en vertu de la présente entente, y compris les droits, les décaissements et tous les autres frais, et les indiquer séparément sur chaque facture, avec les numéros de TPS/TVH/TVQ de l’entrepreneur ou d’autres taxes provinciales, le cas échéant. L’entrepreneur doit remettre à l’Agence du revenu du Canada ou à l’autorité taxatrice provinciale tous les montants des taxes perçues pour les services.
- (c) La SCHL émettra une commande fournisseur pour chaque achat effectué aux termes de la présente entente. Toutes les factures doivent mentionner le numéro de la commande fournisseur et de la présente entente. Ensuite, elles devront être envoyées par voie électronique à comptescrediteurs@cmhc-schl.gc.ca.
- (d) L’entrepreneur ne peut envoyer de facture avant d’avoir effectivement fourni les services décrits à l’annexe B de la présente entente.

Section 5.04 Vérification de l’exécution

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

- (a) ordonner à l'entrepreneur de reprendre le travail qui n'a pas été accompli en conformité avec l'entente;
- (b) retenir le paiement;
- (c) affecter les paiements dus à l'entrepreneur en compensation de toutes dépenses engagées par la SCHL pour remédier au défaut de l'entrepreneur; ou
- (d) résilier l'entente pour inexécution.

Section 5.05 Mode de paiement

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

Section 5.06 Moment du paiement

L'entrepreneur 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.

Section 5.07 Décaissements et frais de déplacement

L'entrepreneur ne peut demander de remboursement à la SCHL pour des frais de déplacement distincts ou supplémentaires, de quelque nature que ce soit, engagés dans le cadre de la présente entente qui n'ont pas été préapprouvés et autorisés, et qui sont supérieurs au montant de la responsabilité financière totale indiqué au Section 5.01, à moins que la SCHL n'y ait consenti par écrit. L'estimation des frais de déplacement est calculée en fonction des frais de déplacement admissibles qui seront directement engagés par l'entrepreneur pour exécuter le travail. Ces coûts doivent être raisonnables et comparables aux dépenses autorisées par la Politique sur les déplacements de la SCHL. La Politique sur les déplacements de la SCHL est disponible sur demande si l'entente implique des frais de déplacement.

Section 5.08 Dépôt direct et déclaration en matière d'impôt sur le revenu

En vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la SCHL doit déclarer au gouvernement du Canada les paiements faits aux entrepreneurs au moyen d'un feuillet T1204 supplémentaire. L'entrepreneur 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 de l'entrepreneur, pour permettre à la SCHL d'effectuer un paiement par TEF et de remplir le feuillet T1204 supplémentaire. Si l'entrepreneur est un particulier et qu'il n'a pas de numéro d'entreprise émis par l'Agence de revenu du Canada (selon l'analyse des relations avec les clients), il doit fournir son numéro d'assurance sociale.

L'entrepreneur doit remplir le formulaire de renseignements sur le fournisseur pour permettre la mise en place du paiement par TEF, et ce, avant le début de l'entente. L'entrepreneur doit veiller à ce que les informations fournies demeurent exactes et à jour, pendant la durée de l'entente. Il assume l'entière responsabilité quant à tout paiement erroné ou toute déclaration erronée en matière d'impôt découlant de renseignements inexacts ou périmés. De plus, il doit fournir ses coordonnées, y compris un chèque annulé, pour permettre le paiement par TEF.

Section 5.09 Retenues fiscales

Tout paiement versé à l'entrepreneur par la SCHL au titre du paragraphe 5.01 pour des services rendus au Canada est soumis à une retenue d'impôt de 15 %, comme l'exige le Règlement 105 de la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Si de telles retenues d'impôt sont requises sur des montants payables à l'entrepreneur, la SCHL est tenue de faire ces retenues et de remettre les montants retenus dûment et rapidement à l'Agence du revenu du Canada. L'entrepreneur doit indiquer dans sa facture la valeur des services fournis au Canada. En l'absence de quoi, la SCHL retiendra l'impôt sur la totalité du montant payable.

La SCHL n'assume aucune responsabilité à l'égard de la retenue ou du versement d'impôts ou de paiements, notamment les versements d'assurance-emploi, les cotisations au Régime de pensions du Canada ou l'impôt-santé des employeurs, ou les primes d'assurance pour les accidentés du travail pour l'entrepreneur et le personnel de l'entrepreneur. L'entrepreneur assume la responsabilité de ces obligations en matière de retenue, de versement et d'enregistrement et doit indemniser la SCHL de toute ordonnance, pénalité, taxe ou contribution ou de tout intérêt qui pourraient être imposés à la SCHL en raison du défaut ou du retard de l'entrepreneur à faire ces retenues, versements ou enregistrements, ou à déposer tout renseignement exigé par une loi.

Section 5.10 Différends concernant les paiements

En cas de différend concernant un paiement, la SCHL doit remettre à l'entrepreneur une déclaration écrite énumérant tous les éléments contestés et fournissant une explication pour chacun. 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. L'entrepreneur doit continuer de s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente entente, nonobstant tout différend de ce genre.

ARTICLE 6. CONFLIT D'INTÉRÊTS

Section 6.01 Éviter et éliminer les conflits d'intérêts

L'entrepreneur et son personnel doivent éviter tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent pendant la durée de l'entente. Ils doivent révéler immédiatement tout conflit d'intérêts à la SCHL, dès qu'ils en prennent connaissance. L'entrepreneur doit prendre des mesures pour éliminer tout conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent, à la satisfaction de la SCHL. 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 l'entente.

Section 6.02 Respect de 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

Section 7.01 Confidentialité et interdiction de divulguer les renseignements de la SCHL

- (a) L'entrepreneur comprend la nature délicate des renseignements de la SCHL et s'engage à traiter tous les renseignements de la SCHL comme étant exclusifs, confidentiels et de nature délicate, pendant la durée de l'entente et après son échéance ou sa résiliation, sauf indication expresse contraire par écrit de la SCHL.

- (b) L'entrepreneur s'engage en outre à 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 entente, 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 l'entrepreneur fournisse un serment de discrétion pour chacun des membres de son personnel.
- (c) S'il y a violation de la confidentialité de la part de l'entrepreneur 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) En outre, l'entrepreneur convient que la SCHL considère que tous ses 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) L'entrepreneur doit toujours s'assurer de transmettre les renseignements entre lui et la SCHL en utilisant des moyens de transmission sécurisés.
- (f) De plus, lorsque les renseignements de la SCHL sont stockés, l'entrepreneur doit toujours appliquer des mesures raisonnables de sécurité administrative, physique et technologique, afin de préserver la confidentialité de l'information, s'il y a lieu, et d'empêcher toute perte de donnée ou toute consultation sans autorisation, comme il est expliqué plus en détail à l'ANNEXE C (« Exigences en matière de confidentialité et de sécurité ») ci-jointe. L'entrepreneur mettra également en œuvre des outils et des contrôles de gestion de l'information et de gouvernance, comme c'est décrit plus en détail à l'ANNEXE C. Les exigences de l'ANNEXE C lient tout tiers à qui l'entrepreneur confie l'une de ses fonctions de technologie de l'information ou de gestion de l'information ou qui gère ces fonctions pour l'entrepreneur. En plus des exigences énoncées à l'ANNEXE C, l'entrepreneur doit, dans la mesure où l'information contient des renseignements personnels, se conformer aux lois canadiennes en vigueur en matière de protection des renseignements personnels.
- (g) L'entrepreneur doit effectuer des évaluations de sécurité régulières pour s'assurer que les mesures de protection en place sont efficaces.
- (h) L'entrepreneur doit prendre toute autre mesure visant à améliorer les contrôles de sécurité que la SCHL peut raisonnablement exiger.
- (i) L'entrepreneur doit s'assurer que les renseignements de la SCHL sont cryptés au moyen d'un chiffrement d'au moins 128 bits pendant leur transit et leur stockage tout au long de la durée de l'entente.
- (j) L'entrepreneur doit i) retourner à la SCHL ou ii) 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 entente, à la demande de la SCHL. En ce qui concerne les documents qui ne sont pas retournés à la SCHL, l'entrepreneur doit procéder à leur destruction conformément aux instructions raisonnables de la SCHL et doit fournir une preuve sous serment pertinente de leur destruction. Les renseignements personnels sur la santé ne doivent pas être transférés à la SCHL; l'entrepreneur doit plutôt procéder à leur destruction conformément à l'alinéa ii) du présent paragraphe, à moins que la SCHL n'en décide autrement par écrit au préalable. Nonobstant ce qui précède, l'entrepreneur 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 toujours soumis aux autres dispositions de la présente entente.

