

Contract No. – N° du contrat Amd. No. – N° de la modif. Buyer ID – ID de l'acheteur

Client Ref. No. – N° de réf. du client File No. – N° du dossier CCC No./N° CCC – FMS No./N° VME

Énoncé des travaux concernant les services immobiliers

Travaux publics et Services gouvernementaux
Canada
(TPSGC)

Date à déterminer

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	1
1.1	Généralités	1
1.2	Définitions	2
1.3	Sigles	4
1.4	Aperçu du répertoire du contrat	6
1.5	Objectif et portée	6
1.6	Entière responsabilité de la prestation des services	6
1.7	Amélioration de la durabilité des biens immobiliers	7
2	EXIGENCES GÉNÉRALES	7
2.1	Aperçu	7
2.2	Application d'un régime de prestation des services acceptable	8
2.2.1	Généralités	8
2.2.2	Gestion de la qualité	9
2.2.3	Application d'un régime de mesure du rendement acceptable	11
2.3	Gestion des relations liées à l'administration du contrat et des services	13
2.3.1	Généralités	13
2.3.2	Maintien de relations efficaces avec le responsable technique et les gardiens	14
2.3.3	Maintien de relations efficaces avec les locataires	15
2.4	Prestation des services aux locataires	16
2.5	Gestion des contrats gouvernementaux existants	18
2.6	Acceptation de la novation des contrats	18
2.7	Gestion des locaux fournis par le gouvernement	18
2.8	Gestion des incidents et des incidents critiques	19
2.9	Protection de la santé et de la sécurité	20
2.9.1	Généralités	20

2.9.2	Application d'un programme de santé et de sécurité au travail	20
2.9.3	Établissement de rapports sur la santé et la sécurité.....	23
2.10	Réponse aux appels de service	23
2.11	Gestion des risques.....	24
2.12	Soutien de la durabilité.....	25
2.12.1	Mise en place d'un programme de durabilité.....	25
2.12.2	Contribution à la planification de la durabilité des portefeuilles.....	29
2.12.3	Amélioration du rendement financier.....	29
2.12.4	Amélioration du rendement social et fonctionnel.....	29
2.12.5	Amélioration de la performance environnementale	30
2.13	Mise en place d'un programme de conservation du patrimoine acceptable	32
2.13.1	Généralités.....	32
2.13.2	Protection des biens patrimoniaux immeubles	32
2.13.3	Protection des biens patrimoniaux meubles	34
2.14	Harmonisation des systèmes de gestion axée sur les normes.....	34
2.15	Gestion de l'information, établissement de rapports et tenue de documents.....	34
2.15.1	Généralités.....	34
2.15.2	Collecte et organisation des renseignements	35
2.15.3	Accès à l'information et établissement de rapports	35
2.15.4	Fourniture de documents techniques	36
2.15.5	Maintien de la sécurité et de la confidentialité des renseignements	37
2.15.6	Conservation et protection de l'information	38
2.15.7	Adaptation aux normes et aux interfaces de technologie de l'information changeantes.....	38
3	EXIGENCES RELATIVES À L'ADMINISTRATION DES ACTIVITÉS	38
3.1	Gestion des dépenses et perception des recettes	38
3.2	Gestion de l'approvisionnement et de la passation des contrats	39
3.3	Satisfaction des exigences comptables	39
3.4	Respect des exigences en matière de vérification, de liaison et d'établissement de rapports.....	40
4	PRESTATION DES SERVICES DE GESTION IMMOBILIÈRE	40

4.1	Prestation des services de nettoyage.....	40
4.2	Fonctionnement des installations techniques et de l'équipement des immeubles.....	41
4.3	Gestion et prestation des services d'entretien.....	42
4.3.1	Mise en place d'un programme d'entretien optimisé	42
4.3.2	Prestation des services d'entretien.....	43
4.4	Prestation des services de gestion de l'environnement	45
4.5	Prestation des services de gestion immobilière dans les complexes et les sites regroupant plusieurs immeubles.....	47
4.6	Gestion de la consommation énergétique et des services publics.....	49
4.7	Prestation des services d'entretien des terrains et d'aménagement paysager	51
4.8	Prestation des services de sécurité	52
4.8.1	Généralités.....	52
4.8.2	Détermination des exigences de sécurité matérielle et respect de celles-ci.....	52
4.8.3	Prestation des services de sécurité matérielle.....	53
4.8.4	Prestation des services de sécurité aux complexes et aux sites regroupant plusieurs immeubles	54
4.9	Réalisation d'évaluations du rendement de l'immeuble	54
4.10	Établissement de plans.....	55
4.10.1	Généralités.....	55
4.10.2	Établissement de plans sur les ressources humaines	55
4.10.3	Établissement des PGI.....	56
4.10.4	Établissement des PGI des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles	57
4.10.5	Établissement des plans de portefeuille.....	57
4.10.6	Établissement du plan du contrat.....	58
4.10.7	Soutien de la planification de la gestion des biens	59
4.10.8	Préparatifs en cas d'imprévus et d'urgences.....	59
4.10.9	Soutien de la planification de la continuité et de la reprise des activités des locataires	62
4.11	Prestation des services de gestion de la mise en service	62
4.11.1	Généralités.....	62
4.11.2	Gestion du processus de mise en service.....	63
4.12	Prestation des services de gestion du répertoire.....	64

4.13	Prestation des services d'information et de communication	65
4.14	Prestation des services de location à des tiers.....	65
4.14.1	Généralités.....	65
4.14.2	Gestion des baux et des accords passés avec des tiers.....	67
4.15	Prestation des services d'administration des baux.....	68
4.15.1	Généralités.....	68
4.15.2	Définition des besoins des locataires et coordination avec les locateurs.....	68
4.15.3	Gestion de l'approbation des locaux loués.....	68
4.15.4	Prestation des services de planification des baux	69
4.15.5	Vérification du respect des exigences concernant les locaux loués et les services fournis par les locateurs	69
4.15.6	Gestion des relations avec les locataires dans les locaux loués	70
4.15.7	Respect des exigences de santé et de sécurité et intervention en cas d'incident dans les locaux loués	70
4.15.8	Prestation des services de sécurité relatifs aux baux	71
4.15.9	Prestation des services de réalisation de projets dans les locaux loués	71
4.15.10	Gestion des dépenses engagées pour des locaux loués.....	71
4.15.11	Réalisation d'évaluations du rendement des immeubles comprenant des locaux loués.....	72
4.15.12	Prestation de services supplémentaires à l'égard des locaux loués	73
4.15.13	Mesures visant à résoudre les conflits avec les locateurs	73
4.16	Prestation de services de stationnement.....	73
4.17	Prestation d'autres services immobiliers.....	74
4.17.1	Prestation des services relatifs aux panneaux indicateurs	74
4.17.2	Prestation des services relatifs aux drapeaux	74
4.17.3	Prestation des services de soutien aux cérémonies.....	74
4.17.4	Prestation des services relatifs aux biens culturels	74
4.17.5	Prestation des services relatifs à l'aménagement paysager intérieur, aux plantes décoratives intérieures et au toit vert	75
4.17.6	Prestation des services de lutte antiparasitaire	75
5	PRESTATION DES SERVICES DE RÉALISATION DE PROJETS	76
5.1	Prestation des services de gestion de projets.....	76
5.1.1	Généralités.....	76

5.1.2	Gestion des projets selon les catégories de coûts	76
5.1.3	Application d'un cadre de gestion de projets acceptable	79
5.1.4	Lancement et planification des projets	80
5.1.5	Surveillance et contrôle du rendement des projets	81
5.1.6	Réalisation des projets.....	82
5.1.7	Clôture des projets.....	82
5.1.8	Soutien de la gestion des projets exécutés par d'autres	83
5.2	Prestation des services de gestion des projets de construction.....	83
5.2.1	Exécution des projets de construction	83
5.2.2	Prestation des services de mise en service.....	84
5.2.3	Prestation des services de gestion des réclamations.....	84
5.2.4	Gestion des garanties des projets et fourniture de renseignements sur celles-ci	85
5.3	Prestation des services relatifs aux projets d'étude particuliers.....	85
6	PRESTATION DES SERVICES OPTIONNELS	86
6.1	Généralités	86
6.2	Établissement des plans de gestion des biens immobiliers et réalisation des évaluations de l'état des immeubles.....	86
6.2.1	Généralités.....	86
6.2.2	Élaboration des PGBI.....	86
6.2.3	Établissement des REI de niveaux 2 et 3.....	86
6.2.4	Établissement des rapports sur l'état de l'infrastructure des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles	87
6.3	Prestation des services de réalisation de projets de catégorie III.....	87
6.4	Prestation des services de gestion des installations	87
7	GESTION DES TRANSITIONS DE CONTRATS	90
7.1	Gestion de la période de lancement du contrat	90
7.1.1	Généralités.....	90
7.1.2	Approbation du régime de prestation des services	90
7.1.3	Transition vers la pleine capacité	91
7.2	Gestion de l'ajout et de la suppression d'éléments du répertoire pendant la durée du contrat	94

7.3	Gestion de l'incorporation de services optionnels	95
7.4	Gestion des modifications continues au régime de prestation des services	95
7.5	Gestion de l'achèvement du contrat	96
ANNEXE A – INDICATEURS DE RENDEMENT ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		
ANNEXE B – LISTE DES PRODUITS LIVRABLES ESSENTIELS PRÉVUS AU CONTRAT ET DESCRIPTIONS DES PRODUITS LIVRABLES (DPL) ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.		
ANNEXE C – POLITIQUES, DIRECTIVES, NORMES ET LIGNES DIRECTRICES APPLICABLES		1
ANNEXE D – CLASSIFICATION OPÉRATIONNELLE DES COMPTES		1
Introduction		1
7.6	Frais de fonctionnement et des services publics des immeubles	1
7.7	Dépenses de location	10
7.8	Gestion des installations – autres ministères	11
7.9	Projets de réparation de plus de 5 000 \$	12
7.10	Services aux locataires, optimisation des locaux et travaux d'aménagement et de réaménagement	13
7.11	Améliorations apportées dans des locaux obtenus par bail-achat	14
7.12	Immobilisations	14
7.13	Plan vert	15
7.14	Services consultatifs	16
7.15	Services de gestion des locaux	17
7.16	Recettes	17
ANNEXE E – CADRE DE FACTURATION DES JALONS DE RÉALISATION DU PROJET		1
ANNEXE F – EXIGENCES RELATIVES AUX RENSEIGNEMENTS ÉLECTRONIQUES		1
ANNEXE G – LISTE DES TYPES DE BIENS		1

1 Introduction

1.1 Généralités

1.1.1 L'énoncé des travaux présente les exigences générales relatives aux services immobiliers ainsi que les exigences relatives aux services de gestion immobilière, aux services de réalisation de projets et aux services optionnels qui permettent de soutenir les immeubles et les autres biens immobiliers qui constituent le répertoire du contrat.

1.1.2 TPSGC s'est engagé à assurer une gérance responsable des immeubles du gouvernement, plus particulièrement à :

- a) fournir des milieux de travail sûrs, sains, sécuritaires et abordables qui contribuent à la productivité des locataires gouvernementaux et de leurs programmes;
- b) veiller à ce que sa clientèle soit très satisfaite en lui fournissant des services intégrés et personnalisés dans les délais exigés;
- c) faire en sorte que les immeubles soient gérés de façon efficace et durable sur les plans financier, social, fonctionnel et environnemental.

1.1.3 La Direction générale des biens immobiliers (DGBI) de TPSGC est responsable de la surveillance des travaux et de l'administration des services connexes, et ce, à titre de gardien et au nom d'autres gardiens fédéraux. Deux responsables principaux s'occupent du contrat :

- a) le responsable technique, nommé par la DGBI;
- b) l'autorité contractante, nommée par la Direction générale des approvisionnements de TPSGC et responsable des aspects contractuels.

1.1.4 Le responsable technique agit à titre de principale personne-ressource auprès de l'entrepreneur relativement aux aspects techniques du contrat et est responsable de l'approbation des travaux, sauf certaines exceptions se rapportant aux services aux locataires. En outre, il coordonne les travaux et examine les plans, les propositions et les autres soumissions de l'entrepreneur qui nécessitent une acceptation ou une approbation. Il est appuyé par les experts de la DGBI ainsi que par des spécialistes représentant les intérêts des autres ministères gardiens.

1.1.5 Le responsable technique, ou son représentant délégué, est chargé d'autoriser les travaux ainsi que de donner les acceptations et les approbations prescrites dans l'énoncé des travaux, notamment :

- a) accepter des produits, des processus, des renseignements, des documents et d'autres produits livrables après les avoir jugé acceptables, au nom du Canada;
- b) reconnaître l'applicabilité de pratiques industrielles ou commerciales acceptées, ce qui signifie qu'on peut démontrer qu'elles représentent, par le respect de normes ou d'autres moyens, un consensus de bonnes pratiques commerciales ou industrielles (parfois appelées des pratiques exemplaires);
- c) approuver le déblocage de fonds;
- d) demander certains types de travaux et donner des conseils à leur égard, sauf certains services aux locataires qui respectent certaines conditions.

1.2 Définitions

Type de bien : Désignation d'un immeuble ou d'un autre bien pour laquelle les niveaux de service, les processus et d'autres exigences varient, selon ce qui est établi dans le Plan de gestion des immeubles (PGI), en fonction de la nature ou de la vocation du bien, de son importance, de son emplacement et des exigences du gardien. En voici des exemples :

- a) les installations à vocation générale, qui comprennent les immeubles à bureaux;
- b) les installations éloignées, qui comprennent les immeubles isolés ou situés dans le Nord;
- c) les installations à vocation particulière, qui comprennent :
 - i. les laboratoires,
 - ii. les complexes et les sites regroupant plusieurs immeubles, comme les centrales, les réseaux de distribution et d'autres infrastructures connexes,
 - iii. les postes frontaliers,
 - iv. les hangars,
 - v. les entrepôts,
 - vi. les résidences,
 - vii. les postes de police;
- d) les complexes et les sites regroupant plusieurs immeubles;
- e) les parcs, les terrains et les routes;
- f) les monuments et les cimetières.

Gardien : Ministre fédéral à qui est tenu responsable de l'administration de certains biens immobiliers en vertu de la *Loi sur les immeubles fédéraux et les biens réels fédéraux*.

Maître d'œuvre : Maître d'œuvre, entrepreneur principal ou entrepreneur, qui est le responsable principal de la santé et de la sécurité au travail relativement à la construction, comme il est défini par les administrations provinciales, leurs lois et leurs règlements pertinents.

Protocole d'entente : Instrument ou entente officielle entre TPSGC et des locataires ou entre d'autres ministères gardiens et des locataires qui crée une relation gardien-locataire, car il confère aux deux parties certains droits d'utilisation des biens immobiliers ou certains avantages et certaines obligations.

Occupants : Personnes présentes dans un immeuble fédéral loué ou appartenant à l'État, sous l'autorité de locataires.

Responsable du contrôle de la santé et de la sécurité au travail : Responsable de la santé et de la sécurité au travail relativement au fonctionnement continu de l'immeuble de base et aux services de gestion immobilière.

Accord d'occupation : Accord officiel sur l'occupation de locaux conclu entre TPSGC et des locataires ou tout accord similaire conclu entre d'autres ministères gardiens et des locataires.

Portefeuille : Groupe d'immeubles et d'autres biens dans le répertoire du contrat, lesquels sont organisés de diverses façons à des fins de gestion, notamment par gardien, par emplacement géographique et par type de bien.

Organisme d'enregistrement : Tiers jugé acceptable et accrédité par le Conseil canadien des normes ou le Registrar Accreditation Board, dans le contexte de la norme ISO 9001:2008, qui est chargé d'évaluer la conformité du système de gestion de la qualité de l'entrepreneur à cette norme, d'accorder une certification, et de le soumettre à un programme de visites de surveillance annuelles et à trois vérifications de recertification par année.

Locataire : Ministère fédéral dont les employés occupent des immeubles, en application des dispositions d'accords d'occupation, de baux ou d'autres ententes.

Surveillance de la qualité : Rôle relatif à la qualité joué par le responsable technique, qui comprend la vérification du rendement et des produits livrables de l'entrepreneur ainsi que la surveillance des extrants du système de gestion de la qualité, dans le cadre de l'administration des services.

Sections : Sections de l'énoncé des travaux.

Période de transition : Période comprise entre l'attribution du contrat et la date du début des opérations du contrat, soit la date à partir de laquelle l'entrepreneur commence à réaliser les activités courantes.

Milieu de travail : Le milieu de travail tel qu'il est défini dans la partie II du *Code canadien du travail*.

1.3 Sigles

PGBI – Plan de gestion des biens immobiliers
REI – Rapport sur l'état des immeubles
BIM – Modélisation des données du bâtiment
PGI – Plan de gestion des immeubles
ERI – Évaluation du rendement de l'immeuble
CDAO – Conception et dessin assistés par ordinateur
ASFC – Agence des services frontaliers du Canada
LDEC – Liste des données essentielles au contrat
LCEE 2012 – *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*
LCPE – *Loi canadienne sur la protection de l'environnement*
CCT – *Code canadien du travail*
SIGE – Système informatisé de gestion de l'entretien
RCSST – Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail
CSA – Association canadienne de normalisation
CP – Contrôle préalable
DPL – Description de produit livrable
ASM – Agent de sécurité du ministère
SGE – Système de gestion de l'environnement
NFPA – National Fire Protection Association
BEEFP – Bureau d'examen des édifices fédéraux du patrimoine
LFG – Locaux fournis par le gouvernement
EFG – Équipement fourni par le gouvernement
IFG – Information fournie par le gouvernement
CVCA – Chauffage, ventilation et conditionnement d'air
RH – Ressources humaines
RAI – Rapport d'analyse des investissements
GI-TI – Gestion de l'information et technologie de l'information
IRC – Indicateur de rendement clé
LEED – Leadership in Energy and Environmental Design
m – Mètre
DDN – Devis directeur national
RNCAN – Ressources naturelles Canada
CNAS – Centre national d'appels de service
AM – Autre ministère
SST – Santé et sécurité au travail
AO – Accord d'occupation
F et E – Fonctionnement et entretien
PEO – Programme d'entretien optimisé
F et SP – Fonctionnement et services publics
GPO – Gestion de projet organisationnelle
ECRP – Évaluation de la complexité et des risques des projets
PMBOK – Project Management Body of Knowledge
PDF – Format de document portable
IR – Indicateur de rendement

PERI – Paiements en remplacement d'impôts
PMI – Project Management Institute
PDP – Programme de projets
TPSGC – Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
SGQ – Système de gestion de la qualité
DGBI – Direction générale des biens immobiliers
GRC – Gendarmerie royale du Canada
SDD – Stratégie de développement durable
PEU – Procédures d'exploitation uniformisées
EDT – Énoncé des travaux
LVERS – Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité
RT – Responsable technique
SIMDUT – Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail
SGT – Système de gestion des travaux

1.4 Aperçu du répertoire du contrat

1.4.1 Le répertoire du contrat est composé de portefeuilles d'immeubles, y compris des immeubles à bureaux, des habitations, des laboratoires et d'autres immeubles à vocation particulière. Les immeubles sont généralement autonomes, mais dans certains cas, ils font partie de sites ou de complexes regroupant plusieurs immeubles. Les exigences s'appliquant aux immeubles varient selon le type de bien dont il est question. Le répertoire du contrat comprend également d'autres biens, comme des monuments, des cimetières et des terrains inexploités.

1.4.2 La majeure partie de la superficie louable du répertoire du contrat se rapporte à des locaux à bureaux et à d'autres immeubles à vocation générale dont TPSGC a la garde. Ces biens sont occupés par divers ministères et organismes gouvernementaux. Les autres biens compris dans le répertoire du contrat sont sous la garde de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), de Ressources naturelles Canada (RNCan) et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), collectivement appelés les autres ministères gardiens.

1.5 Objectif et portée

1.5.1 Les objectifs stratégiques de TPSGC concernant l'entrepreneur comprennent ce qui suit :

- a) Obtenir des services immobiliers adaptés d'une manière qui :
 - i. lui permet et permet aux autres gardiens fédéraux de consacrer leurs ressources sur l'administration des services et les relations avec les locataires;
 - ii. lui permet de tirer pleinement parti de l'expertise en prestation de services de l'entrepreneur.
- b) Gérer les risques efficacement, y compris faire preuve de diligence raisonnable et respecter les lois, les règlements et les politiques applicables.
- c) Améliorer la durabilité financière, sociale, fonctionnelle et environnementale des locaux du gouvernement.
- d) Être en mesure de montrer le caractère avantageux des services fournis par l'entrepreneur ou par son intermédiaire en tenant compte du coût, de la qualité, de la concurrence et de la transparence.

1.6 Entière responsabilité de la prestation des services

1.6.1 L'entrepreneur doit assumer l'entière responsabilité de la prestation des services, fournir les services et satisfaire aux exigences figurant dans l'énoncé des travaux, dans le respect de la portée de son rôle, agir de manière indépendante et prendre les décisions qui s'imposent pour atteindre des niveaux de rendement acceptables.

1.6.2 L'entrepreneur est responsable de son régime de prestation des services, et il dispose de la souplesse nécessaire pour innover et offrir le meilleur rapport qualité-prix au chapitre de la prestation des services, dans le respect des contraintes liées aux budgets, aux politiques et aux lois, notamment en ce qui concerne les systèmes, les processus, les procédures, les mesures de rendement opérationnel et l'organisation nécessaires à la satisfaction des exigences du contrat.

1.6.3 L'entrepreneur relève du responsable technique pour ce qui est de la prestation des services, et il doit lui rendre des comptes relativement au rendement et aux conséquences des services fournis.

1.6.4 L'entrepreneur doit obtenir l'approbation écrite du responsable technique pour certains produits livrables et processus, demander des directives au responsable technique quant à la prestation de certains services et suivre ces directives, et faire approuver son régime de prestation des services dans le cadre d'un processus d'examen concerté, conformément à la section « Gestion des transitions de contrats ».

1.6.5 L'entrepreneur doit collaborer avec les gardiens afin de déterminer les politiques, les normes et les lignes directrices qui s'appliquent à chaque type de bien.

1.6.6 L'entrepreneur doit collaborer avec des tiers embauchés par les gardiens afin de faciliter certaines activités réalisées dans le répertoire du contrat, notamment contribuer à la surveillance et réaliser des projets sélectionnés.

1.7 Amélioration de la durabilité des biens immobiliers

1.7.1 TPSGC a adopté une approche complète à l'égard de la planification, de la mise en œuvre et de la surveillance des améliorations apportées à la durabilité de ses biens et de ses activités ainsi que de la bonne application des lois environnementales pertinentes. Cette approche vise à trouver un juste équilibre entre les objectifs de durabilité financière, sociale, fonctionnelle et environnementale, ainsi qu'à assurer :

- a) la mise en œuvre de stratégies d'investissement nationales, régionales et locales, conformément aux directives énoncées dans les plans de gestion des biens immobiliers (PGBI);
- b) la viabilité financière des investissements;
- c) l'atteinte des objectifs sociaux et fonctionnels;
- d) la réduction des répercussions des biens et des activités de TPSGC sur l'environnement en vue d'atteindre les objectifs des stratégies de développement durable des gardiens et d'autres objectifs environnementaux.

1.7.2 TPSGC évalue ces objectifs en les examinant d'un point de vue à long terme axé sur le cycle de vie complet.

2 Exigences générales

2.1 Aperçu

2.1.1 Fournir des services immobiliers dans les biens compris dans le répertoire du contrat figurant à l'Annexe 1, Base de référence en matière de services de gestion immobilière et liste du répertoire du contrat, et, ce faisant, présenter les produits livrables énumérés dans la Liste des données essentielles au contrat (Annexe B), conformément aux descriptions de produits livrables connexes.

2.1.2 Fournir des services optionnels sur demande et selon les directives émises.

2.1.3 Aider les gardiens à répondre aux besoins opérationnels des locataires en tenant compte des lois, des règlements, des politiques et des normes applicables.

2.1.4 Collaborer avec les gardiens dans un environnement de respect mutuel et de confiance.

2.1.5 Participer à des réunions régulières visant à créer et à mettre en œuvre une vision et des valeurs communes qui régiront la relation.

- 2.1.6 Établir des liens professionnels et opérationnels étroits avec le responsable technique et d'autres organisations intervenantes, selon les directives émises.
- 2.1.7 Maintenir une approche coopérative et professionnelle lors de la communication avec les clients, et veiller à ce que ceux-ci soient très satisfaits.
- 2.1.8 Faire en sorte que les employés de l'entrepreneur et les autres ressources qui relèvent de celui-ci appliquent un code de conduite acceptable dans leurs rapports avec TPSGC, les autres ministères gardiens, les locataires, les occupants, le public et d'autres entrepreneurs.
- 2.1.9 Planifier et programmer les travaux de concert avec les locataires de manière à perturber le moins possible leurs activités ou leurs programmes.
- 2.1.10 Mettre en place des solutions qui permettent d'optimiser l'utilisation des ressources affectées (humaines, financières et autres) et d'offrir le meilleur rapport qualité-prix à la population canadienne en tenant compte des objectifs stratégiques fédéraux énoncés dans la Politique sur la gestion des biens immobiliers du Conseil du Trésor.
- 2.1.11 Gérer la qualité des produits et des services, et évaluer et proposer continuellement, aux fins d'acceptation, des innovations et de nouveaux processus de l'industrie en vue d'améliorer l'efficacité et l'efficacité des services et de mettre en œuvre ces services dans le régime de prestation des services.
- 2.1.12 Utiliser des processus et des outils qui favorisent l'échange efficace de renseignements et de connaissances dans l'ensemble des organisations de l'entrepreneur et des gardiens.

2.2 Application d'un régime de prestation des services acceptable

2.2.1 Généralités

- 2.2.1.1 Assumer l'entière responsabilité de la prestation des services et appliquer un régime de prestation des services accepté qui satisfait aux exigences figurant dans l'énoncé des travaux, notamment en ce qui concerne :
- a) l'organisation centrale de l'entrepreneur et les autres ressources humaines dont l'entrepreneur est responsable ou qui exécutent, au nom de celui-ci, les exigences figurant dans l'énoncé des travaux;
 - b) les processus et les systèmes qui permettent de satisfaire aux exigences générales et aux exigences relatives aux services de gestion immobilière, aux services de réalisation de projets et aux services optionnels.
- 2.2.1.2 Fournir les services et se porter responsable de la réalisation des résultats mesurés par les quatre indicateurs de rendement clés (IRC) décrits dans la section « Application d'un régime de mesure du rendement acceptable ».
- 2.2.1.3 Collaborer avec les autres intervenants afin de favoriser l'intégration des services, en veillant à ce que les services soient fournis et administrés de façon efficiente, efficace, saine et sécuritaire, sans surprise.
- 2.2.1.4 Fournir des services intégrés, peu importe s'ils sont fournis par l'entrepreneur ou par d'autres, et assumer la responsabilité de ces services.
- a) Collaborer avec les tiers qui fournissent des services dans le répertoire du contrat ou pour celui-ci.

- b) Inclure des activités effectuées par d'autres dans les PGI.
- c) Agir comme maître d'œuvre dans le cadre des projets de construction et comme responsable du contrôle de la santé et de la sécurité au travail dans les immeubles, les complexes et les sites regroupant plusieurs immeubles qui font partie du répertoire du contrat.
- d) Participer aux activités de planification, de communication avec les locataires, de mise en service et d'assurance de la qualité touchant notamment la protection et la conservation de l'environnement, dans le cadre des projets réalisés par des gardiens ou des tiers.
- e) Assurer une coordination avec les autorités compétentes et satisfaire à leurs exigences.
- f) Offrir un accès transparent aux renseignements sur la qualité, le rendement, les processus et les procédures de l'entrepreneur pour permettre aux autres d'assumer leurs rôles selon les directives émises, conformément aux ententes de confidentialité et aux autres moyens qui seront établis de façon concertée, dans le respect de la *Loi sur l'accès à l'information*, afin de protéger les renseignements que l'entrepreneur juge exclusifs.
- g) Déterminer la façon dont seront fournis les services qui permettront d'atteindre les résultats escomptés au chapitre du rendement, pendant le cycle de vie des biens.
- h) Mettre en œuvre les solutions approuvées, en collaboration avec le responsable technique, en faisant preuve de diligence raisonnable et en veillant à ce que des fonds suffisant à défrayer les coûts proposés soient prévus dans les plans.
- i) Cerner les façons possibles de réduire le coût total de propriété, aux fins d'atteinte de l'objectif de TPSGC selon lequel le Ministère doit fournir des services immobiliers durables et de qualité offrant le meilleur rapport qualité-prix, ainsi que les coûts totaux d'occupation et des services aux locataires.
- j) Améliorer la qualité des produits et des services connexes, et réduire les coûts, dans la mesure du possible, au moyen de pratiques acceptables de l'industrie.

2.2.2 Gestion de la qualité

2.2.2.1 Utiliser un système de gestion de la qualité certifié qui répond aux besoins particuliers des services et des exigences figurant dans l'énoncé des travaux, y compris les exigences générales, et les exigences relatives aux services de gestion immobilière, aux services de réalisation de projets et aux services optionnels lorsque ces services sont requis.

- a) Veiller à ce que la portée du système de gestion de la qualité couvre les emplacements et les portefeuilles, les immeubles, les complexes, les sites regroupant plusieurs immeubles et les autres biens compris dans le répertoire du contrat, de même que les améliorations et les modifications apportées pendant la durée du contrat.
- b) Établir le système de gestion de la qualité en se fondant sur de saines pratiques de gestion, et permettre aux ressources de l'entrepreneur et aux intervenants de comprendre parfaitement comment l'entrepreneur exerce ses activités.
- c) Démontrer un engagement à l'égard de la qualité qui favorise l'amélioration continue, la satisfaction des clients, la confiance mutuelle, la collaboration et la responsabilisation.
- d) Utiliser le système de gestion de la qualité pour gérer la qualité des services et en rendre compte, mesurer le rendement et fournir des données sur le rendement pour les indicateurs de rendement définis à l'Annexe A.
- e) Recueillir des éléments de preuve tangibles du rendement, cibler les possibilités d'amélioration des services de façon proactive, et résoudre les problèmes de non-conformité dans le cadre d'un processus d'amélioration continue visant à les prévenir.

- f) Offrir un accès illimité immédiat aux vérifications externes en cours (organisme d'enregistrement) et aux rapports de suivi.

2.2.2.2 Dans l'année suivant la date du début des opérations du contrat :

- a) démontrer qu'un processus de gestion des documents et des dossiers acceptable est en place pour les renseignements du système de gestion de la qualité;
- b) démontrer qu'un système de gestion de la qualité conforme aux exigences de la version la plus récente de la norme ISO 9001:2008 (Systèmes de management de la qualité – Exigences) de l'Organisation internationale de normalisation est en place;
- c) participer aux vérifications de deuxième niveau du système de gestion de la qualité effectuées au nom du responsable technique pendant la durée du contrat, afin de confirmer que ce système est adéquat, en tenant compte de l'état actuel des processus de prestation de services et des résultats du rendement;
- d) donner suite aux conclusions des vérifications et apporter les rajustements appropriés au système de gestion de la qualité pendant la durée du contrat;
- e) veiller à ce que le système de gestion de la qualité soit en place à chaque site où l'entrepreneur fournit les services décrits dans l'énoncé des travaux;
- f) exécuter le système de gestion de la qualité et en corriger les lacunes dans les plus brefs délais, par la prise de mesures adéquates.

2.2.2.3 Dans un délai de deux ans suivant la date du début des opérations du contrat :

- a) démontrer que le système de gestion de la qualité a été dûment certifié par un organisme d'enregistrement;
- b) fournir une copie du certificat d'enregistrement au responsable technique et maintenir en vigueur l'enregistrement pendant la durée du contrat, sous réserve de vérifications régulières lorsque l'organisme d'enregistrement le jugera pertinent;
- c) élargir la portée de l'enregistrement du système de gestion de la qualité pour qu'elle couvre les services optionnels, sur demande et selon les directives émises;
- d) soumettre immédiatement au responsable technique les registres des conclusions découlant des vérifications menées par l'organisme d'enregistrement, aux fins d'examen.

2.2.2.4 Gérer la qualité conformément au système de gestion de la qualité.

- a) Présenter des éléments de preuve au responsable technique pour faciliter la surveillance et démontrer que les services et les produits livrables satisfont aux exigences.
- b) Procéder à l'assurance de la qualité et établir un circuit adéquat pour faire connaître les exigences aux fournisseurs.
- c) Utiliser et améliorer continuellement les renseignements générés conformément au régime de mesure du rendement.
- d) Utiliser le système de gestion de la qualité pour gérer les renseignements sur les problèmes de non-conformité.
 - i. Consigner les problèmes de non-conformité à partir du moment où on les relève jusqu'à ce qu'on ferme le dossier, et en assurer le suivi.
 - ii. Évaluer et mettre en œuvre les recommandations d'amélioration formulées par le responsable technique, les consigner et en assurer le suivi.
 - iii. Signaler les problèmes de non-conformité tous les mois.
 - iv. Veiller à ce que le responsable technique ait facilement accès aux données par voie électronique.

- e) Résoudre les problèmes de non-conformité à la satisfaction du responsable technique, conformément aux exigences de la norme ISO.
 - i. Trouver la cause profonde de ces problèmes.
 - ii. Appliquer des mesures correctives, et réduire au maximum le risque que les problèmes de non-conformité mineurs dégénèrent en problèmes majeurs.
 - iii. Tenir compte de l'avis exprimé par le responsable technique dans la planification des mesures correctives.
 - iv. Faire approuver par le responsable technique les mesures correctives et les dates d'achèvement prévues à leur égard, et obtenir son accord avant de clore les problèmes de non-conformité qu'il a soulevés.
 - v. Fournir la preuve que les mesures correctives ont permis d'éliminer les causes des problèmes de non-conformité, et effectuer des vérifications régulières de l'efficacité.
- f) Effectuer des examens de gestion et des vérifications internes.

2.2.2.5 Participer aux examens de surveillance de la qualité prévus par TPSGC, qui constitueront un moyen de recenser les problèmes de non-conformité, qu'ils aient été soulevés par l'entrepreneur, le responsable technique, leurs représentants désignés ou l'organisme d'enregistrement du système de gestion de la qualité.

2.2.2.6 Aider le responsable technique à surveiller la qualité, y compris dans le cadre des activités visant à exercer une diligence raisonnable, notamment à l'égard de ce qui suit :

- a) l'approbation du responsable technique en vertu de l'article 34 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, telle qu'elle est modifiée de temps à autre;
- b) la conformité avec les règlements;
- c) la conformité avec les normes en matière de santé et de sécurité;
- d) l'amélioration de la satisfaction des locataires et des occupants;
- e) la démonstration de l'obtention du meilleur rapport qualité-prix en fonction de la durabilité des services et des solutions fournis.

2.2.2.7 Contribuer aux vérifications de deuxième niveau et aux autres vérifications de la qualité que le responsable technique juge appropriées pour veiller au respect des exigences. Le responsable technique peut soulever des problèmes de non-conformité afin de corriger des lacunes relatives à des services ou à des processus. Il peut indiquer en outre que ces problèmes s'appliquent à chacun des portefeuilles visés par le contrat s'ils sont jugés systémiques. Seul le responsable technique est autorisé à clore les problèmes de non-conformité qu'il soulève.

2.2.3 Application d'un régime de mesure du rendement acceptable

2.2.3.1 Généralités

2.2.3.1.1 Appliquer un régime de mesure du rendement acceptable fondé sur des données et des renseignements acceptables sur la mesure du rendement de la prestation des services qui rendront possible l'évaluation du rendement.

2.2.3.1.2 S'assurer que le régime de mesure du rendement est :

- a) *axé sur les résultats*, soit sur les extrants et les résultats;
- b) *sélectif*, c'est-à-dire qu'il se concentre sur les indicateurs de rendement importants et le coût raisonnable de la mesure;

- c) *fiable*, c'est-à-dire qu'il fournit des données et des renseignements exacts et uniformes au fil du temps;
- d) *accessible*, c'est-à-dire qu'il assure la communication continue des résultats au responsable technique;
- e) *axé sur le cycle de vie*, c'est-à-dire qu'il permet une amélioration continue au fil du temps.

2.2.3.1.3 Fournir des données et des renseignements sur la mesure du rendement pour chaque type de bien, conformément aux indicateurs de rendement définis à l'Annexe A.

2.2.3.1.4 Indiquer le succès obtenu à l'égard de chacun des IRC suivants, à l'échelle des portefeuilles et du contrat :

- a) *IRC lié à l'intégrité des biens* : Succès quant au maintien de la valeur et de l'état des biens, ainsi qu'au respect des politiques, des lois et des règlements applicables.
- b) *IRC lié à la satisfaction* : Succès quant au respect des attentes du responsable technique, à la promotion de la satisfaction des locataires, à la protection du bien-être des occupants et à la facilitation des relations d'affaires.
- c) *IRC lié aux finances* : Succès quant à la prestation de services fournissant le meilleur rapport qualité-prix.
- d) *IRC lié à l'intégrité des renseignements* : Succès quant à l'exactitude, à la disponibilité et à la facilité d'accès des renseignements requis.

2.2.3.2 Définition de données et de renseignements acceptables sur la mesure du rendement

2.2.3.2.1 Établir, pour chaque service, des données et des renseignements sur la mesure du rendement qui conviennent aux types de biens et aux niveaux de portefeuille désignés, et qui font état :

- a) des *intrants* en ce qui concerne les ressources financières et non financières utilisées pour mener les activités, générer les extrants et obtenir les résultats;
- b) des *activités* indiquées dans les processus requis pour satisfaire aux exigences générales et réaliser les produits liés à la prestation des services;
- c) des *extrants* relativement aux produits directs générés par les processus de prestation des services.

