

## **ANNEXE B**

### **ÉNONCÉ DES TRAVAUX CONCERNANT LES CONTRATS BIENS IMMOBILIERS 2**

### **SERVICES DE GESTION IMMOBILIÈRE, SERVICES DE RÉALISATION DE PROJETS ET SERVICES OPTIONNELS**

### **TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA (TPSGC)**

# TABLE DES MATIÈRES – ANNEXE B

<b>Annexe B – Énoncé des travaux .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Contexte.....</b>	<b>6</b>
2.1.1 <i>Rôle relatif aux biens immobiliers.....</i>	<i>6</i>
<b>2.2 Introduction .....</b>	<b>8</b>
2.2.1 <i>Objectif et portée.....</i>	<i>8</i>
2.2.2 <i>Aperçu des besoins .....</i>	<i>9</i>
<b>2.3 Services de gestion immobilière .....</b>	<b>11</b>
2.3.1 <i>Évaluations du rendement de l'immeuble .....</i>	<i>11</i>
2.3.2 <i>Appels de service .....</i>	<i>13</i>
2.3.3 <i>Gestion de l'énergie.....</i>	<i>16</i>
2.3.4 <i>Règlements, normes et lignes directrices régissant les opérations .....</i>	<i>19</i>
2.3.5 <i>Gestion de l'entretien .....</i>	<i>23</i>
2.3.6 <i>Nettoyage des immeubles .....</i>	<i>26</i>
2.3.7 <i>Gestion du matériel .....</i>	<i>27</i>
2.3.8 <i>Autres services immobiliers .....</i>	<i>29</i>
2.3.9 <i>Entretien et aménagement paysager des terrains .....</i>	<i>31</i>
2.3.10 <i>Plans de continuité de l'infrastructure des immeubles .....</i>	<i>32</i>
2.3.11 <i>Plans de mesures d'urgence dans les immeubles .....</i>	<i>34</i>
2.3.12 <i>Plan de continuité des activités.....</i>	<i>36</i>
2.3.13 <i>Opérations commerciales .....</i>	<i>38</i>
2.3.14 <i>Services de gestion des installations.....</i>	<i>42</i>
2.3.15 <i>Travaux relatifs aux services aux locataires.....</i>	<i>46</i>
<b>2.4 Services de réalisation de projets .....</b>	<b>49</b>
2.4.1 <i>Méthodologie de réalisation de projets.....</i>	<i>49</i>
2.4.2 <i>Gestion des projets selon les catégories de coûts.....</i>	<i>55</i>
2.4.3 <i>Travaux de réalisation de projets de services aux locataires.....</i>	<i>60</i>
2.4.4 <i>Mise en service des projets.....</i>	<i>62</i>
<b>2.5 Services optionnels.....</b>	<b>65</b>
2.5.1 <i>Généralités.....</i>	<i>65</i>
2.5.2 <i>Services optionnels de gestion immobilière – Services de gestion des installations.....</i>	<i>65</i>