- (k) Sans limiter la portée générale de ce qui précède, l'entrepreneur ne doit communiquer, diffuser ou divulguer à aucune autre entité, notamment des filiales, succursales ou partenaires de l'entrepreneur 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 les membres de son personnel ou toute autre entité dont les services ont été retenus pour l'exécution de toute portion des services se conforment à cette obligation.
- (l) L'entrepreneur peut divulguer des renseignements de la SCHL s'il répond à une exigence licite ou conformément à une assignation ou une autre contrainte légale provenant d'un tribunal ou d'une autre autorité compétente. Lorsque l'entrepreneur découvre qu'il pourrait être tenu de divulguer des renseignements de la SCHL pour les raisons décrites dans la phrase qui précède, il doit : i) en avertir rapidement la SCHL de sorte qu'elle puisse obtenir une ordonnance de protection ou se prévaloir de tout autre recours pertinent; ii) fournir des renseignements et toute autre forme d'aide pour permettre à la SCHL de prendre les mesures légales appropriées afin d'empêcher la divulgation; et iii) veiller à ce que la divulgation se limite strictement aux renseignements qui font l'objet de l'exigence licite.
- (m) La SCHL exige que le personnel de l'entrepreneur et ses installations obtiennent une cote de sécurité de niveau Fiabilité du gouvernement du Canada à la date d'entrée en vigueur de la présente entente. Les membres du personnel de l'entrepreneur peuvent avoir à subir une vérification de casier judiciaire ou une évaluation de sécurité valide du 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 l'entente en raison des résultats de la vérification du casier judiciaire ou de l'enquête de sécurité. Chaque membre du personnel proposé de l'entrepreneur qui n'a pas une cote de sécurité valide devra remplir un « Formulaire d'autorisation de sécurité » (67934) à la demande de la SCHL.
- (n) La présente entente ne prévoit pas que la cote de sécurité et que l'accès aux biens de la SCHL soient accordés automatiquement à l'entrepreneur ou aux membres de son personnel. La cote de sécurité ou l'accès aux biens sont 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 en vertu des modalités de la présente entente. La SCHL se réserve le droit en tout temps de refuser ou de révoquer la cote de sécurité ou l'accès aux biens.

Section 7.02 Emplacement des données

Obligation de conserver les renseignements de la SCHL au Canada

L'entrepreneur convient que les renseignements de la SCHL doivent toujours demeurer au Canada et demeurer accessibles à partir ou à l'intérieur du Canada, et ce, 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. Il s'engage expressément à séparer logiquement les renseignements de la SCHL en format électronique et à séparer physiquement les documents en version papier. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, l'entrepreneur ne doit pas déplacer l'équipement, les bases de données ou les documents contenant des données (y compris tout environnement redondant ou de sauvegarde) à l'extérieur du Canada.

Section 7.03 Protection des renseignements personnels

(1) Obligations de l'entrepreneur en matière de renseignements personnels

L'entrepreneur déclare reconnaître que tous les renseignements personnels recueillis ou auxquels il a accès pendant la prestation des services, y compris les renseignements personnels de la SCHL, constituent des renseignements confidentiels de la SCHL, auxquels les dispositions du Section 7.01 s'appliquent, sauf si de telles dispositions sont incompatibles avec le présent paragraphe, qui prévaut pour ce qui concerne les renseignements personnels de la SCHL. En plus des obligations susmentionnées, l'entrepreneur doit :

- (a) traiter tous les renseignements personnels de la SCHL conformément aux lois fédérales et provinciales canadiennes sur la protection des renseignements personnels auxquelles l'entrepreneur est assujetti;
- (b) s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente entente de manière à faciliter la conformité de la SCHL aux lois canadiennes relatives à la protection de la vie privée;
- (c) si la SCHL en fait la demande, dans les cinq jours ouvrables suivant la date à laquelle la demande a été faite par la SCHL, dans la mesure où l'entrepreneur a en sa possession ou sous son contrôle les renseignements personnels de la SCHL, soit : i) mettre à jour, corriger ou supprimer les renseignements personnels de la SCHL ou modifier les choix de la personne quant à l'utilisation autorisée de ses renseignements personnels par la SCHL; ou ii) donner accès à la SCHL ou à ses autres fournisseurs de services pour leur permettre d'entreprendre les activités décrites à l'alinéa i) lui-même;
- (d) si l'entrepreneur reçoit une demande d'accès à des renseignements personnels de la SCHL qui sont en sa possession ou sous son contrôle, transmettre immédiatement la demande à la SCHL et n'y répondre qu'en faisant référence à cette transmission. Si la SCHL est tenue, en vertu de toute loi canadienne de protection des renseignements personnels, de fournir des renseignements personnels de la SCHL en la possession ou sous le contrôle de l'entrepreneur, l'entrepreneur devra fournir ces renseignements personnels à la SCHL, à sa demande, au plus tard à la date limite de fourniture requise pour lui permettre de se conformer à toute échéance légale applicable à la transmission de tels renseignements, à condition que la SCHL ait donné à l'entrepreneur un préavis suffisant pour respecter ces échéances;
- (e) s'il n'y a pas d'interdiction légale (ou si une autorité chargée de l'application des lois a demandé à l'entrepreneur de s'abstenir) de le faire, aviser la SCHL de toute assignation, ordonnance, demande, exigence ou requête ou de tout mandat (y compris toute lettre relative à la sécurité nationale) émis par un organisme gouvernemental ou réglementaire concernant la divulgation de renseignements personnels de la SCHL et, dans la pleine mesure permise par la loi en vigueur, coopérer raisonnablement avec la SCHL dans ses efforts pour s'opposer à une telle assignation, ordonnance, demande, exigence, requête ou à un tel mandat, trouver recours ou faire appel d'une telle obligation;
- (f) aviser immédiatement la SCHL si l'entrepreneur reçoit un avis de tout organisme gouvernemental ou réglementaire alléguant que la SCHL ou l'entrepreneur n'a pas respecté les lois canadiennes en matière de protection des renseignements personnels dans le cadre de l'exécution de la présente entente; ou si l'entrepreneur apprend et a de bonnes raisons de croire qu'il n'a pas ou que la SCHL n'a pas respecté, ou qu'ils pourraient ne pas respecter ultérieurement, les lois canadiennes en matière de protection des renseignements personnels dans le cadre de l'exécution de la présente entente;

- (g) à la demande de la SCHL, collaborer et se conformer à toute demande ou toute directive formulée par toute autorité chargée de la protection de la vie privée ou des données, y compris tout organisme gouvernemental ou réglementaire concerné par la SCHL ou les renseignements personnels de la SCHL;
- (h) fournir une aide raisonnable à la SCHL pour répondre à toute plainte relative au traitement des renseignements personnels de la SCHL pendant la prestation des services; et
- (i) à la demande écrite de la SCHL, fournir à la SCHL une liste à jour de tous les membres du personnel de l'entrepreneur qui ont traité les renseignements personnels de la SCHL.

(2) Atteinte à la vie privée ou à la sécurité

- (a) Après avoir pris connaissance d'une atteinte à la sécurité ou à la vie privée, l'entrepreneur doit, au moins, faire ce qui suit, sous réserve des lois applicables :
- (b) immédiatement, mais dans tous les cas au plus tard deux (2) jours ouvrables à compter de la date à laquelle l'entrepreneur prend connaissance d'une telle atteinte à la sécurité ou à la vie privée, aviser la SCHL par téléphone et par écrit;
- (c) prendre toutes les mesures nécessaires pour exercer contre toute personne qui se livre ou pourrait se livrer à une telle manipulation non autorisée ou qui exerce tout droit que l'entrepreneur doit exiger de cette personne qu'elle respecte toute obligation de confidentialité envers l'entrepreneur et de cesser de telles activités non autorisées;
- (d) faire tout ce qui est en son pouvoir, signer tous les documents et fournir toute l'aide raisonnablement requise par la SCHL pour permettre à la SCHL de faire appliquer à l'encontre de toute personne qui se livre ou pourrait se livrer à une telle manipulation non autorisée, ou d'exercer tout droit dont dispose la SCHL d'obliger une telle personne à respecter toute obligation de confidentialité à l'égard de la SCHL et de cesser de telles activités non autorisées; et
- (e) si l'atteinte à la sécurité concerne les renseignements personnels de la SCHL, collaborer raisonnablement avec la SCHL à sa demande et l'aider dans ses communications avec les médias et les personnes touchées (par communiqué, téléphone, lettre, centre d'appels, site Web ou tout autre moyen de communication) et les organismes gouvernementaux ou réglementaires pour leur expliquer qu'une atteinte à la sécurité est survenue et les mesures correctives qui sont prises. Le contenu et le mode de communication sont déterminés par la SCHL et l'entrepreneur, dans la mesure où ce contenu fait référence à l'entrepreneur, et ce, de façon raisonnable.
- (f) De plus, l'entrepreneur doit aider la SCHL à atténuer tout préjudice potentiel et à prendre les mesures commerciales demandées par la SCHL pour faciliter l'enquête, l'atténuation du préjudice et la correction de chaque violation de la sécurité.
- (g) Dès qu'il est raisonnablement possible de le faire après une telle atteinte à la sécurité, l'entrepreneur doit en analyser les causes fondamentales et communiquer les résultats de son analyse et de son plan correctif à la SCHL, à sa demande. L'entrepreneur doit tenir la SCHL informée si des renseignements supplémentaires sont découverts concernant la cause, la nature, les conséquences ou l'étendue de l'atteinte à la sécurité.

Section 7.04 Demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information

Les parties doivent se conformer aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*, notamment en ce qui concerne toute demande d'accès à de l'information de la part d'un tiers qui tombe sous le coup de cette loi (« demande visée par la *Loi sur l'accès à l'information* »).