2.2.3.2.2 Mettre en place la capacité de fournir des données et des renseignements sur la mesure du rendement qui permettent de mesurer le rendement par rapport à des niveaux minimaux et maximaux ainsi qu'à des niveaux de service repères établis par TPSGC.

2.2.3.2.3 Faire approuver les données et les renseignements sur la mesure du rendement dans le cadre du processus d'examen concerté décrit dans la section « Gestion des transitions de contrats », à un niveau de détail acceptable pour TPSGC, notamment :

- a) les processus de prestation des services pour chaque type de bien;
- b) la relation entre les indicateurs de rendement et la réalisation des produits liés à la prestation des services, semblable pour chaque portefeuille de gardien, selon le type de bien;
- c) le regroupement par l'entrepreneur des indicateurs de rendement de chaque type de bien dans un ensemble d'IRC applicable à l'échelle des portefeuilles;
- d) le regroupement par l'entrepreneur de chaque ensemble d'IRC applicable à l'échelle des portefeuilles dans un ensemble d'IRC applicable à l'échelle du contrat.

2.2.3.3 Mesure du rendement et amélioration du régime de mesure du rendement

2.2.3.3.1 Mesurer le rendement conformément au régime de prestation des services accepté et établir des rapports à ce sujet :

- a) Calculer les indicateurs de rendement et les IRC à l'échelle des portefeuilles et du contrat, au besoin, pour faciliter le paiement et l'évaluation des services au plus tard 17 jours après la fin de chaque mois.
- b) Permettre au responsable technique d'accéder aux données et aux renseignements sur la mesure du rendement nécessaires au calcul de chaque indicateur de rendement.
- c) Participer à des réunions mensuelles coordonnées par le responsable technique.
 - i. Analyser à l'avance le rendement indiqué par les indicateurs de rendement.
 - ii. Préparer un résumé pour s'assurer que l'état du rendement est compris.
 - iii. Présenter le résumé et un plan d'action au responsable technique pour faciliter un examen concerté des résultats du rendement.

2.2.3.3.2 Mettre en œuvre des mécanismes visant à garantir l'exactitude, la fiabilité, l'uniformité et l'exhaustivité des renseignements, conformément à la section « Gestion de l'information, établissement de rapports et tenue de documents ».

2.2.3.3.3 Communiquer au responsable technique les renseignements sur le rendement qu'on doit obtenir auprès du Centre national d'appels de service (CNAS) de TPSGC, notamment la fréquence s'il s'agit d'une exigence récurrente.

2.2.3.3.4 Cibler et recommander des possibilités d'amélioration continue des niveaux minimaux et maximaux des indicateurs de rendement ainsi que des niveaux de service repères de l'année suivante, et les présenter au responsable technique avant le 15 mai de chaque année pour qu'elles soient examinées dans le cadre de l'examen de gestion avec le responsable technique.

2.2.3.3.5 Intégrer les changements apportés au régime de mesure du rendement à la suite de l'ajout ou de la suppression d'indicateurs de rendement, y compris la révision du plan de mesure du rendement, selon les directives émises.

2.3 Gestion des relations liées à l'administration du contrat et des services

2.3.1 Généralités

2.3.1.1 Collaborer avec le responsable technique et d'autres intervenants, selon les directives émises, aux divers échelons de la direction des organisations de l'entrepreneur, de TPSGC et des autres ministères gardiens.

- a) Surveiller conjointement le rendement du contrat.
- b) Donner suite aux enjeux stratégiques.
- c) Améliorer continuellement les activités prévues au contrat.

2.3.1.2 Interagir avec différentes organisations selon les directives émises, d'une manière qui favorise la satisfaction des gardiens, des locataires et des occupants ainsi qu'une saine gérance, y compris :

- a) des organisations gouvernementales, entre autres :
 - i. des locataires,

- ii. des gardiens,
 - iii. divers organismes de réglementation fédéraux, comme Environnement Canada et Ressources humaines et Développement des compétences Canada (Programme du travail), et d'autres intervenants fédéraux,
 - iv. les centres d'expertise nationaux et régionaux de TPSGC, y compris ceux qui facilitent la mise en œuvre de politiques, de normes et de programmes de gestion des locaux, en tenant compte des objectifs des politiques fédérales et des besoins opérationnels des locataires;
- b) des tiers, entre autres :
- i. les organismes d'enregistrement qui évaluent la conformité à la norme ISO,
 - ii. d'autres entrepreneurs et organisations qui participent à l'administration des services à la demande du responsable technique et des gardiens,
 - iii. d'autres entrepreneurs qui fournissent des services,
 - iv. des organismes de réglementation municipaux, provinciaux et territoriaux et d'autres autorités compétentes,
 - v. des tiers locataires,
 - vi. des représentants syndicaux de la fonction publique, selon les directives émises,
 - vii. des locateurs.

2.3.1.3 Veiller à ce que les ressources opérationnelles disposent de vêtements professionnels, dont des uniformes portant l'identification de l'entreprise de l'entrepreneur, et de l'équipement de protection individuel ayant une apparence acceptable et respectant les normes pertinentes.

2.3.1.4 Représenter TPSGC dans les négociations avec les autorités municipales et les partenaires, selon les directives émises, notamment en ce qui concerne les services de police, les servitudes d'eau, d'égout et d'électricité, et d'autres services publics.

2.3.2 Maintien de relations efficaces avec le responsable technique et les gardiens

2.3.2.1 Désigner un gestionnaire des relations à titre de représentant de l'entrepreneur relativement à la gestion des relations avec le responsable technique à l'échelle du contrat, qui pourra prendre des engagements au nom de l'entrepreneur et instituer des mesures adéquates pour gérer les relations contractuelles avec TPSGC à l'échelle de l'organisation de l'entrepreneur, du contrat, des portefeuilles et des immeubles.

2.3.2.2 Entretenir une relation efficace avec la direction de TPSGC.

- a) Participer à des réunions avec la haute direction de TPSGC, des autres ministères et de l'organisation de l'entrepreneur, sur demande.
- b) Organiser des réunions semestrielles avec la haute direction et d'autres réunions de gestion et d'équipe, sur demande.
- c) Organiser des réunions mensuelles de mise à jour sur les projets et les activités, et y participer.

2.3.2.3 Proposer des idées et transmettre l'expérience que l'entrepreneur a acquise en travaillant avec d'autres clients.

2.3.2.4 Montrer la souplesse et la réceptivité permettant de s'adapter aux priorités et aux exigences changeantes des gardiens pendant la durée du contrat.

- a) Collaborer avec le responsable technique.
- b) Faire approuver par le responsable technique les modifications apportées aux travaux, dans le respect de la portée et du budget.
- c) Organiser des réunions mensuelles coprésidées par le gestionnaire des relations de l'entrepreneur et le responsable technique.
- d) Participer à d'autres réunions mensuelles avec le responsable technique et d'autres intervenants, selon les directives émises, notamment :
 - i. des réunions régionales;
 - ii. des réunions du comité national de la réalisation des projets;
 - iii. des réunions du comité national des opérations;
 - iv. des ateliers semestriels de surveillance de la qualité;
 - v. des réunions semestrielles à l'échelle du contrat;
 - vi. des séances nationales parrainées par TPSGC pouvant nécessiter la participation d'autres entrepreneurs exerçant le même rôle.
- e) Contribuer aux décisions et à l'orientation stratégiques afin de :
 - i. susciter la responsabilité et la fierté de l'entrepreneur à l'égard des travaux;
 - ii. faciliter la gestion des biens et des portefeuilles des gardiens.
- f) Conseiller et soutenir le responsable technique en recommandant des exigences à inclure dans les lettres d'appel nationales annuelles relatives aux PGI, les lettres d'appel des gardiens et les stratégies d'investissement nationales et locales de ces derniers.

2.3.2.5 Entreprendre des activités visant à assurer l'efficacité de la gestion des immeubles, de la mobilisation et de la collaboration entre les gestionnaires immobiliers et les gestionnaires de projet de l'entrepreneur, le responsable technique et d'autres représentants désignés de TPSGC, et interagir directement avec diverses ressources qui appuient le responsable technique, sur demande, notamment :

- a) les équipes des biens immobiliers multidisciplinaires de TPSGC;
- b) les centres d'expertise nationaux et régionaux de TPSGC;
- c) les responsables fonctionnels de TPSGC en ce qui concerne certains services;
- d) le CNAS;
- e) d'autres entités du gouvernement et du secteur privé qui peuvent participer à la réalisation de projets, à la prestation de services spécialisés non compris dans l'énoncé des travaux ou à la surveillance de la qualité.

2.3.2.6 Déterminer les nouvelles exigences et les nouveaux problèmes, risques et enjeux stratégiques, y donner suite et :

- a) surveiller la satisfaction des intervenants;
- b) anticiper les besoins des locataires;
- c) établir des stratégies de communication conjointes, sur demande;
- d) résoudre les problèmes opérationnels.

2.3.3 Maintien de relations efficaces avec les locataires

2.3.3.1 Agir à titre de principale personne-ressource auprès des représentants des locataires responsables des locaux, et gérer les relations courantes avec les locataires et les occupants.

2.3.3.2 Fournir des services aux locataires conformément à un programme de gestion des relations avec les locataires.

- a) Inclure des procédures relatives à la prestation des services aux locataires et à la réalisation de projets de services aux locataires, comme il est décrit dans la section « Prestation de services aux locataires et de services de réalisation de projets de services aux locataires ».
- b) Établir et mettre en œuvre un programme de communication avec les locataires, qui comprendra une liste des personnes-ressources des locataires et des communications écrites, comme des bulletins, des dépêches de dernière minute et des courriels, visant à favoriser une communication efficace avec les locataires.
- c) Établir une méthode qui permettra de déterminer le niveau de satisfaction des locataires.
- d) Mener des sondages périodiques sur la satisfaction des locataires, analyser les résultats des sondages pour déterminer les problèmes qui ont une incidence sur la satisfaction des locataires et établir des plans d'action visant à résoudre ces problèmes.

2.3.3.3 Amorcer la communication d'une manière qui aide le responsable technique à connaître, de façon coordonnée, les enjeux, les risques, les problèmes et l'état d'une vaste gamme d'activités dont l'entrepreneur est responsable.

2.3.3.4 Mettre tout en œuvre pour résoudre les conflits à l'amiable avant de signaler un différend de façon officielle.

2.3.3.5 Veiller à ce que le responsable technique soit au courant des activités qui ont cours relativement aux relations directes qu'entretiennent l'entrepreneur et les locataires.

2.3.3.6 Assurer l'intégration des services.

- a) Assumer la responsabilité de la santé et de la sécurité.
- b) Coordonner les travaux réalisés par d'autres entrepreneurs qui fournissent des services.
- c) Gérer la mise en service des projets réalisés par d'autres.

2.3.3.7 Fournir des rapports et des mesures de rendement précises qui indiquent la mesure dans laquelle les besoins des locataires sont satisfaits.

2.3.3.8 Encourager les locataires et les occupants à communiquer avec le CNAS et leur indiquer de prendre des mesures à des moments appropriés par l'intermédiaire du CNAS.

2.4 Prestation des services aux locataires

2.4.1 Appliquer des processus et des procédures acceptables de prestation de services aux locataires et de réalisation de projets de services aux locataires, qui sont des *projets de la catégorie IV*, comme il est défini dans la section « Prestation des services de réalisation de projets ».

2.4.2 Fournir des services aux locataires conformément aux exigences figurant dans la dernière version du Guide de la gestion des biens immobiliers du Conseil du Trésor et les Lignes directrices à l'intention des ministères qui requièrent des services aux locataires de TPSGC.

2.4.3 Fournir des services aux locataires conformément aux accords d'occupation ou aux baux conclus avec eux qui décrivent les services à fournir.

2.4.4 Fournir les services aux locataires dépassant les limites prévues dans les accords d'occupation dans le cadre de projets de services aux locataires, conformément aux exigences

figurant dans les sections « Prestation des services de gestion immobilière », « Prestation des services de réalisation de projets » et « Prestation des services optionnels », selon le cas, établir le budget de ces services et en assurer le suivi.

- a) Fournir ces services à titre de services de gestion immobilière, si les services constituent des services de gestion immobilière supplémentaires qui ne sont pas prévus dans les accords d'occupation (par exemple des mesures de sécurité, des activités de nettoyage ou des heures de service des systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air supplémentaires).
- b) Fournir ces services à titre de services de réalisation de projets, conformément aux exigences relatives aux catégories de projet décrites dans la section « Prestation des services de réalisation de projets », si les services constituent des projets et qu'ils sont directement liés à un projet de construction ou à un projet d'étude spéciale, à des panneaux indicateurs à usage particulier propres aux locataires ou à la mise en service de projets entrepris par des gardiens ou des tiers.
- c) Fournir ces services à titre de services optionnels, si les services constituent des services optionnels, notamment des services de gestion des installations.

2.4.5 Réaliser des projets de prestation directe de services aux locataires, qui sont des projets de services aux locataires dont la valeur est inférieure à une valeur particulière, selon les directives des locataires, à condition qu'un protocole d'entente pertinent (ou une entente similaire dans le cas des autres ministères gardiens) exposant les conditions en vertu desquelles le mécanisme de prestation directe de services aux locataires peut être utilisé ait été conclu avec le locataire, ainsi qu'établir le budget de ces projets et en assurer le suivi.

2.4.6 Aider les gardiens à offrir aux locataires des milieux de travail propices à la productivité.

2.4.7 Fournir les services immobiliers normaux et supplémentaires, comme il est indiqué dans les accords d'occupation, et facturer les coûts des services supplémentaires.

2.4.8 Informer le responsable technique des nouvelles demandes des locataires, et :

- a) vérifier auprès du gardien et du responsable technique si un protocole d'entente (ou une entente similaire dans le cas des autres ministères gardiens) décrivant la prestation et l'utilisation des locaux à bureaux et des services connexes a été conclu avec le locataire, afin de déterminer si les mécanismes de prestation directe de services aux locataires peuvent être utilisés;
- b) obtenir l'approbation du gardien et du responsable technique à l'égard de l'établissement de protocoles sur la prestation de services particuliers, avant de fournir les services en question aux locataires;
- c) se reporter à la section « Prestation des services d'administration des baux » pour voir les exigences particulières relatives aux services à fournir dans les installations louées;
- d) aider les locataires à analyser et à définir les exigences, à déterminer les options envisageables, à estimer les coûts de mise en œuvre et à obtenir une approbation de projet;
- e) informer le responsable technique des demandes des locataires pour des services qui ne sont pas compris dans les accords d'occupation, les baux ou d'autres ententes;
- f) calculer le coût associé à la prolongation des heures de fonctionnement demandée par les locataires, recouvrer le coût et le déclarer comme un projet de services aux locataires;

- g) s'assurer que les locataires savent qu'il leur incombe d'autoriser et de payer les services aux locataires fournis en leur nom.

2.5 Gestion des contrats gouvernementaux existants

2.5.1 Gérer les contrats ou les ententes conclus par les gardiens qui peuvent demeurer en vigueur pendant la durée du contrat, selon les directives émises, y compris les contrats ou les ententes concernant les services suivants :

- a) l'inspection, l'entretien et la certification des appareils de transport vertical, des chaudières et des appareils sous pression;
- b) l'enlèvement des déchets dangereux, la gestion des câbles, les projets énergétiques réalisés dans le cadre de l'Initiative des bâtiments fédéraux de RNCan et l'achat en vrac de services publics;
- c) les offres à commandes principales et régionales ou nationales ainsi que les arrangements en matière d'approvisionnement concernant les biens et des services tels que le combustible en vrac, l'enlèvement des déchets dangereux, la gestion des câbles et le mobilier;
- d) les contrats avec certaines organisations envers lesquelles TPSGC a pris des engagements, notamment :
 - i. la Commission de la capitale nationale, pour certaines activités d'entretien et d'aménagement paysager des terrains,
 - ii. le Corps canadien des commissionnaires, pour des services de gardiens de sécurité,
 - iii. ARC Industries, pour des services de gestion des déchets, de recyclage et d'entretien,
 - iv. l'Institut national canadien pour les aveugles ou l'Association récréative de la fonction publique, pour des services de cafétéria;
- e) la préparation des documents contractuels aux fins d'exécution;
- f) la coordination de la réalisation des travaux;
- g) la surveillance du rendement et l'établissement de rapports à ce sujet, notamment en ce qui concerne la qualité et le respect des calendriers et des budgets;
- h) la résolution des différends non officiels et le lancement de processus officiels de résolution des différends, au besoin;
- i) l'établissement des modifications à apporter aux contrats aux fins d'exécution;
- j) la recommandation du paiement des biens et des services fournis;
- k) la perception et la remise des recettes, le cas échéant.

2.6 Acceptation de la novation des contrats

2.6.1 Accepter la novation des contrats en assumant les responsabilités et en bénéficiant des droits et des avantages, novation à laquelle consentent les fournisseurs de biens et de services existants (par exemple contrats de nettoyage, d'entretien des terrains, de services d'extincteurs, d'inspection et d'entretien d'appareils de transport vertical, d'inspection et de certification de chaudières et d'appareils sous pression, de gestion des câbles et d'achat en vrac de services publics).

2.7 Gestion des locaux fournis par le gouvernement

2.7.1 Gérer les locaux fournis par le gouvernement, selon les directives émises.

2.8 Gestion des incidents et des incidents critiques

2.8.1 Appliquer des protocoles d'intervention acceptables en cas d'incidents et d'incidents critiques imprévus causant des blessures, des dommages à l'équipement, au matériel ou à l'environnement, ou l'interruption temporaire de services essentiels, et exigeant la prise de mesures immédiates, conformément à la Politique d'intervention en cas d'événement critique (Politique ministérielle 009) de TPSGC et aux politiques des autres ministères gardiens et des locataires, ainsi que :

- a) réduire au minimum les risques et les répercussions des incidents sur la sécurité des personnes et des biens;
- b) maintenir le rendement et la satisfaction des locataires.

2.8.2 Gérer dans les plus brefs délais les événements imprévus pouvant causer des blessures, des dommages à l'équipement, au matériel ou à l'environnement, ou l'interruption temporaire de services essentiels, et exigeant la prise de mesures immédiates.

2.8.3 Informer les autorités désignées, intervenir et prendre des mesures correctives dans les délais définis.

2.8.4 Communiquer avec le responsable technique, conformément à des critères définis, pour le tenir au courant de l'évolution de la situation pendant des incidents, y compris des jalons suivants dans le cas d'incidents critiques :

- a) le problème qui a causé l'incident est ciblé;
- b) les répondants sont appelés et se présentent sur les lieux;
- c) les répondants interviennent;
- d) l'incident est résolu, et un rapport est établi;
- e) l'incident devient un incident critique ou une urgence et peut entraîner la fermeture de l'immeuble.

2.8.5 Présenter des rapports sur les incidents critiques, conformément aux procédures de TPSGC, des autres ministères gardiens et des locataires. Les rapports doivent être établis dans un format acceptable, être concis et respecter les normes de qualité ainsi que les délais de réponse.

2.8.6 Satisfaire aux exigences relatives aux enquêtes et aux rapports des organismes de réglementation.

2.8.7 Recueillir des données et analyser les tendances en matière d'incidents pour en déterminer les causes profondes, conformément aux exigences du système de gestion de la qualité, recommander des mesures visant à réduire le nombre d'incidents et cibler les possibilités d'amélioration, notamment en ce qui concerne les lacunes opérationnelles, l'entretien inadéquat des biens et les lacunes dans les PGI ou les évaluations du rendement de l'immeuble.

2.8.8 Fournir du soutien au responsable technique en ce qui concerne les communications et les services d'information lorsqu'il est appelé à :

- a) répondre à des demandes de TPSGC, des autres ministères gardiens et de la haute direction des locataires au sujet d'incidents;
- b) répondre aux demandes de renseignements de ministres;
- c) préparer des notes d'information;
- d) répondre aux questions des médias;
- e) répondre aux demandes d'accès à l'information.

2.9 Protection de la santé et de la sécurité

2.9.1 Généralités

2.9.1.1 Assumer le contrôle du milieu de travail et s'acquitter des responsabilités connexes en ce qui concerne les questions de santé et de sécurité au travail liées aux travaux effectués par l'entrepreneur ou ses sous-traitants pour satisfaire aux exigences figurant dans l'énoncé des travaux. Il en va de même pour les activités réalisées par les gardiens, les locataires, leurs entrepreneurs et leurs sous-traitants.

2.9.1.2 Satisfaire aux exigences relatives à la santé et à la sécurité dans les complexes, les sites regroupant plusieurs immeubles et les immeubles compris dans le répertoire du contrat ainsi que dans le cadre des travaux (sauf ceux qui sont expressément exclus par écrit par le responsable technique) réalisés par :

- a) l'entrepreneur et ses sous-traitants;
- b) les gardiens, leurs entrepreneurs et leurs sous-traitants;
- c) les locataires, leurs entrepreneurs et leurs sous-traitants.

2.9.1.3 Représenter les gardiens dans les comités de santé et de sécurité des locataires, selon les directives émises.

2.9.1.4 Aider le gardien à respecter la dernière version du *Code canadien du travail* (partie II), et aider les gardiens et les locataires à s'acquitter de leurs responsabilités à titre d'employeurs en vertu du *Code canadien du travail* et du chapitre 3-1 de la Norme pour le plan d'évacuation d'urgence et l'organisation des secours en cas d'incendie du Conseil national mixte.

2.9.1.5 Satisfaire aux exigences les plus rigoureuses s'il y a conflit entre les exigences, et consulter le responsable technique si les exigences les plus rigoureuses sont difficiles à déterminer.

2.9.1.6 Respecter les exigences des autorités compétentes et, sauf indication contraire :

- a) agir comme maître d'œuvre dans le cadre de projets de construction;
- b) agir comme responsable du contrôle de la santé et de la sécurité au travail relativement :
 - i. aux autres travaux réalisés pour satisfaire aux exigences figurant dans l'énoncé des travaux,
 - ii. aux autres travaux réalisés par des tiers.

2.9.2 Application d'un programme de santé et de sécurité au travail

2.9.2.1 Appliquer un programme de santé et de sécurité au travail acceptable comprenant des activités conformes à la dernière version de la norme Gestion de la santé et de la sécurité au travail (CAN/CSA-Z1000-06) de l'Association canadienne de normalisation, ainsi que des politiques, des procédures et des instructions de travail connexes intégrant des mesures visant à respecter les lois applicables de même que les directives et les obligations de TPSGC, des autres ministères gardiens et des locataires, notamment :

- a) une politique de santé et de sécurité au travail;
- b) la définition et le contrôle des dangers et des urgences;

- c) des procédures d'urgence et la désignation des personnes et des ressources qui doivent intervenir en cas d'urgence;
- d) des plans d'évacuation d'urgence des immeubles, lesquels sont affichés dans chaque immeuble ou installation compris dans le répertoire du contrat;
- e) un énoncé des responsabilités des gestionnaires, des superviseurs, des employés et d'autres ressources de l'entrepreneur ainsi que des personnes qui ont accès au lieu de travail;
- f) une politique et des procédures d'inspection, y compris celles énoncées dans le *Code canadien du travail*;
- g) un plan de formation à l'intention des employés, des superviseurs et d'autres ressources de l'entrepreneur;
- h) des procédures d'enquête sur les accidents, les situations dangereuses et le droit de refuser d'effectuer certains travaux;
- i) des procédures de communication et de tenue de documents;
- j) des procédures relatives à la participation des employés de l'entrepreneur au programme;
- k) l'évaluation et la surveillance régulières du programme.

2.9.2.2 Établir et respecter, en collaboration avec les comités de santé et de sécurité au travail des locataires, un plan de santé et de sécurité au travail propre à chaque immeuble qui est acceptable et qui satisfait aux exigences du programme de santé et de sécurité au travail, y compris un code de pratique en matière de santé et de sécurité au travail propre à l'immeuble qui comprend des procédures d'exploitation sécuritaires et d'autres exigences.

2.9.2.3 Établir et respecter un plan de santé et de sécurité au travail propre à chaque projet auquel plus d'un entrepreneur participe. Veiller à ce que le plan de santé et de sécurité au travail propre à chaque projet soit adapté au type de travail qui sera réalisé dans le cadre du projet et qu'il soit conforme au plan de santé et de sécurité au travail propre à l'immeuble visé.

2.9.2.4 Désigner le personnel responsable du programme de santé et de sécurité au travail ainsi que des plans de santé et de sécurité au travail propres à chaque immeuble et à chaque projet, établir des plans d'intervention en cas d'urgence permettant de gérer le travail urgent lorsqu'il est impossible de suivre les procédures normales, désigner également le personnel clé, et définir les exigences relatives à la sécurité nécessaires à l'exécution des travaux.

2.9.2.5 Mettre en œuvre de la formation sur la santé et la sécurité au travail de même que des procédures de communication des dangers.

2.9.2.6 Évaluer les dangers et les risques en matière de santé et de sécurité au travail, et mettre en œuvre des mesures de contrôle pour les éliminer ou les atténuer.

2.9.2.7 Veiller à la protection de la santé et de la sécurité des personnes ayant accès au lieu de travail, notamment les employés du gouvernement fédéral, les ressources de l'entrepreneur, les employés des entrepreneurs et des sous-traitants des gardiens, et le public.

2.9.2.8 Faire en sorte que les personnes ayant accès au lieu de travail respectent les plans de santé et de sécurité au travail propres à chaque immeuble et à chaque projet.

2.9.2.9 Coordonner et contrôler les travaux réalisés dans les immeubles et les complexes ainsi que sur les sites regroupant plusieurs immeubles, et prendre les mesures de protection de la santé et de la sécurité appropriées.

- a) Assurer le contrôle continu de l'ensemble des activités de gestion de la santé et de la sécurité au travail.
- b) Établir et tenir à jour une liste des personnes-ressources de l'entrepreneur qui sont responsables de la santé et de la sécurité au travail.
- c) Gérer l'accès d'autres entrepreneurs à l'immeuble, en collaboration avec le service de sécurité de l'immeuble.
- d) Attribuer les chantiers aux entrepreneurs chargés d'y exécuter des travaux, et coordonner et prévoir l'utilisation d'ascenseurs, de quais de chargement et des voies d'accès menant au chantier.
- e) Déterminer et communiquer les problèmes liés à l'établissement du calendrier des travaux.
- f) Donner des directives aux entrepreneurs qui ont accès à l'immeuble et fournir divers renseignements, notamment le plan de santé et de sécurité au travail propre à l'immeuble, une description des responsabilités et des procédures en matière de santé et de sécurité au travail que les entrepreneurs doivent respecter, une évaluation des risques, un code de pratique concernant les procédures de travail sécuritaires, y compris une analyse des dangers liés aux tâches essentielles, et des procédures relatives aux préparatifs d'urgence.
- g) Participer aux réunions des comités de santé et de sécurité et aux réunions de projet des entrepreneurs, et fournir des commentaires à ces derniers, selon les directives émises.
- h) Agir à titre de personne-ressource auprès des autorités compétentes et soumettre les documents exigés par ces dernières, comme les avis de projet et les renseignements connexes.
- i) Conserver des copies des documents de communication, des rapports et des ordonnances qui ont été produits à la suite de visites d'autorités compétentes.
- j) Contrôler l'accès aux locaux renfermant les installations mécaniques et électriques et aux autres installations permettant d'assurer le fonctionnement de l'immeuble, et y surveiller les travaux qui y sont réalisés.
- k) Organiser des réunions avec les intervenants afin d'assurer la santé et la sécurité ainsi que la coordination des travaux de construction, et les diriger, au besoin.
- l) Coordonner les travaux de construction.
- m) Collaborer avec les locataires pour résoudre les problèmes liés à l'immeuble et aux travaux qui y sont réalisés par des entrepreneurs.
- n) Contribuer à la détermination des exigences relatives à la santé et à la sécurité au travail pour les locataires et les unités de gestion des installations qui exécutent les travaux d'électricité.
- o) Surveiller la conformité d'autres entrepreneurs avec les lois sur la santé et la sécurité au travail, les plans de santé et de sécurité au travail propres à chaque immeuble et à chaque projet et d'autres procédures d'exploitation uniformisées relatives à la santé et à la sécurité au travail, et donner des instructions aux entrepreneurs pour résoudre les problèmes relevés en matière de santé et de sécurité au travail, au besoin.
- p) Obtenir régulièrement les commentaires du personnel de santé et de sécurité et des travailleurs afin de cerner les problèmes.
- q) Mettre en œuvre des solutions pour résoudre les problèmes de l'entrepreneur concernant la coordination des travaux de construction et d'autres aspects liés à la santé et à la sécurité au travail.
- r) Tenir un registre des documents nécessaires sur la santé et la sécurité au travail.

2.9.2.10 Veiller à ce que les parties concernées obtiennent les autorisations et les permis nécessaires auprès des autorités compétentes, notamment les permis de construction et les permis d'accès aux espaces clos avant l'exécution de travaux, entre autres l'enlèvement de l'amiante, les travaux sur les plateformes surélevées, le creusage et l'excavation, les travaux à chaud et les travaux sur les conduites de vapeur vive.

2.9.2.11 Établir des exigences concernant particulièrement la santé et la sécurité au travail ainsi que des pratiques et des procédures de travail sécuritaires, y compris une analyse des dangers liés aux tâches essentielles, pour éliminer ou atténuer les dangers prévisibles que présentent les travaux à exécuter dans le milieu de travail.

2.9.2.12 Veiller à ce que les ressources de l'entrepreneur soient parfaitement au courant des exigences des lois pertinentes sur la santé et la sécurité au travail lorsqu'elles réalisent des travaux, notamment les règlements sur l'entretien, les activités industrielles, la construction et les projets, les méthodes de lavage des fenêtres, les procédures de verrouillage et de déverrouillage, les permis de travail et les plans d'évacuation d'urgence des immeubles, et à ce qu'elles satisfassent à ces exigences.

2.9.2.13 Tenir à jour une liste des produits chimiques, les étiqueter conformément au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail, et respecter la Partie X, Substances dangereuses, du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*.

2.9.2.14 Fournir des lunettes de protection, un dispositif de protection de l'ouïe, des chaussures de sécurité et d'autre équipement de protection convenant aux tâches à accomplir.

2.9.3 Établissement de rapports sur la santé et la sécurité

2.9.3.1 Aider le responsable désigné de la santé et de la sécurité au travail du gardien à établir des rapports sur les accidents et des rapports d'enquête sur les situations comportant des risques, conformément aux lois applicables en matière de santé et de sécurité au travail ainsi qu'aux politiques de TPSGC, et remettre immédiatement des copies au responsable technique.

2.9.3.2 Fournir des renseignements et des rapports sur la santé et la sécurité au travail se rapportant aux travaux, conformément aux exigences du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, des directives du Conseil national mixte et des politiques des gardiens.

2.9.3.3 Fournir des plans de santé et de sécurité au travail propres à chaque immeuble et à chaque projet, déterminer les dangers, donner de la formation sur la sécurité, inspecter, entretenir et mettre à l'essai les systèmes et l'équipement de sécurité des personnes, et cibler les problèmes de non-conformité des systèmes et de l'équipement, sur demande.

2.10 Réponse aux appels de service

2.10.1 Suivre des processus acceptables de réponse aux appels de service.

2.10.2 Communiquer avec le CNAS et les locataires, selon les directives émises et conformément au document sur les procédures du CNAS, qui décrit les termes utilisés dans la gestion des appels de service et qui en donne la définition. Les appels de service ont différents degrés de priorité, à savoir les demandes urgentes, les demandes pressantes et les demandes ordinaires, et proviennent de différents emplacements, notamment les zones urbaines, les régions éloignées et les régions isolées.

2.10.3 Tenir à jour une liste des personnes-ressources à l'échelle du contrat et des immeubles, la remettre au CNAS et aviser immédiatement ce dernier par courriel de toute modification.

2.10.4 Accuser réception des appels de service urgents et pressants du CNAS dans un délai de dix minutes, en communiquant par téléphone avec ce dernier, et ce, en tout temps.

2.10.5 Répondre aux appels de service du CNAS en tout temps, conformément aux délais de réponse indiqués dans le Tableau 1.

- a) Se présenter sur le lieu visé par l'appel de service.
- b) Commencer une enquête dans le délai de réponse maximal permis par les normes pertinentes.
- c) Faire parvenir au CNAS, par courriel ou dans un fichier de données électroniques, un compte rendu sur l'état de l'appel de service dès que les tâches visant à clore celui-ci sont terminées.
- d) Accomplir les tâches requises.
- e) Adresser au CNAS un compte rendu sur l'état et les résultats des interventions donnant suite aux appels de service dans les 24 heures suivant ces interventions.

2.10.6 Analyser les rapports sur les appels de service du CNAS, établir les tendances et les écarts par rapport à la norme, élaborer des plans d'action et prendre les mesures correctives nécessaires.

Tableau 1 – Délai de réponse maximal aux appels de service			
Priorité	Zone urbaine	Région éloignée	Région isolée
Demande urgente	30 minutes	1 heure	24 heures
Demande pressante	60 minutes	3 heures	48 heures
Demande ordinaire (durant les heures normales)	4 heures	24 heures	Cinq jours ouvrables plus tard, à la même heure que celle à laquelle on a accusé réception de l'appel de service
Demande normale (en dehors des heures normales)	À midi le jour ouvrable suivant	À la fin du jour ouvrable suivant, selon les heures d'ouverture de l'immeuble	Cinq jours ouvrables plus tard, à la même heure que celle à laquelle on a accusé réception de l'appel de service

2.11 Gestion des risques

2.11.1 Mettre en place un programme de gestion des risques comportant des rôles et des responsabilités, les capacités d'un système de gestion et des processus de gestion des risques acceptables.

2.11.2 Aider les gardiens à satisfaire aux exigences des politiques sur la gestion des risques, notamment la Politique sur la gestion des biens immobiliers du Conseil du Trésor (ainsi que le Guide de la gestion des biens immobiliers), le Cadre stratégique de gestion du risque du Conseil du Trésor et la Politique de gestion intégrée des risques [Politique ministérielle 082] de TPSGC.

2.11.3 Gérer efficacement les risques.

- a) Déterminer et gérer les risques potentiels, les facteurs et les types de risques relatifs aux complexes, aux sites regroupant plusieurs immeubles, aux immeubles, aux services et à la réalisation des résultats attendus précisés dans l'énoncé des travaux.
- b) Cibler les activités et les biens exposés à des risques, de même que tous les dangers, les facteurs et les types de risques éventuels connexes, pour les évaluer et les analyser ultérieurement.
- c) Réduire au minimum les risques par une analyse rigoureuse des risques définis afin d'en évaluer la menace potentielle pour les activités, les immeubles, les occupants et la population, et de déterminer le degré d'exposition aux risques en fonction de la fréquence et de la gravité.

2.11.4 Se fonder sur les résultats des analyses des risques définis pour :

- a) établir les PGI et les plans de portefeuille;
- b) réduire ou éliminer les risques en examinant les solutions de rechange aux activités actuelles ou proposées;
- c) élaborer et mettre en œuvre des pratiques économiques de contrôle des risques, par exemple la prévention et la réduction des pertes, y compris de la formation sur la santé et la sécurité, la détection précoce, les précautions de sécurité, les procédures d'urgence ou les modifications de conception, dans les cas où l'acceptation des risques est incontournable;
- d) planifier les mesures à adopter en vue de limiter éventuellement les risques et d'assurer l'indemnisation, le rétablissement et la reprise des activités, et prévoir un budget à ce chapitre.

2.11.5 Faire des rapports mensuels sur les risques au moyen d'un tableau de bord des risques acceptable.

2.12 Soutien de la durabilité

2.12.1 Mise en place d'un programme de durabilité

2.12.1.1 Généralités

2.12.1.1.1 Mettre en place un programme de durabilité acceptable en vue d'appuyer les gardiens à l'égard de l'amélioration continue de la durabilité de leurs biens et de leurs activités en équilibrant les facteurs financiers, sociaux, fonctionnels et environnementaux.

2.12.1.1.2 Avoir recours à des capacités, à des processus et à des approches qui favoriseront la durabilité des services de gestion immobilière, des services de réalisation de projets et des services optionnels, notamment :

- a) une démarche de familiarisation avec les lois, les règlements et les politiques auxquels les gardiens sont assujettis en matière d'environnement, de durabilité et de gestion des biens patrimoniaux et une approche qui permet de demeurer au fait à cet égard, de même que

des lignes directrices, des plans et des objectifs associés aux stratégies de durabilité des gardiens;

- b) des outils et des approches qui amélioreront l'analyse des options;
- c) des stratégies de gestion du changement;
- d) des stratégies de communication et de formation à l'intention du personnel responsable de la réalisation des projets et du fonctionnement des immeubles;
- e) des liens avec les systèmes de gestion harmonisés et des stratégies d'amélioration continue;
- f) des processus consignés par écrit, des procédures et des outils automatisés;
- g) des processus visant à évaluer et à surveiller le programme ainsi qu'à établir des rapports à son sujet;
- h) des rapports sur la durabilité conformes aux Lignes directrices G3.1 de la Global Reporting Initiative^{MC}.

2.12.1.1.3 Inclure des approches à l'égard de l'écoconception et de la sélection de matières produites ou recyclées de façon durable, en faisant référence à des ressources renouvelables locales et durables.

2.12.1.1.4 Intégrer des pratiques durables dans les processus, les outils et les fournitures relatifs au fonctionnement et à l'entretien.

2.12.1.1.5 Veiller à ce que le programme de durabilité permette de tenir compte des facteurs financiers, sociaux, fonctionnels, environnementaux et propres à la conservation des biens patrimoniaux dans la prestation des services, en adaptant celle-ci aux besoins de services précis, en fonction d'une approche équilibrée, pour faciliter :

- a) la viabilité financière des investissements;
- b) l'atteinte des objectifs des stratégies de développement durable des gardiens et des objectifs en matière de durabilité établis dans les rapports sur les plans et les priorités ministériels des gardiens;
- c) une approche socialement responsable à l'égard de la gestion des biens immobiliers;
- d) la prise de décisions judicieuses.