2.5.3	<i>Services optionnels de gestion immobilière – Plans de gestion des biens immobiliers et rapports sur l'état des immeubles</i> .....	69
2.5.4	<i>Services optionnels de réalisation de projets – Projets de plus de 1 000 000 \$</i> .....	71
2.5.5	<i>Services optionnels relatifs aux opérations commerciales – Services de location</i> .....	72
<b>2.6</b>	<b>Besoins relatifs à tous les services</b> .....	<b>74</b>
2.6.1	<i>Gestion des relations contractuelles</i> .....	74
2.6.2	<i>Gestion des relations avec les locataires</i> .....	76
2.6.3	<i>Intégration des services du portefeuille</i> .....	78
2.6.4	<i>Gestion de la qualité</i> .....	79
2.6.5	<i>Gestion des contrats de sous-traitance</i> .....	83
2.6.6	<i>Gestion des contrats de TPSGC</i> .....	85
2.6.7	<i>Santé et sécurité au travail</i> .....	86
2.6.8	<i>Protection de l'environnement et développement durable</i> .....	91
2.6.9	<i>Gérance du caractère patrimonial des immeubles</i> .....	95
2.6.10	<i>Incidents critiques</i> .....	96
2.6.11	<i>Gestion des risques</i> .....	97
2.6.12	<i>Services de sécurité matérielle</i> .....	98
<b>2.7</b>	<b>Gouvernance des contrats et autorisation de tâches</b> .....	<b>101</b>
2.7.1	<i>Gouvernance des contrats et autorisation de tâches</i> .....	101
<b>2.8</b>	<b>Planification, budgétisation et gestion des dépenses</b> .....	<b>102</b>
2.8.1	<i>Planification et budgétisation annuelles</i> .....	102
2.8.2	<i>Plan de gestion des immeubles</i> .....	102
2.8.3	<i>Plan de gestion du portefeuille</i> .....	104
2.8.4	<i>Gestion des dépenses</i> .....	105
<b>2.9</b>	<b>Gestion de l'information et des données et rapports</b> .....	<b>107</b>
2.9.1	<i>Gestion des données, transfert et rapports</i> .....	107
2.9.2	<i>Gestion de l'information, transfert et rapports</i> .....	110
<b>2.10</b>	<b>Lancement, transition et achèvement du contrat</b> .....	<b>116</b>
2.10.1	<i>Lancement du contrat</i> .....	116
2.10.2	<i>Transition du contrat</i> .....	120
2.10.3	<i>Achèvement du contrat</i> .....	125

<b>Annexe A – Programme de surveillance de la qualité de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada</b>	<b>129</b>
<b>3.1 Programme de surveillance de la qualité de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada</b>	<b>129</b>
3.1.1 Introduction	129
3.1.2 Activités de surveillance de la qualité de TPSGC	129
3.1.3 Terminologie relative à la gestion de la qualité de TPSGC	131
<b>Annexe B – Santé et sécurité au travail</b>	<b>133</b>
<b>3.2 Éléments d'un programme de santé et de sécurité et d'un régime de santé et sécurité propres à un établissement</b>	<b>133</b>
3.2.1 Introduction	133
<b>3.3 Éléments d'un programme de santé et de sécurité au travail</b>	<b>133</b>
3.3.1 Introduction	133
3.3.2 Politique sur la santé et la sécurité	133
3.3.3 Détermination et contrôle des dangers	134
3.3.4 Désignation des personnes et des ressources nécessaires pour intervenir en cas d'urgence	134
3.3.5 Énoncé des responsabilités	134
3.3.6 Politique et procédure d'inspection	134
3.3.7 Plan de formation des travailleurs et des superviseurs	134
3.3.8 Enquêtes sur les accidents, les situations dangereuses et le droit de refuser de travailler	135
3.3.9 Procédures relatives à la communication et à la conservation des documents	135
3.3.10 Participation des travailleurs au programme	135
3.3.11 Évaluation et surveillance du programme	135
<b>3.4 Éléments d'un régime de santé et de sécurité propre à un établissement</b>	<b>136</b>
3.4.1 Liste des éléments d'un plan de santé et de sécurité propre à un établissement	136
<b>3.5 Résumé des responsabilités de l'entrepreneur en vertu de la partie II du Code canadien du travail</b>	<b>137</b>
<b>Annexe C – Cadre d'évaluation de rendement</b>	<b>144</b>
<b>3.6 Introduction</b>	<b>144</b>
3.6.1 Portée	144
3.6.2 Objectif	144
3.6.3 Indicateurs de rendement clés	145
3.6.4 Mesure du rendement	145