Si une demande visée par la *Loi sur l'accès à l'information* est faite à l'entrepreneur (plutôt qu'à la SCHL) pour accéder à des renseignements de la SCHL, l'entrepreneur 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 directives écrites de la SCHL; b) promptement, mais dans tous les cas, dans les sept jours civils (ou tout autre délai convenu entre les parties) suivant la réception de la demande visée par la *Loi sur l'accès à l'information*, la transmettre à la SCHL; et c) sans porter atteinte aux responsabilités de la SCHL et aux droits de l'entrepreneur en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, collaborer raisonnablement avec la SCHL, selon les besoins, pour lui permettre de répondre à chaque demande visée par la *Loi sur l'accès à l'information* ou de se conformer à la *Loi sur l'accès à l'information*.

La SCHL prendra les mesures conformes aux usages du commerce pour aviser l'entrepreneur d'une demande visée par la *Loi sur l'accès à l'information* qui concerne les renseignements confidentiels et revêtant une importance commerciale de l'entrepreneur.

ARTICLE 8. ACTIFS INFORMATIONNELS ET PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Section 8.01 Propriété

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

Section 8.02 Cession

Par les présentes, l'entrepreneur cède irrévocablement et à perpétuité/[insérer la durée de la licence], et fait en sorte que son personnel cède irrévocablement et à perpétuité/[insérer la durée de la licence] à la SCHL, dans chaque cas, sans contrepartie supplémentaire : tous les droits, titres et intérêts se rapportant aux travaux, en tout ou partie, partout dans le monde.

Section 8.03 Renonciation aux droits moraux

L'entrepreneur renonce et fait en sorte que son personnel renonce irrévocablement, dans la mesure permise par la loi applicable, à tout droit moral que l'entrepreneur ou son personnel pourrait avoir à l'égard des travaux, maintenant ou à l'avenir, dans tout territoire.

Section 8.04 Autres mesures

À la demande de la SCHL, l'entrepreneur doit prendre rapidement et faire en sorte que son personnel prenne des mesures supplémentaires, comme de signer et de remettre tous les instruments de transfert, qui peuvent s'avérer nécessaires ou souhaitables pour aider la SCHL à lancer des poursuites, enregistrer ou faire valoir ses droits sur les livrables et faire reconnaître son droit de propriété intellectuelle, notamment sa propriété intellectuelle préexistante.

Section 8.05 Droits de propriété intellectuelle préexistants

Chaque partie demeure le propriétaire unique et exclusif de tous les droits, titres et intérêts afférents à sa propriété intellectuelle préexistante. Par les présentes, l'entrepreneur accorde à la SCHL une licence d'utilisation de toute propriété intellectuelle préexistante dans la mesure où elle est intégrée dans la propriété intellectuelle, combinée à celle-ci ou nécessaire à son utilisation, pour toutes fins. Sous réserve du présent paragraphe, aucune disposition de la présente entente 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 ressources utilisés pour produire les travaux.

Section 8.06 Aucune disposition sans consentement

L'entrepreneur ne peut divulguer, diffuser, reproduire, modifier ou publier les travaux sans le consentement écrit préalable de la SCHL.

Section 8.07 Aucun droit additionnel sur les travaux

L'entrepreneur n'a aucun droit sur les travaux, sauf les droits accordés par écrit par la SCHL.

Section 8.08 Propriété

Tous les travaux produits en vertu de la présente entente sont la propriété exclusive de l'entrepreneur.

Section 8.09 Licence

Sans limiter la portée de toute licence ou de tout droit dont jouit la SCHL, l'entrepreneur lui concède par les présentes le droit exclusif, perpétuel, irrévocable, transférable, cessible et gratuit d'utiliser, en tout ou partie, les travaux dans le cadre de la présente entente à l'échelle mondiale et de modifier l'information ou le matériel pour l'adapter aux besoins présents ou futurs de la SCHL. La licence survit à l'échéance ou à la résiliation de l'entente.

Section 8.10 Aucune autre acquisition de droits

L'entrepreneur n'acquiert aucun droit sur tout bien de la SCHL autre que les droits expressément accordés dans les présentes ou les droits de licence expressément accordés dans toute commande de services.

Section 8.11 Droits de propriété intellectuelle préexistants

Rien dans la présente partie ne vise à modifier les droits de l'une ou l'autre des parties afférents à la propriété intellectuelle préexistante.

Section 8.12 Biens de la SCHL

Entre la SCHL et l'entrepreneur, la SCHL est et sera propriétaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle ci-dessous (collectivement, la « **propriété de la SCHL** ») :

- (a) tous les renseignements de la SCHL;
- (b) toutes les copies corporelles et incorporelles des renseignements fournis par la SCHL en vertu de la présente entente ou se rapportant aux services, y compris tous les dossiers et toutes les copies corporelles ou incorporelles faites par l'entrepreneur dans le cadre de la prestation des services;
- (c) tout matériel, logiciel, système, contenu, renseignement confidentiel, toute documentation, marque de commerce ou autre information ou propriété intellectuelle (y compris les règles opérationnelles et les processus opérationnels) acquis, créés ou mis au point par la SCHL (seule ou conjointement avec une ou plusieurs personnes, y compris d'autres entrepreneurs, mais à l'exclusion de l'entrepreneur ou de ses sous-traitants, et que ces activités aient eu lieu avant ou après la date d'entrée en vigueur et indépendamment ou non des livrables ou des services) ou créés ou élaborés pour la SCHL ou cédés sous licence à la SCHL par une autre personne;
- (d) tous les travaux créés ou produits par l'entrepreneur; cliquez sur ou appuyez ici pour saisir du texte;
- (e) tous les rapports ou résumés relatifs aux services; et
- (f) toutes les modifications apportées à ce qui précède.

Section 8.13 Propriété intellectuelle de tiers

Si l'entrepreneur a intégré ou a l'intention d'intégrer aux travaux 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 entente.

Section 8.14 Mention de la SCHL et image de marque

L'entrepreneur convient de ne faire aucun usage du nom, du logo ou de toute autre marque officielle de la SCHL à moins d'avoir obtenu le consentement exprès de la SCHL par écrit.

ARTICLE 9. AUDIT

L'entrepreneur doit tenir des dossiers et des rapports complets et exacts dans le cadre de la présente entente et de la prestation des services (les « dossiers ») pendant la durée de l'entente et pendant une période de deux (2) ans à la fin de la durée de l'entente ou toute période plus courte permise par les lois applicables. En cas d'audit, l'entrepreneur doit, à tout moment raisonnable, permettre l'inspection et la vérification des dossiers et rapports susmentionnés par les auditeurs internes ou externes de la SCHL. L'entrepreneur doit fournir à la SCHL ou à ses auditeurs des documents originaux suffisants pour effectuer l'audit et permettre à la SCHL d'inspecter et de faire des copies de ces livres. L'entrepreneur doit aussi lui permettre d'interroger son personnel relativement à la prestation des services, à ses frais. Tout audit peut être effectué sans préavis, mais la SCHL convient de coopérer avec l'entrepreneur pendant l'exécution de tout audit, pour éviter de perturber les activités quotidiennes.

ARTICLE 10. Planification d'urgence

Section 10.01 Plans de continuité des activités

L'entrepreneur doit avoir en place un plan de continuité des activités et un plan de reprise après sinistre. De plus, il doit faire en sorte que les entités affiliées ou les sous-traitants autorisés qui participent à la prestation des services en vertu de la présente entente aient également mis en place des plans de continuité des activités et des plans de reprise après sinistre. L'entrepreneur doit, à la demande de la SCHL, fournir une copie de ses politiques en matière de continuité des activités et remplir le Formulaire d'attestation de gestion de la continuité des activités de la SCHL (CATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

ANNEXE C – EXIGENCES EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SÉCURITÉ

ANNEXE D) avant la signature de l'entente et par la suite, dans les trente (30) jours suivant la demande de la SCHL ou tous les ans.

L'entrepreneur doit s'acquitter de tous les coûts associés à l'exécution de ses plans d'urgence.

ARTICLE 11. INDEMNISATION

Section 11.01 Indemnisation

L'entrepreneur 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 réclamations et pertes. L'indemnisation s'applique que de telles réclamations soient présentées au nom de la SCHL ou au nom de l'entrepreneur ou du personnel de l'entrepreneur.

L'entrepreneur 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 accepter de règlement sans le consentement de la partie indemnisée concernée. Cette clause demeure en vigueur après la fin de la présente entente.

Exceptions. Nonobstant toute disposition contraire de la présente entente, l'entrepreneur n'est pas tenu d'indemniser ou de dégager de toute responsabilité la SCHL à l'égard de toute réclamation si une telle réclamation ou les pertes correspondantes découlent :

- a) de la négligence grossière ou d'une inconduite intentionnelle; [ou]
- b) d'un manquement de mauvaise foi à l'une ou l'autre des obligations importantes énoncées dans la présente entente.

Section 11.02 Procédure d'indemnisation

Si l'une des parties reçoit un avis concernant la présentation ou la mise en œuvre d'une réclamation de la part d'un tiers, elle doit en aviser rapidement l'autre partie par écrit, mais au plus tard trente (30) jours civils après la réception de la notification d'une telle réclamation. Cet avis doit i) décrire la réclamation du tiers de façon suffisamment détaillée; ii) inclure des copies de toutes les preuves écrites significatives y afférentes; 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 de Section 11.01 .

Section 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 du droit de la partie indemnistrice 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 est différente 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.

Section 11.04 Coopération

La SCHL et l'entrepreneur doivent coopérer dans tous les domaines raisonnables se rapportant à la présente entente et à la défense de toute réclamation d'un tiers.