2.12.1.1.6 Mettre en place la gestion du cycle de vie comme fondement du programme de durabilité, en utilisant les outils appropriés et en tenant compte des divers facteurs qui influent sur le cycle de vie, les composantes et les systèmes des immeubles et ainsi que des répercussions à long terme des décisions financières, fonctionnelles, sociales et environnementales.

- a) Offrir le meilleur rapport qualité-prix quant aux services de gestion immobilière, aux services de réalisation de projets et aux services optionnels en adoptant une vision à long terme des coûts et des avantages des options disponibles, en tenant compte des renseignements fournis dans les PGBI et en calculant les périodes de récupération des options ciblées.
- b) Appuyer la prise des décisions relatives aux biens immobiliers dans le cadre des rapports d'analyse des investissements, comme il est énoncé à la section « Prestation des services de gestion de projets ».
 - i. Évaluer la consommation des ressources pendant le cycle de vie et les fardeaux environnementaux dans les analyses des investissements des projets.
 - ii. Établir le coût du cycle de vie.

- iii. Évaluer les répercussions sociales et formuler des recommandations en fonction de ces répercussions.
- c) Fournir un programme d'entretien optimisé répondant aux besoins de chaque type de bien, dans le cadre du programme de durabilité, conformément à la section « Mise en place d'un programme d'entretien optimisé », afin d'optimiser les stratégies de fonctionnement et d'entretien de chaque portefeuille.
- d) Appliquer les concepts d'une organisation apprenante pour stimuler l'innovation et l'échange de renseignements sur le cycle de vie des immeubles entre les responsables de la prestation des services de gestion immobilière, des services de réalisation de projets et des services optionnels.

2.12.1.2 Soutien des gardiens dans la planification de la durabilité

2.12.1.2.1 Cibler les possibilités et aider les gardiens à préparer leurs stratégies de développement durable afin de satisfaire aux exigences de la Stratégie fédérale de développement durable en contribuant à l'établissement d'objectifs et de plans. Dans le cas de TPSGC, cela comprend la Politique sur les bâtiments durables et la Politique en matière d'environnement.

2.12.1.2.2 Inclure des propositions dans les PGI en vue d'atteindre les objectifs déterminés par les gardiens dans leur stratégie de développement durable respective, et démontrer les liens avec la façon dont les objectifs des stratégies de développement durable seront atteints dans le cadre de projets particuliers.

2.12.1.2.3 Cibler les façons possibles d'aider les gardiens à écologiser les opérations gouvernementales, selon les directives émises; il peut s'agir notamment d'activités visant à :

- a) réduire les émissions de gaz à effet de serre et d'autres émissions polluantes atmosphériques;
- b) assurer des achats écologiques;
- c) réduire la consommation d'eau potable;
- d) assainir les sites contaminés;
- e) améliorer la gestion des déchets;
- f) améliorer la performance environnementale des véhicules servant à la prestation des services.

2.12.1.2.4 Cibler les façons possibles d'aider les gardiens à écologiser les biens gouvernementaux, notamment en :

- a) adoptant le programme d'évaluation environnementale BOMA BEST de la Building Owners and Managers Association du Canada;
- b) veillant à ce que les immeubles à bureaux existants qui sont rénovés en vertu du contrat atteignent les objectifs d'efficacité énergétique établis par les gardiens.

2.12.1.2.5 Cibler les possibilités et aider les gardiens à satisfaire aux exigences relatives aux déchets électroniques, conformément à la Stratégie de gestion des déchets électroniques, dans sa version modifiée périodiquement.

2.12.1.3 Mise en place d'un programme de gestion de l'énergie

2.12.1.3.1 Mettre en place, dans le cadre du programme de durabilité, un programme de gestion de l'énergie visant à orienter l'approvisionnement en énergie ainsi que la gestion et

l'utilisation de l'énergie, de même qu'à respecter les plans des gardiens et à atteindre leurs objectifs en la matière.

2.12.1.3.2 Appliquer, pour chaque portefeuille et chaque immeuble, une stratégie de gestion de l'énergie qui tient compte des pratiques et des normes acceptées par l'industrie, y compris les exigences relatives à l'approvisionnement en énergie le plus rentable et le plus fiable d'une manière qui favorise la durabilité.

- a) Établir des cibles énergétiques qui faciliteront le respect des engagements prévus dans la stratégie de développement durable des gardiens.
- b) Effectuer des analyses stratégiques et des analyses comparatives du rendement énergétique au moyen d'outils acceptables, et proposer des objectifs relatifs au rendement énergétique des portefeuilles qui permettront de respecter les engagements du gardien figurant dans la dernière version de son rapport sur les plans et les priorités.
- c) Déterminer les projets de réaménagement énergétique, et établir des analyses de rentabilisation, des priorités et le calendrier proposé pour leur mise en œuvre.
- d) Déterminer les technologies éconergétiques à intégrer dans d'autres projets prévus.
- e) Coordonner les investissements énergétiques avec les programmes de réhabilitation au milieu de la durée de vie prévus.
- f) Encourager les locataires des immeubles à respecter la stratégie de gestion de l'énergie, et promouvoir une utilisation efficace de l'énergie.
- g) Établir un niveau de rendement énergétique optimal pour chaque bien, et cibler les gains d'efficacité opérationnelle et les rajustements à faire au fonctionnement des immeubles pour atteindre un rendement énergétique optimal, comme l'échelonnement de la mise en service et hors service de l'équipement afin de tirer profit des périodes en dehors des heures de pointe pour ce qui est des frais d'utilisation, en vue de réduire la demande pendant les périodes de pointe.
- h) Examiner les changements prévus qui ont une incidence sur la consommation d'énergie, comme les niveaux d'occupation des locaux, les activités des locataires, les niveaux de service, la modernisation des immeubles, et les procédures et les calendriers d'exploitation, et préparer un budget détaillé et échelonné relatif aux services publics pour chaque immeuble, complexe et site regroupant plusieurs immeubles, lequel budget fera état de la consommation mensuelle estimative et des coûts de chaque service public.
- i) Examiner les programmes d'incitatifs et de subventions offerts par les entreprises de services publics, le gouvernement fédéral et les provinces, et recommander au responsable technique de les adopter.

2.12.1.3.3 Obtenir la certification des réalisations en matière de gestion de l'énergie par l'intermédiaire de programmes de certification reconnus par l'industrie.

2.12.1.3.4 Mettre en œuvre le programme de gestion de l'énergie dans le cadre du processus d'établissement de chaque plan de portefeuille, du PGI de chaque immeuble et de chaque plan de complexe, y compris la formulation de propositions quant aux exigences relatives à la gestion de l'énergie adaptées à des installations uniques, notamment :

- a) les centrales des complexes et les réseaux de distribution de l'énergie connexes;
- b) des établissements résidentiels;
- c) de petits immeubles à usage particulier;
- d) d'autres immeubles uniques qui sont ajoutés au répertoire du contrat et signalés par leur gardien respectif.

2.12.2 Contribution à la planification de la durabilité des portefeuilles

2.12.2.1 Contribuer à la planification annuelle de la durabilité pour chaque portefeuille faisant partie du plan de portefeuille, lequel plan décrira la capacité, les activités, les processus ainsi que les données et les renseignements sur la mesure du rendement qui seront appliqués en vue d'atteindre et d'améliorer continuellement la durabilité financière, sociale, fonctionnelle et environnementale qui résultera des services fournis, et d'établir des rapports à ce sujet.

2.12.2.2 Contribuer aux processus de planification des gardiens en ce qui a trait au plan de durabilité, y compris à la mise à jour des PGI et des PGBI.

2.12.2.3 Veiller à ce que les mesures de rendement appropriées soient établies dans le cadre du régime de prestation des services pour orienter la façon dont les facteurs liés à la durabilité influenceront sur ce qui suit :

- a) les relations avec les locataires, les projets de services aux locataires et les projets de prestation directe de services aux locataires;
- b) les services de gestion immobilière;
- c) les services de réalisation de projets;
- d) les services optionnels.

2.12.3 Amélioration du rendement financier

2.12.3.1 Cibler et recommander des possibilités d'amélioration continue des processus et des procédures du régime de prestation des services, et formuler des recommandations quant aux changements qui permettraient d'améliorer l'efficacité et de réduire les coûts.

2.12.3.2 Effectuer une analyse comparative des coûts de fonctionnement et des services publics des immeubles par rapport à des sources acceptables de données de l'industrie.

2.12.3.3 Examiner les coûts de fonctionnement et des services publics afin de cerner les améliorations, les gains d'efficacité et les réductions de coûts possibles.

2.12.3.4 Surveiller et évaluer les nouvelles technologies et les nouveaux systèmes qui permettraient de réduire les coûts de fonctionnement, et formuler des recommandations à ce sujet.

2.12.3.5 Examiner les coûts de fonctionnement et des services publics des portefeuilles et du contrat, formuler des propositions quant aux possibilités de réduction des coûts à l'échelle des portefeuilles et du contrat, et tirer avantage de stratégies comme les synergies de coûts, l'achat en vrac, et la mise en commun ou la centralisation de certaines ressources et de certains intrants.

2.12.3.6 Cibler et évaluer les projets qui contribuent le mieux à l'amélioration de l'efficacité et à la réduction des coûts du cycle de vie, et formuler des recommandations à ce sujet.

2.12.4 Amélioration du rendement social et fonctionnel

2.12.4.1 Cibler des possibilités d'amélioration continue qui profiteront aux locataires, à la population et à la collectivité, au moyen d'activités conformes à la politique de bon voisinage de la DGBI, et formuler des recommandations à cet égard.

- 2.12.4.2 Mettre en œuvre des programmes de communication et de promotion qui favoriseront le recours à des pratiques durables par les ressources relevant de l'entrepreneur, ainsi que par les gardiens, les locataires et les occupants.
- 2.12.4.3 Cibler les possibilités d'amélioration de la satisfaction des locataires et des occupants ainsi que du rendement des immeubles, et établir et mettre en œuvre, à cette fin, des initiatives et des services approuvés se rapportant aux immeubles.
- 2.12.4.4 Aider les gardiens à mettre en œuvre les programmes d'optimisation des locaux du gouvernement, selon les directives émises.
- 2.12.4.5 Donner des conseils qui faciliteront l'établissement de plans directeurs relatifs aux complexes et des stratégies d'investissement locales, selon les directives émises.
- 2.12.4.6 Créer et maintenir des relations mutuellement avantageuses avec les associations industrielles, le public, les organisations non gouvernementales, et les intervenants provinciaux, territoriaux et municipaux, lorsqu'il y a lieu.
- 2.12.4.7 Assurer la conservation des biens patrimoniaux conformément à la section « Mise en place d'un programme de conservation du patrimoine acceptable ».

2.12.5 Amélioration de la performance environnementale

2.12.5.1 Utilisation d'un Système de gestion de l'environnement certifié

- 2.12.5.1.1 Mettre en place un Système de gestion de l'environnement certifié qui répond aux besoins particuliers des services et des exigences décrits dans l'énoncé des travaux, et qui est conforme à la section « Harmonisation des systèmes de gestion axée sur les normes ».
- 2.12.5.1.2 Dans l'année suivant la date du début des opérations du contrat :
- démontrer qu'un Système de gestion de l'environnement respectant les exigences de la version la plus récente de la norme ISO 14001 (Systèmes de management environnemental – Exigences et lignes directrices pour son utilisation) de l'Organisation internationale de normalisation est en place;
 - participer aux vérifications de deuxième niveau du Système de gestion de l'environnement qui seront effectuées au nom du responsable technique, pendant la durée du contrat, afin de confirmer que ce système est adéquat;
 - veiller à ce que le Système de gestion de l'environnement soit en place à chaque site où l'entrepreneur fournit les services décrits dans l'énoncé des travaux;
 - donner suite aux conclusions des vérifications et apporter les rajustements appropriés au Système de gestion de l'environnement pendant la durée du contrat.
- 2.12.5.1.3 Dans un délai de deux ans suivant la date du début des opérations du contrat :
- démontrer que le Système de gestion de l'environnement a été dûment certifié par un organisme d'enregistrement;
 - fournir une copie du certificat d'enregistrement au responsable technique et maintenir en vigueur l'enregistrement pendant la durée du contrat, sous réserve de vérifications continues lorsque l'organisme d'enregistrement le jugera pertinent;
 - soumettre immédiatement au responsable technique les registres des conclusions découlant des vérifications de l'organisme d'enregistrement, aux fins d'examen.

2.12.5.2 Réalisation d'autres activités d'amélioration de la performance environnementale

2.12.5.2.1 Respecter les lois et les règlements applicables en matière d'environnement, et établir des processus qui satisfont aux exigences de la Politique de TPSGC en matière d'environnement (politique ministérielle 074), de la Directive sur l'évaluation environnementale stratégique (politique ministérielle 074-1) de TPSGC et des politiques des autres ministères gardiens se rapportant aux installations à usage particulier.

2.12.5.2.2 Avoir en place un programme de gestion de la conformité avec la réglementation environnementale acceptable, et montrer qu'il est conforme aux exigences de la réglementation environnementale de TPSGC et des autres ministères gardiens au moyen du Système de gestion de l'environnement.

2.12.5.2.3 Effectuer des analyses comparatives ainsi que recueillir des données environnementales, les tenir à jour et les diffuser, selon les directives émises, au moyen d'outils acceptables reconnus par l'industrie, comme les outils des programmes GreenUp, Leadership in Energy and Environmental Design et Green Globes.

2.12.5.2.4 Aider les gardiens à respecter les engagements prévus dans leur stratégie de développement durable respective et les exigences relatives à la durabilité de la lettre d'appel nationale annuelle sur les PGI.

- a) Entreprendre les travaux approuvés pour atteindre les objectifs des stratégies de développement durable des gardiens, surveiller les progrès et établir des rapports à cet égard tous les trimestres, notamment sur le rendement par rapport à ces plans, sur demande.
- b) Fournir au responsable technique les renseignements dont les gardiens ont besoin, selon les directives émises, pour déterminer si les activités proposées constituent des projets, selon la définition figurant dans la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* de 2012, en fonction des modifications qui y sont apportées de temps à autre, et pour déterminer si une évaluation environnementale est requise.
 - i. Effectuer les études et les évaluations qui s'imposent par suite de cette détermination, s'il y a lieu.
 - ii. Se conformer aux mesures d'atténuation et aux exigences de suivi qui ont été établies par suite des évaluations environnementales des projets, selon les directives émises.

2.13 Mise en place d'un programme de conservation du patrimoine acceptable

2.13.1 Généralités

2.13.1.1 Mettre en place un programme de conservation du patrimoine acceptable afin d'aider les gardiens à respecter leurs engagements à l'égard d'une garde responsable de leur portefeuille de biens patrimoniaux meubles ou immeubles, ainsi que d'assurer la prestation coordonnée des services de gestion immobilière, des services de réalisation de projets et des services optionnels en vue de respecter les obligations des ministères quant à la protection du caractère patrimonial.

2.13.1.2 Désigner un responsable qualifié qui se chargera de la surveillance du programme de conservation du patrimoine et qui sera la principale personne-ressource assurant la liaison, selon les directives émises, avec le coordonnateur national et les coordonnateurs régionaux du patrimoine.

2.13.2 Protection des biens patrimoniaux immeubles

2.13.2.1 S'assurer de bien connaître les politiques, les procédures, les normes et les directives pertinentes.

2.13.2.2 Assister sur demande à des séances d'information sur la gestion des édifices du patrimoine données par TPSGC ou par le Bureau d'examen des édifices fédéraux du patrimoine, et faire en sorte que les ressources reçoivent une formation acceptable.

2.13.2.3 Veiller à ce que les services relatifs aux biens patrimoniaux permettent de respecter et de conserver le caractère patrimonial de ces derniers, conformément à la procédure en matière de gouvernance des édifices fédéraux du patrimoine, aux lignes directrices du Bureau d'examen des édifices fédéraux du patrimoine, et aux Normes et lignes directrices pour la conservation des lieux patrimoniaux au Canada de Parcs Canada, et contribuer au respect des obligations connexes en vertu de la Politique sur la gestion des biens immobiliers du Conseil du Trésor.

2.13.2.4 Fournir des services professionnels et techniques de conservation du patrimoine par l'intermédiaire d'une équipe multidisciplinaire composée d'experts en architecture, en ingénierie, en aménagement paysager, en conservation de matériaux historiques et dans d'autres domaines techniques pour s'assurer que les édifices, l'aménagement paysager et l'infrastructure connexe du patrimoine sont maintenus dans leur ensemble.

2.13.2.5 Veiller à ce que les ressources chargées de la gestion des biens patrimoniaux et des projets connexes possèdent l'expérience et les connaissances nécessaires ainsi qu'une compréhension adéquate des notions de conservation du patrimoine.

2.13.2.6 Déterminer les exigences et les possibilités, et entreprendre les travaux qui permettront d'aider les gardiens à respecter leur engagement à l'égard de l'intendance des biens patrimoniaux.

2.13.2.7 Assister, à titre d'observateur, à l'évaluation des biens aux fins de classification patrimoniale par des autorités gouvernementales.

2.13.2.8 Protéger le caractère patrimonial des édifices du patrimoine reconnus et classés compris dans le répertoire du contrat :

- a) Assurer une bonne connaissance de la valeur patrimoniale à protéger en fonction des énoncés de valeur patrimoniale, des énoncés d'importance et de tout autre document d'orientation disponible afin de garantir l'entière coordination des services de gestion des projets et des biens.
- b) Faire en sorte que les travaux de fonctionnement et d'entretien cadrent avec la protection du caractère patrimonial des biens patrimoniaux, et fournir des services de conservation du patrimoine spécialisés afin de réaliser des relevés des richesses du patrimoine et de produire des rapports sur ces derniers.
- c) S'assurer que les renseignements des immeubles de base relatifs à la construction et aux systèmes de nature civile, structurale, architecturale, mécanique, paysagère et électrique, de même qu'aux modifications importantes réalisées au fil du temps, sont organisés et disponibles.
- d) Fournir une expertise spécialisée pour consigner par écrit l'état de base et mener des inspections de façon régulière afin de surveiller l'évolution de cet état au fil du temps et de contribuer aux plans et aux priorités en matière d'entretien et de projets.
- e) Produire des documents de renseignements sur l'état au fil du temps afin de mesurer le rendement par rapport à l'objectif de protection du caractère patrimonial.
- f) Établir des plans d'entretien ainsi que des lignes directrices en matière de conservation.
- g) Mener des études spéciales conformément à la section « Prestation des services relatifs aux projets d'étude particuliers », selon les besoins, afin de veiller à la compréhension des constructions historiques, de l'histoire des constructions, du rendement des structures, des caractéristiques et de l'état des matériaux, du rendement de l'enveloppe de bâtiment et des répercussions environnementales, et de déterminer les principales causes de la détérioration des installations et des composantes des biens patrimoniaux.
- h) Élaborer des options et des solutions permettant de réduire au minimum les répercussions sur la valeur patrimoniale, tout en tenant compte des traitements de conservation appropriés.
- i) Mettre en place des approches et des traitements de conservation dictés par les Normes et lignes directrices pour la conservation des lieux patrimoniaux au Canada.
- j) Élaborer des options visant à répondre aux exigences fonctionnelles tout en nuisant le moins possible au caractère patrimonial.
- k) Présenter des rapports, des plans et des devis au Bureau d'examen des édifices fédéraux du patrimoine, aux fins d'examen en ce qui concerne les biens patrimoniaux classés.
- l) Coordonner les exigences et les activités, selon les directives émises, par l'intermédiaire des coordonnateurs de la conservation du patrimoine de TPSGC à l'échelle régionale et nationale, afin de faciliter la surveillance de la conformité à la Politique sur la gestion des biens immobiliers du Conseil du Trésor et d'appuyer l'établissement de rapports à ce sujet.
- m) Veiller à ce que l'examen et la surveillance des produits livrables et des services fournis par des tiers relativement aux biens désignés soient adéquats.
- n) Examiner les rapports d'examen d'intervention du Bureau d'examen des édifices fédéraux du patrimoine et s'assurer que les examens sont pris en compte dans la réalisation des projets.
- o) Compléter les activités de mise en service en fournissant des renseignements sur l'entretien, y compris de la documentation sur les traitements, les matériaux et les méthodes de conservation, ainsi que des directives techniques sur l'entretien.

- p) Fournir de l'expertise en matière de conservation lors de l'élaboration des projets de construction en ce qui concerne l'aliénation d'édifices fédéraux du patrimoine.

2.13.3 Protection des biens patrimoniaux meubles

- 2.13.3.1 S'assurer de bien connaître les politiques et les procédures en la matière.
- 2.13.3.2 Assister sur demande à des séances d'information sur la détermination et la gestion des biens patrimoniaux meubles données par TPSGC au sein de son organisation ou données par l'Institut canadien de conservation.
- 2.13.3.3 Déterminer les exigences et les possibilités, et entreprendre les travaux qui permettront d'aider les gardiens à mettre en œuvre les sections de la Politique sur la gestion du matériel du Conseil du Trésor portant sur la gestion des biens meubles patrimoniaux.
- 2.13.3.4 Faire en sorte que les activités réalisées dans le cadre des services de gestion immobilière respectent la politique sur les biens meubles patrimoniaux et assurent la protection de ceux-ci.

2.14 Harmonisation des systèmes de gestion axée sur les normes

- 2.14.1 Éliminer les capacités redondantes parmi les systèmes de gestion en se servant du système de gestion de la qualité certifié ISO 9001 comme base, ou du système de référence dans la mesure du possible.
- 2.14.2 Harmoniser les autres systèmes de gestion afin qu'il n'y ait aucun chevauchement ni aucune redondance des capacités nécessaires au respect des exigences de l'énoncé des travaux relatives aux points suivants :
- a) Satisfaire aux exigences du système de gestion de l'énergie, tout en assurant la conformité avec la dernière version de la norme ISO 50001 – Management de l'énergie.
 - b) Satisfaire aux exigences du Système de gestion de l'environnement, tout en assurant la conformité avec la dernière version de la norme ISO 14001.
 - c) Satisfaire aux exigences du système de gestion de la santé et de la sécurité au travail, tout en assurant la conformité avec la dernière version de la norme Gestion de la santé et de la sécurité au travail (CAN/CSA-Z1000-06) de l'Association canadienne de normalisation.
 - d) Fournir des capacités de gestion, de suivi et d'établissement de rapports en ce qui concerne :
 - i. les incidents et les incidents critiques;
 - ii. les exigences du système d'administration des activités, y compris des capacités de gestion des ressources humaines, de gestion financière et de suivi des travaux.

2.15 Gestion de l'information, établissement de rapports et tenue de documents

2.15.1 Généralités

- 2.15.1.1 Assurer la gestion de l'information, ce qui comprend la création, la saisie, l'organisation, l'archivage et l'extraction sur des supports électroniques, imprimés ou autres des renseignements générés dans le cadre de la prestation des services.

2.15.1.2 Fournir les produits livrables énoncés dans la Liste des données essentielles au contrat et dans la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité.

2.15.1.3 Fournir des rapports, des analyses et des résumés sur les renseignements saisis et sur d'autres événements pour clarifier des situations précises et transmettre des connaissances approfondies au responsable technique et à d'autres intervenants clés.

2.15.2 Collecte et organisation des renseignements

2.15.2.1 Recueillir et organiser les renseignements, et gérer les documents et les données nécessaires pour :

- a) satisfaire aux exigences des lois et des politiques pour les besoins de l'administration des activités et de la vérification, notamment la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, la *Loi sur la gestion des finances publiques*, la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, la *Loi sur les immeubles fédéraux et les biens réels fédéraux* et la Politique sur la gestion de l'information du Conseil du Trésor;
- b) appuyer la prestation des services et satisfaire aux exigences relatives à l'établissement des rapports découlant des lois régissant la prestation des services décrits dans l'énoncé des travaux;
- c) cibler les lacunes en matière de renseignements;
- d) assurer le suivi des résultats relatifs au rendement et à la qualité, et établir des rapports à ce sujet.

2.15.2.2 Gérer la qualité des renseignements et des données afin de s'assurer de leur exactitude et de leur exhaustivité, et veiller à ce que les formats des fichiers et les normes qui les régissent respectent les normes de TPSGC, selon les directives émises.

2.15.2.3 Avoir recours à la classification présentée dans la Ligne directrice à l'intention des employés fédéraux : Rudiments de la gestion de l'information (GI) du Conseil du Trésor en ce qui concerne les copies papiers et les dossiers de projet.

2.15.2.4 Utiliser les numéros d'identification de bien applicables, lesquels sont modifiés de temps à autre, pour établir des rapports sur le rendement.

2.15.3 Accès à l'information et établissement de rapports

2.15.3.1 Préparer et soumettre, par voie électronique, l'information sur la gestion immobilière ainsi que l'information opérationnelle sur les immeubles, notamment en ce qui concerne la planification, l'inspection, le fonctionnement et les services publics, les projets, le rendement, la qualité et d'autres questions, selon les directives émises.

2.15.3.2 Respecter les exigences relatives à la gestion de l'information et à l'établissement de rapports se rapportant aux services optionnels, selon les directives émises.

2.15.3.3 Accéder aux systèmes des gardiens, et assister aux séances de formation et de soutien relatives à l'exploitation de ces systèmes selon les directives émises et les dispositions prises par le responsable technique, afin de faciliter l'échange de renseignements et de permettre à l'entrepreneur de saisir et de mettre à jour les renseignements concernant les exigences décrites dans l'énoncé des travaux.

2.15.3.4 Permettre d'accéder aux systèmes d'établissement de rapports opérationnels de l'entrepreneur, ainsi que de se prévaloir des licences d'utilisation des applications client et de la formation nécessaire, lorsque cela facilite l'administration des services par le responsable technique.

2.15.3.5 Aider le responsable technique à répondre aux demandes ponctuelles, y compris les demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, en lui offrant un accès rapide aux renseignements recueillis et conservés, au besoin.

2.15.3.6 Soumettre des rapports mensuels sur la qualité en format PDF conforme à la norme ISO 32000.

2.15.3.7 Remplir les formulaires prescrits par les gardiens, sur des supports imprimés et en format PDF, selon les directives émises.

2.15.4 Fourniture de documents techniques

2.15.4.1 Fournir des documents techniques, notamment :

- a) fournir des dessins et des devis d'architecture, de mécanique, de structure et d'électricité, y compris des données sur la modélisation des données du bâtiment, des dessins d'atelier, des dessins d'après exécution, des schémas unifilaires et d'autres graphiques;
- b) convertir l'information originale sur support électronique, selon les directives émises, si des modifications sont apportées à des biens dont les dessins originaux ne sont pas établis sur des supports électroniques ou sont présentés sur d'autres supports qui ne sont pas conformes aux normes acceptées.

2.15.4.2 Gérer et tenir à jour les dessins réalisés par conception et dessin assistés par ordinateur (CDAO) qui ont été fournis par les gardiens, tout le long du cycle de vie des projets, et remettre ces dessins conformément aux exigences de la version la plus récente de la norme nationale CDAO de TPSGC, datant actuellement de 2011.

- a) S'assurer que les dessins réalisés par CDAO sont classés avec les autres documents d'information sur les projets selon une méthode acceptable de gestion des documents et des dossiers.
- b) Transmettre les dessins réalisés par CDAO en les accompagnant des bordereaux de transmission pertinents, selon les directives émises.

2.15.4.3 Fournir les fichiers principaux des dessins réalisés par CDAO.

- a) Fournir au responsable technique, lorsqu'elle est disponible, l'information portant sur la mécanique, l'électricité, l'architecture et les structures des projets de construction, pour permettre la mise à jour des fichiers principaux des dessins réalisés par CDAO, à l'exception de ceux présentant des schémas unifilaires d'électricité.
- b) Mettre à jour les fichiers principaux des dessins réalisés par CDAO présentant des schémas unifilaires d'électricité et fournir des copies électroniques.

2.15.4.4 Veiller à ce que les dessins de construction réalisés par CDAO existent sous la forme approuvée à l'étape de l'appel d'offres des projets et qu'ils soient transmis au responsable technique, selon les directives émises.

2.15.4.5 Fournir les dessins d'après exécution réalisés par CDAO et s'assurer qu'ils représentent les projets réalisés.

2.15.4.6 Fournir des schémas d'électricité.

- a) Mettre à jour les schémas unifilaires, les dessins d'installation et d'autres dessins à la fin des travaux réalisés dans les immeubles, les sites regroupant plusieurs immeubles et les complexes, et s'assurer qu'ils sont affichés dans la salle principale des installations électriques ou aux endroits où les utilisateurs doivent les consulter, et qu'ils indiquent la distribution de l'électricité à partir du point d'origine, c'est-à-dire généralement de l'entrée de service jusqu'aux circuits d'alimentation, aux panneaux auxiliaires de distribution et aux éléments principaux de la charge électrique et de l'équipement.
- b) S'assurer que les schémas unifilaires et les dessins d'après exécution d'électricité sont tenus à jour et qu'ils demeurent conformes à la Politique ministérielle 058 de TPSGC – Sécurité en électricité, ou aux politiques équivalentes des autres ministères.

2.15.4.7 Fournir les renseignements propres à chaque projet.

- a) Réunir les devis des projets conformément au Devis directeur national de TPSGC, sur un support qui convient au responsable technique (soit généralement en format PDF).
- b) Conserver l'original des dessins d'appels d'offres signés dans un lieu sûr auquel n'a pas accès le grand public ou le personnel opérationnel.
- c) S'assurer que des copies des dessins nécessaires à la conduite des opérations sont conservées en lieu sûr dans les immeubles, et que seuls les employés autorisés y ont accès.
- d) Archiver les dessins d'appels d'offres imprimés dans des armoires de classement à plat, en les organisant et en les protégeant comme il se doit.
- e) Réunir et classer les dessins avec les autres documents d'information sur les projets et les produits livrables selon une méthode acceptable de gestion des documents et des dossiers, et en tenir une liste électronique pour en faciliter la consultation.
- f) Transmettre des copies des dessins et des autres documents d'information sur les projets au responsable technique, selon les directives émises.

2.15.4.8 Fournir de l'information en géomatique conformément à la Norme nationale CDAO de TPSGC, ainsi qu'à la Politique sur la gestion de l'information du Conseil du Trésor et de TPSGC, à la Norme sur les métadonnées du Conseil du Trésor, et à la Norme sur les données géospatiales du Conseil du Trésor, selon les besoins.

2.15.4.9 Établir des rapports sur les services relatifs aux biens culturels et sur l'entretien des plantes décoratives intérieures.

2.15.4.10 Fournir sur demande de l'information sur le fonctionnement et les services publics, les projets, la santé et la sécurité, et la protection et la conservation de l'environnement, ainsi que toute autre information.

2.15.4.11 Fournir des rapports ponctuels et d'autres types de renseignements et de données électroniques sur un support électronique acceptable, sur demande.

2.15.5 Maintien de la sécurité et de la confidentialité des renseignements

2.15.5.1 Veiller à ce que les renseignements recueillis, archivés et transmis soient sécurisés, conformément aux politiques applicables du Conseil du Trésor et aux lois pertinentes ainsi qu'à la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité.

2.15.5.2 Veiller à ce que la confidentialité des renseignements soit protégée, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et aux politiques applicables du Conseil du Trésor.

2.15.5.3 Respecter les procédures de sécurité des gardiens en ce qui concerne la protection des immeubles et des renseignements de nature délicate qui sont confiés à l'entrepreneur.

2.15.6 Conservation et protection de l'information

2.15.6.1 Archiver, sauvegarder, organiser et protéger toute l'information en tenant compte, comme il se doit, de la sécurité et de la reprise des activités après un sinistre.

2.15.6.2 Maintenir et assurer l'intégrité des documents nécessaires à la démonstration de la conformité avec les règlements et les exigences des lois en matière d'établissement de rapports, et aider le responsable technique à exercer les activités de surveillance de la qualité, en veillant à ce que ces documents soient stockés dans un système électronique pour qu'ils soient accessibles pendant la durée prescrite.

2.15.6.3 Tenir à jour l'information sur le fonctionnement et les services publics des immeubles pendant la durée du contrat, conformément aux pratiques acceptables de l'industrie ainsi qu'aux exigences de la Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité et de la Politique sur la gestion de l'information du Conseil du Trésor.

2.15.7 Adaptation aux normes et aux interfaces de technologie de l'information changeantes

2.15.7.1 Apporter des changements aux moyens d'échange d'information avec les gardiens afin de profiter des avancées technologiques, en temps opportun, selon les directives émises.

3 Exigences relatives à l'administration des activités

3.1 Gestion des dépenses et perception des recettes

3.1.1 Utiliser un système de gestion des travaux acceptable qui permet d'assurer l'application de méthodes rigoureuses :

- a) au lancement et à l'autorisation des travaux;
- b) à la mise en œuvre et au contrôle des travaux, y compris le suivi du temps propre à chaque ressource;
- c) à l'inspection des travaux achevés;
- d) au paiement, ainsi qu'au suivi de l'état d'avancement et des dépenses.

3.1.2 Gérer les coûts et les recettes et contrôler les coûts prévus au budget.

- a) Gérer le fonctionnement et les services publics, le programme de projets, comme il est décrit à la section « Établissement de plans », ainsi que d'autres travaux, conformément au financement approuvé dans les PGI, les plans de portefeuille et le plan du contrat.
- b) Veiller à l'utilisation de l'ensemble du financement disponible en surveillant les budgets, en formulant des propositions en vue de rajuster les postes budgétaires et en demandant l'autorisation de le faire.

- c) Fournir des rapports mensuels sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des PGI, des plans de portefeuille et du plan du contrat, notamment :
 - i. l'état des recettes et des dépenses;
 - ii. les écarts relevés dans les plans de même qu'entre les prévisions jusqu'à la fin de l'exercice et les plans, conformément au niveau de détail indiqué dans ces plans et à la Classification opérationnelle des comptes.
- d) Préparer les prévisions annuelles des recettes et des coûts totaux pour chaque portefeuille et le contrat, en commençant à la fin de la période 5 (30 août), pour l'exercice prenant fin le 31 mars.
- e) Mettre à jour les prévisions annuelles chaque mois, et les transmettre au responsable technique.
- f) Obtenir et conserver des renseignements suffisamment détaillés sur les dépenses ainsi que la justification connexe pour satisfaire aux exigences liées à la facturation dans le cadre du contrat et faciliter les vérifications du contrat.
- g) Présenter :
 - i. des rapports sur l'état du budget de fonctionnement et des services publics, selon les exigences des gardiens;
 - ii. des rapports sur les activités et l'état d'avancement des projets;
 - iii. des rapports sur les activités relatives à l'occupation de locaux par des tiers, selon les exigences des gardiens;
 - iv. d'autres rapports ponctuels sur les budgets, au besoin.

3.1.3 Percevoir les recettes dues au Canada, et tenir des registres des recettes pour chaque portefeuille et l'ensemble du contrat.

3.2 Gestion de l'approvisionnement et de la passation des contrats

3.2.1 Appliquer des processus d'approvisionnement et de passation de contrats acceptables afin d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix dans la fourniture du matériel et des services requis.

3.2.2 Préparer les documents d'approvisionnement, les documents d'appel d'offres et les documents contractuels qui font état du matériel et des services requis, en veillant à ce que les exigences y soient clairement définies dans leur intégralité et que les modifications subséquentes soient réduites au minimum.

3.2.3 Avoir recours aux normes acceptées par l'industrie, lorsqu'elles existent, pour définir les exigences.

3.3 Satisfaction des exigences comptables

3.3.1 Utiliser une méthode de comptabilité d'exercice acceptable dans la comptabilisation des recettes et des dépenses relatives aux services de gestion immobilière, aux services de réalisation de projets et aux services optionnels.

3.3.2 Présenter au responsable technique des rapports sur les régularisations qui sont opportuns, exacts et faciles à rapprocher.

3.3.3 Veiller à ce que les paiements d'étape soient indiqués et correspondent à la facture pertinente.

3.3.4 Définir des rapports de comptabilité de redressement acceptables qui seront utilisés par le responsable technique, et consigner le format de ces rapports dans le plan du contrat.

3.3.5 Préparer et soumettre les rapports financiers, selon les directives émises.

3.3.6 Réaliser la comptabilité relative aux baux et aux accords conclus avec des tiers pour gérer les relations financières avec chaque locataire, de manière à établir une piste de vérification complète permettant de suivre toutes les transactions, depuis la passation initiale des écritures dans les comptes jusqu'au règlement final, notamment en enregistrant séparément le montant des loyers, les frais de fonctionnement et de services publics, les loyers proportionnels, les locaux occupés temporairement, les places de stationnement, les impôts fonciers, les loyers supplémentaires, les autres frais ou coûts et les taxes perçues.

3.4 Respect des exigences en matière de vérification, de liaison et d'établissement de rapports

3.4.1 Donner un accès complet et transparent aux systèmes, aux renseignements et aux documents appuyant les processus d'administration des activités.

3.4.2 Fournir du soutien, et collaborer avec TPSGC, les autres ministères gardiens et les autres entités participant aux vérifications au nom du Canada.

3.4.3 Planifier une vérification complète au point de contrôle de l'état de préparation, soit le moment où l'entrepreneur et le responsable technique confirment que le régime de prestation des services de l'entrepreneur est assez bien établi pour faire l'objet d'une vérification complète analysant son respect des exigences acceptées, ainsi que la soutenir et y collaborer lors de sa réalisation.

- a) La réalisation de la vérification complète doit être prévue à un moment convenant à tous, avant la fin de la deuxième année du contrat.
- b) La vérification complète doit permettre de confirmer que l'ensemble des services sont fournis et que le rendement est mesuré conformément aux extrants acceptés de l'examen définitif des processus, comme il est décrit dans la section « Gestion des transitions de contrats ».