3.6.5	<i>Cadre des indicateurs de rendement</i> .....	149
<b>3.7</b>	<b>Évaluation des services de gestion immobilière</b> .....	<b>151</b>
3.7.1	<i>Introduction</i> .....	151
3.7.2	<i>Établissement de la note pour l'intégrité des biens</i> .....	151
3.7.3	<i>APM1 : Tendances de la consommation de l'énergie</i> .....	152
3.7.4	<i>APM2 : Gérance environnementale</i> .....	154
3.7.5	<i>APM3-A : Réalisation de l'entretien périodique comprenant l'indicateur APM3A-1 : Réalisation de l'entretien périodique obligatoire et l'indicateur APM3A-2 : Réalisation de l'entretien périodique au cours du cycle de vie</i> .....	158
3.7.6	<i>APM3C : Réponses apportées aux appels de service</i> .....	159
3.7.7	<i>Établissement de la note pour l'indicateur de rendement clé de la satisfaction</i> .....	160
3.7.8	<i>SPM1 : Gestion de la qualité des services de gestion immobilière</i> .....	160
3.7.9	<i>SPM2 : Incidents critiques</i> .....	162
3.7.10	<i>SPM3A : Satisfaction à l'égard des appels de service</i> .....	164
3.7.11	<i>SPM3B : Résolution des problèmes dès le premier appel</i> .....	165
3.7.12	<i>SPM4A : Résultats de l'inspection du nettoyage</i> .....	166
3.7.13	<i>SPM5 : Opérations commerciales</i> .....	167
3.7.14	<i>Établissement de la note pour l'indicateur de rendement clé des finances</i> .....	169
3.7.15	<i>FPM1 : Planification des dépenses de fonctionnement et d'entretien</i> .....	170
3.7.16	<i>FPM2 : Prévision de fin d'exercice et des dépenses de fonctionnement et d'entretien à la fin de la période 8</i>	172
3.7.17	<i>FPM3 : Planification des recettes commerciales</i> .....	173
3.7.18	<i>FPM4 : Comptes commerciaux de plus de 15 jours</i> .....	174
<b>3.8</b>	<b>Évaluation des services de réalisation de projets</b> .....	<b>175</b>
3.8.1	<i>Introduction</i> .....	175
3.8.2	<i>Établissement de la note de l'indicateur de rendement clé relatif à l'intégrité des biens</i> .....	175
3.8.3	<i>APD1 : Vérification des dossiers des projets</i> .....	176
3.8.4	<i>APD2 : Qualité du projet</i> .....	177
3.8.5	<i>Établissement de la note pour l'indicateur de rendement clé de la satisfaction</i> .....	178
3.8.6	<i>SPD1 : Gestion de la qualité des services de réalisation de projets</i> .....	178
3.8.7	<i>SPD2 : Sondage sur la réalisation des projets</i> .....	180
3.8.8	<i>SPD3 : Délais d'exécution des projets</i> .....	181
3.8.9	<i>Établissement de la note pour l'indicateur de rendement clé des finances</i> .....	183
3.8.10	<i>FPD1 : Prévision de fin d'exercice pour les dépenses des projets à la fin de la période 8</i> .....	184

3.8.11	<i>FPD2 : Contrôle des coûts de construction</i> .....	185
3.8.12	<i>FPD3 : Coût-efficacité des projets</i> .....	189
<b>Annexe D – Données électroniques requises concernant les opérations</b> .....		<b>191</b>
<b>3.9</b>	<b>Données électroniques requises concernant les opérations</b> .....	<b>191</b>
3.9.1	<i>Instructions</i> .....	191
3.9.2	<i>Sommaire des données électroniques requises concernant les opérations selon les références à l'énoncé des travaux</i> .....	192
<b>Annexe D-1 – Exigences relatives à la GI-TI</b> .....		<b>200</b>
<b>3.10</b>	<b>Exigences relatives à la GI-TI</b> .....	<b>200</b>
3.10.1	<i>Introduction</i> .....	200
3.10.2	<i>Exigences relatives à la GI-TI</i> .....	200
<b>Annexe E – Classification opérationnelle des comptes</b> .....		<b>201</b>
<b>3.11</b>	<b>Classification opérationnelle des comptes</b> .....	<b>201</b>
3.11.1	<i>Introduction</i> .....	201
3.11.2	<i>Frais de fonctionnement et des services publics des immeubles</i> .....	201
3.11.3	<i>Coûts des projets</i> .....	212
3.11.4	<i>Services consultatifs</i> .....	217
3.11.5	<i>Services de gestion des locaux</i> .....	217
3.11.6	<i>Recettes</i> .....	218
<b>Annexe F – Liste des biens du portefeuille</b> .....		<b>219</b>
<b>3.12</b>	<b>Liste des biens du portefeuille – Complexe Carling et pré Tunney</b> .....	<b>219</b>
3.12.1	<i>Liste des biens du portefeuille</i> .....	219

