

# L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

## MANUEL DES POLITIQUES

**DATE D'ÉMISSION:**

Décembre 2006

**NUMÉRO:**

3.3.3

**REMPLECE LA VERSION:**

Décembre 2005

**RECOUPEMENT:**

1.4.2: Politique sur les règles de conduite,  
3.2.1: Politique sur la responsabilité financière,  
3.3.1: Politique sur l'approvisionnement,  
3.3.2: Politique sur l'impartition

**CYCLE DE RÉVISION:**

2 ans

**AUTORITÉ:**

Directeur général(e)

**DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION:**

Décembre 2008

**OBJET:**

Partenaires externes: choix, établissement  
de contrats et normes de rendement

---

### 1. Objectif

L'Agence fait appel aux services d'entrepreneur(e)s indépendant(e)s pour fournir, de façon continue, des services qu'il ne serait pas raisonnable de demander à ses employé(e)s d'assurer en raison de l'endroit où les tâches doivent être accomplies, de l'expertise nécessaire ou du volume de travail limité. Ces services comprennent les inspections de bâtiments, les évaluations, ainsi que les tâches similaires à celles qu'accomplissent les gestionnaires des relations employé(e)s par l'Agence. Les personnes qui remplissent ces fonctions sont appelées « partenaires externes ». La présente politique établit les lignes directrices qui orienteront le choix des partenaires externes, l'établissement de contrats avec ceux-ci ou celles-ci et la gestion de leur rendement.

### 2. Choix des partenaires externes

#### 2.1. Processus de sélection

Le choix des partenaires externes est régi par la Politique sur l'approvisionnement.

#### 2.2. Qualifications

- .1 Les partenaires externes engagé(e)s pour offrir des services d'évaluation des biens immobiliers, sauf les études des loyers du marché, sont normalement membres en règle de l'Institut d'évaluation du Canada et détiennent le titre d'évaluateurs agréés; ils doivent cependant posséder l'accréditation

professionnelle requise pour travailler comme évaluateurs immobiliers dans leur région.

- .2 Les partenaires externes engagé(e)s pour effectuer des études des loyers du marché peuvent travailler à titre d'évaluateur professionnel ou occuper un autre poste, à la condition qu'ils aient une expertise pertinente et qu'ils possèdent de l'expérience dans l'estimation des loyers du marché des immeubles résidentiels.
- .3 Les partenaires externes qui offrent des services d'inspection des bâtiments doivent posséder un certificat ou un diplôme d'études postsecondaires en architecture, en ingénierie ou en sciences du bâtiment, et avoir cumulé au moins trois ans d'expérience dans l'inspection physique des immeubles résidentiels à logements multiples.
- .4 Les partenaires externes engagé(e)s pour offrir des services de gestion des relations doivent posséder les qualifications définies dans la description du poste de gestionnaire des relations.
- .5 Les partenaires externes doivent communiquer couramment dans la langue officielle de la coopérative d'habitation à laquelle ils ou elles offrent leurs services.

### **2.3. Conflits d'intérêts ou de loyauté**

Certain(e)s partenaires externes de l'Agence auront probablement une grande expérience de la gestion des coopératives d'habitation, et il se peut qu'ils ou elles aient été, ou soient encore, lié(e)s à des organismes du mouvement des coopératives d'habitation. Afin d'éviter tout conflit d'intérêts ou de loyauté réel ou apparent, les partenaires externes ne doivent pas être des membres, des administrateur(trice)s, des cadres ou des employé(e)s :

- d'une coopérative d'habitation à l'intention de laquelle l'Agence a sollicité leurs services;
- d'un organisme avec lequel ils ou elles ont conclu un contrat de service ;
- d'un organisme qui représente ou soutient une coopérative d'habitation dans un conflit entre cette coopérative et l'Agence ou l'un de ses clients du gouvernement.

### **3. Normes relatives à l'établissement de contrats**

#### **3.1. Rémunération**

- .1 Une échelle de rémunération raisonnable qui reflète la juste valeur marchande est établie de temps à autre pour chaque catégorie de partenaires externes, avec l'approbation du directeur ou de la directrice, Services de gestion des programmes.
- .2 cependant, si l'Agence utilise un appel d'offres pour choisir un partenaire externe, elle peut aussi établir la rémunération qui sera versée dans l'appel d'offres.

#### **3.2. Durée des accords**

Les offres à commandes ou autres accords avec les partenaires externes sont normalement d'une durée maximale de deux ans chacun.

#### **3.3. Entrepreneur(e)s indépendant(e)s**

Les partenaires externes sont engagé(e)s à titre d'entrepreneur(e)s indépendant(e)s et ne peuvent pas offrir leurs services à l'Agence de façon continue. L'Agence produit chaque année des bordereaux d'information fiscale qui indiquent la rémunération versée aux partenaires externes.

#### **3.4 Conduite éthique**

Les partenaires externes doivent se conduire de façon à ne pas embarrasser l'Agence ou jeter le discrédit sur son nom ou celui de l'un de ses clients du gouvernement et accepter de se plier à la Politique de l'Agence sur les règles de conduite.

#### **3.5 Respect des autres politiques de l'Agence**

Les partenaires externes doivent accepter de respecter les politiques de l'Agence en matière de service à la clientèle, de service bilingue, de protection des renseignements personnels, ainsi que de confidentialité et d'accès aux renseignements, et de s'y plier en tout temps.

### **3.6 Autres conditions d'embauche**

- .1 Les partenaires externes doivent posséder un équipement convenable, qui leur permettra d'offrir les services prévus au contrat conclu avec l'Agence. Ils doivent plus particulièrement :
  - posséder un télécopieur branché sur ligne téléphonique distincte ou un service équivalent de télécopie par courrier électronique;
  - posséder un répondeur ou avoir accès à un service messagerie vocale;
  - avoir accès à Internet haute vitesse, si le service est offert dans leur région, ou par ligne commutée;
  - livrer les documents électroniques rédigés pour l'Agence par l'intermédiaire du programme Microsoft Office approprié, ou de tout autre logiciel indiqué par l'Agence.
- .2 L'Agence ne rembourse pas les dépenses d'exploitation du bureau à domicile de ses partenaires externes.
- .3 Les partenaires externes doivent prendre des précautions raisonnables pour protéger les dossiers ou tout autre bien appartenant à l'Agence pendant la durée de leur contrat, et les retourner à l'Agence une fois le contrat terminé.

## **4. Rendement**

- 4.1** Le rendement de chaque partenaire externe est évalué au moins une fois pendant la durée de leur entente avec l'Agence, par le ou la chef d'équipe régional ou tout(e) autre employé(e) auquel ou à laquelle ils ou elles rendent des comptes.
- 4.2** L'Agence obtient des commentaires supplémentaires quant au rendement des partenaires externes par l'intermédiaire de sondages sur la satisfaction de la clientèle, qui sont menés à intervalles réguliers, et des groupes de discussions formés des coopératives d'habitation.