ARTICLE 12. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

Section 12.01 Aucune limitation de responsabilité

Aucun élément de la présente entente n'exclut ou ne limite la responsabilité de l'entrepreneur dans le cadre des présentes.

Section 12.02 Aucun dommage indirect

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 l'entrepreneur ou ses sociétés affiliées ou s'y rapportant. Cette disposition s'applique dans toute la mesure permise par la loi.

ARTICLE 13. Obligations en matière d'assurance

Remarque : Communiquez avec les services d'assurance de la Société pour connaître votre portée particulière afin de déterminer les couvertures appropriées.

Section 13.01 Exigences en matière d'assurance

L'entrepreneur 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 pendant la durée de la présente entente. À la date d'entrée en vigueur, toutes les couvertures d'assurance de l'entrepreneur doivent être produites 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).

Section 13.02 Assurance de responsabilité civile des entreprises

Une assurance responsabilité civile des entreprises, souscrite auprès d'un assureur qui détient une licence pour faire affaire au Canada, à hauteur d'au moins cinq millions de dollars (5 000 000 \$) par réclamation ou série de réclamations découlant d'une seule cause pour préjudice personnel, dommages corporels (y compris le décès) et dommages matériels. La police d'assurance doit couvrir notamment les locaux et les activités de l'entrepreneur, la responsabilité liée aux produits et le risque après travaux (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 entente. La SCHL doit être ajoutée à la police à titre d'assuré additionnel, et la police doit contenir une clause de recours entre coassurés et des clauses d'individualité de l'assurance.

Section 13.03 Assurance responsabilité civile professionnelle (erreurs et omissions)

Une assurance contre les erreurs et omissions professionnelles, souscrite auprès d'un assureur qui détient une licence pour faire affaire au Canada, d'au moins cinq millions de dollars (5 000 000 \$) par réclamation couvrant notamment la perte financière découlant d'erreurs, d'omissions ou d'actes, réels ou présumés ou d'actes fautifs commis par l'entrepreneur, ses mandataires ou ses membres du personnel lors de la prestation des services. L'entrepreneur 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 entente.

Section 13.04 Assurance cyberrisques (responsabilité en matière de sécurité informatique et de confidentialité)

Une assurance cyberrisques, souscrite auprès d'un assureur qui détient une licence pour faire affaire au Canada, d'au moins dix millions de dollars (10 000 000 \$) par réclamation et cumulativement, couvrant des erreurs, des omissions ou des actes réels ou allégués commis par l'entrepreneur, ses mandataires ou ses membres du personnel. La police doit également comprendre les actes intentionnels, frauduleux ou criminels de l'entrepreneur, ses mandataires ou ses membres du personnel. La police doit expressément prévoir, mais sans s'y limiter, une couverture pour les risques suivants :

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

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

L'entrepreneur est responsable du paiement de toutes les réclamations de dépenses et de pertes dans le cadre de la franchise de la police ou du maintien de l'autoassurance. Cette assurance est assujettie aux modalités et exclusions habituelles de ce type d'assurance.

Si la présente assurance est fournie sur la base des réclamations présentées, l'entrepreneur doit maintenir une couverture d'assurance continue pendant la durée de la présente entente et, en plus des exigences de couverture susmentionnées, ladite police doit prévoir ce qui suit :

la date de rétroactivité de la police coïncide avec les services initiaux fournis par les assurés en vertu de l'entente ou les précède, et elle se poursuit jusqu'à l'échéance ou la résiliation de l'entente (y compris les polices subséquentes souscrites à titre de renouvellements ou de remplacements);

- (a) la police permet de signaler les circonstances ou les incidents qui pourraient donner lieu à de futures réclamations; et
- (b) une période de signalement prolongée d'au moins trois (3) ans à l'égard d'évènements qui se sont produits, mais qui n'ont pas été signalés pendant la durée de la police ou la période où une couverture continue est maintenue.

Section 13.05 Indemnisation des accidentés du travail

Tous les membres du personnel impliqués dans la prestation des services doivent être couverts par un programme d'indemnisation des accidentés du travail conforme aux exigences législatives de la province ou du territoire dans lequel les services sont exécutés.

Section 13.06 Autres conditions

En cas de changement important de la portée des services fournis en vertu de la présente entente, la SCHL peut demander des modifications aux protections d'assurance minimales stipulées ci-dessus. Toutes les polices d'assurance requises doivent s'étendre à l'Amérique du Nord, et les poursuites doivent être lancées au Canada. Toutes les polices d'assurance que l'entrepreneur doit maintenir en vigueur conformément à la présente clause d'assurance doivent viser principalement la présente entente, et les assurances valables et recouvrables maintenues par la SCHL ne sont que complémentaires aux assurances de l'entrepreneur et n'y contribuent pas. Tous les certificats d'assurance doivent mentionner que les assureurs donneront à la SCHL un préavis écrit d'au moins 30 jours avant l'annulation de toute assurance prévue dans la présente clause. En outre, l'entrepreneur doit donner à la SCHL un avis écrit dès qu'il apprend qu'un assureur décrit dans la présente clause d'assurance a l'intention d'annuler une assurance prévue dans la présente clause, qu'il y a apporté une modification importante ou qu'il a l'intention de le faire. Un certificat d'assurance conforme aux exigences énoncées ci-dessus doit être remis à la SCHL au moment de la signature de la présente entente et à chacun de ses renouvellements.

Sans limiter d'aucune façon la liberté de la SCHL de consentir ou non à une demande de sous-traitance, conformément à la présente entente ou à toute autre entente, l'entrepreneur convient qu'il doit obliger contractuellement tout sous-traitant ou cocontractant indépendant retenu dans le cadre de la présente entente et de toute autre entente à maintenir des assurances contre de tels risques et qui couvrent les montants raisonnables qu'une personne prudente assurerait 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 à l'entrepreneur de déterminer s'il lui faut souscrire quelque autre police d'assurance, outre celles qui sont prévues aux présentes, pour sa propre protection ou l'exécution de ses obligations en vertu de la présente entente.

ARTICLE 14. RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS

Section 14.01 Résolution des différends

En cas de différend entre les parties concernant l'application, l'interprétation, la mise en œuvre ou la validité de la présente entente qui ne peut être résolu d'un commun accord, les parties conviennent qu'elles s'efforceront de régler le différend en interne avant de recourir à une procédure judiciaire.

Section 14.02 Négociations

Une partie doit envoyer à l'autre partie un avis écrit relativement à tout différend (« avis relatif à un différend »). Les parties doivent d'abord tenter de résoudre entre elles, en toute bonne foi, tout différend énoncé dans l'avis relatif à un différend, par la négociation et la consultation, en participant notamment à au moins trois (3) séances de négociation. Si un tel différend n'est pas résolu de façon informelle dans les trente (30) jours ouvrables suivant la remise de l'avis relatif à un différend à l'autre partie, l'une ou l'autre des parties peut, moyennant un avis écrit à l'autre partie (« avis à la haute direction »), renvoyer le différend aux dirigeants de chaque partie indiqués ci-dessous (ou à toute autre personne occupant un poste équivalent ou supérieur désigné par cette partie dans un avis écrit à l'autre partie, « la haute direction »).

Haute direction de la SCHL :

- (a) Société canadienne d'hypothèques et de logement
- (b) Haute direction de l'entrepreneur :

Pour plus de clarté, la partie qui envoie l'avis relatif à un différend et l'avis à la haute direction doit envoyer ces avis conformément aux règles de préavis de la présente entente ci-dessous, à condition que la partie qui envoie un avis à la haute direction envoie également une copie de cet avis aux membres de la haute direction désignés ci-dessus.

Section 14.03 Procédure judiciaire en dernier recours

Procédure judiciaire ou arbitrage en dernier recours. Si les parties ne parviennent pas à résoudre pour quelque raison que ce soit, y compris le défaut de l'une ou l'autre des parties d'accepter de participer à une médiation ou d'accepter un règlement proposé par le médiateur, tout différend dans les trente (30) jours ouvrables suivant la date de la transmission à la médiation, l'une ou l'autre des parties peut intenter une poursuite devant un tribunal compétent conformément aux dispositions des lois applicables.

ARTICLE 15. MODALITÉS GÉNÉRALES

Section 15.01 Avis

Tous les avis ou autres messages remis dans le cadre de la présente entente doivent être écrits et transmis par messenger, par courriel ou par la poste :

À la SCHL, à l'adresse suivante :

(a) Société canadienne d'hypothèques et de logement

(b) À l'entrepreneur, à l'adresse suivante :

Les avis envoyés conformément au présent paragraphe seront réputés avoir été remis : a) s'ils sont reçus en mains propres et accompagnés d'un accusé de réception signé; b) s'ils sont envoyés par un service de messagerie de 24 heures reconnu à l'échelle nationale, contre signature; c) s'ils sont envoyés par télécopieur ou par courriel dans chaque cas, avec confirmation de la transmission si l'avis est envoyé le jour où la SCHL est ouverte (« jour ouvrable ») entre 9 h et 17 h, heure de l'Est, et le jour ouvrable suivant, s'il est envoyé après les heures normales d'ouverture du destinataire; et d) le cinquième (5^e) jour suivant la date d'envoi par la Société canadienne des postes par courrier certifié ou recommandé.

Section 15.02 Autres assurances

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 entente et donner effet aux transactions qui y sont envisagées.

Section 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 entente, 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, par sa nature, a pour vocation de survivre à la résiliation de l'entente.