3.4.4 Collaborer avec les autres entités embauchées par les gardiens pour appuyer la vérification complète au point de contrôle de l'état de préparation.

4 Prestation des services de gestion immobilière

4.1 Prestation des services de nettoyage

4.1.1 Réaliser des travaux de nettoyage intérieurs et extérieurs afin d'assurer un environnement de travail propre et sain qui favorise la satisfaction des locataires et des occupants, rehausse l'image de marque des locataires et contribue à préserver la valeur des biens.

4.1.2 Maintenir un niveau acceptable de propreté, comme le prescrivent les accords d'occupation, l'utilisation des locaux, le type de bien, les besoins particuliers des locataires, les normes acceptées par l'industrie et les exigences des politiques et des règlements applicables.

- a) Déterminer les tâches et la fréquence acceptables des activités de nettoyage afin de respecter le niveau de service de nettoyage nécessaire.

- b) Ajuster le niveau de service selon les changements survenus, s'il y a lieu.
- c) Utiliser des produits respectueux de l'environnement, dont la certification est conforme aux normes acceptées par l'industrie, comme des produits portant l'Éco-Logo ou le logo de Green Seal.
- d) Protéger la finition des biens patrimoniaux contre les dommages qui pourraient être causés dans le cadre des travaux de nettoyage.
- e) Offrir des services de nettoyage autres que ceux prévus dans les accords d'occupation, sous la forme de services aux locataires dont ceux-ci doivent rembourser le coût.
- f) Nettoyer les biens culturels conformément à la section « Prestation des services relatifs aux biens culturels ».
- g) Fournir des services d'enlèvement des déchets et de recyclage de matériaux multiples.

4.2 Fonctionnement des installations techniques et de l'équipement des immeubles

4.2.1 Assurer le fonctionnement des installations techniques et de l'équipement des immeubles nuit et jour, tous les jours.

- a) Veiller à ce que les services offrent le meilleur rapport qualité-prix.
- b) Veiller à ce que les immeubles soient disponibles, respecter les exigences opérationnelles des locataires, conformément aux accords d'occupation conclus, et fournir un environnement de travail sûr et sain pendant les heures normales de travail, ou selon les directives émises.
- c) Coordonner les activités opérationnelles quotidiennes, conformément à la section « Maintien de relations efficaces avec les locataires », y compris les activités menées avec eux en dehors des heures d'ouverture, le cas échéant.

4.2.2 Assurer le fonctionnement des installations techniques et de l'équipement des immeubles conformément aux normes acceptées par l'industrie, et conformément à la version la plus récente des politiques et des directives gouvernementales applicables, dont celles-ci :

- a) normes « Thermal Environmental Conditions for Human Occupancy » et « Ventilation for Acceptable Indoor Air Quality » de l'American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers;
- b) norme CAN/CSA-S832 – Diminution des risques sismiques concernant les composants fonctionnels et opérationnels des bâtiments;
- c) Lignes directrices sur la qualité de l'air intérieur et Recommandations pour la qualité de l'eau potable de Santé Canada;
- d) Directive sur la santé et la sécurité au travail du Conseil national mixte;
- e) *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* (DORS/86-304);
- f) publications de TPSGC :
 - i. IM 15161-2006 – Lutte contre la legionella dans les systèmes mécaniques;
 - ii. IM 15128 – Hottes de laboratoire;
 - iii. IM 250005 – Lignes directrices pour la conception des systèmes de gestion de l'énergie;
 - iv. IM 16001 – Filtres à air pour les installations de CVCA;
 - v. IM 15116 – Systèmes de conditionnement d'air des salles d'ordinateurs;
 - vi. MD 15129 – Lignes directrices pour les hottes à acide perchlorique et les systèmes d'évacuation connexes;

g) *Code national de l'énergie pour les bâtiments.*

4.2.3 Établir les procédures d'exploitation uniformisées conformément à la version la plus récente de la partie II du *Code canadien du travail*, les tenir à jour, et en fournir des exemplaires sur demande.

4.2.4 Conserver sur place, conformément à la version la plus récente du Code national de prévention des incendies (2010), les dossiers se rapportant à l'inspection, aux essais et à l'entretien effectués, et mettre les évaluations et les dessins de structure à la disposition des intervenants en cas d'urgence.

4.2.5 Résoudre les questions et les problèmes liés à la santé et à la sécurité ainsi qu'au maintien d'un environnement de travail acceptable, et présenter sur demande les rapports relatifs à la résolution de ces problèmes.

4.2.6 Mettre en œuvre des pratiques acceptées par l'industrie permettant de prévenir les problèmes de qualité de l'air intérieur.

4.3 Gestion et prestation des services d'entretien

4.3.1 Mise en place d'un programme d'entretien optimisé

4.3.1.1 Mettre en place un programme d'entretien optimisé afin d'orienter la gestion des activités d'entretien.

4.3.1.2 Veiller à ce que le programme d'entretien optimisé maximise la disponibilité des immeubles, cible les meilleures occasions de réaliser des travaux d'entretien, perturbe le moins possible les activités des locataires et diminue le coût du cycle de vie.

4.3.1.3 Utiliser une application logicielle acceptable d'un système informatisé de gestion de l'entretien.

4.3.1.4 Adopter une approche axée sur la fiabilité.

- a) Réduire au minimum le nombre de réparations imprévues.
- b) Éliminer les activités d'entretien inutiles.
- c) Organiser le matériel et les ressources d'entretien de façon à réduire les coûts et la durée des travaux et à améliorer leur qualité.
- d) Analyser les données relatives aux défaillances pour cibler les problèmes et les défis en matière d'entretien. Améliorer la fiabilité et l'efficacité opérationnelle.
- e) Réduire les besoins en pièces de rechange, en biens non durables et en fournitures.

4.3.1.5 Mettre en place des stratégies d'entretien de portefeuille qui cadrent avec le programme d'entretien optimisé, qui conviennent à chaque type de bien et à chaque portefeuille, et qui sont coordonnés avec les autres outils, dont les activités d'amélioration continue liées à la gestion de la qualité et la mesure continue du rendement, tout en tenant compte des exigences d'occupation et des facteurs pertinents du portefeuille, y compris :

- a) les exigences relatives à la fiabilité et aux activités du locataire;
- b) la catégorie, l'âge, les détails de la construction et l'état des biens, la désignation patrimoniale, et les conditions d'exposition;
- c) les coûts de fonctionnement et d'entretien.

4.3.1.6 Veiller à ce que les stratégies d'entretien de portefeuille traitent des systèmes, de l'équipement et des éléments qui ont une incidence sur la disponibilité globale des immeubles, y compris :

- a) l'inspection, la mise à l'essai et l'entretien du matériel de lutte contre les incendies et de protection des personnes;
- b) les systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air;
- c) les réseaux d'alimentation en électricité et de distribution de l'électricité;
- d) les éléments de structure et d'architecture;
- e) les résultats de l'évaluation de la résistance aux tremblements de terre, menée conformément à la Politique sur la résistance sismique des immeubles de TPSGC;
- f) les systèmes de transport verticaux;
- g) les réseaux d'énergie;
- h) les réseaux d'incendie et les systèmes de secours;
- i) les réseaux d'alimentation en eau, les réseaux d'égouts et la plomberie;
- j) l'enveloppe de bâtiment;
- k) les réservoirs de stockage et la tuyauterie connexe.

4.3.1.7 Évaluer chaque immeuble et formuler des recommandations sur le meilleur équilibre entre les réparations et l'entretien anticipé, préventif et correctif, en tenant compte de facteurs pertinents tels que :

- a) la nature des activités, les exigences en matière de fiabilité du locataire, et les dispositions de l'accord d'occupation;
- b) les exigences concernant les services d'entretien, énoncées dans le plus récent rapport de mise en service;
- c) la catégorie d'immeuble, l'âge et l'état du bien, la structure, les détails de la construction, les risques de détérioration cachée, les conditions d'exposition, les installations techniques et l'équipement;
- d) les taux de défaillance;
- e) les tendances en matière d'appels de service;
- f) la stratégie d'investissement;
- g) les coûts;
- h) la désignation patrimoniale.

4.3.1.8 Veiller à ce que les installations techniques et l'équipement nécessitant de l'entretien soient ciblés. Consigner les données, les dessins, les manuels et les autres renseignements applicables dans le système informatisé de gestion de l'entretien.

4.3.2 Prestation des services d'entretien

4.3.2.1 Fournir des services d'entretien conformément aux stratégies d'entretien de portefeuille.

4.3.2.2 Veiller à ce que les installations techniques et l'équipement soient adéquatement identifiés et étiquetés et à ce que les renseignements connexes figurent dans le système informatisé de gestion de l'entretien.

4.3.2.3 Réaliser les travaux d'entretien selon les besoins évidents, y compris l'entretien anticipé, préventif et correctif, conformément aux pratiques acceptées par l'industrie.

- a) Offrir aux occupants un environnement de travail sûr, sain et propice à la productivité.

- b) Respecter les exigences des locataires quant à la disponibilité des immeubles ainsi qu'à la fiabilité des installations techniques et de l'équipement.
- c) Assurer la rentabilité des activités de même que le fonctionnement optimal des biens, des installations techniques et de l'équipement.
- d) Respecter les conditions de garantie.
- e) Préserver l'intégrité des biens et la valeur des dépenses en immobilisations, et veiller à ce que les installations techniques et l'équipement atteignent leur durée de vie maximale.
- f) Faire preuve de diligence raisonnable et réduire au minimum le risque de responsabilité du Canada.
- g) Assurer une analyse, une prise de décisions et une planification efficaces relativement aux programmes de réparation, aux dépenses en immobilisations et à la remise en service de biens à venir.

4.3.2.4 Gérer, réunir, organiser et conserver les données, les dessins, les manuels et les calendriers propres aux installations techniques et à l'équipement.

- a) Déterminer, prévoir et réaliser les inspections, les mises à l'essai, les analyses, les évaluations, les vérifications, les traitements, les tâches et la surveillance propres à l'entretien anticipé, préventif et correctif, conformément aux exigences prévues par la loi ainsi qu'aux normes et aux pratiques acceptées par l'industrie.
- b) Planifier et prévoir l'entretien de manière à perturber le moins possible les activités des locataires et à réduire au minimum les coûts en découlant.
- c) Collaborer avec les locataires et le responsable technique à l'établissement des calendriers d'entretien lorsque ceux-ci sont susceptibles de perturber les activités des locataires.
- d) Donner au responsable technique, aux occupants et aux locataires un préavis d'au moins deux semaines, ou selon les directives émises, lorsque des interruptions ou d'autres travaux pouvant nuire aux activités des locataires sont envisagés, afin de permettre à ces derniers de prévoir des mesures d'urgence.

4.3.2.5 Veiller à l'inspection et à l'entretien de l'équipement et des installations techniques, corriger les lacunes mineures, inscrire au calendrier ainsi que mettre en œuvre les travaux d'entretien et de réparation recensés pendant les inspections, et consigner les activités liées aux services d'entretien.

4.3.2.6 Surveiller les activités d'entretien de façon continue afin d'assurer le respect des lois protégeant l'environnement ainsi que la santé et la sécurité des personnes.

4.3.2.7 Chaque année, fournir une preuve que l'inspection, la mise à l'essai et l'entretien de l'équipement et des installations techniques propres à l'environnement ainsi qu'à la santé et à la sécurité des personnes ont été réalisés conformément aux politiques en vigueur et aux exigences prévues par la loi, et que l'équipement et les installations techniques répondent aux exigences prévues par la loi.

4.3.2.8 Prendre des mesures correctives en tenant compte des données de gestion de l'entretien des immeubles.

- a) Comparer les coûts de fonctionnement, d'entretien et de réparation.
- b) Analyser les enjeux et les tendances constatés à l'égard des éléments clés, comme les défaillances des installations techniques et de l'équipement ainsi que les coûts des réparations imprévues, et recommander des améliorations.

- 4.3.2.9 Analyser les problèmes liés à l'entretien, ainsi que préparer des rapports et conserver les dossiers et les données à ce sujet, en vue d'atteindre le meilleur équilibre possible entre les réparations et l'entretien anticipé, préventif et correctif.
- 4.3.2.10 Mesurer les résultats relatifs à l'entretien, y compris la disponibilité, le temps d'arrêt et les coûts de fonctionnement et des services publics des immeubles, des installations techniques et de l'équipement, et fournir sur demande des renseignements sur la gestion de l'entretien.
- 4.3.2.11 Utiliser les renseignements relatifs à l'entretien lors de la planification et de la détermination des projets d'amélioration, de réparation et de remise en service des immobilisations.
- 4.3.2.12 Surveiller l'efficacité des stratégies d'entretien de portefeuille et du programme d'entretien optimisé, et apporter des améliorations et des corrections aux pratiques, aux processus et aux ressources afin de montrer les résultats de l'expérience, de répondre aux exigences lorsque des modifications sont apportées aux lois, aux règlements ou aux pratiques de l'industrie, de respecter les rappels du fabricant et d'offrir le meilleur rapport qualité-prix.

4.4 Prestation des services de gestion de l'environnement

4.4.1 Gérer les services environnementaux au moyen du Système de gestion de l'environnement.

Fournir du soutien, définir des exigences et entreprendre des travaux de manière à assurer le respect de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* et d'autres lois et règlements applicables en matière d'environnement, comme la *Loi sur le transport des marchandises dangereuses*, la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* de 2012, la *Loi sur les espèces en péril*, la *Loi sur la protection des eaux navigables*, la *Loi sur les ressources en eau du Canada*, ainsi que la *Loi sur les pêches*, telles qu'elles sont modifiées de temps à autre.

4.4.2 Faire en sorte que le personnel de l'entrepreneur reçoive la formation appropriée à l'égard des exigences environnementales.

4.4.3 Réunir, tenir à jour et rendre accessibles les données sur la performance environnementale, selon les directives émises.

- a) Veiller à ce que les données soient disponibles au plus tard le 1^{er} mai.
- b) Réaliser des analyses comparatives environnementales, établir des rapports sur l'environnement et fournir des services de gestion des données environnementales, selon les directives émises.

4.4.4 Réaliser des évaluations environnementales à l'égard des projets et d'autres initiatives connexes, dans le cadre des services de réalisation de projets.

4.4.5 Sensibiliser aux questions environnementales le personnel de l'entrepreneur ainsi que les autres ressources relevant de celui-ci et participant à la réalisation des travaux, et les encourager à utiliser des modes de transport respectueux de l'environnement.

4.4.6 Fournir des services, appliquer des processus et des pratiques prudentes en matière d'environnement, et utiliser des produits respectueux de l'environnement dans la prestation des services de gestion immobilière, des services de réalisation de projets et des services optionnels.

- a) Assurer la conformité à la réglementation environnementale, et atténuer les risques de non-conformité ou d'infractions aux règlements chez les gardiens en ce qui concerne le

fonctionnement et l'entretien, les modifications, les installations, la mise hors service et l'aliénation des systèmes, ainsi que l'établissement de rapports à cet égard.

- b) Effectuer chaque année des autoévaluations de la conformité dans chacun des immeubles afin de cerner les problèmes de non-conformité.
- c) Aider TPSGC à assurer une surveillance de la qualité et des vérifications des processus de contrôle préalable comme il est énoncé dans les documents d'orientation de TPSGC portant sur le contrôle préalable.
- d) Cibler les possibilités de réduire les émissions de gaz à effet de serre, formuler des recommandations à cet égard et mettre en œuvre les solutions approuvées.
- e) Assurer la gestion des halocarbures et respecter les exigences de TPSGC quant à l'établissement des rapports, conformément au *Code d'usages environnementaux sur les halons 1/RA-3*.
- f) Intégrer le recyclage des matériaux de construction aux processus de gestion et de recyclage des déchets non dangereux.
- g) Mener des vérifications des déchets et recommander des améliorations.
- h) Gérer, selon les directives émises, les sites contaminés et les déchets dangereux, y compris le diphényle polychloré (BPC).
- i) Recenser les espèces en péril.
- j) Conseiller le responsable technique lors de la demande de permis et de la préparation du retrait ou de l'élimination de BPC.
- k) Organiser, sur demande, la collecte, l'entreposage, le transfert et l'élimination définitive des déchets dangereux comme le définit l'autorité législative compétente, conformément aux exigences législatives et aux pratiques des gardiens, pourvu que celles-ci ne soient pas en conflit avec la loi en vigueur. En cas de conflit, demander conseil au responsable technique.
- l) Gérer les réservoirs de stockage des produits pétroliers et de produits connexes.
- m) Assurer la gestion de l'amiante.
- n) Mettre en place une lutte antiparasitaire intégrée.
- o) Réduire la consommation d'eau.
- p) Gérer les eaux de ruissellement.
- q) Gérer les eaux usées.
- r) Réduire la consommation de papier.
- s) Gérer d'autres initiatives et préoccupations environnementales, selon les directives émises.

4.4.7 Contribuer à la planification des interventions en cas d'urgence environnementale dans le cadre des plans d'intervention en cas d'urgence environnementale propres aux immeubles qui s'inscrivent dans la planification d'urgence, et prendre des mesures immédiates afin de gérer et de réduire au minimum les conséquences des incidents environnementaux et des urgences environnementales.

4.4.8 Maintenir un répertoire des systèmes, du matériel et des éléments réglementés de l'immeuble.

4.5 Prestation des services de gestion immobilière dans les complexes et les sites regroupant plusieurs immeubles

4.5.1 Assurer la gestion, le fonctionnement et l'entretien de l'infrastructure des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles qui dessert un groupe d'immeubles contigus ayant en commun des parties de terrain ou des zones qui ne sont pas comprises dans la portée des immeubles et de leurs PGI.

- a) Veiller à ce que des services communs soient fournis aux immeubles conformément aux exigences opérationnelles s'appliquant à ces derniers.
- b) Faire en sorte que les limites de propriété concernant les complexes et les sites regroupant plusieurs immeubles soient bien comprises, et que des plans illustrant la propriété soient disponibles et facilement accessibles sur les sites appropriés.
- c) Assurer les services et entretenir l'infrastructure civile et les parties de terrain qui ne sont pas comprises dans la portée des immeubles, y compris :
 - i. le terrain et les zones boisées;
 - ii. l'infrastructure civile faisant partie du répertoire du contrat, dont :
 - 1) les trottoirs, les routes, les ponts et les parcs de stationnement,
 - 2) les tunnels et les passerelles pour piétons,
 - 3) les conduites des réseaux d'égouts sanitaires et les fossés de drainage,
 - 4) les conduites des réseaux de distribution d'eau,
 - 5) les clôtures et les murs,
 - 6) les tunnels et le câblage des services publics et des télécommunications,
 - 7) les réseaux d'évacuation des eaux pluviales.
- d) Assurer la gestion, le fonctionnement et l'entretien d'autres infrastructures selon les directives émises, notamment :
 - i. la sécurité des terrains, y compris la surveillance électronique physique connexe, les caméras et les systèmes de vidéosurveillance, ainsi que les tableaux de contrôle des accès et des alarmes;
 - ii. les réseaux d'alimentation et les ressources en eau, y compris les sources d'eau potable, ainsi que l'entreposage, la distribution et l'entretien de celle-ci, de même que la surveillance, les chasses d'eau, les jonctions fautives et les dispositifs anti-refoulement;
 - iii. les réseaux d'énergie, y compris :
 - 1) la génération et la distribution d'énergie en réserve en cas d'urgence,
 - 2) l'éclairage des voies publiques,
 - 3) les systèmes de distribution de l'électricité et des autres services publics, notamment en ce qui concerne le gaz naturel, les transformateurs en surface, les chambres de transformateurs et les prises d'eau d'incendie,
 - iv. les systèmes de contrôle et de gestion de l'énergie dans l'ensemble des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles, et les interfaces avec les systèmes de gestion de chaque immeuble.
- e) Cibler les possibilités d'améliorer les services de gestion de l'énergie dans l'ensemble des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles.

4.5.2 Assurer une coordination et veiller à ce qu'il n'y ait aucun conflit ou chevauchement dans les exigences, lorsque d'autres entités comme la Commission de la capitale nationale fournissent des services connexes, par exemple des services liés à des voies d'accès publiques et à des accords sur l'accessibilité des lieux au public.

4.5.3 Établir une stratégie adaptée et acceptable de maintien du programme d'entretien optimisé en ce qui concerne les complexes et les sites regroupant plusieurs immeubles.

4.5.4 Effectuer les travaux d'entretien qui conviennent aux types de biens compris dans le complexe ou le site regroupant plusieurs immeubles, conformément à la section « Gestion et prestation des services d'entretien ».

4.5.5 Cerner les possibilités d'amélioration et fournir les services conformément à la section « Gestion de la consommation énergétique et des services publics ».

4.5.6 Gérer les ressources et les réseaux d'alimentation en eau.

4.5.7 Gérer les services énergétiques, y compris :

- a) l'électricité et les services publics thermiques, leur distribution (entre autres le gaz naturel) et la communication avec les autorités;
- b) la surveillance et le comptage de la consommation d'énergie à l'échelle des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles, la facturation des services publics à chacun des immeubles, ainsi que la collecte et l'analyse des données connexes;
- c) l'établissement des calendriers et la gestion des systèmes d'alimentation électrique des immeubles, y compris l'alimentation de secours, la répartition, la surveillance et l'exploitation;
- d) la planification des nouvelles charges électriques accrues et du comptage connexe;
- e) l'entretien des lampadaires.

4.5.8 Fournir, selon les directives émises, des services de fonctionnement et d'entretien dans les complexes et les sites regroupant plusieurs immeubles conformément aux sections applicables de l'énoncé des travaux, lorsque les services en question ne touchent pas expressément les terrains des immeubles, y compris :

- a) le stationnement, les panneaux indicateurs, les activités relatives aux drapeaux, le soutien des cérémonies, le soutien des événements spéciaux, l'entretien des biens culturels extérieurs, par exemple les monuments et les cimetières, ainsi que la lutte antiparasitaire;
- b) l'entretien et l'aménagement paysager;
- c) les services de sécurité matérielle.

4.5.9 Fournir des services de réalisation de projets dans les complexes et les sites regroupant plusieurs immeubles conformément à la section « Prestation des services de réalisation de projets », et réaliser les projets de construction approuvés, y compris les projets de renouvellement et de remplacement d'infrastructures en place et les projets de nouveaux biens, selon les directives émises.

4.5.10 Mettre à jour les plans des sites, les plans de distribution des services publics, et les dessins réalisés par CDAO.

4.5.11 Fournir des services de localisation de services publics ou en organiser la prestation, s'il y a lieu et sur demande.

4.5.12 Entreprendre des études spéciales afin d'obtenir des renseignements sur les terrains et les biens immobiliers et d'appuyer les transactions, notamment au sujet de la gestion des droits, des servitudes et des levés, et en ce qui concerne les autres services connexes énoncés dans la section « Gestion des baux et des accords avec des tiers ».

4.5.13 Coordonner les travaux, selon les directives émises, avec les autres organisations responsables de la technologie de l'information et les fournisseurs de services publics, en ce qui concerne la gestion de l'infrastructure de technologie de l'information.

4.5.14 Fournir des services de protection et de conservation de l'environnement, y compris des services de gestion des programmes de conformité et de qualité de l'environnement, concernant les éléments suivants :

- a) les installations sanitaires et la collecte des ordures;
- b) l'eau domestique et potable;
- c) la surveillance des eaux de surface et de leur qualité;
- d) la surveillance de l'eau souterraine et des eaux usées et la prévention de leur pollution;
- e) les réservoirs de stockage souterrains, et les projets d'étude spéciale connexes, y compris l'échantillonnage courant et particulier, les enquêtes, les inspections, les études et la préparation des rapports.

4.5.15 Déterminer les capacités de conservation du patrimoine nécessaires en vue de répondre aux exigences des complexes et des sites à plusieurs immeubles.

4.5.16 Entretenir, selon les directives émises, le mobilier et les accessoires partagés, comme les supports à bicyclette, les tables de pique-nique et les autres commodités.

4.6 Gestion de la consommation énergétique et des services publics

4.6.1 Assurer l'approvisionnement en énergie et en services publics le plus économique et le plus fiable possible.

- a) Lancer des appels d'offres ou mener des négociations pour établir des contrats visant la fourniture fiable de mazout, de gaz naturel et d'électricité aux tarifs les plus avantageux qui soient, sauf dans les cas où TPSGC ou un autre ministère gardien a déjà pris des dispositions pour acheter en vrac des services publics.
- b) Présenter au responsable technique les contrats de services publics gérés au nom des gardiens, aux fins d'exécution.
- c) Examiner les programmes d'incitatifs et de subventions offerts par les entreprises de services publics, le gouvernement fédéral et les provinces, et recommander d'y participer.
- d) Étudier les possibilités d'approvisionnement avec d'autres organisations commerciales ou industrielles en vue de réduire le coût des services publics au moyen d'économies d'échelle, et présenter les propositions connexes au responsable technique, aux fins d'exécution.

4.6.2 Utiliser un système de gestion de l'énergie conforme aux exigences de la plus récente version de la norme CAN/CSA-ISO 50001:11 – Systèmes de management de l'énergie – Exigences et recommandations de mise en œuvre (norme ISO 50001:2011 adoptée, première édition, 2011-06-15), et conformément aux exigences établies dans la section Systèmes de gestion harmonisée.

4.6.3 Administrer et analyser l'utilisation de l'énergie et des services publics.

- a) Administrer les contrats de services publics en s'assurant que la livraison est conforme aux contrats et en vérifiant les bordereaux de livraison et les factures.
- b) Faire le suivi des données sur les quantités et les coûts indiquées sur les factures, et examiner les coûts des services publics afin de confirmer l'exactitude des tarifs et de cibler les économies.
- c) Comparer les relevés des compteurs avec les données des factures, et consigner les données sur la consommation d'énergie dans les immeubles.
- d) Tenir à jour les données sur la consommation d'énergie et l'utilisation des services publics et sur les variations de la consommation au moyen d'une application de surveillance énergétique et d'une base de données analytiques reconnues par l'industrie et compatibles avec le système de gestion de l'énergie de TPSGC, afin de gérer la consommation d'énergie et d'eau des immeubles et des complexes et d'en rendre compte.
- e) Fournir des données sur la consommation d'énergie dans les immeubles et sur la superficie de ces immeubles, et mesurer le rendement.
- f) Approuver les factures des services publics et les acquitter rapidement pour éviter les pénalités en cas de retard.
- g) Acquitter, aux frais de l'entrepreneur, les pénalités en cas de retard.
- h) Analyser mensuellement la consommation d'énergie et l'utilisation des services publics, indiquer les écarts par rapport aux prévisions et expliquer ces écarts, puis recommander des mesures correctives.

4.6.4 Gérer la consommation d'énergie de chaque immeuble et du portefeuille en entier conformément à un programme de gestion de l'énergie.

- a) Gérer la consommation d'énergie et ajuster le fonctionnement des immeubles de manière à assurer un rendement énergétique efficient.
 - i. Prévoir les activités au calendrier de façon à réduire la demande pendant les périodes de pointe.
 - ii. Appliquer des stratégies de délestage des charges.
 - iii. Mettre au point l'équipement.
 - iv. Surveiller l'efficacité des systèmes de chauffage, de ventilation, de conditionnement d'air et d'éclairage.
 - v. Mettre en place des programmes optimaux d'entretien et de réparation légère de l'équipement.
- b) Établir des mesures visant à réduire l'utilisation de l'énergie en dehors des heures d'ouverture des locataires, notamment en abaissant la température des locaux et en éteignant l'équipement.
- c) Inspecter et calibrer les compteurs à intervalles réguliers, conformément aux recommandations du fabricant.
- d) Recenser les possibilités d'installation de compteurs supplémentaires en vue d'améliorer la collecte des données, la facturation et le suivi de la consommation d'énergie, et formuler des recommandations à cet égard.
- e) Vérifier la consommation d'énergie au cours de la première année du contrat si une vérification n'a pas été réalisée par le passé et que le financement a été approuvé.
 - i. Mettre à jour les précédentes vérifications de la consommation d'énergie selon un cycle quinquennal, afin de tenir compte des changements survenus.

- ii. Cibler les possibilités d'ajustements opérationnels, de modernisation et d'améliorations énergétiques mineures et majeures.
- iii. Préparer des propositions détaillées sur les améliorations énergétiques envisageables comprenant une analyse de rentabilisation, des options, un régime de recouvrement des coûts, le rendement du capital investi et des priorités.
- f) Faire participer les locataires des immeubles à la mise en œuvre du programme de gestion de l'énergie.
- g) Remettre en service les réseaux d'énergie selon un cycle de trois à cinq ans, conformément aux PGI.
- h) Mettre en œuvre les projets d'améliorations énergétiques approuvés, faire le suivi des résultats et établir sur demande des rapports à cet égard.
- i) Intégrer des technologies éconergétiques aux activités de conception des projets.
- j) Réunir les données sur le rendement énergétique, surveiller les résultats découlant de la mise en œuvre du programme de gestion de l'énergie, y compris les économies d'énergie réelles, établir des rapports annuels à cet égard, et effectuer des analyses comparatives.

4.6.5 Prévoir et mettre en œuvre les propositions approuvées dans le cadre de l'établissement des PGI, et respecter les exigences approuvées en matière de gestion de l'énergie, lesquelles sont adaptées à chaque type de bien.

4.7 Prestation des services d'entretien des terrains et d'aménagement paysager

4.7.1 Fournir des services d'entretien des terrains et d'aménagement paysager pour chacun des types de bien définis dans le répertoire du contrat.

- a) Exécuter les travaux en conformité avec les normes environnementales acceptables.
- b) Entretenir les pelouses.
- c) Entretenir sur demande le mobilier et les accessoires partagés, comme les supports à bicyclettes et les tables de pique-nique.
- d) Entretenir les plates-bandes, les arbres, les arbustes et la vigne.
- e) Fournir des bulbes et des plantes annuelles, selon les besoins, et remplacer les vivaces, les arbustes, le gazon et les arbres morts ou manquants.
- f) Mettre en place des programmes visant à replanter des arbres.
- g) Lutter contre la vermine en appliquant des pratiques de lutte antiparasitaire intégrée, conformément aux directives de la section Prestation des services de lutte antiparasitaire.
- h) Entretenir la chaussée, notamment les places de stationnement, les routes, les voies piétonnières et les pistes cyclables.
- i) Entretenir les sentiers pédestres, y compris dans les zones boisées.
- j) Entretenir les clôtures et les murs.
- k) Entretenir les jardins et les terrasses, y compris les accessoires extérieurs.
- l) Entretenir les panneaux indicateurs installés à l'extérieur.
- m) Entretenir les systèmes mécaniques et électriques extérieurs, par exemple les fontaines, les bassins, les systèmes d'irrigation et l'éclairage.
- n) Préparer les terrains des immeubles en vue de la période hivernale.
- o) Déneiger et déglacer les entrées et les sorties, les escaliers, les rampes, les trottoirs, les allées et les zones de stationnement des immeubles pour assurer la sécurité du grand public et appuyer les activités des locataires, et faire en sorte qu'il n'y ait pas de neige

soufflée, chassée ou empilée sur les monuments, les arbres, les arbustes, les clôtures et les murs des immeubles.

- p) Nettoyer au printemps, et préparer les terrains des immeubles en vue de la période estivale.
- q) Ramasser les ordures et vider les déchets des poubelles.
- r) Vider et nettoyer les cendriers.
- s) Balayer les surfaces dures.
- t) Protéger les caractéristiques patrimoniales des dommages pouvant être causés par les services d'entretien des terrains et d'aménagement paysager.

4.7.2 Entretien des monuments et les cimetières conformément aux exigences des sections Gestion des biens patrimoniaux et Prestation des services relatifs aux biens culturels.

4.7.3 Fournir des services d'aménagement paysager et entretenir les terrains vacants de même que les zones boisées selon les directives émises, en tenant compte des risques liés à la santé et à la sécurité et des exigences en matière de diligence raisonnable.

4.7.4 Entretien des taillis, retenir les services d'arboristes certifiés pour éliminer les facteurs de risque, et entretenir les zones boisées.

4.7.5 Administrer l'accord conclu avec la Commission de la capitale nationale, laquelle fournit à TPSGC des services d'entretien des terrains et d'aménagement paysager pour certains biens dans le Secteur de la capitale nationale, selon les directives émises. [À inclure seulement dans les contrats couvrant les portefeuilles du Secteur de la capitale nationale.]

4.8 Prestation des services de sécurité

4.8.1 Généralités

4.8.1.1 Fournir des services de sécurité matérielle conformément aux exigences de sécurité des gardiens, ainsi qu'à la Politique sur la sécurité du gouvernement du Conseil du Trésor, de façon que les personnes, les renseignements, les biens et les services soient protégés et que les activités et les services essentiels soient maintenus en cas d'urgence.

4.8.1.2 Coopérer avec les locataires, et les soutenir lors de l'élaboration, de la planification et de la mise en œuvre de leurs programmes de sécurité.

4.8.2 Détermination des exigences de sécurité matérielle et respect de celles-ci

4.8.2.1 Respecter les exigences de sécurité matérielle des gardiens selon les directives des agents de sécurité du Ministère, en tenant compte des menaces à la sécurité, y compris :

- a) les accès non autorisés;
- b) la violence au travail;
- c) la divulgation non autorisée de renseignements protégés ou classifiés;
- d) la perte de disponibilité des biens;
- e) les pertes financières ou les pertes d'éléments du patrimoine;
- f) la perte d'intégrité de biens.

4.8.2.2 Cerner les besoins en matière de sécurité matérielle des gardiens et des locataires, en tenant compte des différentes menaces propres à la nature de leurs activités, à leur emplacement, ainsi qu'à l'attrait des biens qui s'y rapportent, notamment :

- a) les bureaux de services de police;
- b) les laboratoires;
- c) les installations de recherche;
- d) les postes frontaliers;
- e) les bureaux bien en vue, ou encore les bureaux où travaillent des fonctionnaires importants;
- f) les bureaux dans les secteurs affichant un taux de criminalité élevé.

4.8.2.3 Continuellement évaluer les risques, mettre en œuvre, surveiller et maintenir les contrôles de gestion internes appropriés, ainsi que prévenir et repérer les menaces, les enjeux, les problèmes et les infractions relatifs à la sécurité, y donner suite et rétablir la sécurité.

4.8.3 Prestation des services de sécurité matérielle

4.8.3.1 Fournir des services de sécurité matérielle pour s'assurer que l'aménagement et la conception des installations ainsi que les mesures en place suffisent à retarder et à empêcher les accès non autorisés aux biens du gouvernement. Cibler les projets, élaborer des évaluations de la menace et des risques et collaborer à leur réalisation, et apporter des améliorations, selon les directives émises.

4.8.3.2 Fournir sans tarder des services de protection, de détection, d'intervention et de rétablissement.

- a) Veiller à la sécurité de l'enveloppe de bâtiment et des terrains des immeubles, conformément aux dispositions des accords d'occupation conclus, et respecter les exigences de sécurité supplémentaires des locataires, sous la forme de services aux locataires fournis selon le principe du remboursement des coûts.
- b) Mettre en place des obstacles physiques, techniques et psychologiques retardant ou empêchant les accès non autorisés.
- c) Fournir les appareils, les systèmes et les procédures permettant de signaler les tentatives d'accès non autorisé.
- d) Signaler les incidents de sécurité aux agents de sécurité du Ministère et mettre en place en temps opportun des mesures correctives approuvées.
- e) Enquêter sur les incidents portant sur des cas réels ou présumés d'infraction et de violation des règles de sécurité, de voie de fait, de vol, de vandalisme ou de perte en ce qui concerne les complexes, les sites regroupant plusieurs immeubles et les immeubles de base, ainsi que leur contenu et leurs terrains.
- f) Présenter des rapports d'enquête acceptables pour aider à déterminer s'il faut ou non mener des enquêtes internes plus approfondies.
- g) Rétablir entièrement les niveaux de prestation de services à la suite d'incidents.

4.8.3.3 Mettre en place des contrôles d'accès dans les locaux et les zones d'accès restreint de façon à assurer la conformité aux exigences relatives à la sécurité des personnes du Code national du bâtiment du Canada, du Code national de prévention des incendies du Canada ainsi que des codes, des normes et des directives connexes gérées par la National Fire Protection Association.

4.8.3.4 Fournir des services de conception, de construction et de modification en lien avec la sécurité, conformément à la section Prestation des services de réalisation de projets.

- a) Préparer des évaluations de la menace et des risques à l'égard de l'infrastructure de l'immeuble de base, conformément à la lettre d'appel nationale sur les PGI, tous les cinq ans, ou lorsque le niveau de menace change et justifie une nouvelle évaluation, selon les directives émises.
- b) Déterminer et intégrer les exigences de sécurité applicables à chaque étape des projets de construction.
- c) Soumettre des modifications proposées à la sécurité matérielle de l'immeuble de base à l'approbation des agents de sécurité du Ministère.
- d) Déterminer les critères de sécurité des projets en fonction des exigences de sécurité de base et des résultats d'une évaluation de la menace et des risques convenant à chaque type de bien.
- e) Intégrer les spécifications de sécurité requises dans les plans, les demandes de propositions et les documents d'appel d'offres des projets de construction.
- f) Déterminer des options et concilier les préoccupations liées à la sécurité avec la protection du caractère patrimonial des biens patrimoniaux.

4.8.3.5 Fournir des services de sécurité propres aux projets dans le cadre de la prestation des services de réalisation de projets, et coordonner les services de sécurité matérielle avec les fournisseurs des services de sécurité assurés dans le cadre des projets réalisés par des tiers.

4.8.3.6 Fournir les services de gardiens de sécurité nécessaires pour assurer la sécurité générale des complexes, des enveloppes de bâtiment, des terrains et des zones communes, selon les directives émises.