## Annexe B – Énoncé des travaux

### 2.1 Contexte

#### 2.1.1 *Rôle relatif aux biens immobiliers*

2.1.1.1 Conformément à la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* et à la Politique sur la gestion des biens immobiliers du Conseil du Trésor, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) agit à titre de fournisseur de services communs du gouvernement du Canada, est le gardien désigné des locaux à bureaux à vocation générale au Canada qui sont fournis de façon obligatoire aux ministères et fixe les normes relatives à ces locaux.

2.1.1.2 TPSGC gère un des portefeuilles immobiliers les plus importants et les plus diversifiés du pays. Il fournit aux ministères et aux organismes fédéraux des milieux de travail abordables et propices à la productivité ainsi qu'une gamme complète de services immobiliers facultatifs et rémunérés, afin d'appuyer le gouvernement du Canada dans l'exécution de programmes destinés à la population canadienne.

2.1.1.3 TPSGC s'engage à :

- fournir des solutions immobilières et des milieux de travail sûrs, sains, sécuritaires, abordables et durables sur le plan environnemental, qui contribuent à la productivité ainsi qu'au succès des programmes et à la réalisation des objectifs des clients;
- assurer une gérance responsable des biens de l'État et à en préserver la valeur pour le compte de toute la population canadienne;
- veiller à ce que sa clientèle soit très satisfaite, en lui offrant des services intégrés et personnalisés dans les délais exigés.

2.1.1.4 La Stratégie nationale de gestion des services (SNGS) de la Direction générale des biens immobiliers (DGBI) de TPSGC préconise le recours au secteur privé pour renforcer la capacité et la souplesse en matière de prestation de services. Pour y parvenir, on doit mettre des services et des mécanismes au point et former le personnel nécessaire. Plus précisément, la SNGS consiste à déterminer les services qui offrent le potentiel le plus prometteur quant au renforcement de la capacité par le recours au secteur privé, ainsi qu'à concevoir des mécanismes de prestation des services prioritaires ciblés pour permettre ainsi une impartition efficace. Il s'agit là d'un changement d'objectif pour les ressources internes, car elles passeront directement de la prestation de services à la gestion des services fournis par les fournisseurs de services du secteur privé.

2.1.1.5 TPSGC est responsable du maintien des services de gestion immobilière et des services de réalisation de projets pour le compte de tous les locataires, ainsi que de la gestion durable des biens tout au long de leur cycle de vie. Les locataires

qui occupent les locaux et les biens immobiliers sont d'autres ministères ainsi que des organisations externes.

## 2.2 Introduction

### 2.2.1 *Objectif et portée*

2.2.1.1 Le présent énoncé des travaux fait état, dans le contexte des besoins actuels du Canada, des travaux que l'entrepreneur doit exécuter pour les services de gestion immobilière et de réalisation de projets « tout compris ». Il prévoit également certains services optionnels que le Ministère pourrait attribuer à l'entrepreneur, en totalité ou en partie, pour qu'il les fournisse à des emplacements précis ou à tous les emplacements, à n'importe quel moment pendant la durée du contrat. Les travaux doivent être exécutés dans les biens énumérés à l'Annexe C. Cette liste comprend deux groupes de biens, chacun associé à un complexe. Les biens de chaque complexe ont généralement une infrastructure commune (services publics, routes et terrains) et utilisent les mêmes systèmes intégrés. Sans limiter la portée générale de ce qui précède, les sections suivantes du présent énoncé des travaux décrivent les travaux à effectuer :