Section 15.04 Divisibilité

Si une modalité ou une disposition de la présente entente 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 entente et n'invalide ni ne rend inexécutable une telle modalité ou disposition dans un autre territoire.

Section 15.05 Recours en equity

Les parties conviennent que des dommages irréparables surviendraient si une disposition de la présente entente n'était pas exécutée conformément aux modalités des présentes. Elles conviennent aussi 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.

Section 15.06 Recours en cas de non-conformité

Si l'entrepreneur néglige de se conformer à une directive ou à une décision convenablement transmise par la SCHL en application de la présente entente, la SCHL peut prendre les mesures et engager les dépenses raisonnables qui sont requises pour faire respecter sa directive, ce qui comprend, sans s'y limiter, le recours à une autre personne ou entité pour la prestation des services et la retenue d'un paiement dû à l'entrepreneur pour les services fournis et la déduction de ces montants par la SCHL des dépenses qu'elle engage pour remédier à un tel défaut ou manquement.

Section 15.07 Cumul des recours

Les droits et recours prévus dans la présente entente sont cumulatifs et s'ajoutent à tout autre droit et recours en vertu de la loi, des règles d'équité ou autrement.

Section 15.08 Renonciation

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

Section 15.09 Cession

L'entrepreneur ne peut céder l'entente, en tout ou partie, sans le consentement écrit préalable de la SCHL. Aucune prétendue cession de la présente entente ne peut avoir pour effet de libérer l'entrepreneur des obligations prévues dans l'entente ou d'imposer des obligations à la SCHL.

Si des personnes particulières sont désignées dans l'entente pour exécuter les services ou une partie de ceux-ci, elles doivent fournir les services, à moins qu'elles soient incapables de le faire pour des raisons hors de leur contrôle raisonnable.

Si l'entrepreneur n'est pas en mesure de mettre à disposition une personne particulière désignée dans l'entente, 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'une personne remplaçante proposée pour examen et approbation par la SCHL.

L'entrepreneur ne doit, en aucun cas, permettre l'exécution des services par des remplaçants non autorisés. La SCHL peut ordonner à toute personne désignée dans l'entente pour exécuter les services ou une partie de ceux-ci, ou à une personne remplaçante éventuelle, de cesser d'exécuter les services. Le cas échéant, l'entrepreneur doit immédiatement respecter cette demande et soumettre le nom, les qualifications et l'expérience d'une personne remplaçante soumise à l'examen et à l'approbation de la SCHL. Le fait que la SCHL n'ordonne pas à une personne de cesser d'exécuter les services ne dégage pas l'entrepreneur de sa responsabilité de respecter les exigences de l'entente.

Section 15.10 Successeurs et ayants droit

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

Section 15.11 Changements apportés à l'entente

REMARQUE : Aucune modification (y compris un ordre de modification) ne peut être apportée à une entente sans consultation avec les Services d'approvisionnement.

(a) Modifications

La présente entente ne peut être modifiée que par un écrit qui indique expressément qu'il s'agit d'une modification et qui porte la signature d'un(e) représentant(e) autorisé(e) de chaque partie.

(b) Ordres de modification

Ordres de modification. La SCHL peut en tout temps, au moyen d'instructions écrites ou de dessins remis à l'entrepreneur (chacun constituant un « ordre de modification »), ordonner des changements à apporter aux services. L'entrepreneur doit, dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception d'un ordre de modification, soumettre à la SCHL une proposition de coût ferme relative à l'ordre de modification. Si la SCHL accepte une telle proposition de coût, l'entrepreneur doit procéder à la modification des services, en suivant la proposition de coût et les modalités de la présente entente. L'entrepreneur reconnaît qu'un ordre de modification peut ou non lui donner droit à un rajustement de sa rémunération ou des échéances d'exécution en vertu de la présente entente.

Section 15.12 Indépendance des parties

Les parties conviennent que l'entrepreneur agit à titre d'entrepreneur indépendant dans le cadre de la présente entente, et que l'entrepreneur et son personnel ne deviennent pas des membres du personnel de la SCHL. L'entrepreneur convient d'en aviser son personnel. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, l'entrepreneur conserve entièrement le contrôle et la responsabilité de son personnel.

Section 15.13 Pouvoir de l'entrepreneur

L'entrepreneur convient qu'il n'a pas le pouvoir de donner de garanties au nom de la SCHL, quelles qu'elles soient, implicites ou expresses, 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.

Section 15.14 Aucune annonce publique

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

Section 15.15 Sous-traitants

L'entrepreneur 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 de l'entrepreneur, autres que ses membres du personnel, ou de retenir les services de toute personne ou entité, pour fournir des services à la SCHL.

L'entrepreneur demeure entièrement responsable du rendement de chaque membre de son personnel, y compris tous les sous-traitants autorisés. Il doit s'assurer que les sous-traitants autorisés respectent toutes les modalités de la présente entente, comme s'il s'agissait de son propre personnel.

Rien dans la présente entente ne doit créer de lien contractuel entre la SCHL et le personnel de l'entrepreneur.

L'entrepreneur doit exiger de son personnel qu'il s'engage, par écrit, à respecter les dispositions relatives à la sécurité et à la confidentialité de la présente entente. De plus, sur demande écrite de la SCHL, le personnel de l'entrepreneur doit signer une entente de non-divulgence, de cession de propriété

intellectuelle ou de licence sous une forme à la satisfaction raisonnable de la SCHL, avant de communiquer des renseignements relatifs aux services.

L'entrepreneur 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 qualifications, l'expérience et les compétences requises pour la prestation des services.

Section 15.16 Délais de rigueur

L'entrepreneur reconnaît que le respect des délais revêt une grande importance en ce qui concerne ses obligations en vertu des présentes et qu'une exécution rapide et opportune (ainsi que l'ensemble des dates d'exécution, des échéanciers, des jalons du projet et des autres exigences de la présente entente) est absolument essentielle.

Section 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 l'entrepreneur de l'exercice de ce droit.

Section 15.18 Aucun tiers bénéficiaire

La présente entente 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 équitable, un avantage ou un recours de quelque nature que ce soit dans le cadre de la présente entente ou en raison de celle-ci.

Section 15.19 Choix de la loi et du tribunal compétent

La présente entente est régie par les lois de la province de l'Ontario et les lois du Canada applicables et doit être interprétée en conséquence. Les parties se soumettent à la compétence de la Cour fédérale ou des tribunaux de la province de l'Ontario, selon ce qui convient. L'entrepreneur doit donner tous les avis et obtenir toutes les licences et autorisations et tous les permis requis pour fournir les services. L'entrepreneur doit respecter toutes les lois applicables aux services ou à l'exécution de l'entente.

Section 15.20 Exemplaires

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

Section 15.21 Force majeure

Si une partie ne peut s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente entente 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 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 de l'entrepreneur ou les changements dans la conjoncture du marché ne sont pas des événements de force majeure. L'entrepreneur doit déployer tous les efforts nécessaires pour mettre fin à son défaut ou retard d'exécution, pour s'assurer que les effets d'un cas de force majeure sont réduits au minimum et pour reprendre le travail dans le cadre de la présente entente.

Lorsque la SCHL conclut, à son entière discrétion, que l'entrepreneur ne pourra pas s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente entente, elle peut résilier l'entente ou retenir les services d'autres entrepreneurs pour fournir les services, sans aucune obligation envers l'entrepreneur, sans devoir l'indemniser et sans pénalité.

Section 15.22 Titres

Les titres de clauses utilisés dans les présentes ne sont insérés qu'à des fins de commodité et de référence et n'ont aucune incidence sur l'interprétation de l'entente.

Section 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 l'entrepreneur, 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. L'entrepreneur doit également être en mesure de fournir des services aux membres du personnel de la SCHL dans les deux langues officielles, en temps opportun et de manière équivalente. Toute plainte reçue par le fournisseur de services en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, L.R.C., 1985, ch. 31, doit être transmise à la SCHL dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant sa réception. La SCHL est autorisée à vérifier si le fournisseur de services fournit ses services dans les deux langues officielles.

Section 15.24 Ordre de priorité

Les documents formant l'entente sont complémentaires, et toute disposition de l'un d'eux lie les parties comme si tous les documents comportaient la même disposition. Les documents formant l'entente doivent être interprétés globalement, et c'est l'intention globale qui est déterminante. En cas de divergence entre les documents constituant l'entente, l'ordre de priorité est établi comme suit : a) la présente entente modifiée de temps à autre; et b) les annexes et les bons de travail en vertu de l'entente, dûment signés par les deux parties, tels que modifiés de temps à autre, dans la seule mesure du conflit entre les modalités.

SECTION 15.25 Intégralité de l'entente

La présente entente, y compris tout document qui y est intégré par renvoi, constitue l'intégralité de l'entente entre les 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 de l'entrepreneur ou tout autre document produit par

l'entrepreneur relativement à la présente entente et non intégré aux présentes. En cas de divergences entre les documents de l'entrepreneur et ceux de la SCHL, ce sont ces derniers qui ont préséance.

EN FOI DE QUOI :

les parties, représentées par leur signataire dûment autorisé, ont signé la présente entente.

NOM DE L'ENTREPRENEUR

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

Date : _____

Date : _____

J'ai le pouvoir de lier l'entrepreneur.