- a) Mettre en place un nombre approprié de postes de garde et fournir des consignes de poste à jour, lesquelles définissent les tâches et distinguent clairement les activités obligatoires et les activités discrétionnaires des gardiens, de même que les limites afférentes.
- b) Administrer et gérer les contrats conclus avec le Corps canadien des commissionnaires et respecter son droit de premier refus de fournir des services conformément à l'offre à commandes de TPSGC concernant ses immeubles.
- c) Faire en sorte que les services fournis par des organisations autres que le Corps canadien des commissionnaires respectent la version en vigueur de la norme CAN/CGSB 133.1-2008 de l'Office des normes générales du Canada (« Agents de sécurité et superviseurs des agents de sécurité »).

4.8.4 Prestation des services de sécurité aux complexes et aux sites regroupant plusieurs immeubles

4.8.4.1 Fournir des services de sécurité aux complexes et aux sites regroupant plusieurs immeubles en collaboration avec les locataires, selon les directives émises.

4.9 Réalisation d'évaluations du rendement de l'immeuble

4.9.1 Effectuer des inspections visuelles régulières des immeubles – ainsi que des biens des sites regroupant plusieurs immeubles et des complexes – à des intervalles correspondant aux exigences opérationnelles.

4.9.2 Réaliser des évaluations du rendement de l'immeuble et présenter les rapports connexes, conformément à la lettre d'appel sur les évaluations du rendement de l'immeuble de TPSGC, aux fins d'acceptation, et ce, à la date et dans le format précisés dans la lettre d'appel, ou selon les directives émises, pour chaque immeuble ou bien de site regroupant plusieurs immeubles ou de complexe, au besoin.

- a) Chercher des renseignements pertinents sur les biens et leur aptitude au service.
- b) Inspecter chaque bien conformément aux pratiques acceptables, en tenant notamment compte du type de bien, de l'âge, des détails de construction (par exemple le revêtement) et du potentiel de détérioration cachée.
- c) Consulter les représentants désignés des locataires.
- d) Fournir de l'information étayant la planification et la budgétisation.

4.10 Établissement de plans

4.10.1 Généralités

4.10.1.1 Présenter des plans annuels sur les immeubles et d'autres biens, aux fins d'approbation, notamment :

- a) un plan sur les ressources humaines;
- b) un PGI pour chaque immeuble, site regroupant plusieurs immeubles ou autres complexes, au besoin;
- c) des plans sur les complexes et les sites regroupant plusieurs immeubles, selon les directives émises;
- d) un plan de portefeuille pour chaque portefeuille;
- e) le plan du contrat.

4.10.1.2 Veiller à ce que la planification soit réalisée selon :

- a) les objectifs, les stratégies et les priorités de chaque gardien;
- b) les possibilités d'amélioration des indices de l'état des installations, lorsqu'ils sont établis, et de prolongation de la durée de vie des biens;
- c) la durabilité des biens, conformément à la section Soutien de la durabilité.

4.10.1.3 Intégrer la planification et la budgétisation aux processus et aux systèmes de TPSGC.

4.10.2 Établissement de plans sur les ressources humaines

4.10.2.1 Soumettre des plans annuels sur les ressources humaines pour l'année de planification, un mois avant la date de présentation des PGI, à chaque échelon de l'organisation de l'entrepreneur (c'est-à-dire immeuble, portefeuille et entreprise). Ces plans feront état :

- a) de l'organisation recommandée de l'entrepreneur (plus précisément les ressources sous son autorité) et des noms des employés, notamment les gestionnaires immobiliers, les responsables du fonctionnement et de l'entretien, et les administrateurs des activités;
- b) des ressources requises pour répondre aux exigences de l'énoncé des travaux :
 - i. dans chaque type de poste,
 - ii. à chaque niveau de rémunération,
 - iii. par rapport aux coûts afférents;
- c) des autres coûts admissibles relativement aux ressources humaines, conformément aux modalités de paiement;

- d) du total des coûts admissibles recommandés relativement aux ressources humaines et résumés pour chaque échelon de l'organisation de l'employeur;
- e) de la justification de l'organisation et des coûts liés aux ressources humaines.

4.10.2.2 Présenter le plan sur les ressources humaines au responsable technique et à chaque gardien, répondre aux questions et modifier le plan en conséquence pour en obtenir l'approbation.

4.10.3 Établissement des PGI

4.10.3.1 Soumettre un PGI annuel pour chaque immeuble, complexe ou local loué d'un gardien, conformément aux exigences établies dans le Guide de la planification de la gestion immobilière de TPSGC et selon les directives émises.

- a) Participer aux exposés de familiarisation avec les PGI, au besoin.
- b) Collaborer sur demande aux réunions de lancement de l'établissement des PGI pour confirmer les objectifs et les priorités.
- c) Analyser les documents pertinents des gardiens en vue de tenir compte des priorités, des stratégies et des plans se rapportant aux biens immobiliers des gardiens, tout en prenant en considération les recommandations formulées dans les évaluations du rendement de l'immeuble, les PGBI, les stratégies et les plans propres à chaque immeuble, et d'autres renseignements pertinents relatifs à chaque bien.
- d) Respecter les directives figurant dans la lettre d'appel nationale de TPSGC sur les PGI, les instructions complémentaires relatives aux portefeuilles des gardiens et les instructions du responsable technique, qui précisent les objectifs, les priorités, les enjeux, le calendrier, le contenu, le format, les points de référence et d'autres aspects à prendre en considération.
- e) Déterminer les recettes et les dépenses relatives aux immeubles qui ne font pas partie des travaux, dont des renseignements fournis par le responsable technique, comme :
 - i. les coûts de main-d'œuvre de TPSGC;
 - ii. les projets entrepris par les gardiens (y compris les grands projets d'immobilisations et les améliorations énergétiques) et les coûts de main-d'œuvre de ceux-ci;
 - iii. les paiements versés en remplacement d'impôts;
 - iv. les recettes provenant des accords d'occupation et les loyers des immeubles obtenus par bail-achat.
- f) Déterminer les coûts marginaux liés au respect des changements apportés aux normes de l'industrie ainsi qu'aux politiques et aux lignes directrices du gouvernement.
- g) Fournir des renseignements financiers conformément à l'Annexe D, Classification opérationnelle des comptes.

4.10.3.2 Présenter les PGI au responsable technique et aux gardiens concernés, répondre aux questions et modifier les PGI en conséquence pour en obtenir l'approbation.

4.10.3.3 Fonder les demandes d'autorisation de modifications sur les travaux qui ont une incidence sur le budget établi dans le PGI.

4.10.4 Établissement des PGI des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles

4.10.4.1 Soumettre un PGI annuel pour chaque complexe ou site regroupant plusieurs immeubles, conformément aux exigences établies dans la section Établissement des PGI, plus précisément pour les biens et les services qui ne sont pas définis dans les PGI de chaque immeuble.

4.10.4.2 Déterminer les recettes et les dépenses liées aux complexes ou aux sites regroupant plusieurs immeubles qui ne sont pas visés par les travaux prévus au contrat, en tenant compte des renseignements fournis par le responsable technique, comme :

- a) les coûts de main-d'œuvre de TPSGC;
- b) les projets entrepris par les autres ministères gardiens (y compris les grands projets d'immobilisations et les améliorations énergétiques) et les coûts de main-d'œuvre de ceux-ci;
- c) les paiements versés en remplacement d'impôts.

4.10.4.3 Déterminer les coûts marginaux liés au respect des changements apportés aux normes de l'industrie ainsi qu'aux politiques et aux lignes directrices du gouvernement.

4.10.4.4 Fournir des renseignements financiers, conformément à l'Annexe D, Classification opérationnelle des comptes.

4.10.4.5 Présenter les PGI des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles au responsable technique et aux gardiens concernés, répondre aux questions et modifier les plans en conséquence pour en obtenir l'approbation.

4.10.4.6 Obtenir l'autorisation de procéder aux modifications des travaux qui ont une incidence sur le budget établi dans les PGI des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles.

4.10.5 Établissement des plans de portefeuille

4.10.5.1 Soumettre un plan de portefeuille pour chaque portefeuille avant la date de présentation des PGI, y compris des synthèses des renseignements fournis dans les PGI incluant ceux des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles.

4.10.5.2 Fournir des résumés financiers annuels pour les portefeuilles de l'ASFC, de RNCan, de la GRC et de TPSGC, y compris les biens des autres gardiens faisant partie des portefeuilles de TPSGC.

4.10.5.3 Fournir un aperçu de la stratégie établie à l'égard du portefeuille, y compris :

- a) une section sur la planification de la durabilité du portefeuille;
- b) une analyse de la gestion du portefeuille;
- c) un plan sur le fonctionnement et les services publics;
- d) un plan de mesure du rendement;
- e) de l'information sur les ressources humaines affectées au portefeuille, qui est fondée sur le plan sur les ressources humaines approuvé, et qui est accompagnée d'une justification des modifications apportées par rapport à l'exercice précédent;
- f) les autres directives énoncées dans les lettres d'appel et les instructions complémentaires, selon les directives émises.

4.10.5.4 Établir le programme de projets sous la forme d'un programme intégré présentant les programmes et leurs exigences selon une structure conforme aux quatre catégories de projet ci-dessous, chacune d'entre elles visant une fourchette de coûts précise et prévoyant des approches adaptées pour la planification, la budgétisation, l'approbation et le contrôle.

- a) *Projets de catégorie I* : Projets dont la valeur se situe entre 5 000 et 25 000 \$.
- b) *Projets de catégorie II* : Projets dont la valeur se situe entre 25 000 et 1 000 000 \$.
- c) *Projets de catégorie III* : Projets dont la valeur est égale ou supérieure à 1 000 000 \$, et dont il est question dans la section Services optionnels.
- d) *Projets de catégorie IV* : Projets de services aux locataires.

4.10.5.5 Fonder chaque programme de projets sur les évaluations du rendement de l'immeuble, les listes de projets des PGI, les PGBI, les rapports sur l'état des immeubles (REI) et d'autres moyens, au besoin.

- a) Déterminer les projets éventuels du portefeuille, en se fondant sur les lettres d'appel et en se servant des données des PGBI comme intrants.
- b) Énumérer les projets des catégories I et II dans le programme de projets, puis les planifier et les classer par ordre de priorité en se fondant sur les ordres de priorité établis pour les projets de chaque PGI, une fois que le financement de ces projets a été alloué.
- c) Négocier l'ajout de projets au programme en se fondant sur les fonds disponibles, en tenant compte du financement affecté en avril de chaque exercice.
- d) Traiter en tant que coûts de projet les coûts associés aux activités de définition des exigences et de gestion de projet des projets des catégories II et III.
- e) Inclure des projets de rechange dans le programme afin de garantir la pleine utilisation du financement prévu au budget.

4.10.5.6 Fournir des renseignements financiers, conformément à l'Annexe D, Classification opérationnelle des comptes.

4.10.5.7 Cibler les possibilités de réalisation d'économies d'échelle au moment d'affecter des ressources à des activités semblables.

4.10.5.8 Présenter les plans de portefeuille au responsable technique et aux gardiens concernés, répondre aux questions et adapter les plans en conséquence pour en obtenir l'approbation.

4.10.5.9 Obtenir l'autorisation de procéder aux modifications des travaux qui ont une incidence sur le budget établi dans les plans de portefeuille.

4.10.6 Établissement du plan du contrat

4.10.6.1 Établir et présenter un plan de contrat annuel aux fins d'approbation, y compris :

- a) un aperçu stratégique et une analyse de gestion pour chaque gardien;
- b) de l'information sur les ressources humaines affectées au contrat, qui est fondée sur le plan sur les ressources humaines approuvé, et qui est accompagnée d'une justification des modifications apportées par rapport à l'exercice précédent;
- c) une synthèse des renseignements présentés dans le plan de portefeuille, dont :
 - i. les budgets,
 - ii. le total des dépenses et des recettes du contrat, pour chaque gardien,
 - iii. une synthèse des différents programmes de projets,

- iv. les travaux devant être achevés par des tiers et les ressources fournies par des tiers, ainsi que les plans de durabilité.

4.10.7 Soutien de la planification de la gestion des biens

4.10.7.1 Fournir des renseignements et participer aux réunions en vue de soutenir l'établissement des PGBI des gardiens, des REI ainsi que des documents connexes. Mener des projets d'étude spéciale sur demande, comme il est énoncé dans la section portant sur la prestation des services de projets d'étude spéciale.

4.10.8 Préparatifs en cas d'imprévus et d'urgences

4.10.8.1 Contribution à l'établissement et à la mise en œuvre des plans d'urgence

4.10.8.1.1 Aider les locateurs, les gardiens et les locataires à s'acquitter de leurs responsabilités respectives et faciliter la planification de l'intervention en cas d'urgence, conformément à la Norme de sécurité opérationnelle – Programme de planification de la continuité des activités du Conseil du Trésor.

- a) Établir, à titre de projets de services aux locataires, des plans de mesures d'urgence dans les immeubles à l'intention des locataires, afin de respecter les exigences des lois.
- b) Seconder les locataires dans l'application des plans d'intervention en cas d'urgence.

4.10.8.1.2 Coopérer avec l'organisation des secours en cas d'incendie de l'immeuble, dirigée par le locataire comptant le plus grand nombre d'employés dans l'immeuble, s'il en existe une.

4.10.8.1.3 Aider les gardiens et les locataires à s'acquitter de leurs obligations prévues par la loi en matière de santé et de sécurité, dans les immeubles en régime de garde ou de location, comme il est énoncé dans le *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* pris en application du *Code canadien du travail*, et aider les locataires à faire preuve de diligence raisonnable, notamment dans les situations ci-après.

- a) Répondre aux exigences de la partie XVII du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, intitulée « Séjourner en sécurité dans un lieu de travail ».
- b) Respecter les exigences du Code national de prévention des incendies du Canada, ainsi que les codes et les règlements municipaux et provinciaux.
- c) Préparer, mettre à jour à intervalles réguliers et appliquer un plan de sécurité-incendie pour chaque immeuble en collaboration avec le service d'incendie, les autres autorités réglementaires compétentes ainsi que les comités et les représentants de la santé et de la sécurité au travail des locataires. Cela comprend :
 - i. les procédures d'urgence à appliquer en cas d'incendie, notamment le déclenchement de l'alarme incendie, l'avis à donner au service d'incendie, les instructions à fournir aux locataires sur la marche à suivre lorsque l'alarme retentit, et l'évacuation des locataires, y compris ceux qui ont besoin d'une aide spéciale;
 - ii. les procédures de nomination et d'organisation du personnel de supervision chargé d'exercer les fonctions relatives à la sécurité-incendie;
 - iii. la sensibilisation du personnel de supervision et des locataires au plan de sécurité-incendie;
 - iv. les documents, dont des diagrammes, et les renseignements exigés conformément à la section Mesures d'urgence du Code national de prévention des incendies;

- v. les exigences régissant la tenue des exercices d'incendie et la fréquence de ceux-ci;
 - vi. les mesures de prévention des risques d'incendie;
 - vii. les méthodes d'inspection et d'entretien des installations prévues pour assurer la sécurité des occupants dans les immeubles.
- d) Conserver une copie du plan de sécurité-incendie et d'évacuation d'urgence à un endroit central dans le hall d'entrée de chaque immeuble, et la mettre à la disposition des services de police, d'incendie et d'ambulance.
 - e) Fournir au personnel de supervision en poste dans l'immeuble et aux agents de secours d'urgence un exemplaire du plan de sécurité-incendie et d'évacuation d'urgence.
 - f) Afficher les procédures de sécurité-incendie et d'évacuation d'urgence ainsi que les schémas d'étage dans le hall d'entrée des ascenseurs, à l'entrée de tous les étages, et à côté des cages d'escalier des sorties de secours à chaque étage, conformément aux lois applicables.
 - g) Tenir des exercices d'incendie pour le personnel de supervision, conformément à la section Mesures d'urgence du Code national de prévention des incendies et à la section Séjourner en sécurité dans un lieu de travail de la partie XVII du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*.

4.10.8.1.4 Participer aux exercices d'évacuation d'urgence organisés par les locataires, à la demande de ces derniers, et aider à les coordonner.

4.10.8.1.5 Fournir aux employés des immeubles l'information nécessaire en ce qui concerne l'emplacement, le fonctionnement et l'utilisation de l'équipement portatif de protection incendie et de l'équipement d'urgence installé dans les lieux de travail.

4.10.8.1.6 Inspecter et tester l'équipement de sécurité, de protection et de lutte contre les incendies, notamment les extincteurs portatifs, les systèmes d'alarme incendie et de communication vocale, les colonnes montantes et les lances d'incendie, les extincteurs automatiques, les systèmes d'alimentation en eau et l'alimentation électrique de secours, l'éclairage d'urgence, les dispositifs de contrôle des fumées, les systèmes spéciaux d'extinction des incendies, les ascenseurs, les sorties de secours et les cages d'escalier, et en assurer l'entretien, conformément aux parties 2 « Protection des bâtiments et des occupants contre l'incendie », 6 « Matériel de protection contre l'incendie » et 7 « Installations de sécurité incendie dans les bâtiments de grande hauteur » du Code national de prévention des incendies du Canada.

4.10.8.1.7 Apporter, sur demande, un soutien aux locataires dans l'élaboration des procédures relatives aux autres cas d'urgence, par exemple les appels à la bombe, les explosions, les séismes, les pannes d'électricité, les accidents ou les déversements de produits chimiques, les interventions médicales d'urgence, les manifestations, les pannes d'ascenseur transportant des passagers et la violence contre les employés.

4.10.8.1.8 Aviser le responsable technique s'il est évident que les locataires ne s'acquittent pas de leurs obligations à l'égard des activités de planification de mesures d'urgence dans les immeubles.

4.10.8.2 Établissement de plans d'urgence pour les complexes et les sites regroupant plusieurs immeubles

4.10.8.2.1 Établir des plans d'urgence pour chacun des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles, en compilant les différents plans d'urgence concernant les biens et les infrastructures majeurs, conformément aux exigences énoncées dans la section portant sur l'établissement des plans pour la continuité du fonctionnement des infrastructures.

- a) Soumettre des plans de mesures d'urgence pour chacun des immeubles, conformément à la section Établissement des plans de mesures d'urgence, ainsi que des plans pour la continuité du fonctionnement des infrastructures en ce qui concerne chacune des centrales, ce qui englobe les exigences de planification des mesures d'urgence relatives aux infrastructures et aux terrains communs.
- b) Fournir de l'information sur l'infrastructure du complexe, notamment :
 - i. des données de base sur l'équipement et ses composants, comme les noms des fabricants, les modèles et les numéros de série, les guides de fonctionnement et d'entretien, les personnes-ressources des fournisseurs, l'utilisation de l'équipement et les redondances de système;
 - ii. l'incidence d'une panne de système sur le fonctionnement des complexes, le plan de rétablissement des systèmes et d'atténuation de l'incidence des pannes ainsi que les besoins en ressources;
 - iii. les plus récentes versions des dessins de charpente, des rapports d'évaluation structurale ou sismique, ainsi que des dessins, des rapports d'évaluation et des autres documents concernant l'état de l'immeuble, afin de permettre une évaluation efficiente des dommages et des risques dans des situations suivant une catastrophe ou un tremblement de terre.
- c) Préparer les plans d'évacuation d'urgence du complexe.
- d) Collaborer avec les gardiens et les autorités municipales à l'égard des immeubles et des autres infrastructures qui ne font pas partie du répertoire du contrat, selon les directives émises.
- e) Établir, gérer et mettre à jour chaque année les plans de mesures d'urgence du complexe, et fournir des renseignements à jour au responsable technique.
- f) Former le personnel de l'immeuble de telle sorte qu'il soit prêt à gérer les urgences conformément aux plans de mesures d'urgence du complexe.
- g) Mettre à l'essai une fois par an chacun des plans de mesures d'urgence du complexe afin de les valider et de déterminer le degré de préparation du complexe.
- h) Participer aux vérifications et à l'évaluation officielle des mises à l'essai des plans de mesures d'urgence du complexe réalisées par les gardiens, et formuler des recommandations sur les améliorations à apporter.
- i) Appliquer le plan de mesures d'urgence du complexe en cas d'urgence ou en cas de panne des services communs.

4.10.8.2.2 Établir des plans pour la continuité du fonctionnement des infrastructures pour chaque immeuble.

- a) Respecter la *Loi sur la gestion des urgences*.
- b) Établir et gérer les plans et les mettre à jour chaque année, et fournir des renseignements à jour au responsable technique.

- c) Fournir des renseignements sur les installations techniques des immeubles, y compris les données de base sur les composantes et sur l'équipement (par exemple les noms des fabricants, les modèles et les numéros de série), les guides de fonctionnement et d'entretien, les personnes-ressources des fournisseurs, l'utilisation de l'équipement, les redondances de système, l'incidence d'une panne de système sur le fonctionnement de l'immeuble, le plan de rétablissement des systèmes et d'atténuation de l'incidence des pannes, et les besoins en ressources.
- d) Former le personnel de l'immeuble de l'entrepreneur et les autres ressources sous la responsabilité de l'entrepreneur de sorte qu'ils soient prêts à intervenir en cas d'urgence conformément aux plans.
- e) Familiariser les occupants des immeubles avec les plans, selon les directives émises.
- f) Collaborer avec les locataires afin de s'assurer que les plans de reprise des activités des occupants sont coordonnés avec les plans pour la continuité du fonctionnement des infrastructures.
- g) Mettre les plans à l'essai.
- h) Participer aux vérifications et aux évaluations des mises à l'essai des plans réalisées par TPSGC, et recommander des améliorations.
- i) Appliquer les plans en cas d'urgence ou de panne de système.

4.10.9 Soutien de la planification de la continuité et de la reprise des activités des locataires

4.10.9.1 Fournir des renseignements et du soutien aux locataires à la demande de ceux-ci pendant la préparation des plans de continuité et de reprise des activités, et en facturer les coûts à l'utilisateur aux fins de recouvrement.

4.11 Prestation des services de gestion de la mise en service

4.11.1 Généralités

4.11.1.1 Appliquer un programme acceptable de gestion de la mise en service aux activités de mise en service, conformément aux exigences de la norme Mise en service des bâtiments (CSA Z320) de l'Association canadienne de normalisation, tout en tenant compte de la politique de mise en service de TPSGC et des directives s'y rattachant, y compris le manuel de remise en service des immeubles de TPSGC.

4.11.1.2 Nommer un gestionnaire de programme de mise en service qui agira à titre de responsable unique en la matière, gèrera le programme de gestion de la mise en service et supervisera les activités de chaque gestionnaire de la mise en service.

4.11.1.3 Veiller à ce qu'une évaluation soit menée, au moyen d'un outil acceptable, afin de déterminer les exigences de mise en service appropriées en fonction de la taille, de la portée et de la complexité de tâches précises, que cela soit à l'appui d'une mise en service rétroactive, d'une remise en service ou d'une mise en service en vue de respecter certaines exigences de programmes environnementaux, ou encore de la mise en service d'un projet.

4.11.1.4 Fournir l'expertise requise pour évaluer la portée de la mise en service nécessaire dans le cadre de projets particuliers, veiller à ce que les problèmes de fonctionnement et d'entretien soient résolus, assurer la qualité des documents et des activités de mise en service, et

assurer une communication efficace avec les membres de l'équipe de projet, notamment les gardiens, les locateurs, les responsables du fonctionnement de l'immeuble et les gestionnaires immobiliers.

4.11.1.5 Fournir des conseils et cerner les possibilités d'amélioration du rendement des immeubles par une mise en service, y compris l'établissement des priorités de remise en service et de mise en service rétroactive, en fonction d'un cycle quinquennal correspondant aux vérifications de la consommation d'énergie et à la préparation des REI.

4.11.1.6 Mettre en place des mesures acceptables pour assurer l'indépendance par rapport aux unités organisationnelles de l'entrepreneur et aux autres ressources sous la responsabilité de celui-ci qui assurent la prestation des services de réalisation de projets, afin d'éviter qu'un conflit d'intérêts survienne au moment de l'approbation des projets.

4.11.2 Gestion du processus de mise en service

4.11.2.1 Fournir des services de gestion de la mise en service.

- a) Assurer la qualité et l'intégration efficace des résultats des projets au fonctionnement des immeubles pour le compte des gardiens, y compris l'approbation des projets.
- b) Gérer les activités de mise en service dans le cadre des projets réalisés par d'autres entités dans le répertoire du contrat, ainsi que la prestation des services de gestion immobilière afin d'appuyer les activités de mise en service.
- c) Veiller à ce que l'objectif de la conception soit atteint lors du processus de mise en service.
- d) Assurer la liaison avec des professionnels spécialisés, comme des spécialistes de la conservation du patrimoine, et les organismes de réglementation compétents.
- e) Veiller au transfert, en temps opportun, des documents de gestion des garanties, des dessins d'après exécution et des dessins de base à jour au personnel responsable du fonctionnement et de l'entretien des immeubles.
- f) Évaluer la mise en service, et veiller à ce que les responsabilités de mise en service couvrent le cycle de vie complet des projets, de la conception à l'occupation et au fonctionnement des lieux.

4.11.2.2 Représenter les intérêts des gardiens, et fournir des services de gestion de la mise en service dans le cadre des projets réalisés par les gardiens ou par d'autres entrepreneurs embauchés par ceux-ci.

- a) Nommer un gestionnaire de la mise en service et assurer la gestion de la mise en service en tant que représentant des gardiens, y compris recourir à l'expertise d'un tiers dans le domaine de la mise en service, selon les directives émises.
- b) Participer aux projets tout au long de leur cycle de vie, comme il convient.
- c) Faciliter le processus global de mise en service et en assumer la responsabilité.
- d) S'assurer que les produits livrables et les résultats du projet sont conçus, installés, mis à l'essai, exploités et entretenus conformément aux exigences opérationnelles.
- e) S'assurer que le processus de mise en service est achevé, qu'il soit réalisé par l'entrepreneur ou par d'autres.
- f) Voir à ce que le bien soit mis en service de manière efficace en :
 - iv. consignat par écrit le concept de fonctionnement;
 - v. fournissant des manuels de fonctionnement;

- vi. formant le personnel responsable du fonctionnement;
- vii. mettant à l'essai l'équipement et les systèmes;
- viii. mettant en service l'équipement et les systèmes;
- ix. calibrant les systèmes;
- x. évaluant le rendement par rapport à la norme de conception établie;
- xi. veillant à ce que les maîtres d'œuvre ou les concepteurs transfèrent les données requises dans la base de données appropriée de TPSGC.

g) Accepter les produits finaux au nom des gardiens.

4.11.2.3 Il appartient à l'entrepreneur de déposer le budget de gestion de la mise en service pour les services de gestion immobilière visant des projets.

4.11.2.4 Il appartient aux gardiens ou aux autres entrepreneurs embauchés par ceux-ci de déposer le budget de gestion de la mise en service pour les services de réalisation de projets visant des projets.

4.12 Prestation des services de gestion du répertoire

4.12.1 Fournir des services conformément à la Politique ministérielle 079 de TPSGC et aux politiques des autres ministères gardiens sur la gestion des biens contrôlables et la déclaration des immobilisations.

- a) Déclarer les immobilisations nouvellement acquises en tant qu'éléments de coûts admissibles, au plus tard le cinquième jour du mois suivant la date d'acquisition.
- b) Gérer les biens patrimoniaux meubles conformément à la section Gestion des biens patrimoniaux.
- c) Désigner et étiqueter les articles figurant dans les listes de biens contrôlables.
- d) Retourner ces biens aux gardiens à la date d'achèvement du contrat.

4.12.2 Entretenir le répertoire de l'équipement fourni par le gouvernement.

- a) Entretenir les immobilisations, les biens contrôlables, l'équipement et les fournitures des immeubles, les autres articles fournis par les gardiens et tous les biens constituant des éléments de coûts admissibles, et les inclure dans le répertoire.
- b) Veiller à ce que les répertoires de biens, notamment les biens non durables, les fournitures et les pièces de rechange liés au fonctionnement et à l'entretien des immeubles, et les biens contrôlables soient entretenus aux niveaux adéquats pour le bon fonctionnement de chaque immeuble.
- c) Présenter le répertoire mis à jour avant l'achèvement du contrat, chaque année, y compris les immobilisations, les biens contrôlables et les autres éléments constituant des coûts admissibles dans le répertoire, notamment :
 - i. l'équipement des immeubles, par exemple les outils d'atelier, les outils électriques portatifs, les outils à mains et d'autres biens d'équipement généraux des immeubles, ainsi que les outils et l'équipement spécialisés, comme les appareils de levage motorisés, les génératrices portatives, les compresseurs transportables et l'équipement spécialisé de nettoyage des fenêtres;
 - ii. les fournitures et les pièces de rechange des immeubles, par exemple les biens non durables de base liés au fonctionnement et à l'entretien des immeubles, les pièces de rechange, ainsi que les fournitures générales d'atelier;

- iii. les autres articles, tels que le mobilier, les dispositifs d'automatisation et de contrôle des immeubles, les périphériques, l'équipement de réseau, l'équipement lié aux systèmes, les logiciels, les appareils audiovisuels, l'équipement pour les salles de courrier, les véhicules et l'équipement non routier.

4.13 Prestation des services d'information et de communication

4.13.1 Aider les gardiens à respecter des exigences changeantes et propres au gouvernement en matière d'information, de communication et d'évaluation, lesquelles sont liées à la prestation des services ou aux biens mêmes :

- a) Fournir des services de communication d'une qualité acceptable en anglais et en français, notamment des recherches, des analyses (entre autres des analyses de la conjoncture) ainsi que des évaluations des besoins en matière de communications, des plans et des activités.
- b) Fournir des services de communications d'affaires, y compris des services de communications financières, administratives, techniques et opérationnelles, notamment pour les incidents et les incidents critiques, à l'aide d'applications logicielles acceptables.
- c) Donner des conseils et appuyer la planification opérationnelle des services d'information.
- d) Recueillir de l'information sur les enjeux, les risques et les problèmes liés aux exigences décrites dans l'énoncé des travaux.
 - i. Recueillir des renseignements.
 - ii. Examiner les dossiers et les rapports.
 - iii. Mener des entrevues.
 - iv. Analyser la correspondance et vérifier les résultats.
- e) Répondre sans tarder aux besoins urgents en matière de communication et d'établissement de rapports spéciaux.
- f) Préparer le contenu technique et opérationnel à verser dans les plans stratégiques, les exposés, les notes d'information et les réponses aux demandes de renseignements.
- g) Réviser les documents destinés au responsable technique qui ont été rédigés par les spécialistes financiers et techniques, les gestionnaires de projet et les gestionnaires immobiliers, au besoin.
- h) Préparer des rapports, des exposés, des sommaires et d'autres documents de communication en utilisant diverses applications, selon les directives émises.

4.14 Prestation des services de location à des tiers

4.14.1 Généralités

4.14.1.1 Fournir des services liés à la location de locaux gouvernementaux à des tiers, conformément aux pratiques acceptables de l'industrie, notamment en concluant avec eux des baux et d'autres ententes afin d'optimiser les recettes et l'utilisation des locaux, à moins d'indication contraire. Plus particulièrement, il s'agit des locaux suivants :

- a) les locaux de vente au détail se trouvant aussi bien dans les centres commerciaux aménagés sur plusieurs étages de grandes tours à bureaux qu'au rez-de-chaussée de petits immeubles à bureaux, afin de répondre à la demande en commodités ainsi qu'en produits et en services d'usage courant;

- b) des locaux à bureaux temporairement non utilisés pour les besoins de programmes fédéraux;
- c) d'autres usages, comme :
 - i. les permis d'installation d'antennes sur les toits,
 - ii. les campagnes de promotion auprès des locataires,
 - iii. les cafétérias et les points de vente de boissons et d'aliments,
 - iv. les locaux occupés par des organismes à but non lucratif,
 - v. des regroupements de bureaux,
 - vi. les accords de télécommunications,
 - vii. les accords d'entreposage,
 - viii. les permis d'occupation temporaire pour les événements spéciaux,
 - ix. les accords de stationnement liés aux ententes conclues avec des tiers.

4.14.1.2 Fournir les services liés à la passation de baux avec des tiers, à la conclusion d'accords d'occupation et à l'attribution de permis.

- a) Préparer sur demande les plans de location commerciale et mener les études relatives à la location des locaux, notamment en y tenant compte des coûts d'investissement ainsi que des avantages et des risques anticipés, et recommander les types de location convenant le mieux aux locaux.
- b) Coordonner la prestation de services de courtage en location à bail, en tant que coûts admissibles, selon les besoins.
- c) Mener des activités de vente et de marketing, selon les directives émises, ciblant des tiers susceptibles d'être intéressés par les locaux.
- d) Évaluer le rendement antérieur et la probabilité de conclure des baux avec les tiers ciblés, et recommander la location des locaux aux locataires retenus, aux fins d'approbation.
- e) S'assurer que l'occupation de locaux par des tiers ne nuit pas aux autres occupants des locaux du gouvernement.
- f) Veiller à ce que les accords conclus avec des tiers tiennent compte :
 - i. des contrôles de l'aménagement du territoire;
 - ii. de la réglementation du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux et des administrations municipales;
 - iii. des politiques concernant l'accessibilité, l'environnement, le patrimoine, la santé et la sécurité, de la *Loi sur les langues officielles* et des panneaux indicateurs.
- g) Recommander le type d'accord avec un tiers qui convient le mieux, comme un bail, un permis d'occupation, un accord d'occupation temporaire ou un protocole d'entente.
- h) Mener des études en ce qui concerne des baux afin d'analyser les coûts d'investissement et les avantages prévus, notamment en tenant compte des risques.
- i) Intégrer des mesures qui permettront de cerner et de régler efficacement les problèmes en matière de propriété, de responsabilité, de sécurité, de construction, d'entretien et d'enlèvement des améliorations locatives des tiers.
- j) Négocier et préparer les documents ci-après aux fins d'approbation et d'exécution par le responsable technique :
 - i. nouveaux baux, permis et autres accords d'occupation;
 - ii. rétrocessions de bail, accords de sous-location et documents connexes.
- k) Verser de la documentation justificative dans le dossier des projets, dont des analyses de marché qui décrivent la nature, la qualité et l'emplacement des locaux, les autres activités

commerciales ou de vente au détail locales, la conjoncture économique et l'activité du marché à l'échelle locale.

4.14.2 Gestion des baux et des accords passés avec des tiers

4.14.2.1 Gérer les baux et les accords passés avec des tiers de manière à optimiser les recettes et à fournir un environnement commercial permettant d'attirer et de fidéliser des entreprises prospères, d'améliorer la valeur locative des locaux voisins et de créer une ambiance et une atmosphère qui rejaillissent favorablement sur le gouvernement fédéral, selon le point de vue du grand public.

4.14.2.2 Gérer les baux et les accords conclus avec des tiers et tenir des comptes à cet égard, conformément aux pratiques acceptables de l'industrie.

- a) Veiller à ce que les tiers occupants respectent les conventions et les conditions des baux et des accords, et intervenir en cas de dérogation.
- b) Percevoir les loyers.
- c) Inspecter et vérifier les livres et les registres des locataires, au besoin et selon les directives émises.
- d) Surveiller les dates d'échéance éventuelles des baux, et aviser le responsable technique de ces échéances un ou deux ans d'avance, en fonction de la portée du bail, selon les directives émises.
- e) Faire connaître chaque mois, au responsable technique, les locaux vacants et ceux qui devraient l'être dans les 60 jours à venir.
- f) Au besoin, préparer des lettres, mener des séances d'information et effectuer d'autres tâches de gestion se rapportant à la gestion des relations entre les gardiens et les tiers occupant des locaux.
- g) Appuyer le gardien en ce qui concerne les actes de faillite des locataires.
- h) Informer le responsable technique des nouveaux accords conclus avec des tiers et de ceux qui ont été modifiés, à l'aide des fiches de contrôle de la location de TPSGC et des documents similaires des autres ministères gardiens.
- i) Tenir à jour les dossiers en y versant la correspondance, les accords, les pièces justificatives de loyer et d'autres renseignements pertinents, et rendre ces dossiers disponibles sur demande.
- j) Administrer et gérer les exigences relatives aux impôts et aux paiements versés en remplacement d'impôts.
- k) Obtenir, à la fin de l'exercice financier, les certificats confirmant l'exactitude du chiffre d'affaires déclaré auprès des vérificateurs du locataire (ou par tout autre moyen acceptable).
- l) Représenter les gardiens lors des activités des associations de commerçants, s'il y a lieu.
- m) S'il y a lieu, planifier et surveiller l'élaboration et la coordination des activités de promotion ainsi que la préparation des communiqués et du matériel publicitaire connexes, en collaboration avec le gardien, de sorte que celui-ci soit correctement informé des activités.

4.14.2.3 S'occuper de la comptabilité, gérer les dépenses et établir des rapports relativement aux locaux occupés par des tiers.

- a) Tenir la comptabilité conformément à la section Exigences relatives à l'administration des activités.

- b) Établir les données sur les recettes et les dépenses, comme les coûts d'incitation à la location et les frais liés aux travaux réalisés dans les immeubles de base, en ce qui concerne les baux conclus avec des tiers. Intégrer ces données au PGI, et les fournir aux fins d'inclusion dans le PGBI.
- c) Tous les mois, rendre compte des transactions indiquées à l'Annexe F, en indiquant les taxes de vente provinciales et fédérales séparément, et présenter des rapports spéciaux sur demande, en ce qui concerne notamment :
 - i. les écarts entre les recettes réalisées et les recettes prévues pour les périodes visées;
 - ii. les loyers à percevoir en retard de plus de 15 jours et de plus de 30 jours;
 - iii. les ventes au détail, en indiquant :
 - 1) les ventes réalisées pendant le mois en cours et le mois précédent,
 - 2) les ventes réalisées à ce jour et les ventes réalisées précédemment depuis le début de l'exercice,
 - 3) les résultats réels par mètre carré à ce jour et les résultats précédents par mètre carré depuis le début de l'exercice,
 - 4) le total de l'exercice précédent par mètre carré.