- Évaluations du rendement de l'immeuble
- Appels de service
- Gestion de l'énergie
- Règlements, normes et lignes directrices régissant les opérations
- Gestion de l'entretien
- Nettoyage des immeubles
- Gestion du matériel
- Autres services immobiliers
- Entretien et aménagement paysager des terrains
- Plans de continuité de l'infrastructure des immeubles
- Plans de mesures d'urgence dans les immeubles
- Plan de continuité des activités
- Opérations commerciales
- Services de gestion des installations
- Travaux relatifs aux services aux locataires
- Méthodologie de réalisation de projets
- Gestion des projets selon les catégories de coûts
- Travaux de réalisation de projets de services aux locataires
- Mise en service des projets
- Services optionnels de gestion immobilière – Services de gestion des installations
- Services optionnels de gestion immobilière – Plans de gestion des biens immobiliers et rapports sur l'état des immeubles
- Services optionnels de réalisation de projets – Projets de plus de 1 000 000 \$
- Services optionnels relatifs aux opérations commerciales – Services de location
- Gestion des relations contractuelles
- Gestion des relations avec les locataires
- Intégration des services du portefeuille

- Gestion de la qualité
- Gestion des contrats de sous-traitance
- Gestion des contrats de TPSGC
- Santé et sécurité au travail
- Protection de l'environnement et développement durable
- Gérance du caractère patrimonial des immeubles
- Incidents critiques
- Gestion des risques
- Services de sécurité matérielle
- Gouvernance des contrats et autorisation de tâches
- Planification et budgétisation annuelles
- Plan de gestion des immeubles
- Plan de gestion du portefeuille
- Gestion des dépenses
- Gestion de l'information et des données et rapports
- Gestion de l'information, transfert et rapports
- Lancement du contrat
- Transition du contrat
- Achèvement du contrat

2.2.1.2 Chaque section du présent énoncé des travaux comprend deux rubriques : le contexte et la portée des services. La sous-section Contexte fournit un bref aperçu de la section et contient des renseignements importants sur le Canada. La sous-section Portée des services précise les travaux que l'entrepreneur devra exécuter pour répondre aux exigences décrites dans les présentes.

## **2.2.2 *Aperçu des besoins***

2.2.2.1 L'objectif de TPSGC consiste à offrir le meilleur rapport qualité-prix aux contribuables en ce qui concerne la prestation des services communs et centraux du gouvernement du Canada, en tenant compte, comme il se doit, des principes essentiels de la circonspection, de la probité et de la transparence. En mettant l'accent sur les activités dans lesquelles il excelle – soit offrir au gouvernement des services économiques, notamment les services immobiliers –, TPSGC aide les ministères et les organismes à se consacrer à leur mission, c'est-à-dire servir la population canadienne. TPSGC est une organisation axée sur le service à la clientèle qui s'appuie sur quatre principes essentiels : la gestion des risques, la réceptivité, la facilité avec laquelle on exerce les activités et l'optimisation des ressources financières. L'entrepreneur doit accorder son appui et contribuer à la réalisation de ces objectifs ministériels, et utiliser, dans l'intérêt de la population canadienne, toutes ses compétences.