ANNEXE A

LES SERVICES (PORTÉE DES TRAVAUX)

DESCRIPTION DES SERVICES, y compris les éléments clés à fournir, la définition des « livrables », les jalons du projet, les exigences en matière de calendrier, les normes d'achèvement, les ententes sur les niveaux de service, etc.

ANNEXE B – TARIFICATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

ANNEXE C – EXIGENCES EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SÉCURITÉ

ANNEXE D – FORMULAIRE D'ATTESTATION DE GESTION DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

ANNEXE C

EXIGENCES EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SÉCURITÉ

« **Dépositaire des données** » désigne l'entrepreneur ou le sous-traitant de l'entrepreneur qui a accès aux renseignements de la SCHL et qui assume les responsabilités décrites au tableau 1 de la présente ANNEXE C de l'entente.

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

« **Entité affiliée** » désigne toute entité juridique qui contrôle une partie à la présente entente, qui est contrôlée par une partie à l'entente ou qui est sous contrôle commun d'une partie à l'entente. Le contrôle doit découler d'une propriété directe de plus de cinquante pour cent (50 %) de la valeur nominale du capital-actions émis ou de plus de cinquante pour cent (50 %) des actions donnant aux détenteurs le droit de vote pour l'élection d'administrateurs ou de personnes exerçant des fonctions semblables ou des droits, par tout autre moyen, d'élire ou de nommer des administrateurs ou des personnes qui peuvent exercer collectivement ce contrôle ou par la propriété indirecte de la totalité du capital-actions.

« **Méthodes de contrôle d'accès logique** » s'entend du processus visant à assurer l'identification appropriée, l'authentification et la prise de responsabilité en ce qui concerne l'accès à un système

informatique, conformément aux plus récentes directives en matière de sécurité informatique. En voici des exemples :

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

« **Personne autorisée** » s'entend d'un membre de la direction, d'un membre du personnel ou d'un entrepreneur de l'entrepreneur qui a besoin de connaître les renseignements.

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

« **Personnel de l'entrepreneur** » désigne tout le personnel qui fournit des services à la SCHL et qui : i) est un membre du personnel de l'entrepreneur; ou ii) est membre du personnel d'une entité affiliée de l'entrepreneur.

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

« **Système** » s'entend d'un appareil informatique unique, d'une composante d'un tel appareil ou d'un groupe d'appareils informatiques pouvant servir à recevoir, stocker, traiter ou transmettre des informations. Cela comprend notamment les ordinateurs personnels, serveurs, ordinateurs portables, tablettes, téléphones intelligents, ordinateurs à mémoire virtuelle et systèmes infonuagiques.

« **Visiteur** » s'entend d'un individu autre qu'une personne autorisée ayant été invité dans la zone sécurisée par une personne autorisée, conformément aux politiques sur l'accès de l'entrepreneur.

Exigences en matière de confidentialité et de sécurité

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

L'entrepreneur s'engage à : i) protéger les renseignements personnels qui pourraient lui être dévoilés dans le cadre de la présente entente en accédant aux renseignements de la SCHL, conformément aux dispositions des lois sur l'AIPRP; et ii) s'assurer de mettre en place des mesures appropriées de protection des renseignements personnels, afin de protéger tous les renseignements de la SCHL auxquels il accède dans le cadre de la présente entente. Plus particulièrement, l'entrepreneur est tenu, en application des dispositions de l'Article 7 de la présente entente, de respecter en tout temps les exigences en matière de sécurité décrites ci-dessous :

(1) **Accessibilité physique :**

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

Seules les personnes identifiées ont accès aux renseignements de la SCHL. Les fonctions du dépositaire des données, qui sont décrites au tableau 1 de l'ANNEXE C, sont notamment la tenue d'une piste d'audit concernant l'accès aux renseignements de la SCHL par les personnes identifiées. Les visiteurs ne peuvent en aucun cas être autorisés à accéder aux renseignements de la SCHL.

(2) **Stockage et transmission au moyen des technologies de l'information :**

- (a) L'entrepreneur doit s'assurer que les renseignements de la SCHL demeurent au Canada. Il s'engage formellement à séparer logiquement les renseignements de la SCHL sous forme électronique et à séparer physiquement les renseignements de la SCHL en version papier. Tous les systèmes ayant accès aux renseignements de la SCHL doivent utiliser des mesures de contrôle d'accès logique au niveau des appareils et des réseaux, ainsi que des logiciels antivirus fonctionnels et à jour.
- (b) L'entrepreneur doit s'assurer que les renseignements de la SCHL sont stockés dans un centre de données situé au Canada. Seul le personnel de l'entrepreneur situé à l'un des endroits approuvés au tableau 2 de l'ANNEXE C (*insérer s'il y a lieu*) de l'entente aura accès aux renseignements de la SCHL dans la mesure permise par le tableau 2 de l'ANNEXE C et conformément aux mesures de contrôle énoncées dans ce tableau 2 de l'ANNEXE C. L'entrepreneur doit empêcher son personnel ou celui de ses sous-traitants d'accéder aux renseignements de la SCHL : i) lorsque ces personnes habitent des pays autres que ceux énumérés au tableau 2 de l'ANNEXE C (*insérer s'il y a lieu*) de l'entente; ou ii) lorsque cet accès dépasse la portée et les exigences du tableau 2 de l'ANNEXE C.
- (c) Lorsque les renseignements de la SCHL sont conservés sur des DSP, des mots de passe complexes avec chiffrement doivent être utilisés. Le niveau de chiffrement doit être conforme aux plus récentes normes du Centre de la sécurité des télécommunications pour les renseignements « Protégés B ». Ces normes s'harmonisent avec le cadre ISO 27001. Cela s'applique de la même manière à _____.
- (d) Les serveurs servant au stockage et à la transmission de données non chiffrées, lorsqu'ils sont utilisés, doivent se trouver dans une zone sûre à accès contrôlé, de préférence au même endroit où l'on a accès aux renseignements de la SCHL. Si le serveur est situé dans un lieu distinct, des mesures de contrôle doivent être mises en place pour veiller à ce que seules les personnes identifiées puissent y accéder. À moins que les renseignements de la SCHL soient chiffrés en tout temps lorsqu'ils sont hors du lieu sûr, un conduit doit être utilisé pour tout le câblage, et toutes les zones d'interconnexion doivent être protégées physiquement.
- (e) Des règles de pare-feu doivent être mises en place sur le réseau pour qu'aucun système traitant les renseignements de la SCHL ne puisse communiquer en réseau avec un autre système auquel des personnes non identifiées peuvent avoir accès.
- (a) Des règles de pare-feu doivent également être mises en place pour qu'aucun système traitant les renseignements de la SCHL ne puisse être accessible au moyen d'un réseau par un système situé à l'extérieur du lieu sûr. Les renseignements de la SCHL peuvent être stockés ou transmis au moyen de

réseaux qui ne respectent pas ces exigences, à condition que les renseignements soient chiffrés, sauf lorsqu'ils sont inactifs ou utilisés par une personne identifiée. Les renseignements de la SCHL peuvent également être stockés dans un ordinateur autonome situé dans un lieu sûr, sans connexions externes ou dans un réseau fermé situé dans le lieu sûr. Lorsque le réseau transmet des informations hors du lieu sûr (par exemple, lorsqu'un groupe de bâtiments hébergent les membres du personnel d'une seule organisation), les renseignements de la SCHL doivent être chiffrés dès qu'ils se trouvent à l'extérieur du lieu sûr.

(3) **Stockage physique :**

- (b) Lorsqu'ils ne sont pas utilisés, les DSP comportant les renseignements de la SCHL doivent être entreposés dans des contenants sûrs. Cela s'applique également aux copies de sauvegarde des renseignements de la SCHL.
- (c) Les renseignements de la SCHL ne peuvent être sortis du lieu sûr (comme le décrit l'alinéa 1 ci-dessus) dans quelque format que ce soit (par exemple, imprimés, DSP, etc.) et conformément à la présente ANNEXE X. Lorsqu'ils ne sont pas utilisés, les documents imprimés contenant les renseignements de la SCHL doivent toujours être rangés dans des contenants sûrs.

(4) **Reproduction et conservation des renseignements et gestion des documents :**

- (a) Les renseignements de la SCHL ne peuvent être reproduits ou extraits qu'aux fins autorisées dans le cadre de la présente entente. Les copies ou extraits qui ne sont plus nécessaires doivent être détruits de manière sûre, conformément à la présente entente.
- (b) Les documents en format papier contenant les renseignements de la SCHL doivent être détruits (déchiquetés) de manière sûre avant d'être jetés. Tous les supports de stockage électroniques utilisés pour le traitement des renseignements de la SCHL, y compris les copies de sauvegarde, les DSP, les photocopieurs et les autres supports électroniques dans lesquels les renseignements de la SCHL ont été stockés électroniquement, doivent être nettoyés ou détruits, conformément aux plus récentes normes du Centre de la sécurité des télécommunications concernant les renseignements « Protégés B », lorsque la présente entente exige la disposition d'un tel support ou le retour ou la destruction des renseignements de la SCHL.

Le dépositaire des données de l'entrepreneur convient de dresser et de tenir à jour un répertoire de tous les fichiers de données reçus de la part de la SCHL, comme décrit au tableau 1 de l'ANNEXE C.