4.14.2.4 Gérer les installations de stationnement de manière à maximiser les recettes, formuler des recommandations sur les prix aux fins d'approbation, assurer la mise en marché et la vente des locaux disponibles, percevoir les recettes, contrôler les accès, et fournir des services administratifs, des services d'entretien et des services liés aux panneaux indicateurs.

4.14.2.5 Établir et mettre en œuvre des plans en ce qui concerne les manquements aux baux et aux accords d'occupation et le non-respect de celles-ci, et soumettre ces plans à l'approbation des gardiens.

4.15 Prestation des services d'administration des baux

4.15.1 Généralités

4.15.1.1 Fournir des services d'administration des baux, conformément aux exigences des autres sections, à moins qu'il soit indiqué dans le bail que cette responsabilité incombe au locateur.

4.15.2 Définition des besoins des locataires et coordination avec les locateurs

4.15.2.1 Agir en tant que représentant des locataires et collaborer avec ceux-ci en vue de comprendre leurs besoins et de les définir de façon officielle.

4.15.2.2 Déterminer s'il revient aux locateurs de réaliser les travaux nécessaires pour répondre à des besoins précis des locataires.

- a) Travailler de concert avec les locateurs et leur remettre la documentation sur les besoins des locataires.
- b) Déterminer la capacité et la volonté des locateurs à entreprendre les travaux.
- c) Aviser le responsable technique lorsqu'un locateur entreprend ou n'entreprend pas les travaux, et suivre les directives émises.

4.15.3 Gestion de l'approbation des locaux loués

4.15.3.1 Inspecter et évaluer les travaux relatifs à l'immeuble de base et les premiers travaux d'amélioration des locataires, ainsi que les autres travaux à réaliser dans le cadre des baux nouveaux ou renégociés, sur demande.

- a) Réaliser des vérifications de l'accessibilité afin de garantir un accès facile aux locaux occupés.
- b) Vérifier que les installations techniques des immeubles ont été mises à l'essai, qu'elles fonctionnent comme il se doit, et qu'elles respectent les normes de location.
- c) Assister à la mise en service des projets et des travaux de réparation.
- d) Cerner les lacunes et conseiller le responsable technique sur les mesures correctives à prendre si des locaux ne respectent pas les exigences.
- e) Obtenir auprès des locataires les validations et les attestations requises en vertu des baux à la date d'occupation prévue.
- f) Vérifier que les validations et les attestations respectent les exigences des baux, et informer le responsable technique des lacunes à corriger.

4.15.3.2 Coordonner sur demande les premiers travaux d'amélioration des locataires ainsi que les travaux d'amélioration entrepris par les locataires pendant que les baux sont en vigueur.

- a) Fournir des conseils aux promoteurs des projets, qu'il s'agisse de TPSGC, de ministères gardiens ou de tiers, et travailler de concert avec les locataires au nom des promoteurs au fur et à mesure de l'avancement des projets.
- b) Aider les promoteurs des projets à définir les besoins et à obtenir l'approbation des locataires.
- c) Agir à titre de représentant des locataires quant aux travaux d'amélioration de ceux-ci.
- d) Examiner et valider les documents de conception et les estimations du locateur, informer le promoteur de projet en conséquence, et négocier les révisions à apporter, au besoin.
- e) Préparer et traiter les documents que doivent approuver le responsable technique et le locateur.
- f) Surveiller les travaux, vérifier que les lacunes ont été corrigées, assister à la mise en service et recommander l'approbation et le versement des paiements aux locataires, selon les besoins.

4.15.4 Prestation des services de planification des baux

4.15.4.1 Préparer des PGI pour chaque bien loué. Ils doivent inclure les éléments appropriés, semblables à ceux compris dans les exigences énoncées dans la section Établissement des PGI, et tenir compte des différences entre les biens loués et les biens sous la responsabilité du gouvernement, ainsi que des différences entre les divers baux.

4.15.4.2 Recommander et faire approuver, à l'égard des services d'administration des baux, un niveau de service qui répond aux exigences opérationnelles, en tenant compte de la superficie et de l'emplacement des locaux, de la nature des activités des locataires et des autres facteurs pertinents.

4.15.5 Vérification du respect des exigences concernant les locaux loués et les services fournis par les locataires

4.15.5.1 S'assurer que les locaux loués et les services fournis par les locateurs respectent les exigences des baux, au moyen de pratiques commerciales acceptables.

- a) Appliquer, à chacun des locaux loués et à chacune des zones communes, un programme d'inspection des baux acceptable qui énoncera les exigences en matière d'inspection visant à confirmer que les exigences opérationnelles de TPSGC et des locataires sont respectées.
- b) Confirmer que les locaux et les services continuent de respecter les exigences des baux.
- c) Examiner les validations, les vérifications et les attestations des locateurs exigées dans le cadre des baux, ainsi que les autres dossiers et documents disponibles des locateurs.
- d) Réaliser des évaluations ponctuelles, selon les directives émises.
- e) Retenir les services de spécialistes afin de procéder aux mises à l'essai et aux mesures nécessaires, en vue de vérifier le rendement.
- f) Analyser les enregistrements des appels de service et consulter les locataires afin de cibler les éléments qui influent sur leur satisfaction.
- g) Cerner et consigner les lacunes concernant des locaux loués ou des services en prêtant une attention particulière aux lacunes continues ou récurrentes, fournir des conseils au responsable technique, aux gardiens et aux locataires, et agir rapidement pour que des mesures correctives soient prises par les locateurs.

4.15.6 Gestion des relations avec les locataires dans les locaux loués

4.15.6.1 Fournir des services en respectant un programme de gestion des relations avec les locataires acceptable, comme il est énoncé dans la section Gestion des relations liées à l'administration du contrat et des services.

4.15.6.2 Entretenir des communications efficaces avec les locateurs et leur donner une rétroaction sur les enjeux et les mesures de suivi qui sont prises.

4.15.7 Respect des exigences de santé et de sécurité et intervention en cas d'incident dans les locaux loués

4.15.7.1 Obtenir sans délai des directives du responsable technique en cas d'incident ayant causé des dommages ou conduit à l'indisponibilité de locaux loués.

- a) Donner des conseils.
- b) Coordonner les mesures visant à atténuer les dommages, superviser les travaux de réparation et réinstaller les locataires sur demande.

4.15.7.2 Respecter les exigences de santé et de sécurité au travail.

- a) Gérer la santé et la sécurité dans les locaux loués conformément à un programme de santé et de sécurité au travail relatif à l'administration des baux qui est acceptable, en tenant compte des exigences de la section Maintien de la santé et de la sécurité.
- b) Adapter les exigences du programme de santé et de sécurité au travail relatif à l'administration des baux aux besoins particuliers de chaque bail, et fournir des services de santé et de sécurité en conséquence.
- c) Vérifier, de façon continue, que les locateurs s'acquittent de leurs responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail, et qu'ils :
 - i. agissent à titre de maître d'œuvre dans le cadre des travaux qu'ils réalisent ou que leurs entrepreneurs réalisent;

- ii. respectent les exigences de santé et de sécurité en ce qui concerne le fonctionnement, l'entretien, les réparations, la sécurité-incendie et les plans d'évacuation des immeubles;
- iii. veillent à la protection de la santé et de la sécurité des personnes ayant accès au lieu de travail, là où les locateurs sont responsables de la sécurité.

4.15.7.3 Évaluer les incidents, les incidents critiques et les urgences, et donner des conseils à ce sujet au responsable technique et aux locataires.

4.15.8 Prestation des services de sécurité relatifs aux baux

4.15.8.1 Fournir des services de sécurité dans les zones communes et les locaux loués, sur demande, comme il est énoncé dans la section Prestation des services de sécurité.

4.15.8.2 Confirmer que les locateurs répondent aux exigences des baux relativement aux services de sécurité de l'immeuble de base et continuent de le faire à la suite d'un transfert de propriété de l'immeuble.

4.15.8.3 Cerner et consigner les lacunes des services de sécurité des locateurs, donner des conseils au responsable technique et aux locataires, et s'en remettre rapidement aux locateurs pour qu'ils prennent des mesures correctives.

4.15.9 Prestation des services de réalisation de projets dans les locaux loués

4.15.9.1 Travailler de concert avec les locateurs, entreprendre des travaux de modification, des travaux d'aménagement initial et des améliorations locatives, et coordonner les services au nom des locataires, peu importe qui en est responsable (le locateur, d'autres entrepreneurs ou TPSGC).

4.15.10 Gestion des dépenses engagées pour des locaux loués

4.15.10.1 Déterminer et valider les loyers devant être versés en vertu des baux, conseiller le responsable technique à l'égard des loyers, et fournir du soutien administratif au responsable technique quant au versement des loyers, à la validation du registre des loyers, et aux recommandations de paiement.

4.15.10.2 Examiner sur demande, par échantillonnage, les documents des locateurs relativement au rajustement des taxes et des coûts de fonctionnement, vérifier que les paiements demandés et les réductions proposées sont conformes aux baux, et aviser le responsable technique.

4.15.10.3 Vérifier sur demande les documents des locateurs en ce qui concerne le rajustement des taxes et les coûts de fonctionnement.

4.15.10.4 Fournir sur demande du soutien administratif à l'égard de la contestation d'évaluations fiscales relatives à des baux.

4.15.10.5 Faire un suivi de la contrepartie totale admissible en vertu du bail approuvé, et informer à l'avance le responsable technique des cas où la contrepartie totale pourrait dépasser le plafond permis.

4.15.11 Réalisation d'évaluations du rendement des immeubles comprenant des locaux loués

4.15.11.1 Réaliser sur demande des évaluations du rendement des immeubles pour chaque bien loué. Elles doivent inclure les éléments appropriés, semblables à ceux compris dans les exigences énoncées dans la section Évaluations du rendement de l'immeuble, selon les directives émises, et tenir compte des différences entre les biens loués et les biens en régime de garde du gouvernement, ainsi que des différences entre les divers baux.

4.15.12 Prestation de services supplémentaires à l'égard des locaux loués

4.15.12.1 Fournir des services qui ne relèvent pas de la responsabilité des locateurs dans le cadre de certains baux, selon les directives émises, conformément aux exigences énoncées dans les différentes sections portant sur ces services.

4.15.13 Mesures visant à résoudre les conflits avec les locateurs

4.15.13.1 Agir en vue de régler rapidement et efficacement les conflits avec les locateurs.

4.15.13.2 Si un conflit ne peut être résolu par l'entrepreneur, il faut :

- a) fournir au responsable technique un rapport décrivant la nature du conflit, les mesures prises par l'entrepreneur, ainsi que des options, des solutions et des recommandations;
- b) rencontrer les représentants de TPSGC, s'il y a lieu, afin de planifier la marche à suivre pour résoudre le conflit;
- c) appuyer l'exécution du plan approuvé.

4.16 Prestation de services de stationnement

4.16.1 Fournir des services de stationnement.

- a) Établir des procédures acceptables de facturation et d'attribution des places de stationnement, et aider les gardiens à respecter la Politique sur la gestion des biens immobiliers du Conseil du Trésor :
 - i. au nom de TPSGC, conformément à sa Politique en matière de garde des stationnements;
 - ii. au nom des autres ministères gardiens, conformément à leurs politiques respectives.
- b) Donner des conseils et des directives sur la mise en œuvre des politiques de stationnement des gardiens, et aider à contrôler et à évaluer la conformité.
- c) Agir à titre de responsable du stationnement auprès des locataires, des occupants et des visiteurs.
- d) Fournir des places de stationnement accessibles, conformément aux exigences de la Norme d'accès facile aux biens immobiliers du Conseil du Trésor.
- e) Répondre aux exigences des locataires, comme il est énoncé dans la section Prestation des services de gestion des installations.
- f) Gérer et entretenir les parcs de stationnement et les systèmes, l'équipement et les éléments connexes, y compris les horodateurs, les parcomètres, les panneaux indicateurs et les contrôles d'accès, selon les directives émises.
- g) Appliquer les tarifs de stationnement fixés par TPSGC pour le stationnement de courte et de longue durée, sauf s'il est demandé de fixer des tarifs acceptables fondés sur les taux du marché.
- h) Recueillir et transmettre mensuellement les montants perçus pour le stationnement.
- i) Agir à titre d'agent de sûreté autorisé en vertu du *Règlement relatif à la circulation sur les terrains du gouvernement*.
 - i. Fournir le titre du poste responsable de l'application de la réglementation relative au stationnement et le nombre de ressources qui occupent ce poste, y compris les employés et autres ressources relevant de l'entrepreneur qui peuvent assumer cette fonction.

- ii. Suivre la formation donnée par la GRC.
- iii. Donner des contraventions en cas d'infraction relative au stationnement.
- j) Fournir au responsable technique des rapports mensuels réguliers sur les montants perçus.

4.17 Prestation d'autres services immobiliers

4.17.1 Prestation des services relatifs aux panneaux indicateurs

4.17.1.1 Fournir des services relatifs aux panneaux indicateurs.

- a) Respecter la Politique sur le programme de coordination de l'image de marque du Conseil du Trésor ainsi que les politiques des gardiens.
- b) Déterminer les besoins, puis fournir, installer, entretenir et retirer les panneaux indicateurs principaux et communs des immeubles de base, y compris :
 - i. les panneaux indicateurs situés à l'extérieur des immeubles;
 - ii. les tableaux répertoires au rez-de-chaussée et sur les étages;
 - iii. les panneaux de repérage et de désignation des salles;
- c) les panneaux indicateurs communs.

4.17.1.2 Fournir des panneaux indicateurs propres aux locataires conformément aux accords d'occupation et, au besoin, à titre de projets de services aux locataires.

4.17.2 Prestation des services relatifs aux drapeaux

4.17.2.1 Déployer, monter, descendre ou mettre en berne les drapeaux des provinces, des territoires et du Canada, conformément aux protocoles des gardiens.

4.17.2.2 Prendre les dispositions nécessaires pour enlever et remplacer les drapeaux usés.

4.17.3 Prestation des services de soutien aux cérémonies

4.17.3.1 Aider le responsable technique et les locataires à planifier, à coordonner et à exécuter les activités protocolaires dans le cadre des événements organisés dans les complexes, dans les immeubles ou sur les terrains, comme les ouvertures officielles, les conférences de presse, le dévoilement de plaques commémoratives, de monuments ou d'œuvres d'art et les visites de dignitaires.

4.17.3.2 Fournir au gardien du soutien lors d'événements spéciaux, y compris de l'aide, selon les directives, lorsqu'il conclut des accords d'occupation à court terme avec d'autres organisations leur permettant de tenir des événements spéciaux particuliers ou des campagnes de promotion dans les halls d'entrée et les atriums des immeubles ainsi qu'aux sites fédéraux.

4.17.4 Prestation des services relatifs aux biens culturels

4.17.4.1 Fournir des services relatifs aux biens culturels.

- a) Entretenir, nettoyer et préserver les biens culturels et les monuments.
- b) Établir des procédures d'entretien et de nettoyage qui permettront de protéger les biens culturels et de respecter, dans la mesure du possible, les directives écrites des artistes, et tous les avis complémentaires donnés par l'Institut canadien de conservation ou un spécialiste en conservation des matériaux compétent, ou toute autre directive.

- c) Faire en sorte que les fournisseurs de services de nettoyage des immeubles tiennent compte des exigences et des compétences spécialisées requises pour le nettoyage de biens culturels.
- d) Signaler à l'Institut canadien de conservation, selon les directives, les cas de vandalisme, de défaillance structurale et de dommages accidentels ou tous les autres changements imprévus dans l'intégrité des biens culturels, et lui demander conseil.
- e) Vérifier et mettre à jour les renseignements figurant dans les répertoires des biens culturels du portefeuille et présenter un rapport annuel.

4.17.5 Prestation des services relatifs à l'aménagement paysager intérieur, aux plantes décoratives intérieures et au toit vert

4.17.5.1 Entretien des biens d'aménagement paysager intérieur, comme les murs végétaux, les fontaines et les toits verts.

4.17.5.2 Entretien des végétaux permanents. Leur qualité et leur taille doivent être égales ou supérieures à la qualité de feuillage n° 1 décrite dans les spécifications acceptables de l'industrie.

4.17.5.3 Assurer l'entretien des plantes décoratives intérieures, dont les plantes dans les cache-pots ou en hydroculture, de même que les plantes installées dans les atriums et les végétaux permanents.

- a) Examiner, tenir et mettre à jour la liste-répertoire de la durée des plantes décoratives, tous les ans au 31 mars, et remettre cette liste au responsable technique avant le 1^{er} mai, pour chaque immeuble.
- b) Remplacer les plantes de gardien qui ne possèdent plus les bonnes caractéristiques physiques ou qui ne sont plus esthétiques par d'autres plantes du même type et possédant des caractéristiques physiques comparables.
- c) Obtenir les numéros signalétiques correspondants et les apposer sur les plantes si le gardien fait l'acquisition de nouvelles plantes.
- d) Fournir des plantes aux locataires et entretenir celles qu'ils possèdent, dans le cadre de projets de services aux locataires.

4.17.6 Prestation des services de lutte antiparasitaire

4.17.6.1 Fournir des services de lutte antiparasitaire acceptables conformément aux pratiques de lutte antiparasitaire intégrée définies au chapitre 2-15 (Directives sur les pesticides) du Manuel du Conseil du Trésor.

- a) Protéger la zone de traitement pendant l'épandage des insecticides et des pesticides.
- b) Veiller à ce que la zone de traitement soit bien aérée avant d'autoriser les locataires à réintégrer les locaux suivant la fumigation ou le traitement.
- c) N'utiliser que des insecticides et des pesticides approuvés par les autorités provinciales et municipales compétentes.
- d) S'assurer que les personnes chargées d'épandre les pesticides sont titulaires d'un permis d'opérateur antiparasitaire valide et d'un permis pour l'extermination au moyen de pesticides en bonne et due forme, conformément aux règlements provinciaux et municipaux.
- e) S'assurer que les documents sur les produits antiparasitaires sont conformes aux exigences du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail.

5 Prestation des services de réalisation de projets

5.1 Prestation des services de gestion de projets

5.1.1 Généralités

- 5.1.1.1 Aider les gardiens à respecter la Politique sur la gestion des projets du Conseil du Trésor.
- 5.1.1.2 Formuler des recommandations sur l'ordre de priorité des projets, en fonction des objectifs stratégiques du gardien et de la conformité aux plans d'investissement intégré du gardien.
- 5.1.1.3 S'assurer qu'on demande et obtient les approbations requises dans les plus brefs délais, durant le cycle de vie du projet.
- 5.1.1.4 Gérer les changements organisationnels requis à la suite de la mise en œuvre du projet.
- 5.1.1.5 Inclure la définition des exigences relatives au patrimoine dans la planification, la gestion et l'exécution des projets comprenant des biens patrimoniaux.
- 5.1.1.6 Communiquer de manière efficace avec les intervenants pendant toute la durée de vie des projets.
- 5.1.1.7 Appliquer des processus de gestion de projet acceptables, en consultation avec les gardiens.
- 5.1.1.8 Gérer efficacement les risques.
 - a) Évaluer les risques du projet au moyen d'un ensemble d'outils acceptable.
 - b) Trier les projets selon leur niveau de risque, leur complexité et leur coût.
 - c) Appliquer les pratiques acceptables de l'industrie, en tenant compte de la méthode d'évaluation de la complexité et des risques des projets de TPSGC.
- 5.1.1.9 Appliquer des mécanismes de gestion des ressources et de l'effectif souples afin de réaliser les projets imprévus.
- 5.1.1.10 Établir, tenir à jour et présenter les documents de projet selon les directives émises.
- 5.1.1.11 Clore les projets conformément au plan de projet, tout en assurant la participation des intervenants pertinents et l'adhésion de ceux-ci.
- 5.1.1.12 Consigner les leçons apprises, et faire en sorte qu'elles soient communiquées dans toute l'organisation responsable des projets de l'entrepreneur.

5.1.2 Gestion des projets selon les catégories de coûts

5.1.2.1 Gestion des projets de catégorie I

- 5.1.2.1.1 Présenter une proposition de liste des projets de catégorie I classés par ordre de priorité, dans le cadre du PGI, afin d'obtenir l'approbation de l'enveloppe globale des coûts de ces projets en vue du prochain exercice.

5.1.2.1.2 Remplacer les projets approuvés dans le PGI, s'il y a lieu, et rajuster les priorités des projets selon la volonté du gardien pour tenir compte des projets urgents et d'autres exigences imprévues.

5.1.2.1.3 Respecter la limite de 25 000 \$ pour les projets individuels et le coût approuvé pour l'enveloppe globale.

5.1.2.1.4 Mener une évaluation de projets à même un échantillon aléatoire statistiquement valable de projets.

5.1.2.2 Gestion des projets de catégorie II

5.1.2.2.1 Présenter une liste des projets de catégorie II proposés, classés par ordre de priorité, dans le cadre du PGI.

5.1.2.2.2 Élaborer et présenter les produits livrables liés à la planification et au lancement de chaque projet de catégorie II compris dans le PGI approuvé, selon les directives émises, notamment un plan incluant :

- a) une description de la gestion de la portée et un rapport d'analyse des investissements (RAI) abrégé, élaborés selon le modèle de TPSGC à l'étape de conception préliminaire, aux fins d'approbation;
- b) une description de la gestion du calendrier faisant notamment état des dates de début et de fin à l'étape de la planification, un graphique des activités du projet à l'étape de la définition, et un calendrier du projet à l'étape de l'exécution;
- c) une description de la gestion des coûts, notamment les estimations indicatives à l'étape de planification et les estimations de coût fondées à l'étape définitive de la conception et de l'appel d'offres;
- d) une description de la gestion des risques, notamment les éléments de risque et les facteurs déclencheurs des mesures d'atténuation des risques à l'étape de la planification, du classement général des risques à l'étape de la définition et du plan d'intervention à l'étape de l'exécution;
- e) un RAI modifié à l'étape de conception définitive avant l'appel d'offres, aux fins d'approbation;
- f) une demande d'approbation de l'attribution du contrat, avec justification à l'appui, si les coûts de l'offre sélectionnée dépassent de plus de 25 % les estimations de coût fondées;
- g) un rapport définitif sur les coûts à l'étape d'exécution, après l'achèvement substantiel des travaux.

5.1.2.2.3 Présenter des demandes d'approbation pour remplacer les projets de catégories II de façon individuelle.

5.1.2.2.4 Effectuer une évaluation à l'égard de chaque projet.

5.1.2.3 Gestion des projets de catégorie III

5.1.2.3.1 Gérer les projets de catégorie III conformément aux dispositions applicables aux projets de catégorie II et aux autres dispositions de gestion, selon les directives émises, en fonction des risques et de la complexité du projet, qui doivent être déterminés de façon concertée.

5.1.2.3.2 Dresser un RAI détaillé selon le modèle de TPSGC.

5.1.2.4 Gestion des projets de catégorie IV

5.1.2.4.1 Gérer les projets de catégorie IV, à l'exception des projets dirigés par les locataires.

- a) Analyser les énoncés des exigences.
- b) Préparer des propositions de solutions, notamment des énoncés de la portée, des estimations des coûts et des calendriers, pour satisfaire à ces exigences.
- c) Soutenir l'élaboration des analyses de rentabilisation.
- d) Obtenir l'approbation écrite des locataires avant d'entamer chaque projet.
- e) Indiquer à l'avance au responsable technique les projets qui pourraient nécessiter son approbation, dans l'éventualité où ces projets :
 - i. pourraient avoir une incidence négative sur l'intégrité des biens, le caractère patrimonial des biens patrimoniaux, la satisfaction des locataires ou le rendement financier;
 - ii. placeraient l'entrepreneur dans une situation où il aurait fait payer à un locataire les frais d'utilisation des ressources que TPSGC a déjà remboursés à l'entrepreneur, à titre de frais admissibles relatifs aux services de gestion immobilière et aux services de réalisation de projets, dans le cadre du contrat; le cas échéant, l'entrepreneur doit rembourser ces frais ainsi que tous les honoraires non justifiés;
 - iii. contreviendraient aux dispositions des accords d'occupation ou des baux.
- f) Informer à l'avance le responsable technique des modifications à un projet qui pourraient nécessiter son approbation.

5.1.2.4.2 Gérer les projets de services aux locataires réalisés dans les immeubles dont la garde est assurée par les autres ministères, à l'exception des projets de prestation directe de services aux locataires, selon les directives des locataires.

- a) Analyser les énoncés des exigences.
- b) Préparer des propositions de solutions, notamment des énoncés de la portée, des estimations des coûts et des calendriers, pour satisfaire à ces exigences.
- c) Soutenir l'élaboration des analyses de rentabilisation.
- d) Obtenir l'approbation des locataires avant d'entamer chaque projet.
- e) Prévenir le responsable technique et les représentants des autres ministères gardiens des modifications aux projets pouvant nécessiter une approbation.

5.1.2.4.3 S'assurer que les documents des projets de services aux locataires satisfont aux mêmes exigences que les projets de catégorie I et II.

5.1.2.4.4 S'assurer que les documents des projets de services aux locataires satisfont aux mêmes exigences que les projets de catégorie III, lesquelles sont définies dans la section Prestation des services optionnels.

5.1.2.4.5 Établir des rapports sur les projets de services aux locataires achevés, selon les directives émises.

5.1.2.4.6 Gérer des projets de prestation directe de services aux locataires, qui sont des projets de services aux locataires dont la valeur est inférieure à une valeur particulière, dans la limite du pouvoir d'approbation des locataires et selon les directives de ces derniers.

- a) Négocier la portée des travaux, le calendrier et les coûts directement avec les locataires, et les traiter comme des clients dans le cadre du projet, et s'assurer que les travaux respectent les exigences.
- b) Présenter au responsable technique des rapports sur les projets de prestation directe de services aux locataires, et obtenir l'approbation préalable d'entreprendre les projets de ce type qui pourraient :
 - i. avoir une incidence négative sur l'intégrité des biens, le caractère patrimonial des biens patrimoniaux, la satisfaction des locataires ou le rendement financier;
 - ii. placeraient l'entrepreneur dans une situation où il aurait fait payer à un locataire les frais d'utilisation des ressources que TPSGC a déjà remboursés à l'entrepreneur, à titre de frais admissibles relatifs aux services de gestion immobilière et aux services de réalisation de projets, dans le cadre du contrat; le cas échéant, l'entrepreneur doit rembourser ces frais ainsi que tous les honoraires non justifiés;
 - iii. pourraient contrevenir aux dispositions des accords d'occupation entre les locataires et les gardiens.
- c) Entreprendre des projets de prestation directe de services aux locataires dans des immeubles appartenant aux autres ministères gardiens, selon les directives émises. Le responsable technique peut exiger que la mise de l'avant de projets nécessite l'approbation du gardien.
- d) Établir des rapports distincts sur les projets de services aux locataires et les projets de prestation directe de services aux locataires par rapport aux autres projets indiqués dans les PGI.

5.1.2.4.7 Effectuer le rapprochement des budgets annuels, lesquels doivent être validés et inclus aux états financiers vérifiés pour veiller à ce que les fonds recouvrés auprès des locataires pour des projets de services aux locataires qui constituent des services de gestion immobilière soient réaffectés aux budgets de fonctionnement et des services publics.

5.1.2.4.8 Entreprendre les travaux de modification demandés par les locataires conformément à la version la plus récente des normes gouvernementales, notamment les Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0, les Normes concernant les immeubles à bureaux fédéraux et la Norme d'accès facile aux biens immobiliers du Conseil du Trésor.

5.1.3 Application d'un cadre de gestion de projets acceptable

5.1.3.1 Appliquer un cadre de gestion de projets acceptable, qui est conforme aux dernières versions des normes et des lignes directrices connexes du Project Management Institute et de l'American National Standards Institute (ANSI), notamment :

- a) The Standard for Program Management – ANSI/PMI 08-002-2008;
- b) The Standard for Portfolio Management – ANSI/PMI 08-003-2008;
- c) A Guide To The Project Management Body of Knowledge (Guide PMBOK) – ANSI/PMI 99-001-2008);
- d) Construction Extension to the PMBOK Guide;
- e) Practice standards for Earned Value Management, Practice standards for Project Configuration Management, Practice standards for Work Breakdown Structures, Practice standards for Project Risk Management, et Practice standards for Scheduling.

5.1.3.2 Tenir compte des directives énoncées dans la norme Organizational Project Management Maturity Model (OPM3), qui est conforme à la version la plus récente de la norme ANSI/PMI 08-004-2008, lors de la définition des capacités organisationnelles globales de gestion de projet.

5.1.3.3 Appliquer le cadre de gestion de projets à l'échelle du programme de projets et de chaque projet, d'une manière adaptée :

- a) aux besoins des systèmes et des cadres stratégiques de gestion de projets des gardiens – dans le cas de TPSGC, il s'agit du Système national de gestion de projet;
- b) à la complexité et aux risques de chaque projet.

5.1.3.4 Effectuer chaque mois la mise à jour de la liste approuvée du programme de projets, en indiquant les changements à la liste de projets demandés durant l'année, et modifier la liste initiale de projets approuvée dans un rapport mensuel.

5.1.3.5 Collaborer aux examens de la conception des projets des gardiens, menés dans le cadre des processus de contrôle préalable, de l'aide apportée à la prise des décisions concernant l'approbation des investissements, et de la surveillance de la qualité, selon les directives émises.

5.1.4 Lancement et planification des projets

5.1.4.1 Définir des options en vue de satisfaire aux exigences de façon à :

- a) assurer l'uniformité avec les stratégies pertinentes concernant le portefeuille des gardiens;
- b) veiller à ce que les options viables et les risques soient pris en compte;
- c) s'assurer que l'option recommandée fournit le meilleur rapport qualité-prix aux gardiens et aux locataires.

5.1.4.2 Élaborer les arrêtés de projets selon les exigences des gardiens.

5.1.4.3 Recommander des solutions en matière de conception qui cadrent avec la norme actuelle s'appliquant aux éléments techniques et architecturaux de l'immeuble.

5.1.4.4 Mener des activités de planification de projet, conformément à la section Gestion des biens patrimoniaux, et :

- a) s'assurer que les objectifs du projet comprennent la protection du caractère patrimonial;
- b) adopter une approche d'équipe multidisciplinaire, qui comprend des experts de l'architecture, du génie, de la conservation des matériaux et des domaines techniques pertinents;
- c) appliquer une approche de conservation globale;
- d) établir des options et des solutions permettant de réduire au minimum les répercussions sur la valeur patrimoniale, notamment en ce qui concerne les traitements de conservation appropriés;
- e) consigner les interventions, et fournir de l'information sur l'entretien découlant des travaux liés au projet.

5.1.4.5 Établir et planifier les projets en fonction de jalons et de points de décision acceptables conformément aux cadres de gestion de projets des gardiens, en tenant compte du modèle figurant à l'Annexe E.

5.1.4.6 Demander et obtenir l'approbation de la Commission de la capitale nationale pour les projets comprenant des travaux de modification extérieurs ou des changements à la conception

des immeubles fédéraux au sein du Secteur de la capitale nationale, selon les directives émises.
[Ne l'ajouter que dans les contrats couvrant les portefeuilles du Secteur de la capitale nationale.]

5.1.4.7 Préparer les estimations des coûts de projet selon les pratiques acceptables de l'industrie, au besoin, afin de soutenir les processus d'approbation des gardiens.

5.1.4.8 Dresser les énoncés des exigences des projets dans le cadre du lancement de ceux-ci, soutenir le responsable technique, mener des études et présenter des formulaires, des rapports et des plans.

- a) Élaborer et examiner les options pour réaliser les objectifs du projet, et participer au choix de la meilleure option.
- b) Préparer les documents à l'appui de l'approbation de projet, qui différeront selon les coûts estimés ainsi que la complexité et les risques évalués du projet.

5.1.4.9 Préparer et présenter les documents de planification et de lancement de projet aux fins d'approbation, en fonction des exigences liées à la catégorie de projet applicable, notamment :

- a) la contribution aux notes d'information nécessaires au soutien des gardiens dans l'approbation des projets d'immobilisations;
- b) la définition des exigences et les études de faisabilité;
- c) les RAI abrégés et détaillés;
- d) les évaluations environnementales et les procédures achevées prescrites par la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* de 2012.

5.1.5 Surveillance et contrôle du rendement des projets

5.1.5.1 Faire en sorte que la responsabilité quant aux résultats soit bien établie, que les contrôles appropriés soient en place en fonction du niveau de complexité du projet et des risques, que les principaux intervenants du projet soient consultés, et que les extrants et les résultats soient surveillés et fassent l'objet de rapports.

5.1.5.2 Définir des exigences supplémentaires en matière de surveillance pour les projets sélectionnés, selon les directives émises.

5.1.5.3 Surveiller et contrôler les changements, et gérer les autorisations de modifications, selon les exigences de l'autorisation de travail.

5.1.5.4 Informer le responsable technique avant d'apporter des modifications aux projets qui exigent une autorisation, notamment en ce qui concerne les répercussions sur les installations techniques de l'immeuble de base, la portée, le coût, le calendrier, et les répercussions sur les locataires.

5.1.5.5 Mesurer le rendement relatif aux coûts, au calendrier et à la qualité, faire le suivi des écarts par rapport au plan et fournir les données de rendement connexes.

- a) Établir les coûts de base estimatifs du projet à l'aide des données figurant dans le RAI approuvé pour les projets de catégories II et III, afin de déterminer et d'améliorer l'exactitude des estimations.
- b) Comparer les coûts estimatifs et les coûts réels à l'achèvement du projet.
- c) Indiquer les raisons des écarts.

5.1.5.6 Collaborer avec le responsable technique durant les inspections de contrôle de la qualité et participer à celles-ci, et fournir les ressources et les renseignements demandés.

5.1.6 Réalisation des projets

5.1.6.1 Exécuter des travaux plus détaillés de planification et de conception, au besoin, afin de répondre aux conditions imprévues durant la réalisation des travaux comme tels, notamment les travaux de réparation, de construction et, dans certains cas, de déconstruction.

5.1.6.2 Modifier ou mettre au point les calendriers, les structures de répartition du travail, les plans et estimations de coûts, les plans de projet, les plans de gestion des risques et les évaluations de la complexité et des risques des projets préparés pendant la phase d'identification de projet.

5.1.7 Clôture des projets

5.1.7.1 Élaborer une liste de vérification acceptable sur la qualité des projets ainsi qu'une procédure d'évaluation des projets pour valider la qualité des projets, notamment la conception, la qualité de l'exécution et les matériaux, les licences et les permis, la coordination et la mise en service, les estimations de coûts et le calendrier de projet.

- a) Adapter la liste de vérification et la procédure d'évaluation aux besoins de chaque projet devant être examiné avant son exécution.
- b) Remplir la liste de vérification de la qualité du projet à l'achèvement du projet.
- c) Fournir les données sur le rendement et évaluer les résultats obtenus concernant l'estimation des coûts, le calendrier et la portée par rapport au plan.
- d) Soumettre les réponses compilées concernant la liste de vérification sur la qualité du projet, ainsi qu'une analyse des résultats et des recommandations, afin de corriger les lacunes et de consigner par écrit les leçons apprises.

5.1.7.2 Achever la documentation du dossier et les produits livrables du projet, et intégrer ces derniers dans le dossier.

- a) S'assurer que les dessins d'après exécution sont fournis à la fin de chaque projet, et que les plans des immeubles sont à jour.
- b) Soumettre, pour chaque catégorie de projets, une liste de vérification générique acceptable du dossier de projet permettant d'évaluer le degré d'achèvement et l'exactitude de la documentation.
- c) Adapter la liste de vérification du dossier de projet afin qu'elle réponde aux besoins de chaque projet.
- d) Effectuer un examen du dossier de projet afin de s'assurer qu'il est complet.

5.1.7.3 Démontrer l'achèvement du projet.

- a) Élaborer, pour chaque catégorie de projets, un sondage générique acceptable sur l'achèvement des projets visant à mesurer la satisfaction des gardiens et des locataires à l'égard de la prestation des services.
- b) Adapter ce sondage aux besoins de chaque projet devant être examiné avant son exécution.
- c) Mener des sondages sur l'achèvement des projets, notamment des entrevues auprès des gestionnaires responsables de la mise en service pour les projets concernant les

immeubles de base, ou auprès des représentants des locataires pour les projets de services aux locataires.

- d) Soumettre les réponses aux sondages sur l'achèvement des projets, ainsi qu'une analyse des résultats et des recommandations en prévision de mesures ultérieures visant à corriger les lacunes.

5.1.7.4 Réaliser des évaluations de projet couvrant la portée du cadre de gestion de projets.

5.1.8 Soutien de la gestion des projets exécutés par d'autres

5.1.8.1 Selon les directives émises, participer aux projets sélectionnés par les gardiens qui doivent être réalisés par d'autres moyens, soit par des ressources des gardiens ou d'autres ressources plutôt que l'entrepreneur, selon ce qui a été indiqué durant le processus de planification du PGI, et collaborer avec les intervenants durant l'exécution de ces projets.

- a) Faire office de maître d'œuvre ou d'entrepreneur principal, selon l'autorité concernée, en ce qui concerne les questions de santé et de sécurité au travail, sauf en cas d'indication contraire.
- b) Assurer la coordination sur le chantier et fournir d'autres formes d'aide.
- c) Communiquer et collaborer avec les locataires.
- d) Faciliter ou fournir l'accès aux zones de services et aux salles d'équipement des immeubles.
- e) Planifier et réaliser les arrêts des systèmes.
- f) Assurer la gestion de la mise en service conformément à la section Prestation des services de gestion de la mise en service.