- 2.2.2.2 Le Canada considère que le recours au secteur privé pour la prestation des services de gestion immobilière et de réalisation de projets s'inscrit dans une relation professionnelle à long terme, dans laquelle les parties collaborent dans un environnement de confiance et de respect mutuels. TPSGC organisera des réunions régulières avec l'entrepreneur au cours desquelles ils créeront et mettront en œuvre ensemble une vision et des valeurs communes qui régiront leur relation et tiendront compte de l'utilisation optimale des ressources affectées (p. ex. ressources financières, ressources humaines et autres).
- 2.2.2.3 Le Canada exige que l'entrepreneur aide TPSGC à mettre en œuvre des politiques, des normes et des programmes de gestion des locaux, tout en étant au courant des objectifs des politiques fédérales, des besoins opérationnels des clients et de la nécessité de trouver des solutions qui permettent d'offrir le meilleur rapport qualité-prix à la population canadienne. La Politique sur la gestion des biens immobiliers du Conseil du Trésor constitue un exemple. Elle a pour objectif d'assurer une gestion des biens immobiliers, durant leur cycle de vie, qui soit durable et responsable sur le plan financier, afin de soutenir l'exécution économique et efficiente des programmes gouvernementaux.
- 2.2.2.4 Le Canada exige que l'entrepreneur établisse des liens professionnels et opérationnels étroits avec TPSGC. L'entrepreneur doit toujours se montrer coopératif et professionnel lorsqu'il communique avec les locataires du Canada et veiller à ce que ceux-ci soient toujours très satisfaits.
- 2.2.2.5 L'entrepreneur doit établir et appliquer un code de conduite régissant les échanges entre son personnel et les locataires et les sous-traitants du Canada.
- 2.2.2.6 Le Canada exige que l'entrepreneur fournisse des services de qualité égale ou supérieure à celle qui est précisée dans le présent énoncé des travaux. Il exige également que l'entrepreneur propose, mette en œuvre et applique en permanence, dans ses services, des méthodes ingénieuses et novatrices, et qu'il utilise, dans l'intérêt de la population canadienne, toutes ses compétences.
- 2.2.2.7 Le Canada exige que l'entrepreneur gère la qualité de ses services et qu'il respecte les exigences en matière de gestion de la qualité, notamment en exerçant des fonctions de contrôle de la qualité, d'assurance de la qualité interne et externe, et d'amélioration continue.
- 2.2.2.8 Le présent contrat est axé sur le rendement. On fera appel à un régime d'indicateurs de rendement clés axés sur les résultats pour mesurer le rendement de l'entrepreneur au chapitre de l'intégrité des biens, de la satisfaction et du rendement financier.

## 2.3 Services de gestion immobilière

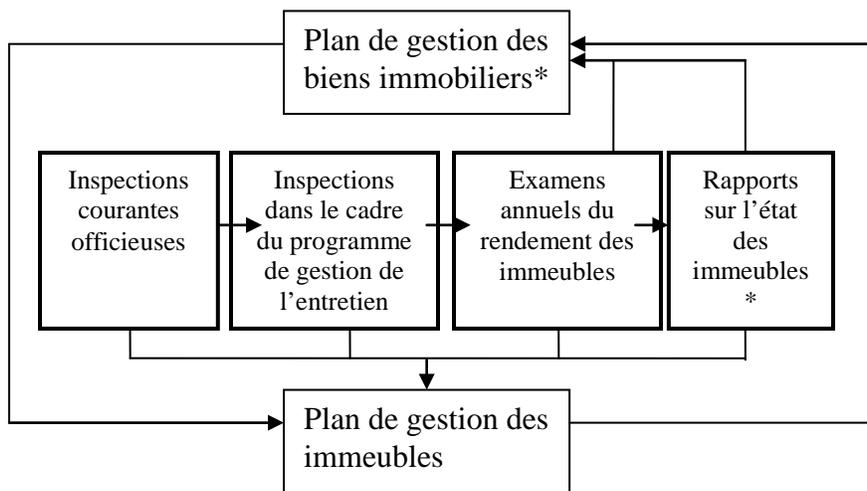
### 2.3.1 Évaluations du rendement de l'immeuble

#### Contexte

2.3.1.1 Il est essentiel d'évaluer le rendement des biens à intervalles réguliers pour encadrer les activités quotidiennes de gestion immobilière, s'assurer que les locataires sont satisfaits, préparer les plans de gestion des immeubles annuels et participer à l'établissement des plans de gestion des biens immobiliers. L'évaluation du rendement des biens est l'une des responsabilités essentielles du gestionnaire immobilier.