TABLEAU 1 DE L'ANNEXE C RESPONSABILITÉS DU DÉPOSITAIRE DES DONNÉES

Le dépositaire des données désigné par l'entrepreneur doit répondre aux exigences suivantes :

- (1) Préparer un document, à l'intention des membres du personnel et des sous-traitants engagés par l'entrepreneur, qui décrit les modalités régissant l'utilisation des renseignements confidentiels de la SCHL et les procédures à suivre pour envoyer, recevoir, traiter et stocker les renseignements confidentiels de la SCHL (ci-après appelé le « document de confidentialité »). Le document de confidentialité comprendra les modalités suivantes de la présente entente :
 - a. la confidentialité des renseignements confidentiels de la SCHL, conformément à l'entente;
 - b. l'utilisation des renseignements confidentiels de la SCHL, conformément à l'entente.
 - c. l'accès aux renseignements confidentiels de la SCHL, conformément à l'entente; et
 - d. les exigences en matière de sécurité, conformément à l'entente.

- (2) Avant de leur accorder l'accès aux renseignements de la SCHL, le dépositaire des données doit s'assurer que tous les membres du personnel et sous-traitants engagés par l'entrepreneur ont pris l'engagement écrit de se conformer à des modalités de confidentialité non moins strictes que celles de la présente entente.
- (3) Accuser réception de chacun des fichiers de données transmis par la SCHL, conformément à la présente entente, et tenir un registre de ces fichiers comportant les renseignements suivants :
- a. date de réception;
 - b. nom du fichier et période de référence;
 - c. nom du membre du personnel de l'entrepreneur qui a reçu le fichier;
 - d. nom du membre du personnel de la SCHL qui a envoyé le fichier;
 - e. nom du membre du personnel de l'entrepreneur qui est responsable de la conservation du fichier; et
 - f. date de destruction du fichier ou de son retour à la SCHL (selon le cas).
- (4) Tenir un registre de toutes les personnes identifiées ayant accès aux fichiers de données reçus par l'entrepreneur de la part de la SCHL, en y indiquant les renseignements suivants :
- a. nom du fichier et période de référence;
 - b. nom du membre du personnel ou de l'entrepreneur engagé par l'entrepreneur auquel est accordé l'accès;
 - c. justification de l'accès;
 - d. nom du gestionnaire délégué ayant autorisé l'accès et date de l'autorisation;
 - e. dates de début et de fin de la période pour laquelle est autorisé l'accès.

Attestation de continuité des activités et de reprise après sinistre

PARTIE A

Veillez indiquer les coordonnées de votre personne-ressource responsable de la continuité des activités et de la reprise après sinistre. (Personne principale et remplaçante).

Nom (personne principale)	Nom (personne remplaçante)
Titre	Titre
Adresse postale	Adresse postale
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone
Adresse courriel	Adresse courriel

1)	Veillez confirmer que les plans de continuité des activités et de reprise après sinistre pour les fonctions/services opérationnels que vous fournissez à la SCHL sont à jour et répondent aux exigences suivantes (et, dans la mesure du possible, fournir la documentation) :	Oui	Non
-----------	--	------------	------------

A.	Les plans sont élaborés dans le but de maintenir l'entente ou le contrat actuel sur les niveaux de service dans toutes les circonstances qui peuvent avoir une incidence importante sur votre organisation.		
B.			
C.	Les plans tiennent compte du ou des pires scénarios, y compris des réductions draconiennes (jusqu'à 50 %) de votre effectif.		
D.	Les plans sont conçus de manière à inclure les défaillances technologiques telles que les pannes prolongées (<u>ce qui devrait changer conformément à l'objectif de délai de rétablissement du contrat</u>), la perte de systèmes tels que les pannes matérielles, les virus informatiques, etc.		
E.	Les plans sont conçus de manière à inclure les catastrophes naturelles, les attaques terroristes, etc.		
F.	Les plans comprennent une analyse exhaustive des répercussions sur les activités.		
G.	Les plans comprennent des stratégies de communication ainsi que les noms et numéros de téléphone des principales personnes-ressources.		
H.	Si des changements ont une incidence sur votre capacité d'exécuter les fonctions opérationnelles prévues au contrat, les plans comprennent un mécanisme de notification à la SCHL.		
I.	Les plans sont tenus à jour, examinés et approuvés au moins une fois par année à un niveau de gestion approprié.		
J.	Les plans sont mis à l'essai au moins une fois par an. Si la réponse est « oui », veuillez fournir les renseignements suivants au sujet du dernier essai : Continuité des activités : Date : Type : Résultat : Reprise après sinistre : Date : Type : Résultat :		
2)	Veuillez confirmer si les fonctions/services opérationnels que vous fournissez à la SCHL ont été confiés à des sous-traitants (et, dans la mesure du possible, le documenter).		
3)	Veuillez confirmer que le plan de continuité des activités et le plan de reprise après sinistre du sous-traitant satisfont aux exigences énoncées au point 1 ci-dessus.		
4)	Je déclare solennellement et j'atteste que toutes les personnes subordonnées, y compris nos fournisseurs de services tiers, appuient les ententes et les contrats de niveau de service actuels avec la SCHL et reconnaissent qu'il est essentiel de s'y conformer pleinement en tout temps.		

Si la réponse est « non », veuillez préciser la justification :

Rempli par le ou la responsable de la haute direction du fournisseur de services (ou le ou la représentant[e] autorisé[e])

Nom du ou de la responsable de la haute direction (*en lettres moulées*) :

Titre du ou de la responsable de la haute direction (*en lettres moulées*) :

Signature du ou de la responsable de la haute direction :

Date :

PARTIE B

Validation (à remplir par la SCHL)

Selon les résultats du présent rapport de conformité de l'impartition daté du [insérer la date], [insérer le nom du fournisseur] affirme que son état de conformité est le suivant (cocher une seule réponse) :

- Conforme (toutes les exigences de la SCHL sont respectées)**
- Non conforme (certaines exigences de la SCHL sont respectées)**
- Date cible de conformité :** _____

Rempli par le ou la responsable de la Gestion de la continuité des activités (GCA) de la SCHL (ou le ou la représentant[e] autorisé[e])

Nom du ou de la responsable de la GCA de la SCHL (*en lettres moulées*) : _____

Titre du ou de la responsable de la GCA de la SCHL (*en lettres moulées*) : _____

Signature du ou de la responsable de la GCA : _____

Date : _____

ANNEXE E – QUESTIONNAIRE SUR LA GESTION DES RISQUES LIÉS À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1 STRUCTURE DE GESTION LIÉE À LA VIE PRIVÉE

Veillez fournir ce qui suit :

- a) Organigramme des fonctions de protection des renseignements personnels au sein de votre organisation.
- b) Description de poste des cadres supérieurs chargés de la gestion de la protection de la vie privée.
- c) Mandat des comités du Conseil d'administration chargés de la surveillance de la fonction de protection de la vie privée.

2 GESTION DES POLITIQUES ET DES PROCESSUS

Veillez fournir des copies des politiques existantes sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

Veillez préciser :

- a) Comment votre entreprise élabore, approuve et met en œuvre les politiques sur la protection des renseignements personnels qui régissent le service à fournir.
- b) Comment ces politiques sont communiquées aux employés, aux mandataires et aux sous-traitants.
- c) Comment votre entreprise élabore et approuve les processus liés à la protection de la vie privée qui régissent le service à fournir.
- d) Le processus ainsi que le calendrier d'examen et de mise à jour de ces politiques et processus.
- e) Comment vous vous conformerez aux exigences de la SCHL en matière de conservation des documents et des données et aux politiques de gestion des documents.
- f) Lorsque votre entreprise fait appel à des mandataires ou à des sous-traitants (ou à d'autres fournisseurs de services tiers), veuillez décrire :
- g) Comment votre entreprise respecte ses obligations envers la SCHL en matière de protection des renseignements personnels.
- h) Comment votre entreprise transmet des renseignements personnels à de tels tiers pour la prestation de services au fournisseur de services au nom de la SCHL.
- i) Décrivez comment votre entreprise gère activement les risques liés à la protection de la vie privée (p. ex. avez-vous un programme de gestion des risques?).

3 FORMATION ET SENSIBILISATION

Veillez préciser :

- a) Quelle formation sur la protection des renseignements personnels votre entreprise offre-t-elle aux employés, aux mandataires et aux sous-traitants qui participeront à la prestation du service à la SCHL ou en son nom?
- b) Comment votre entreprise offre-t-elle une formation générale sur la protection des renseignements personnels pour les nouveaux membres du personnel, les mandataires et les sous-traitants?
- c) Comment votre entreprise garde-t-elle trace des personnes qui reçoivent une formation sur la protection des renseignements personnels?

- d) Comment votre entreprise adapte-t-elle sa formation aux changements dans la technologie, les politiques ou les processus?

4 SURVEILLANCE ET MESURES DE CONTRÔLE

Décrivez comment votre entreprise surveille la conformité aux politiques et aux processus en matière de protection de la vie privée.

Plus précisément :

- a) Quelles applications et quels processus surveillez-vous?
- b) Quelle est la fréquence de la surveillance?
- c) Quelles anomalies sont relevées pour examen?
- d) Qui effectue la surveillance?
- e) Comment les documents papier, le cas échéant, sont-ils vérifiés ou surveillés pour déceler des lacunes ou la perte de documents?
- f) Comment les efforts de vérification et de surveillance sont-ils reflétés dans les changements apportés aux politiques ou aux processus?
- g) Votre entreprise obtient-elle des rapports d'audit périodiques indépendants à propos des activités?
- h) Dans l'affirmative, les normes de sécurité des tiers sont-elles utilisées pour la préparation de ces rapports, en plus des politiques de sécurité de votre entreprise?