5.2 Prestation des services de gestion des projets de construction

5.2.1 Exécution des projets de construction

5.2.1.1 Réaliser les projets de construction dans le respect des délais, des budgets et de la portée approuvés, notamment :

- a) les nouveaux projets de construction;
- b) les projets de réparation, de conservation du patrimoine et de remplacement;
- c) les améliorations visant à prolonger la durée de vie des immeubles, à accroître leur rendement et à prévenir ou à retarder leur obsolescence fonctionnelle;
- d) les projets de modification, d'aménagement et de réaménagement, y compris d'optimisation des locaux.

5.2.1.2 Veiller au respect de l'intégrité structurale, électrique, architecturale, mécanique et fonctionnelle des immeubles.

5.2.1.3 Concevoir et mettre en œuvre des projets en comportent des matériaux, des méthodes et une qualité d'exécution qui s'harmonisent avec les caractéristiques architecturales et patrimoniales de l'immeuble, la conception de celui-ci, son utilisation fonctionnelle et son orientation stratégique.

5.2.1.4 Protéger de tout dommage les éléments qui définissent le caractère patrimonial durant les activités de construction.

5.2.1.5 Fournir les renseignements qui permettront aux gardiens de respecter les politiques sur l'actualisation des coûts.

5.2.1.6 Présenter les formulaires d'entrée de données d'inventaire remplis chaque mois, fournis par les gardiens pour l'amélioration des biens immobiliers et les améliorations locatives à l'achèvement des projets devant être capitalisés, accompagnés du rapport détaillé sur la facturation des projets et d'autres formulaires, à la demande des gardiens.

5.2.1.7 Fournir un plan de mise en œuvre pour les projets approuvés, en tant que produit livrable, ainsi que les mesures de rendement connexes.

5.2.1.8 Mesurer le rendement en ce qui concerne l'établissement du calendrier, faire un suivi des écarts par rapport au plan et fournir les données connexes sur le rendement.

5.2.2 Prestation des services de mise en service

5.2.2.1 Fournir des services de mise en service conformément à la section Prestation des services de gestion de la mise en service.

5.2.2.2 Effectuer les activités de mise en service conformément à l'évaluation de la mise en service qui a été réalisée pour chaque projet.

- a) Préparer et mettre en œuvre un plan de mise en service.
- b) Déterminer les besoins, les enjeux et les préoccupations de nature opérationnelle.
- c) Donner son avis et faire part de ses commentaires pendant la phase de la conception.
- d) Élaborer un devis de mise en service pour la mise à l'essai de l'équipement, des sous-systèmes, des systèmes et des systèmes intégrés.
- e) Consigner par écrit le concept de fonctionnement.
- f) Préparer et publier les manuels de fonctionnement.
- g) Former le personnel responsable du fonctionnement.
- h) Inspecter et mettre à l'essai l'équipement et les systèmes.
- i) Mettre en service l'équipement et les systèmes.
- j) Calibrer l'équipement et les systèmes.
- k) Évaluer le rendement par rapport à la norme de conception visée.
- l) S'assurer que l'équipe de projet transfère les données pertinentes au personnel responsable de la gestion des biens immobiliers, s'il y a lieu.

5.2.2.3 Établir le budget de la mise en service en tant que partie intégrante de chaque projet.

5.2.2.4 Retenir les services d'un expert-conseil en mise en service externe qui fera partie de l'équipe de réalisation de projet, selon les directives émises, d'après l'évaluation du projet; il peut être acceptable de faire appel aux ressources de mise en service internes de l'entrepreneur si ces ressources possèdent les compétences requises et si des mesures sont en place pour assurer leur indépendance par rapport aux chefs de conception et de construction.

5.2.3 Prestation des services de gestion des réclamations

5.2.3.1 Gérer les réclamations relatives aux projets jusqu'à leur résolution, notamment les réclamations présentées par des sous-traitants ou par l'entrepreneur contre des experts-conseils ou d'autres entrepreneurs.

5.2.4 Gestion des garanties des projets et fourniture de renseignements sur celles-ci

5.2.4.1 Gérer les garanties des projets jusqu'à la clôture de ceux-ci et donner des renseignements à cet égard aux gestionnaires des biens immobiliers pour leur permettre de gérer les garanties par la suite.

5.3 Prestation des services relatifs aux projets d'étude particuliers

5.3.1 Réaliser des projets d'étude particuliers, comprenant des services ponctuels ou récurrents qui peuvent faire appel à une expertise technique spécialisée, à des habiletés d'analyse et de communications écrites supérieures, de nature commerciale et technique, conformes aux normes acceptables, selon les directives émises, notamment :

- a) des domaines de spécialité, comme :
 - i. la durabilité,
 - ii. la mesure du rendement,
 - iii. l'architecture,
 - iv. la sécurité,
 - v. l'aménagement intérieur,
 - vi. les études urbaines,
 - vii. l'ingénierie,
 - viii. la conservation du patrimoine,
 - ix. l'environnement et les sites contaminés,
 - x. les examens minutieux du fonctionnement et des services publics d'un immeuble,
 - xi. l'éclairage;
- b) les études visant à assurer la compréhension des constructions historiques, de l'histoire des constructions, du rendement des structures, des caractéristiques et de l'état des matériaux, du rendement de l'enveloppe de bâtiment et des répercussions environnementales, et à déterminer les principales causes de la détérioration des installations et des composantes des biens patrimoniaux;
- c) les services de conversion visant à transférer les renseignements sur les biens consignés sur papier en fichiers de CDAO et en formats électroniques;
- d) les services et les études sur les immeubles qui ne touchent pas la construction, notamment :
 - i. les évaluations postérieures à l'occupation,
 - ii. la coordination et la planification des services dans des disciplines spécialisées de nature professionnelle et technique;
- e) le soutien de diverses études sur les biens immobiliers du Ministère, notamment :
 - i. les plans de location commerciale, conformément aux lettres d'appel connexes, au besoin,
 - ii. les dessaisissements et les aliénations,
 - iii. les ententes, les licences et les servitudes relatives aux biens immobiliers,
 - iv. l'analyse de marché, les études relatives à la location et l'évaluation de la juste valeur marchande,
 - v. les études sur la planification, y compris la planification de base,
 - vi. la consultation auprès d'intervenants et du public;
- f) l'expertise professionnelle et technique dans des domaines tels que :

- i. le contexte législatif,
- ii. les études, enquêtes et rapports de faisabilité,
- iii. les services de documentation et de communication,
- iv. les sites nordiques et éloignés.

5.3.2 Fournir les plans de projets d'étude particuliers : la portée, les calendriers, les coûts, la gestion des risques, la définition des processus et des procédures, l'expertise et les ressources spécialisées, l'établissement de rapports et l'information, ainsi que les produits livrables, conformément aux directives émises.

6 Prestation des services optionnels

6.1 Généralités

6.1.1 Fournir les services optionnels sur demande, notamment :

- a) les services relatifs aux PGBI et aux REI;
- b) les services de réalisation de projets de catégorie III;
- c) les services de gestion des installations.

6.1.2 Élaborer des plans, des processus, des mesures de rendement et des procédures acceptables à l'appui des services optionnels, sur demande.

6.1.3 Planifier la prestation des services optionnels lorsque ceux-ci approuvés aux fins de prestation, dans le cadre des processus d'établissement des PGI et de planification du portefeuille.

6.2 Établissement des plans de gestion des biens immobiliers et réalisation des évaluations de l'état des immeubles

6.2.1 Généralités

6.2.1.1 Élaborer des PGBI et des rapports sur l'état de l'infrastructure des immeubles et des complexes dans le cadre de projets d'étude particuliers, conformément à la section portant sur la prestation des services relatifs à ces projets. Prendre des mesures acceptables pour s'assurer de préserver son indépendance par rapport aux unités organisationnelles de l'entrepreneur, et d'autres ressources dirigées par l'entrepreneur, qui fournissent des services de gestion immobilière et de réalisation de projets, afin de prévenir tout conflit d'intérêts concernant l'évaluation de l'état des immeubles, le bien-fondé des travaux en cours et la recommandation de travaux.

6.2.2 Élaboration des PGBI

6.2.2.1 Élaborer des PGBI conformément aux politiques et aux procédures applicables ainsi qu'au cadre de référence de TPSGC concernant les PGBI.

6.2.3 Établissement des REI de niveaux 2 et 3

6.2.3.1 Établir des REI des niveaux 2 et 3 conformément aux politiques et aux procédures applicables de TPSGC ainsi qu'au cadre de référence de TPSGC concernant ces rapports.

6.2.4 Établissement des rapports sur l'état de l'infrastructure des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles

6.2.4.1 Établir des rapports sur l'état de l'infrastructure des complexes et des sites regroupant plusieurs immeubles en ce qui concerne l'infrastructure civile, la sécurité des terrains, les ressources en eau et en énergie, conformément aux exigences relatives aux REI de niveaux 2 et 3.

6.3 Prestation des services de réalisation de projets de catégorie III

6.3.1 Réaliser les projets de catégorie III conformément aux exigences établies pour les projets de catégorie II dans la section Prestation des services de gestion de projet, et respecter les exigences supplémentaires, notamment celles relatives à l'aide à la prise de décision, à la gestion des risques, à la documentation et à la gestion de projet, selon les directives émises.

6.3.2 Établir un RAI détaillé, élaboré conformément au modèle de TPSGC, et mettre de l'avant les autres dispositions de gestion, selon les directives émises, en fonction des risques et de la complexité du projet, qui doivent être déterminés de façon concertée.

6.4 Prestation des services de gestion des installations

6.4.1 Fournir des services de gestion des installations aux gardiens et aux locataires, conformément aux accords sur les niveaux de service conclus entre les gardiens et les locataires, ou aux contrats de location avec des tiers locataires, selon les directives émises, en ce qui concerne les immeubles dont les gardiens sont les locataires ou les propriétaires.

6.4.2 Fournir des plans en précisant les budgets définis, le calendrier, la portée et les risques, les mesures de rendement appropriées et les rapports nécessaires.

6.4.3 Protéger le caractère patrimonial des biens patrimoniaux dans le cadre des activités d'aménagement intérieur et d'affichage, conformément à la section Gestion des biens patrimoniaux, et aux lignes directrices sur la conservation.

6.4.4 Gérer les aires de stationnement courantes et destinées aux personnes handicapées qu'administre le locataire, afin de répondre aux exigences opérationnelles, et ce, selon le principe du remboursement des coûts.

- a) Gérer les stationnements et l'attribution des places de stationnement fournies au locataire en faisant le suivi des attributions, en percevant les frais de stationnement et en établissant des rapports.
- b) Élaborer à l'intention du locataire des processus internes d'attribution des places de stationnement.

6.4.5 Gérer et planifier les locaux.

- a) Élaborer des analyses de rentabilisation, établir des objectifs opérationnels et des RAI, et définir des stratégies concernant les mesures d'incitation visant à réduire la superficie occupée.
- b) Analyser les besoins des locataires et gérer la relation entre l'offre et la demande de locaux, notamment en préparant et en mettant à jour le répertoire des locaux.
- c) Définir les exigences relatives à l'offre et à la demande, et gérer l'attribution des locaux.

- d) Gérer les locaux afin de répondre aux besoins des locataires, conformément aux normes d'aménagement des locaux du gardien.
 - e) Élaborer des normes de gestion des locaux pour répondre aux besoins des locataires tiers.
 - f) Inspecter les locaux existants pour s'assurer que les normes de gestion des locaux du gardien sont respectées.
 - g) Utiliser des outils Web perfectionnés pour consigner et suivre l'offre et l'utilisation des locaux, et établir des rapports à cet égard.
- 6.4.6 Mener des activités d'aménagement des locaux et d'aménagement intérieur.
- a) Définir les besoins en locaux, en travaux d'aménagement, en mobilier et en panneaux indicateurs.
 - b) Préparer des concepts, des plans détaillés et des devis ainsi que l'estimation des coûts connexes.
 - c) Préparer des estimations détaillées pour le mobilier et l'équipement.
 - d) Préparer des justifications, recommander les meilleures options et obtenir les approbations nécessaires.
- 6.4.7 Fournir des services de mesurage de la superficie pour les locaux des locataires.
- 6.4.8 Gérer les réinstallations des locataires, et planifier et réaliser les projets de réinstallation.
- 6.4.9 Gérer les installations de câbles.
- a) Coordonner et mettre en œuvre les études préparatoires et les évaluations.
 - b) Procéder à des travaux d'installation dans le cadre des projets de rénovation et de réaménagement.
 - c) Modifier et moderniser les systèmes existants pour répondre aux besoins liés à la réinstallation des locataires et apporter les modifications et les ajouts requis.
 - d) Tenir à jour les dossiers et les dessins et les mettre régulièrement à jour.
 - e) Assurer les travaux de mise à l'essai, d'entretien et de réparation, et rétablir les services en cas de dommages.
- 6.4.10 Contribuer à la gestion, à l'acquisition et à l'installation du mobilier et de l'équipement de bureau du locataire.
- a) Élaborer des énoncés des exigences et des devis.
 - b) Préparer les documents à faire approuver pour l'acquisition du mobilier et de l'équipement dans le cadre des arrangements en matière d'approvisionnement de TPSGC.
 - c) Utiliser les arrangements en matière d'approvisionnement de TPSGC et les outils connexes pour acheter le mobilier.
 - d) Coordonner la livraison et l'installation du mobilier et de l'équipement, et faire office de maître d'œuvre.
 - e) Assurer l'installation des pièces de rechange et les conserver, et réparer le mobilier, les accessoires et l'équipement.
 - f) Gérer le répertoire du mobilier, dont les dessins d'implantation et la base de données, à l'aide d'un outil de gestion des installations assistée par ordinateur.
 - g) Tenir un répertoire du mobilier indiquant notamment son emplacement, pour le compte des locataires.
- 6.4.11 Fournir aux locataires des services relatifs à la durabilité.

- a) Élaborer, planifier et mettre en œuvre des projets de durabilité en ce qui concerne les locaux occupés par les locataires.
- b) Repérer les éléments présentant des risques ou des possibilités et appuyer les projets visant à réaliser des objectifs de durabilité.
- c) Fournir des données afin de respecter les niveaux de service, les normes, les politiques et la réglementation concernant les activités liées aux déchets dangereux.
- d) Fournir des services de gestion des déchets dangereux.
- e) Fournir des données afin de respecter les niveaux de service, les normes, les politiques et la réglementation concernant les activités liées aux déchets non dangereux.
- f) Assurer la prévention de la pollution et la coordination avec la gestion des déchets dangereux.

6.4.12 Examiner les systèmes existants, analyser les lacunes et établir des plans de mise en œuvre et d'action.

6.4.13 Fournir des conseils et des services spécialisés en matière de conservation du patrimoine afin :

- a) de cibler d'éventuelles collections patrimoniales;
- b) d'évaluer la valeur patrimoniale des collections;
- c) gérer les dossiers selon leur nature et leur état;
- d) formuler des conseils sur la protection et l'entretien.

6.4.14 Gérer la réservation des salles de conférence des locataires.

- e) Suivre l'utilisation des salles pour définir les besoins, analyser les lacunes et recommander des améliorations.
- f) Offrir un service de réservation de salles sur le Web.
- g) Fournir des appareils audiovisuels et téléphoniques de même que des appareils de transmission des données.
- h) Fournir des appareils de téléconférence et de vidéoconférence.
- i) Soutenir la prestation des services d'alimentation conformément aux politiques et aux directives du Conseil du Trésor et des gardiens.
- j) Offrir de l'aide pour les services de traduction.

6.4.15 Fournir des services de nettoyage spécialisés pour les biens et les installations de qualité muséologique qui se trouvent dans les immeubles.

6.4.16 Soutenir les locataires dans la planification des interventions en cas d'urgence, la protection de leur santé et de leur sécurité ainsi que leur protection contre les incendies.

6.4.17 Élaborer les normes et les politiques de sécurité du personnel des locataires.

6.4.18 Gérer et tenir les inventaires de clés des locataires, et gérer et émettre les cartes d'accès et les laissez-passer de sécurité au nom des locataires.

6.4.19 Surveiller la conformité aux exigences des locataires en matière de protection contre les incendies ainsi que de santé et de sécurité au travail, pour veiller à la protection des biens des locataires, des employés et des visiteurs.

6.4.20 Assurer l'administration des salles du courrier des locataires, offrir les services de messagerie internes, les services de photocopies et de l'aide lors d'événements spéciaux.

7 Gestion des transitions de contrats

7.1 Gestion de la période de lancement du contrat

7.1.1 Généralités

7.1.1.1 Collaborer avec le responsable technique durant la période de transition du contrat afin de faire approuver le régime de prestation des services.

7.1.1.2 Désigner un gestionnaire qui agira comme personne-ressource du responsable technique pour coordonner les activités durant la période de transition.

7.1.1.3 Faire approuver un plan de transition du contrat, établissant la manière dont les activités liées à la transition seront menées, les personnes-ressources clés, ainsi que le calendrier, les jalons, les exigences relatives aux ressources et les coûts connexes.

7.1.2 Approbation du régime de prestation des services

7.1.2.1 Généralités

7.1.2.1.1 Assurer la pleine compréhension :

- a) des exigences énoncées dans l'énoncé des travaux;
- b) des organismes gardiens, de leurs pratiques et de leurs activités, ainsi que du cadre législatif, réglementaire et stratégique auquel ils se soumettent;
- c) des accords conclus avec les locataires et les tiers;
- d) du répertoire du contrat et de la structure du portefeuille.

7.1.2.1.2 Décrire les activités menant à l'acceptation du régime de prestation des services, et y participer.

- a) Fournir une description détaillée et progressive du régime de prestation des services, aux fins d'approbation.
- b) Indiquer les noms et les rôles du personnel clé de l'organisation de l'entrepreneur et des autres ressources sous l'autorité de l'entrepreneur.
- c) Gérer le processus d'examen concerté avec le responsable technique, les représentants des gardiens et d'autres intervenants, durant la période de transition du contrat, afin de faire approuver le régime de prestation des services proposé de l'entrepreneur, et d'assurer la prise en charge de l'entière responsabilité de la prestation des services par l'entrepreneur durant la transition.
- d) Réaliser une vérification complète au point de contrôle de l'état de préparation désigné.

7.1.2.2 Collaboration aux examens des processus

7.1.2.2.1 Planifier, tenir et administrer des examens des processus communs, chacun d'une durée d'environ deux semaines, lesquels seront menés dans un ou plusieurs endroits qui restent à déterminer, assurer le suivi requis de l'entrepreneur et obtenir l'acceptation lorsque les extrants sont jugés acceptables, notamment :

- a) l'examen préliminaire des processus, mené environ trois mois après l'attribution du contrat;
- b) l'examen intermédiaire des processus, mené environ six mois après l'attribution du contrat;

c) l'examen final des processus, mené environ neuf mois après l'attribution du contrat.

7.1.2.2.2 Prendre les mesures correctives requises à la suite de l'examen définitif des processus afin d'obtenir l'approbation définitive.

7.1.2.2.3 Mettre à jour le plan de mesure du rendement afin de tenir compte des extrants du processus d'examen concerté.

7.1.2.3 Mise sur pied d'une capacité d'intervention initiale pour les urgences dans les complexes et les immeubles

7.1.2.3.1 Consulter l'entrepreneur titulaire, TPSGC, les représentants des gardiens et les locataires, et examiner les plans existants des mesures d'urgence dans les immeubles, et les plans pour la continuité du fonctionnement des infrastructures et du complexe.

7.1.2.3.2 Mettre en correspondance les rôles et les responsabilités avec l'organisation de l'entrepreneur, et mettre sur pied la pleine capacité en vue de répondre aux situations d'urgence à la date du début des opérations du contrat.

7.1.3 Transition vers la pleine capacité

7.1.3.1 Entreprendre la transition vers la pleine capacité.

- a) Participer aux ateliers, au besoin.
- b) Indiquer le représentant désigné de la direction à l'échelle du contrat et les personnes qui participeront à l'examen des processus communs, nommés par la haute direction et ayant la responsabilité et le pouvoir d'élaborer, de mettre en œuvre, de tenir à jour et d'améliorer le système de gestion de la qualité et de s'assurer que les exigences sont diffusées à l'échelle de l'organisation de l'entrepreneur.
- c) Collaborer avec le responsable technique et les autres intervenants, selon les directives émises, notamment les entrepreneurs titulaires.
- d) Réduire au minimum la perturbation des locataires et assurer la continuité des programmes et des activités des locataires jusqu'à la date du début des opérations du contrat.
- e) Planifier et coordonner les activités jusqu'à la date du début des opérations du contrat.
- f) Entreprendre les activités de dotation et de ressourcement.
- g) Établir des relations avec les intervenants clés, notamment le responsable technique et l'autorité contractante, les locataires et les autres entrepreneurs fournissant des services dans les immeubles visés par le contrat.
- h) Élaborer et mettre à l'essai les systèmes et les protocoles d'information de l'entrepreneur.
- i) Traiter les renseignements sur les répertoires de l'équipement fourni par le gouvernement, des plantes ornementales et des biens culturels, des locaux fournis par le gouvernement ainsi que des renseignements fournis par le gouvernement.
- j) S'assurer de la continuité du fonctionnement des immeubles et du traitement continu des appels de services.

7.1.3.2 Dans les trente jours suivant l'attribution du contrat :

- a) désigner un gestionnaire qui, à titre de personne-ressource du responsable technique, coordonnera les examens des processus communs et d'autres activités de transition;

- b) désigner un gestionnaire de portefeuille pour chaque portefeuille et nommer un gestionnaire de contrat, qui surveillera la mise en œuvre du contrat et agira à titre de personne-ressource du responsable technique;
- c) présenter, aux fins d'acceptation, le plan de transition du contrat qui établit la manière dont la transition vers la pleine capacité sera effectuée, notamment le plan d'urgence pour corriger les retards imprévus;
- d) soumettre le premier plan de gestion des ressources humaines aux fins d'acceptation;
- e) entreprendre les travaux pour obtenir les autorisations de sécurité du personnel requises;
- f) former et déployer le personnel clé une fois que les autorisations de sécurité ont été obtenues;
- g) aux fins d'acceptation, présenter un plan de transition des communications, qui établit :
 - i. la manière dont les exigences de communication seront respectées en collaboration avec le responsable technique, et la personne qui se chargera de les satisfaire,
 - ii. les modalités à suivre pour informer les locataires et les fournisseurs du nouveau contrat, notamment les protocoles de communication, les personnes-ressources des services de l'entrepreneur, de façon que les locataires ne subissent aucune perturbation ou réduction des niveaux de service, et que les recettes des tiers soient surveillées,
- h) remettre la liste des coordonnées du personnel clé de l'entrepreneur à l'échelle de la direction et de la haute direction ainsi qu'au niveau opérationnel.

7.1.3.3 Dans les trois mois civils suivant l'attribution du contrat :

- a) coordonner l'accès aux installations et aux systèmes;
- b) aux fins d'acceptation, élaborer et mettre en œuvre une stratégie et un plan de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI), en vue de soutenir les exigences de GI-TI établies dans la section Modalités, conditions et évaluation de la demande de propositions;
- c) démontrer la capacité à fournir les produits livrables figurant dans l'Annexe A, la Liste des données essentielles au contrat, l'Annexe C, Exigences opérationnelles relatives aux renseignements électroniques, et l'Annexe D, Exigences de GI-TI.

7.1.3.4 Dans les 60 jours précédant la date du début des opérations du contrat, aviser les fournisseurs du nouveau contrat afin d'assurer l'exactitude de la facturation et la continuité des activités.

7.1.3.5 Dans les 30 jours précédant la date du début des opérations du contrat :

- a) valider les relevés de compteurs de services publics à la date du début des opérations du contrat;
- b) valider et, s'il y a lieu, établir des procédures d'exploitation uniformisées pour chaque type de biens et chaque portefeuille, au besoin, et confirmer les procédures de sécurité et de planification d'urgence ainsi que les procédures environnementales;
- c) établir les interfaces avec le CNAS et fournir les listes de personnes-ressources;
- d) démontrer qu'un réseau et des communications de données efficaces peuvent être établis avec TPSGC, et fournir des exemples de rapports;
- e) valider l'ensemble des accords, des dossiers et des rapports remis à titre de renseignements fournis par le gouvernement, nécessaires à l'occupation de locaux par des tiers, et collaborer avec les entrepreneurs respectifs afin d'assurer la prestation continue des services;

- f) dresser la feuille du répertoire principal des portes et de l'équipement;
- g) collaborer avec les fournisseurs des services du contrat cédé afin d'assurer la prestation continue des services;
- h) communiquer avec les entrepreneurs engagés par les gardiens dont les contrats seront gérés par l'entrepreneur, afin d'assurer la continuité des services;
- i) vérifier les répertoires des locaux et de l'équipement fournis par l'entrepreneur, des biens culturels et des plantes ornementales;
- j) présenter les mesures finales du rendement, conformément au régime de mesure du rendement;
- k) mettre en œuvre des processus en vue de fournir les indicateurs de rendement à la date du début des opérations du contrat;
- l) confirmer que le personnel requis et les autres ressources sous l'autorité de l'entrepreneur sont en place et formés, qu'ils connaissent bien le répertoire qu'ils prendront en charge et qu'ils détiennent une autorisation de sécurité;
- m) prendre des dispositions pour fournir un accès sécuritaire aux installations au personnel de l'entrepreneur et aux autres ressources sous l'autorité de l'entrepreneur;
- n) présenter, aux fins d'acceptation, un programme de santé et de sécurité, y compris des plans de santé et de sécurité au travail à l'échelle des immeubles, au besoin, et mettre ce programme en œuvre;
- o) exploiter les systèmes de gestion, notamment le système de gestion de la qualité et le système de gestion de l'environnement, et fournir des données sur les mesures du rendement pour les indicateurs de rendement, conformément au régime de mesure du rendement;
- p) examiner les PGI et les plans de portefeuille, et préparer la mise en œuvre de ces plans à la date du début des opérations du contrat;
- q) mettre en œuvre le plan de transition des communications;
- r) soumettre des plans provisoires des mesures d'urgence dans les complexes, les sites regroupant plusieurs immeubles et les immeubles, lesquels plans établissent la capacité d'intervention initiale de l'entrepreneur pour les situations d'urgence dans les complexes, les sites regroupant plusieurs immeubles et les immeubles;
- s) soumettre les plans des mesures d'urgence, notamment, le plan de continuité des activités de l'entrepreneur, les plans des mesures d'urgence dans les complexes, les sites regroupant plusieurs immeubles et les immeubles, et les plans pour la continuité du fonctionnement des infrastructures, aux fins d'acceptation, afin de s'assurer qu'une gestion efficace des risques est exercée;
- t) pour ce qui est des biens n'étant pas visés par une entente de service et des nouveaux biens compris dans le contrat Biens immobiliers 1, recueillir les données sur l'équipement et les systèmes, identifier et étiqueter l'équipement, saisir les données et prévoir l'entretien à l'aide du Système informatisé de gestion de l'entretien;
- u) former les ressources sur les responsabilités en matière de sécurité-incendie et les plans pour la continuité du fonctionnement des infrastructures des immeubles, et s'assurer qu'elles sont préparées à traiter des urgences;
- v) examiner les documents associés aux occupations par des tiers et assurer une gestion efficace de ces ententes.

7.1.3.6 Avant la date du début des opérations du contrat :

- a) fournir une copie de la politique générale de gestion de la qualité de l'entrepreneur, distribuée sous l'autorisation de la haute direction de l'entrepreneur et communiquée dans l'ensemble de l'organisation de l'entrepreneur;
- b) fournir un plan de gestion de la qualité décrivant la manière dont l'entrepreneur respectera les exigences en matière de qualité, notamment les échéances, les structures organisationnelles et les ressources;
- c) présenter des processus et des procédures de gestion de la qualité consignés par écrit qui sont étayés par :
 - i. le régime de mesure du rendement, lequel prévoit l'établissement de rapports sur la prestation de services, et l'analyse et l'amélioration continue de celle-ci,
 - ii. des listes de vérification pour l'assurance de la qualité,
 - iii. des moyens permettant de surveiller, de vérifier et d'analyser les problèmes de non-conformité et d'en rendre compte, ainsi que de gérer la résolution de ces problèmes au moyen de mesures préventives et correctives;
- d) établir des fonctions automatisées, dont des modalités permettant au responsable technique de valider et de vérifier les données, d'enregistrer, de suivre, d'analyser, de trier, d'examiner et de commenter les problèmes de non-conformité avec les normes de qualité, les mesures préventives et correctives prises par la suite et les solutions apportées à ces problèmes, puis de rendre compte de ces normes, mesures et solutions;
- e) mettre sur pied des comités de santé et de sécurité pour chaque bien, au besoin;
- f) transférer les données sur les immeubles dans le Système informatisé de gestion de l'entretien et confirmer les exigences concernant l'entretien et le calendrier.

7.2 Gestion de l'ajout et de la suppression d'éléments du répertoire pendant la durée du contrat

7.2.1 Ajouter et supprimer des éléments du répertoire pendant la durée du contrat en fonction de la suppression ou de l'ajout d'immeubles au contrat par le responsable technique, à un autre moment que pendant le lancement ou l'achèvement du contrat.

7.2.2 Ajouter des éléments au répertoire.

- a) Nommer un gestionnaire de la transition du contrat.
- b) Préparer et faire approuver un plan de transition du contrat modifié en fonction des éléments ajoutés au répertoire. Les activités et les échéanciers de ce plan doivent être conformes à la section Transition vers la pleine capacité.
- c) Réaliser les activités de transition conformément au plan de transition du contrat.

7.2.3 Supprimer des éléments du répertoire.

- a) Nommer un gestionnaire de la transition du contrat.
- b) Préparer et faire approuver un plan d'achèvement du contrat, modifié en fonction des éléments supprimés du répertoire. Les activités et les échéanciers de ce plan doivent être conformes à la section Gestion de l'achèvement du contrat.
- c) Réaliser les activités de transition conformément au plan d'achèvement du contrat.

7.3 Gestion de l'incorporation de services optionnels

7.3.1 Fournir des services optionnels sur demande, une fois les améliorations au régime de prestation des services acceptées.

7.3.2 Tenir des séances d'examen concerté avec le responsable technique, les représentants des gardiens et d'autres intervenants, au besoin, et y participer, séances dont les activités et la durée seront semblables à celles établies dans la section Gestion de la période de lancement du contrat.

7.3.3 Entreprendre les activités de définition et d'acceptation pour le régime de prestation des services révisé, conformément à la section Gestion de la période du lancement du contrat, et assurer la prise en charge de l'entière responsabilité de la prestation des services requis par l'entrepreneur.

- a) Planifier et mener un processus abrégé d'examen des processus communs, et y participer.
- b) Démontrer et faire approuver l'approche adoptée par l'entrepreneur afin de satisfaire aux exigences établies pour les services optionnels demandés, notamment en ce qui concerne :
 - i. la connaissance des lois, des règlements, des politiques et des procédures obligatoires auxquels sont assujettis les services quant aux immeubles des gardiens;
 - ii. l'apport de modifications au régime de prestation des services, aux mesures du rendement connexes et à l'approche détaillée de l'entrepreneur à l'égard de la prestation des services.
- c) Planifier, tenir et administrer des réunions sur l'examen des processus communs, chacune d'une durée d'environ trois jours. Ces réunions auront lieu dans un ou plusieurs endroits qui restent à déterminer. Assurer le suivi requis de l'entrepreneur et obtenir l'acceptation lorsque les extrants sont jugés acceptables, notamment :
 - i. une réunion préliminaire sur les processus, qui aura lieu dans les quatre semaines suivant la réception de la demande de prestation de services - séance dont la portée est semblable à celle de l'examen préliminaire des processus;
 - ii. une réunion définitive sur les processus, qui aura lieu dans les huit semaines suivant la réception de la demande de prestation de services - séance dont la portée est semblable à celle de l'examen définitif des processus - en vue d'obtenir l'approbation du cadre de prestation de service révisé.

7.3.4 Vérifier le régime de prestation des services révisé conjointement avec les activités continues de vérification du contrat.

7.4 Gestion des modifications continues au régime de prestation des services

7.4.1 Gérer les modifications au régime de prestation des services afin d'intégrer les possibilités d'amélioration, de répondre aux enjeux, aux risques et aux problèmes, et de suivre les directives.

7.4.2 Faire approuver les changements au régime de prestation des services.

- a) Définir les modifications proposées au régime de prestation des services, y compris les modifications connexes à l'organisation et aux ressources.

- b) Présenter les modifications proposées au responsable technique, ainsi que la justification et les options connexes, de la même manière qu'une analyse de rentabilisation selon la mesure de l'incidence des modifications.
- c) Présenter les modifications proposées aux autres intervenants.
- d) Une fois les modifications proposées acceptées, les mettre en œuvre, selon les directives émises.

7.5 Gestion de l'achèvement du contrat

7.5.1 Élaborer le plan d'achèvement du contrat et le faire approuver.

7.5.2 Gérer la période d'achèvement du contrat, conformément au plan d'achèvement du contrat, et entreprendre les travaux visant à effectuer la transition du répertoire vers un nouveau régime de prestation des services, prévoyant un contrat de remplacement et la désignation d'un autre entrepreneur, ou le retour à la prestation des services par les gardiens.

7.5.3 Soutenir et coordonner les activités de transition avec les gardiens et les tiers, au besoin, afin d'assurer une transition efficace.

- a) Assurer la continuité des activités des locataires, ainsi que le fonctionnement des complexes et des immeubles.
- b) Planifier la transition vers le nouveau régime de prestation des services, selon les directives.
- c) Planifier et coordonner les travaux jusqu'à la date d'achèvement du contrat.
- d) Établir les voies de communication avec les intervenants clés, dont le responsable technique, l'autorité contractante, les locataires et les tiers, selon les directives émises.
- e) Fournir des renseignements sur l'équipement fourni par le gouvernement et, s'il y a lieu, les locaux et les renseignements fournis par le gouvernement.

7.5.4 Dans les douze mois précédant la date d'achèvement du contrat :

- a) nommer un gestionnaire responsable de l'achèvement du contrat, qui agira comme personne-ressource du responsable technique relativement à la gestion et à la coordination de l'achèvement du contrat;
- b) préparer le plan d'achèvement du contrat et le faire approuver;
- c) rendre compte de l'état des projets qui ne seront pas terminés avant la date d'achèvement du contrat;
- d) aviser les ressources sous l'autorité de l'entrepreneur, les employés et les autres ressources fournissant les services, de l'achèvement imminent du contrat;
- e) rédiger et présenter un rapport sur les leçons apprises dans le cadre du contrat traitant de l'expérience de l'entrepreneur quant à la prestation des services dans le cadre du contrat, y compris des recommandations pour des contrats futurs semblables.

7.5.5 Dans les quatre mois précédant la date d'achèvement du contrat :

- a) fournir une liste détaillée des contrats de sous-traitance en place, comprenant les noms et coordonnées des sous-traitants et des fournisseurs, précisant l'équipement et les services fournis, et contenant d'autres renseignements susceptibles de faciliter la transition;
- b) fournir une feuille du répertoire principal mise à jour;
- c) fournir des documents sur les garanties en vigueur;
- d) fournir des documents sur les contrats gérés au nom des gardiens;

- e) formuler des recommandations sur la novation éventuelle des contrats de sous-traitance, au besoin, et aviser les sous-traitants désignés en conséquence;
- f) fournir des documents archivés à jour sur chaque bien, notamment :
 - i. manuels de fonctionnement et d'entretien,
 - ii. dossiers et données du Système informatisé de gestion de l'entretien,
 - iii. dossiers et données sur la gestion de l'entretien présentées dans d'autres formats,
 - iv. documents du fabricant et manuels de l'équipement,
 - v. dessins, garanties et autres renseignements sur l'équipement et les systèmes des immeubles, au besoin, pour chaque bien;
- g) présenter des copies des procédures d'exploitation uniformisées actuelles sur les immeubles, des plans de santé et de sécurité propres à un site, des plans des mesures d'urgence dans les complexes, les sites regroupant plusieurs immeubles et les immeubles, et des plans pour la continuité du fonctionnement des infrastructures;
- h) examiner et mettre à jour les répertoires de plantes ornementales et de biens culturels;
- i) fournir des documents sur toutes les licences de logiciels et sur tous les accords relatifs à la base de données;
- j) fournir des documents sur toutes les opérations des tiers et sur l'ensemble des dossiers, des accords, des baux, des rapports et des autres documents pertinents gérés au nom des gardiens;
- k) soutenir le responsable technique dans le transfert des renseignements décrits ci-dessous dans les systèmes et les archives des autres ministères gardiens, de TPSGC ou d'un autre entrepreneur.

7.5.6 Dans les deux mois précédant la date d'achèvement du contrat :

- a) présenter une liste à jour de l'équipement, des locaux et des renseignements fournis par le gouvernement;
- b) examiner et mettre à jour les renseignements dans les répertoires de plantes ornementales et les répertoires de biens culturels pour le portefeuille.

7.5.7 Dans les 30 jours précédant la date d'achèvement du contrat :

- a) présenter un rapport d'étape sur les projets qui ne seront pas terminés à la date d'achèvement du contrat, y compris une description des travaux inachevés et des recommandations pour l'achèvement de ces projets;
- b) fournir des mises à jour définitives sur les répertoires et les documents soumis durant la période d'achèvement du contrat;
- c) transmettre au responsable technique l'information sur le fonctionnement et l'entretien ainsi que d'autres renseignements, données et documents conservés pendant la durée du contrat, d'une manière qui garantira qu'ils seront constamment accessibles pendant la durée prescrite.