2.3.1.2 Un cadre de gestion immobilière professionnelle servant à l'examen et à l'évaluation du rendement des biens se trouve ci-dessous :

2.3.1.3 Figure – Cadre d'évaluation du rendement des immeubles



\*Préparés

2.3.1.4 Inspections visuelles officieuses : Les gestionnaires immobiliers et les employés responsables du fonctionnement des immeubles ne négligent aucune occasion de visiter les biens, d'inspecter les salles d'équipement et les locaux occupés, et de s'entretenir personnellement avec les locataires. L'objectif consiste à évaluer, à intervalles réguliers, le fonctionnement journalier des biens.

2.3.1.5 Inspections dans le cadre du programme de gestion de l'entretien : Les employés responsables du fonctionnement des immeubles, le personnel des corps de métier et des technologues procèdent à des inspections officielles programmées ainsi

qu'à des travaux d'entretien des installations techniques et de l'équipement des immeubles dans le cadre du programme de gestion de l'entretien. L'objectif consiste à fournir de l'équipement sécuritaire et fiable, à optimiser la durée de vie de l'équipement, à réduire les coûts, et à préserver l'intégrité et la valeur des biens. Les lacunes sont corrigées immédiatement ou ultérieurement selon le calendrier établi.

2.3.1.6 Évaluations annuelles du rendement de l'immeuble : Les gestionnaires immobiliers et les responsables du fonctionnement des immeubles procèdent chaque année à l'évaluation du rendement des biens, en examinant notamment les ressources humaines et financières, la satisfaction des locataires, l'état matériel et le respect des priorités relatives à l'environnement, à la santé et à la sécurité. Les résultats de ces examens permettent de commencer l'élaboration des plans de gestion des immeubles annuels et de veiller à la préservation de l'intégrité et de la valeur des biens.

2.3.1.7 Rapports sur l'état des immeubles et plans de gestion des biens immobiliers : Des technologues, des ingénieurs et des architectes établissent des rapports sur l'état des immeubles qui comprennent une évaluation en profondeur des éléments des systèmes mécaniques, électriques, architecturaux et structuraux et de l'enveloppe de bâtiment. TPSGC prépare ces rapports environ tous les cinq ans pour permettre l'établissement des plans de gestion des biens immobiliers, qui a lieu aussi tous les cinq ans. Les rapports sur l'état des immeubles et les plans de gestion des biens immobiliers peuvent aussi être préparés ponctuellement, selon les besoins.

### **Portée des services**

2.3.1.8 L'entrepreneur doit procéder, à intervalles réguliers, à des inspections visuelles des éléments des immeubles, conformément aux exigences opérationnelles et aux pratiques exemplaires de l'industrie.

2.3.1.9 L'entrepreneur doit entreprendre, à intervalles réguliers, des inspections dans le cadre du programme de gestion de l'entretien, conformément aux exigences opérationnelles et aux pratiques exemplaires de l'industrie. Il doit consigner les résultats de ces inspections.

2.3.1.10 L'entrepreneur doit effectuer chaque année une évaluation officielle du rendement de l'immeuble et préparer un rapport comprenant :

- des renseignements généraux sur le bien;
- de l'information sur les entrevues avec les locataires;
- l'analyse des appels de service;
- l'évaluation des systèmes de sécurité des personnes;
- l'entretien préventif;
- l'évaluation de la gestion des services publics;
- l'évaluation de la gestion de l'environnement;

- l'évaluation de la conformité avec les programmes du gouvernement sur l'accessibilité et les panneaux indicateurs;
- l'évaluation de la conformité avec les politiques et les lois régissant le patrimoine, de même qu'avec les lignes directrices des plans de gestion des biens immobiliers;
- l'évaluation de l'état matériel de l'immeuble;
- la liste des problèmes de non-conformité, des lacunes et des mesures correctives à prendre;
- des conclusions, notamment l'évaluation globale du bien, et les recommandations du gestionnaire immobilier de l'entrepreneur.