Veillez préciser :

- a) Quelles catégories d'employés, de mandataires ou de sous-traitants ont accès aux renseignements personnels de la SCHL?
- b) La façon dont ces employés, mandataires ou sous-traitants ont accès aux renseignements personnels de la SCHL, y compris les circonstances de l'accès et les limites, le cas échéant.
 - Lorsque les données personnelles de la SCHL sont stockées dans des bases de données électroniques, quels processus sont utilisés pour :
 - Authentifier les utilisateurs autorisés?
 - Révoquer l'accès lorsque les utilisateurs changent de rôle ou quittent le fournisseur de services?

Décrivez les processus de votre entreprise liés à la destruction de ce qui suit : Matériel informatique (p. ex., disques durs de serveur, appareils mobiles).

- a) Dossiers;
- b) Lorsque des systèmes électroniques sont utilisés, veuillez décrire le processus de gestion employé pour veiller à ce que les changements apportés aux configurations ou aux versions des logiciels n'affectent pas la disponibilité et l'intégrité des renseignements personnels de la SCHL.

5 STOCKAGE DES DONNÉES

- a) Où les données personnelles de la SCHL sont-elles stockées dans les bases de données électroniques?
- b) Où sont situées les bases de données?
- c) Les bases de données sont-elles accessibles à l'extérieur du Canada?
- d) Êtes-vous en mesure de fournir un inventaire ou une carte des données indiquant où les documents et les renseignements personnels de la SCHL seront stockés dans votre environnement informatique (y compris les serveurs de sauvegarde)?

e) Lorsque les données personnelles de la SCHL sont stockées dans des dossiers papier :

- Où sont situés les documents?

6 INTERVENTION EN CAS D'INCIDENT

« Incident » s'entend simplement d'un évènement qui nuit à la confidentialité, à l'intégrité ou à la disponibilité des renseignements personnels de la SCHL détenus par un fournisseur de services dans le cadre de la prestation des services contractuels.

Votre entreprise a-t-elle :

- a) subi des atteintes à la confidentialité en ce qui concerne les renseignements sur les clients?
- b) fait l'objet d'une enquête menée par une autorité gouvernementale ou réglementaire responsable de l'application des lois sur la protection des renseignements personnels ou des données (p. ex., Commissariat à la protection de la vie privée du Canada)?
- c) eu un mandataire ou un sous-traitant qui a fait l'objet d'une enquête menée par un organisme gouvernemental ou réglementaire responsable de l'application des lois sur la protection des renseignements personnels ou des données (p. ex. le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada)?
- d) souscrit une assurance visant les violations de la confidentialité?

Veillez décrire comment votre entreprise repère, vérifie et gère les incidents liés à la protection de la vie privée.

Plus précisément, veuillez décrire :

Qu'est-ce qui déclenche le plan d'intervention en cas d'incident dans votre entreprise?

- a) Qui participe à l'intervention en cas d'incident?
- b) Comment votre entreprise décide-t-elle d'aviser la SCHL?
- c) Comment votre entreprise décide-t-elle d'aviser les personnes touchées par l'incident?
- d) Comment votre entreprise intègre-t-elle les « leçons tirées » des incidents dans l'amélioration des politiques ou des processus?

7 DEMANDES D'ACCÈS OU DE CORRECTION SE RAPPORTANT À DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Veillez décrire les processus de traitement des demandes de votre entreprise :

- a) Un accès aux renseignements personnels par les personnes à qui ils appartiennent.
- b) Pour corriger ou rectifier des renseignements personnels.
- c) Qui est chargé de répondre aux demandes d'accès et de correction?
- d) Comment les personnes sont-elles informées de leur droit d'accéder aux renseignements personnels et de les corriger?
- e) Comment votre entreprise informe-t-elle les personnes de la décision d'accorder ou de refuser l'accès ou les corrections?

Veillez décrire le processus de votre entreprise lorsque des demandes d'accès à des renseignements personnels de la SCHL sont reçues des autorités chargées de l'application de la loi ou d'autres autorités gouvernementales.

8 RESPECT DE LA SÉCURITÉ ET DE LA VIE PRIVÉE

- a) Quelles normes de sécurité appliquez-vous (NIST, ISO, ANSI, etc.)?
- b) À quelle fréquence effectuez-vous des vérifications de sécurité, des évaluations, des audits et des examens de l'accès?
- c) À quelle fréquence procédez-vous à des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)?
- d) Comment aiderez-vous la SCHL pendant une EFVP ou un examen de sécurité (êtes-vous en mesure de fournir des exigences, de traiter la documentation, de participer à des entrevues, etc.)?
- e) Pouvez-vous fournir une preuve de conformité aux exigences en matière de protection de la vie privée (c.-à-d. des copies d'EFVP, de certification ISO, de rapports d'audit indépendants)?

ANNEXE F – Attestation de continuité des activités et de reprise après sinistre de la SCHL

PARTIE A

Dénomination sociale : XXXXXXXX

1. Veuillez indiquer votre personne-ressource pour la continuité des activités et la reprise après sinistre. (Personne principale et remplaçante).

Nom (personne principale) :

Nom (personne remplaçante) :

Titre :

Titre :

Adresse postale :

Adresse postale :

Numéro de téléphone :

Numéro de téléphone :

Adresse courriel :

Adresse courriel :

2. Veuillez confirmer que les plans de continuité des activités et de reprise après sinistre pour les fonctions/services opérationnels que vous fournissez à la SCHL sont à jour et répondent aux exigences suivantes (et, dans la mesure du possible, le documenter) :

- a) Les plans sont élaborés dans le but de maintenir l'entente ou le contrat actuel sur les niveaux de service dans toutes les circonstances qui peuvent avoir une incidence importante sur votre organisation :

Oui / Non

- b) Les plans tiennent compte du ou des pires scénarios, y compris des réductions draconiennes (jusqu'à 50 %) de votre effectif :

Oui / Non

- c) Les plans sont conçus de manière à inclure les défaillances technologiques telles que les pannes prolongées (ce qui devrait changer conformément à l'objectif de délai de rétablissement du contrat), la perte de systèmes tels que les pannes matérielles, les virus informatiques, etc.

Oui / Non

- d) Les plans sont conçus de manière à inclure les catastrophes naturelles, les cyberattaques, les attaques terroristes, etc.

Oui / Non

- e) Les plans comprennent une analyse exhaustive des répercussions sur les activités :

Oui / Non

- f) Les plans comprennent des stratégies de communication ainsi que les noms et numéros de téléphone des principales personnes-ressources :

Oui / Non

- g) Si des changements ont une incidence sur votre capacité d'exécuter les fonctions opérationnelles prévues au contrat, les plans comprennent un mécanisme de notification à la SCHL :

Oui / Non

- h) Les plans sont tenus à jour, examinés et approuvés au moins une fois par année à un niveau de gestion approprié :

Continuité des activités : Oui / Non Reprise après sinistre : Oui / Non

Si l'une des réponses ci-dessus est « non », veuillez donner des précisions : _____

- i) Les plans sont mis à l'essai au moins une fois par an :

Continuité des activités : Oui / Non

Reprise après sinistre : Oui / Non

j) Si la réponse est « oui », veuillez fournir les renseignements suivants au sujet du dernier essai :

Date Type Résultat :

Continuité des activités :

Reprise après sinistre :

Veuillez joindre des copies des résultats de la dernière mise à l'essai.

k) Veuillez confirmer si les fonctions/services opérationnels que vous fournissez à la SCHL ont été confiés à des sous-traitants (et, dans la mesure du possible, le documenter).

Oui / Non

l) Veuillez confirmer que le plan de continuité des activités et le plan de reprise après sinistre du sous-traitant satisfont aux exigences énoncées au point 2 ci-dessus.

Oui / Non Sans objet

Si la réponse est « non », veuillez expliquer pourquoi : _____

m) Je déclare solennellement et j'atteste que toutes les personnes subordonnées, y compris nos fournisseurs de services tiers, appuient les ententes et les contrats de niveau de service actuels avec la SCHL, et reconnaissent qu'il est essentiel de s'y conformer pleinement en tout temps.

Oui / Non

Rempli par le ou la responsable de la haute direction du fournisseur de services (ou le ou la représentant[e] autorisé[e])

Nom du ou de la responsable de la haute direction (*en lettres moulées*) :

Titre du ou de la responsable de la haute direction (*en lettres moulées*) :

Signature du ou de la responsable de la haute direction :

Date :

PARTIE B

Validation (à remplir par la SCHL)

Selon les résultats du présent rapport de conformité de l'impartition daté du [insérer la date], [insérer le nom du fournisseur] affirme que son état de conformité est le suivant (cocher une seule réponse) :

Conforme (toutes les exigences de la SCHL sont respectées)

Non conforme (certaines exigences de la SCHL sont respectées)

Date cible de conformité :

Rempli par le ou la responsable de la Gestion de la continuité des activités (GCA) de la SCHL (ou le ou la représentant[e] autorisé[e])

Nom du ou de la responsable de la GCA de la SCHL (*en lettres moulées*) :

Titre du ou de la responsable de la GCA de la SCHL (*en lettres moulées*) :

Signature du ou de la responsable de la GCA :

Date :