7.5.8 À la date d'achèvement du contrat :

- a) produire une attestation confirmant que les fournisseurs et les sous-traitants ont été payés pour tous les travaux effectués jusqu'à la date d'achèvement du contrat;
- b) retourner l'équipement, les locaux et les renseignements fournis par le gouvernement;
- c) donner accès aux dossiers démontrant la conformité et aux renseignements fournis relativement aux exigences législatives et réglementaires régissant la fourniture des services, notamment les exigences du *Code canadien du travail* et du *Règlement modifiant le Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*;

- d) valider et approuver les relevés des compteurs de services publics;
- e) présenter des documents sur les problèmes de non-conformité non résolus à l'achèvement du contrat;
- f) effectuer un rapprochement financier, notamment les recettes et les données nécessaires pour déterminer les honoraires en fonction du rendement et les produits livrables relatifs aux activités qui s'appliquent.

ANNEXE C – Politiques, directives, normes et lignes directrices applicables

Rédaction en cours

ÉBAUCHE

Annexe D – Classification opérationnelle des comptes

Introduction

1.1.1. La classification opérationnelle des comptes fait état des qualificateurs nécessaires pour répondre aux besoins des ministères. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) utilise le terme « qualificateurs » pour décrire les articles de dépenses et de recettes, ou les comptes de dépenses et de recettes, dans le cadre de ses activités de gestion de biens immobiliers. La répartition des qualificateurs en sous-ensembles, lesquels sont décrits dans la présente annexe, permet à TPSGC de surveiller le rendement, d'établir des rapports uniformes à l'échelle nationale et de comparer les coûts de fonctionnement liés à son portefeuille et à ses immeubles aux normes de l'industrie. Le Ministère se sert de ces qualificateurs dans ses activités de planification, de surveillance, de prévision et de compte rendu des dépenses. Ils permettent de catégoriser les différents coûts d'après des activités comparables, réalisées dans les installations de TPSGC et des autres ministères dont la gestion est assurée par TPSGC ou par l'entrepreneur. En vertu du contrat conclu à cet égard, l'utilisation juste et uniforme de la classification opérationnelle des comptes est une exigence fondamentale.

1.1.2. Il faut signaler que :

- a) la classification opérationnelle des comptes n'est pas conçue comme un barème de coûts ou d'honoraires; la description des coûts admissibles et des honoraires fournie dans le contrat l'emporte sur cette classification;
- b) la liste des qualificateurs ci-après n'est pas exhaustive; les qualificateurs et leurs différents éléments sont mis à jour à la demande de TPSGC afin de tenir compte des besoins opérationnels;
- c) dans la présente annexe, l'expression « personnel interne attitré ou spécialisé » désigne le personnel interne de TPSGC dans les installations gérées par le Ministère, ou le personnel interne de l'entrepreneur dans les installations gérées par ce dernier.

7.6 Frais de fonctionnement et des services publics des immeubles

Nettoyage

1.1.3. La catégorie 1 englobe tous les articles qui permettent de nettoyer entre autres les bureaux, les zones publiques, les atriums, les ascenseurs, les toilettes, les fenêtres, les draperies, les stores et les accessoires, le jour et le soir. Elle comprend les frais de main-d'œuvre facturables et les frais de déplacement connexes du personnel interne, les contrats de services, les matériaux et les fournitures, l'entretien et le remplacement de l'équipement et des pièces, de même que les dépenses liées au ramassage des ordures.

Tableau – Nettoyage

Nettoyage		
Qualificateurs		Description générale
1A	Main-d'œuvre	Total des frais de main-d'œuvre facturables et des dépenses de déplacement connexes du personnel interne attitré et spécialisé qui est chargé du nettoyage, et des agents de services immobiliers qui s'acquittent de fonctions relatives au nettoyage.
1B	Contrats de services	Services de nettoyage, concernant notamment l'intérieur des immeubles, les fenêtres, les moquettes, les draperies, les stores, les meubles et les accessoires, confiés au secteur privé. Sont compris la buanderie et le nettoyage à sec, le nettoyage de l'intérieur des immeubles, le lavage des fenêtres de même que le nettoyage des draperies, des stores, des meubles et des tapis. Est exclu le nettoyage des uniformes, qui est plutôt visé par le qualificateur 1C.
1C	Fournitures et matériaux	Fournitures et matériaux ordinaires de nettoyage, en plus de l'entretien ou du remplacement de l'équipement et des pièces de nettoyage. Sont compris les services de buanderie et de nettoyage à sec des uniformes et des vêtements (dont les uniformes), les produits de nettoyage, les produits chimiques domestiques (dont les produits de toilette), les produits divers (dont les tapis d'entrée et les sacs à ordures ménagères), et l'équipement de nettoyage et les pièces de rechange (dont les aspirateurs, les balais à plancher et les polisseuses).
1D	Ramassage des ordures	Ensemble des activités liées à l'enlèvement des ordures, y compris le recyclage ainsi que l'enlèvement des déchets chimiques, dangereux et toxiques. Sont compris l'élimination des déchets (dont les services offerts par le secteur privé et les municipalités), et l'enlèvement des déchets recyclables et des déchets dangereux.

Fonctionnement et entretien et réparations légères

1.1.4. La catégorie 2 englobe toutes les dépenses de transport vertical et horizontal, de chauffage, ventilation et conditionnement d'air, d'électricité, de structure et de toiture, de plomberie et tous les autres travaux d'entretien des immeubles, dont les zones communes et l'entretien général. Les frais de main-d'œuvre facturables et les frais de déplacement connexes du personnel interne attitré et spécialisé sont attribués au qualificateur 2A, Main-d'œuvre, et au qualificateur 2I, Entretien préventif, selon le cas. Les contrats de services, les matériaux désignés, les fournitures et les pièces de remplacement dont a besoin le personnel interne pour assurer le fonctionnement des immeubles et les entretenir sont compris dans les qualificateurs susmentionnés. Le qualificateur 2J (travaux de réparations légers de moins de 5 000 \$) comprend les travaux de réparation de moins de 5 000 \$ qui ne se rapportent pas aux chemins, aux terrains ou à la sécurité.

Tableau – Fonctionnement et entretien et réparations légères

Fonctionnement et entretien et réparations légères		
Qualificateurs		Description générale
2A	Main-d'œuvre	<p>Total des frais de main-d'œuvre facturables et des frais de déplacement et de formation pour tout le personnel interne attitré et spécialisé chargé d'assurer le fonctionnement et l'entretien et d'effectuer les réparations légères.</p> <p>Sont compris les frais de déplacement des employés inscrits à des cours, les droits de scolarité, les frais de cours liés au fonctionnement des immeubles, la main-d'œuvre et l'essence pour les voitures.</p>
2B	Transport vertical et horizontal	<p>Contrats de services se rapportant entre autres aux ascenseurs, aux escaliers roulants, aux petits monte-charges, aux ascenseurs spéciaux pour les personnes handicapées, aux rampes de mise à niveau, aux grues et aux treuils. Sont compris les frais d'inspection de sécurité et les permis. Ce qualificateur comprend également les matériaux, les fournitures et les pièces de rechange.</p> <p>Sont compris les contrats de services pour le transport vertical et horizontal, dont les droits de permis et d'inspection, l'équipement de manutention des matériaux et les pièces de rechange.</p>
2C	Chauffage, ventilation et conditionnement d'air	<p>Contrats de services se rapportant aux systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation. Ce qualificateur comprend également les matériaux, les fournitures et les pièces de rechange.</p> <p>Sont compris les contrats de services pour les systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air, les droits de permis et d'inspection, les produits chimiques et les produits apparentés (alcool, antigel, etc.), les outils manuels et électriques de moins de 1 000 \$, les appareils de réfrigération et de climatisation, les pompes, les compresseurs, les appareils de chauffage, les centrales à vapeur, l'équipement de séchage et les pièces de rechange (dont les filtres, les joints d'étanchéité et le matériel).</p>
2D	Électricité	<p>Contrats de services se rapportant à l'éclairage intérieur, aux portes et aux barrières automatiques, aux horloges, à l'alimentation sans coupure, aux paratonnerres, et à d'autres installations électriques. Ce qualificateur comprend également les matériaux, les fournitures et les pièces de rechange.</p> <p>Sont compris les contrats de services électriques, les droits de permis et d'inspection, les tubes fluorescents, les ampoules, les démarreurs et tout l'équipement d'éclairage, de distribution et de contrôle, dont les dispositifs et les fournitures de moins de 1 000 \$ ainsi que les outils manuels et électriques de moins de 1 000 \$.</p>
2E	Structure et	Contrats de services se rapportant aux structures et à la toiture des

Fonctionnement et entretien et réparations légères		
Qualificateurs		Description générale
	toiture	<p>immeubles. Ce qualificateur comprend également les matériaux, les fournitures et les pièces de rechange.</p> <p>Sont compris les contrats de services portant sur la structure et la toiture, l'équipement et les pièces de rechange.</p>
2F	Plomberie	<p>Contrats de services se rapportant à l'eau potable, aux égouts et à la plomberie, y compris les droits de permis et d'inspection. Ce qualificateur comprend également les matériaux, les fournitures et les pièces de rechange.</p> <p>Sont compris les contrats de services de plomberie et de services scientifiques (à l'exclusion des analyses de la qualité de l'eau, qui sont comprises dans le qualificateur 2K), les droits de permis et d'inspection, l'équipement et les raccords de plomberie ainsi que les outils manuels et électriques de moins de 1 000 \$.</p>
2G	Protection contre les incendies et sécurité des personnes	<p>Contrats de services se rapportant aux avertisseurs d'incendie, aux génératrices de secours, aux systèmes de communication vocale, aux détecteurs de fumée, au contrôle du monoxyde de carbone, aux systèmes de surveillance d'extincteurs automatiques, aux avertisseurs de débit d'eau, aux systèmes à poudre chimique, à la mise à l'essai et au remplacement des tuyaux et des extincteurs d'incendie, aux fournisseurs des systèmes d'extincteurs automatiques et à tout autre matériel de protection des personnes et de protection contre les incendies. Ce qualificateur comprend également les matériaux, les fournitures et les pièces de rechange. Il ne comprend pas les contrats de services se rapportant aux systèmes de sécurité, qui sont visés par le qualificateur 4E.</p> <p>Sont compris la protection contre les incendies, l'équipement de survie, les contrats de services se rapportant aux avertisseurs d'incendie, les fournitures de premiers soins ainsi que le matériel divers (lutte contre les incendies, sauvetage et sécurité) et les pièces de rechange.</p>
2H	Autres travaux d'entretien/ Fournitures	<p>Contrats de services, matériaux, fournitures et pièces de rechange qui ne correspondent pas aux autres qualificateurs de catégorie 2.</p> <p>Sont compris le transport, le déménagement de l'équipement, les services de buanderie et de nettoyage à sec, les services opérationnels non précisés ailleurs, les autres contrats de services d'entretien des immeubles, les services d'aide temporaire, les contrats de services personnels de non professionnels, les services horticoles à l'intérieur, la lutte antiparasitaire, la location d'appareils, le bois, les produits chimiques et les produits apparentés (dont la peinture et la colle), les produits métalliques de base (dont la quincaillerie, les écrous et les boulons), les vêtements</p>

Fonctionnement et entretien et réparations légères		
Qualificateurs		Description générale
		(uniformes), les accessoires domestiques (dont les tapis, les rideaux et les articles de literie), l'eau potable en bouteilles, d'autres produits divers, d'autres fournitures destinées à l'entretien des immeubles, les outils manuels et électriques de moins de 1 000 \$, les achats à même la petite caisse ainsi que les matériaux, les fournitures et les panneaux indicateurs achetés auprès d'entreprises privées.
2I	Entretien préventif	Frais de main-d'œuvre facturables et frais de déplacement connexes pour les corps de métiers et les spécialistes techniques internes (dont les plombiers, les électriciens et les technologues) qui sont appelés à mener des inspections programmées dans le cadre de l'entretien préventif des immeubles et de l'équipement. Ce qualificateur comprend plus particulièrement la préparation du calendrier des inspections, l'établissement de la portée de ces dernières et leur réalisation, y compris le coût des travaux mineurs de mise au point et des travaux d'entretien courant, ainsi que la rédaction de rapports sur les travaux à effectuer. Il comprend également tous les travaux de correction qui comportent des frais de main-d'œuvre et des matériaux de moins de 5 000 \$ par article et qui ont été effectués par les corps de métier et les spécialistes techniques internes, pour donner suite aux inspections d'entretien préventif. Si la valeur des travaux de correction dépasse 5 000 \$, il faut l'attribuer au qualificateur P correspondant.
2J	Travaux de réparation légers de moins de 5 000 \$	Travaux de réparations légers qui visent à assurer le fonctionnement et l'entretien des immeubles et dont la valeur respective est inférieure à 5 000 \$, à l'exception des travaux se rapportant aux chemins, aux terrains ou à la sécurité, qui doivent être attribués au qualificateur 4G. Il s'agit généralement de travaux de réparation non planifiés qui n'ont pas de numéro de projet distinct.
2K	Analyse de l'eau potable	Coûts liés à l'échantillonnage et à l'analyse scientifique de l'eau potable. Ce qualificateur comprend les frais de réparation et d'amélioration liés à l'approvisionnement en eau potable, si la valeur des travaux est inférieure à 5 000 \$. Autrement, il faut attribuer les frais au qualificateur P correspondant.
2L	Inspections des ouvrages de maçonnerie	Coûts liés aux inspections des ouvrages de maçonnerie effectués dans les édifices et les travaux de réparation légers dont la valeur respective est inférieure à 5 000 \$, y compris les contrats d'inspection de la maçonnerie et les produits (pierres, coulis et ciment) nécessaires pour réparer la maçonnerie.

Services publics

1.1.5. La catégorie 3 englobe tous les services publics de l'immeuble, dont l'électricité, le gaz naturel, le mazout, la vapeur, l'eau chaude et l'eau fraîche, qui permettent d'éclairer, de générer de l'électricité, de chauffer, de refroidir, et d'approvisionner en eau potable à des fins domestiques, notamment. Cette catégorie comprend toutes les sources d'énergie faisant l'objet d'un comptage divisionnaire, même si elles génèrent des revenus.

Tableau – Services publics

Services publics		
Qualificateurs		Description générale
3A	Électricité	Comprend la consommation d'électricité.
3B	Gaz naturel	Comprend le gaz naturel et le propane.
3C	Mazout	Comprend le mazout léger pour le chauffage et le carburant diesel.
3D	Vapeur et eau chaude	Comprend l'eau surchauffée et la vapeur provenant d'une centrale de chauffage et de refroidissement, et la vapeur achetée auprès d'un tiers.
3E	Eau refroidie	Comprend l'eau refroidie provenant d'une centrale de chauffage et de refroidissement ou ayant été achetée auprès d'un tiers.
3F	Eau et égout	Comprend l'eau et les tarifs s'y rapportant, et les égouts.
3G	Projets de rénovation énergétique financés par des tiers	Comprend le paiement se rapportant aux projets de réaménagement énergétique financés par des tiers.

Routes, terrains et sécurité

1.1.6. La catégorie 4 englobe toutes les dépenses relatives à l'entretien extérieur; cependant, elle ne comprend pas la structure des immeubles ou l'équipement mécanique connexe qui est éloigné, ni la prestation des services de sécurité. Elle comprend l'aménagement paysager et le déneigement, de même que l'équipement, les matériaux, les fournitures et les travaux de réparation de moins de 5 000 \$. Ces services sont assurés par le personnel interne attitré ou spécialisé, ou confiés en sous-traitance à un entrepreneur.

Tableau – Routes, terrains et sécurité

Routes et terrains		
Qualificateurs		Description générale
4A	Routes et terrains – Main-d'œuvre	Total des frais de main-d'œuvre facturables pour le personnel affecté à l'interne aux activités se rapportant aux routes et aux terrains.
4B	Routes et terrains – Contrats de services	Services faisant l'objet de contrats conclus avec des particuliers ou des entreprises du secteur privé et du secteur public, notamment pour l'entretien des terrains, le déneigement et l'aménagement paysager. Sont compris le déneigement confié à des entrepreneurs du secteur privé, les contrats de services pour l'entretien des terrains et les services municipaux divers (dont les services de déneigement).
4C	Routes et terrains – Autres dépenses	Éléments qui ne correspondent pas aux autres qualificateurs de la catégorie 4, dont les matériaux et l'équipement d'entretien comme les engrais, les produits chimiques de déglacage, les tondeuses et les souffleuses. Ce qualificateur comprend les panneaux, les drapeaux et les décorations arborant l'image de marque du gouvernement fédéral. Sont compris l'essence pour les voitures, les huiles et les graisses lubrifiantes, les produits textiles, les matières fabriquées (dont les drapeaux, la corde et la ficelle), les produits chimiques et les produits apparentés (dont les engrais et les produits chimiques de déglacage), les produits métalliques de base (dont les ponceaux en acier, les matériaux des ponts, les glissières de sécurité, les panneaux routiers, la tuyauterie et le matériel), les divers biens fabriqués, les outils manuels et électriques de moins de 1 000 \$, l'équipement d'entretien des pelouses et des jardins et leurs pièces de rechange, les travaux de réparation des autres biens d'équipement, le bois, les produits horticoles (dont les graines et les produits provenant des serres et des pépinières) et les panneaux indicateurs achetés auprès d'entreprises du secteur privé.
4D	Sécurité – Main-d'œuvre	Total des frais de main-d'œuvre facturables qui se rapportent au personnel interne attitré ou spécialisé qui assure la sécurité.
4E	Sécurité – Contrats de services	Services se rapportant à la sécurité des immeubles, dans le cadre de contrats conclus avec des particuliers ou des entreprises du secteur public ou du secteur privé. Sont compris les services de protection, dont les alarmes anti-intrusion, les moniteurs de télévision en circuit fermé et les commissionnaires.
4F	Sécurité – Autres dépenses	Matériaux, fournitures et équipement comme les cartes d'accès, les clés et les piles relatives au programme de sécurité. Sont compris les pellicules et les fournitures photographiques, le matériel divers (dont les vis, les boulons, les clés et les clous) et divers biens fabriqués (dont les cartes d'accès et les piles).

Routes et terrains		
Qualificateurs		Description générale
4G	Travaux de réparation légers de moins de 5 000 \$	Travaux de réparations légers relatifs aux routes, aux terrains et à la sécurité, de moins de 5 000 \$

Administration

1.1.7. La catégorie 5 englobe les frais de main-d'œuvre facturables liés aux gestionnaires immobiliers et aux autres membres du personnel administratif attiré ou spécialisé des immeubles, de même que les frais d'administration se rapportant directement au fonctionnement et à l'entretien des immeubles, par exemple les déplacements et l'équipement de communication. Elle comprend les honoraires de gestion et les honoraires professionnels.

Tableau – Administration

Administration		
Qualificateurs		Description générale
5A	Main-d'œuvre	Tous les frais de main-d'œuvre facturables se rapportant aux gestionnaires immobiliers et aux membres du personnel administratif.
5B	Honoraires de gestion	Honoraires du secteur privé pour les services de gestion immobilière et de gestion des biens.
5C	Honoraires professionnels	Honoraires professionnels pour le fonctionnement des immeubles, y compris la comptabilité, les services de vérification, les services juridiques et les sondages.
5D	Autres dépenses administratives	Dépenses administratives se rapportant au fonctionnement et à l'entretien des immeubles, par exemple les frais liés aux téléavertisseurs, aux radios et aux déplacements. Sont compris les déplacements, les services de messagerie, les services téléphoniques, l'affranchissement, les colis postaux, les services de publicité, les téléphones portables, les téléavertisseurs, les services d'imprimerie, les services de traduction, le mobilier et les fournitures de bureau, l'équipement informatique de bureau, les licences et les permis, l'essence pour les voitures et autres frais généraux.
5E	Gestion des contrats de services	Tous les frais de main-d'œuvre facturables se rapportant aux gestionnaires des biens, dont les gestionnaires des biens des équipes d'intégration des services du Secteur de la capitale nationale (SCN), le responsable

Administration		
Qualificateurs		Description générale
	immobiliers par la Direction générale des biens immobiliers	technique du SCN, les gestionnaires des immeubles et des installations, le personnel chargé de l'assurance de la qualité et les autres membres du personnel administratif de TPSGC affectés aux installations gérées dans le cadre des autres formes de prestation de services.
5F	Prime dans le cadre du Programme d'encouragement pour l'entrepreneur	Sommes se rapportant au Programme d'encouragement pour l'entrepreneur

Dépenses fixes

1.1.8. La catégorie 6 comprend les paiements en remplacement d'impôts, de même que les taxes foncières et les primes d'assurances remboursées aux locataires d'installations obtenues par bail-achat.

Tableau – Dépenses fixes

Dépenses fixes		
Qualificateurs		Description générale
6A	Paielements en remplacement d'impôts	Paielements en remplacement d'impôts se rapportant à des immeubles appartenant à l'État.
6B	Autres dépenses fixes	Taxes foncières et primes d'assurances remboursées aux locateurs d'installations obtenues par bail-achat.

7.7 Dépenses de location

1.1.9. La classification des dépenses de location à bail et de bail-achat, qui constitue la catégorie K, permet de faire la distinction entre trois types de baux.

- Report et options : baux qui sont entrés en vigueur au cours d'un exercice financier précédent et qui sont reportés à l'exercice en cours. Par exemple, un bail qui entre en vigueur le 30 mars 2002 devient un bail reporté le 1^{er} avril 2002. Quant aux options, ce sont en fait des prolongations de baux reportés.
- Nouveaux baux : baux qui sont entrés en vigueur pendant l'exercice financier en cours et qui sont reportés à l'exercice financier suivant. Toutes les dépenses effectuées dans le cadre de ces baux, durant ou avant l'exercice financier au cours duquel ceux-ci entrent en vigueur, sont classées dans les dépenses relatives aux nouveaux baux. Ces derniers sont ensuite classés dans le répertoire des baux existants, selon qu'il s'agit de baux renégociés et renouvelés ou de baux de remplacement, lorsque leur entrée en vigueur n'entraîne pas l'augmentation du nombre total de baux dans le répertoire.
- Nouveau répertoire : répertoire qui comprend les baux d'agrandissement et les baux temporaires, et dont le nombre total de baux augmente en raison de l'entrée en vigueur de nouveaux baux.

Tableau – Dépenses de location

Qualificateurs	
K1	Loyers de base – reports ou options
K2	Loyers de base – renégociations et remplacement
K3	Loyers de base – agrandissement
K4	Loyers de base – Indexation – reports et options

Qualificateurs	
K5	Loyers de base – Indexation – renégociation et remplacement
K6	Loyers de base – Indexation – agrandissement
K7	Loyers de base – Indexation – dépenses des années antérieures

7.8 Gestion des installations – autres ministères

1.1.10. La catégorie 8 doit être utilisée lorsque la Direction générale des biens immobiliers de TPSGC :

- a) a conclu un accord visant à offrir des services intégrés de gestion des immeubles et des installations, dans des immeubles appartenant à d'autres ministères;
- b) a conclu un accord visant à offrir des services de gestion des installations aux autres ministères locataires d'immeubles appartenant à TPSGC;
- c) fournit des services de gestion des installations dans des locaux occupés par TPSGC, dans des immeubles qui appartiennent à ce dernier.

Tableau – Gestion des installations – autres ministères

Gestion des installations – autres ministères		
Qualificateurs		Description générale
8A	Main-d'œuvre	Tous les frais de main-d'œuvre facturables des gestionnaires des immeubles et des installations et des autres membres du personnel administratif qui participent à la prestation de services de gestion des installations.
8B	Services professionnels et spéciaux	Services personnels non professionnels, services consultatifs en gestion, services de traiteurs, services de traduction et services d'interprétation.
8C	Mobilier, équipement et fournitures	Achat, réparation et entretien, entreposage, location, contrats de services, cloisons et œuvres d'art.
8D	Maintien de la santé, de la sécurité et de la propreté	Contrats de services, nettoyage de l'ameublement général, caméras, services de sécurité, équipement, radios, torches électriques, fournitures (dont les cartes d'identité, les photographies et les laissez-passer temporaires), systèmes de verrouillage (dont les serrures, l'équipement spécialisé et les cartes d'accès), évaluation des menaces et des risques, et fournitures pour les premiers soins et la réanimation cardio-respiratoire.

Gestion des installations – autres ministères		
Qualificateurs		Description générale
8E	Télécommunications	Services téléphoniques et frais de ligne, système de radiocommunication (dont les unités fixes et mobiles), téléavertisseurs et téléphones cellulaires.
8F	Déménagement	Coûts relatifs aux contrats.
8G	Gestion du stationnement et des véhicules	Panneaux indicateurs, remplacement des cartes, location de voitures et de camions ainsi que carburant pour les véhicules.
8H	Services aux locataires financés par entente de gestion	Dans le cas où elles seraient budgétisées centralement par le ministère client, les demandes de services des locataires seraient codées en fonction du qualificateur 8H; il se peut qu'un ministère client veuille obtenir une répartition des coûts relatifs à ces demandes, pour pouvoir affecter les coûts en question à l'interne.
8I	Administration	Ce qualificateur s'apparente à la catégorie 5 parce qu'il sert à comptabiliser les honoraires et les frais généraux touchant la prestation des services offerts par les services immobiliers de TPSGC. Sont compris les honoraires pour la gestion des installations, les frais de déplacement, les frais d'équipement et de fournitures de bureau ainsi que les frais de télécommunication.

7.9 Projets de réparation de plus de 5 000 \$

1.1.11. La catégorie P englobe les réparations de plus de 5 000 \$. Les qualificateurs sont structurés selon le type d'équipement et de systèmes d'immeubles en cause.

Tableau – Projets de réparation de plus de 5 000 \$

Qualificateurs	
P0	Réparations – Électricité
P1	Réparations – Chauffage, ventilation et conditionnement d'air
P2	Réparations – Protection contre les incendies, sécurité des personnes, alarmes et sécurité
P3	Réparations – Transport vertical et horizontal

Qualificateurs	
P4	Réparations – Eau et égout (dont la plomberie)
P5	Réparations – Terrains
P6	Réparations – Extérieur des immeubles (dont les plans de gestion des biens immobiliers)
P7	Réparations – Intérieur des immeubles
P8	Réparations – Structure des immeubles
P9	Réparations – Toiture des immeubles

7.10 Services aux locataires, optimisation des locaux et travaux d'aménagement et de réaménagement

1.1.12. La catégorie X englobe toutes les dépenses liées aux services aux locataires, à l'optimisation des locaux et aux travaux d'aménagement et de réaménagement. Les qualificateurs X2 et X5 désignent les projets de construction visant à réaménager les locaux occupés dans le cadre de baux reportés. Si l'objectif est de recouvrer ou d'améliorer des locaux, il faut utiliser le qualificateur X2, Optimisation des locaux. Si l'objectif est plutôt de réaménager les locaux, il faut utiliser le qualificateur X5, Réaménagement. On suppose que ces locaux ont déjà été aménagés. Par conséquent, ils n'ont pas à faire l'objet de travaux de réaménagement complets pendant la durée du bail, car les installations sont en partie réutilisables. On suppose également qu'aucuns travaux ne doivent être réalisés dans le cadre d'un bail reporté. Tous les travaux nécessaires doivent être effectués à titre de réaménagement ou d'optimisation des locaux, et ce, à un coût unitaire inférieur au coût des travaux d'aménagement normaux. Les qualificateurs X2 et X5 concernent des travaux comparables, réalisés dans les immeubles appartenant à l'État et les immeubles obtenus par bail-achat. Ils désignent respectivement les travaux pour lesquels des sommes ont déjà été versées et les travaux imputés à l'exercice.

1.1.13. Les qualificateurs X3 et X4 désignent les projets de construction s'inscrivant dans le cadre des baux nouvellement conclus. À cet égard, on suppose que les locaux doivent être entièrement construits ou aménagés aux fins d'occupation. En somme, les projets désignés par ces deux qualificateurs consistent en des travaux d'aménagement. Le qualificateur X3 concerne les locaux loués faisant déjà partie du répertoire (qu'il s'agisse ou non des locaux d'origine), alors que le qualificateur X4 concerne les locaux loués venant s'ajouter au répertoire. En règle générale, on suppose que les baux renouvelés n'ont pas à faire l'objet de travaux d'aménagement, car ceux-ci ont déjà été effectués dans le cadre du premier bail conclu avec le locataire. Néanmoins, si ce dernier occupe les locaux depuis longtemps, et que l'aménagement initial est à refaire ou comporte des lacunes, les locaux peuvent être réaménagés dans une certaine mesure, au début du bail renouvelé.

Tableau – Services aux locataires, optimisation des locaux et travaux d'aménagement et de réaménagement

Services aux locataires, optimisation des locaux et travaux d'aménagement et de réaménagement		
Qualificateurs		Description générale
X1	Travaux relatifs aux services aux autres ministères locataires	Services demandés par un locataire de TPSGC et pour lesquels ce locataire doit verser des fonds.
X2	Optimisation des locaux (baux reportés, locaux appartenant à l'État et locaux obtenus par bail-achat)	Projets visant à utiliser plus efficacement la superficie des locaux.
X3	Aménagement (renégociation et remplacement des baux)	Projets d'aménagement réalisés dans le cadre d'un nouveau bail, dans des locaux qui font déjà partie du répertoire.
X4	Aménagement (agrandissement/baux temporaires)	Projets d'aménagement réalisés dans le cadre d'un nouveau bail, dans des locaux qui s'ajoutent au répertoire.
X5	Réaménagement (baux reportés, locaux appartenant à l'État et locaux obtenus par bail-achat)	Projets visant à réaménager des locaux existants.

7.11 Améliorations apportées dans des locaux obtenus par bail-achat

Tableau – Améliorations apportées dans des locaux obtenus par bail-achat

Améliorations apportées dans des locaux obtenus par bail-achat		
Qualificateurs		Description générale
T1	Améliorations – Bail-achat	Ce qualificateur désigne les améliorations apportées aux installations obtenues par bail-achat. Sont exclus l'optimisation des locaux ainsi que les travaux d'aménagement et de réaménagement qui sont visés par la catégorie X.

7.12 Immobilisations

1.1.14. On ne peut utiliser la catégorie Y que pour les dépenses en immobilisations (code de crédit 12). Le budget d'immobilisations doit être géré sous la forme de deux entités distinctes :

- a) les projets dont la valeur est égale ou supérieure à 1 000 000 \$ (immobilisations majeures);
- b) les projets dont la valeur est inférieure à 1 000 000 \$ (immobilisations mineures).

1.1.15. Les budgets sont affectés à l'échelon régional sous la forme de deux budgets distincts; les immobilisations mineures sont des forfaits calculés d'après le répertoire immobilier régional, et les immobilisations majeures sont affectées à chaque projet d'après les priorités nationales.

1.1.16. Le budget d'immobilisations mineures est géré et affecté aux projets par portefeuille et au sein de ce dernier.

1.1.17. Comme les affectations sont gérées séparément, les virements de fonds entre les immobilisations mineures et les immobilisations majeures doivent être autorisés dans le cadre des séances d'affectation de fonds de TPSGC, c'est-à-dire le processus interne de la Direction générale des biens immobiliers qui permet de réaffecter les budgets au sein de celle-ci, d'après les impératifs ou les possibilités constatés dans les régions et dans l'ensemble du pays.

Tableau – Immobilisations

Immobilisations		
Qualificateurs		Description générale
Y1	Immobilisations – Projets dont la valeur est égale ou supérieure à 1 000 000 \$	Grands projets de construction et travaux majeurs de réaménagement de biens. Le seuil de 1 000 000 \$ concerne la valeur cumulative d'un projet réalisé sur une ou plusieurs années.
Y2	Immobilisations – Projets dont la valeur est inférieure à 1 000 000 \$	Travaux de modernisation de biens, notamment de la maçonnerie, de l'éclairage et des installations techniques de l'immeuble de base.
Y3	Immobilisations – Acquisition	Acquisition d'immeubles et d'ouvrages techniques.

7.13 Plan vert

Tableau – Plan vert

Plan vert	
Qualificateurs	Description générale

Plan vert		
Qualificateurs		Description générale
Q2	Plan vert	Comme l'écologisation et le développement durable constituent des questions très importantes, il faut comptabiliser séparément les dépenses liées aux projets qui s'y rapportent. Toutefois, si un projet de réparation ordinaire comporte des volets environnementaux, on doit le comptabiliser selon les qualificateurs de la catégorie P, par exemple P1 ou P4. Le qualificateur Q2 devrait être limité aux projets visant à réaliser les engagements pris dans le cadre du Protocole de Kyoto et à respecter la Stratégie de développement durable du Ministère.

7.14 Services consultatifs

Tableau – Services consultatifs

Services consultatifs		
Qualificateurs		Description générale
C1	Services de gestion des biens et des installations – Services consultatifs et autres	Ce qualificateur devrait servir à comptabiliser les services consultatifs et spécialisés offerts par les Services de gestion des biens et des installations qui ne sont exclusifs à aucune autre catégorie de qualificateurs, comme les services de nettoyage, les services publics de même que les services relatifs aux routes et aux terrains ou à l'administration. Sont compris les sondages sur la satisfaction des locataires et les services relatifs aux cérémonies et au protocole.
C2	Services de gestion des locaux à bureaux et des biens immobiliers – Services consultatifs et autres	Les services de gestion des locaux à bureaux et des biens immobiliers englobent l'information foncière et géomatique des affaires, les levées officielles, les études, les cartes, la gestion de l'information, les stratégies d'aménagement, l'aménagement foncier, les services relatifs aux investissements stratégiques, le dessaisissement, les expropriations, les aliénations et les acquisitions.
C3	Services d'architecture et de génie – Services consultatifs et autres	Études effectuées par le personnel des Services d'architecture et de génie, projets de recherche et de développement des Services d'architecture et de génie, examens de la gestion de la qualité, projets d'hydrographie et de dragage, et conseils stratégiques. Sont exclues les études environnementales, qui doivent être comptabilisées selon le qualificateur Q2.

7.15 Services de gestion des locaux

Tableau – Services de gestion des locaux

Services de gestion des locaux		
Qualificateurs		Description générale
V1	Services de gestion des locaux – Prise à bail et cession à bail	Services de location dans des locaux à bureaux et services liés aux opérations commerciales (dont les locaux pour commerce de détail).
V2	Services de gestion des locaux – Mise en œuvre	Ce qualificateur sert à consigner les coûts relatifs à la mise en œuvre d'un bail, à l'exception des travaux de réaménagement et d'aménagement.
V3	Services de gestion des locaux – Services consultatifs	Services d'évaluation, services liés aux subventions versées aux municipalités et comptabilité d'exercice, dans le cadre de projets qui pourraient augmenter la valeur en capital d'un immeuble.

7.16 Recettes

1.1.18. La catégorie 00 comprend toutes les sommes facturées et reçues (comptes débiteurs et dépôts) à titre de paiement du loyer, de droits de permis et d'honoraires, ainsi qu'à titre de remboursement des dépenses liées aux réparations, à l'entretien et aux travaux réalisés dans le cadre d'un projet. L'entrepreneur doit utiliser d'autres codes pour entrer les transactions liées aux recettes. Ces codes sont définis à l'Annexe « à déterminer ».

Tableau – Recettes

Recettes		
Qualificateurs		Description générale
00	Recettes commerciales	Toutes les recettes se rapportant aux opérations commerciales, telles qu'elles sont entrées dans les systèmes financiers de TPSGC. Sont compris la location, le stationnement et le remboursement des dépenses liées aux réparations, à l'entretien et aux travaux réalisés dans le cadre d'un projet.

Annexe E – Cadre de facturation des jalons de réalisation du projet

Milestone Billing Framework

Project Type		Study Only	Tender-Ready	Category I	Category II	Category III	Category IV (Tenant Services)
Funding	Deliverables						
<i>Seed Funding</i> ↓	Initiate Work plan and schedule Requirements Feasibility Study Risk Assessment IAR						↑ Will vary by Tenant and project
<i>Project Funding</i> ↓	Plan Project plan Design Pre-tender estimate Updated IAR Tender Documents Contract Award Monitor and Control Project Execution Work authorization Permits Site-specific Health and Safety plan Inspection reports Certificate of Substantial Completion Commissioning As-built drawings Close Out Project Assessment Financial Reconciliation						
		Pourcentages des paiements à déterminer en collaboration					↓

Milestone Billing Framework	Cadre de facturation par étapes importantes
Project Type	Type de projet
Study Only	Étude seulement
Tender-Ready	Prêt pour l'appel d'offres
Category I	Catégorie I
Category II	Catégorie II
Category III	Catégorie III
Category IV (Tenant Services)	Catégorie IV (services aux locataires)
Funding	Financement
Deliverables	Produits livrables
Seed Funding	Fonds de démarrage
Initiate	Lancement

Work plan and schedule	Plan des travaux et calendrier
Requirements	Exigences
Feasibility Study	Étude de faisabilité
Risk Assessment	Évaluation des risques
IAR	RAI
<i>Will vary by Tenant and project</i>	<i>Selon le locataire et le projet</i>
Project Funding	Fonds du projet
Plan	Plan
Project plan	Plan de projet
Design	Conception
Pre-tender estimate	Estimation préalable à l'appel d'offres
Updated IAR	Version à jour du RAI
Tender Documents	Documents d'appel d'offres
Contract Award	Attribution du contrat
Monitor and Control Project Execution	Surveillance et contrôle de l'exécution du projet
Work authorization	Autorisation des travaux
Permits	Permis
Site-specific Health and Safety plan	Plan de santé et de sécurité propre au site
Inspection reports	Rapports d'inspection
Certificate of Substantial Completion	Certificat d'achèvement substantiel
Commissioning	Mise en service
As-built drawings	Dessins d'après exécution
Close Out	Clôture
Project Assessment	Évaluation du projet
Financial Reconciliation	Rapprochement financier

Annexe F – Exigences relatives aux renseignements électroniques

ÉBAUCHE

Annexe G – Liste des types de biens

ÉBAUCHE