2.3.1.11 L'entrepreneur doit évaluer l'état de diverses composantes des immeubles. Ces évaluations pourraient servir de fondement à l'élaboration de rapports, comme le Plan de gestion des biens immobiliers et le Rapport sur l'état des immeubles, en plus de faciliter la prise de décisions concernant l'exécution de projets de réparation ou d'immobilisations. De plus, en ce qui concerne l'élaboration de projets, ces rapports peuvent soutenir la préparation de l'énoncé des exigences, qui définit les exigences d'un projet. Ces rapports pourraient comprendre des études de niveau 3, des vérifications de l'accessibilité, des études et des évaluations sismiques, ainsi que des évaluations de la fonctionnalité et de la durabilité.

2.3.1.12 L'entrepreneur doit présenter, au plus tard le 30 juin de chaque année, les rapports annuels d'évaluation du rendement de l'immeuble en se servant des formulaires suivants, dans le format prescrit par le responsable technique :

2.3.1.13 L'entrepreneur doit aider TPSGC à préparer les plans de gestion des biens immobiliers et les rapports sur l'état des immeubles en lui fournissant des renseignements sur le rendement des biens, de même que des conseils et des recommandations sur les stratégies de gestion des biens.

2.3.1.14 L'entrepreneur doit transmettre les renseignements sur le rendement de l'immeuble dans les délais et le format précisés dans le présent énoncé des travaux ou selon les directives du responsable technique.

## 2.3.2 *Appels de service*

### Contexte

2.3.2.1 Les appels de service permettent d'avoir des échanges personnels avec les locataires. La courtoisie dont on fait preuve en répondant et en donnant suite rapidement aux appels de service des locataires rejaillissent très favorablement sur le niveau de service de TPSGC dans son ensemble. Le Centre national d'appels de service (CNAS) constitue, pour les locataires, un guichet unique pour les appels de service, facilitant ainsi les affaires avec TPSGC. Les locataires peuvent composer un numéro central sans frais à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit.

2.3.2.2 Le CNAS de TPSGC fonctionne de la manière ci-après.

- Le locataire appelle le CNAS.
- Le CNAS enregistre l'appel et le transmet à l'entrepreneur.
- L'entrepreneur répond à l'appel de service.
- L'entrepreneur fait connaître au CNAS la situation et le prévient lorsqu'il termine les tâches.
- Le CNAS ferme l'appel de service.
- Le CNAS communique avec le locataire pour s'assurer qu'il est satisfait du service.

2.3.2.3 L'entrepreneur et TPSGC se servent des données obtenues à partir des appels de service pour surveiller les services de gestion immobilière et déterminer les tendances.

2.3.2.4 Voici les trois degrés de priorité attribués aux appels de service :

- Urgence : On doit corriger immédiatement une lacune ou une panne qui pourrait mettre en danger les locataires, le grand public et l'environnement et entraîner la fermeture de l'installation, l'interruption des activités et un manque à gagner pour les locataires.
- Demande pressante : On doit corriger immédiatement une lacune ou une panne afin de réduire les risques ou les inconvénients pour les locataires, le grand public, l'environnement ou l'installation.
- Demande ordinaire : Il s'agit de tous les autres problèmes, par exemple des lacunes ou des pannes, qui ne nuisent pas aux activités en cours ou qui ne représentent pas un danger pour les locataires, le grand public, l'environnement ou le bien.

2.3.2.5 Le personnel de TPSGC classe d'avance les biens dans les catégories « zone urbaine » ou « région éloignée », en fonction des critères suivants :

- Zone urbaine : Le personnel ou un sous-traitant de l'entrepreneur est présent dans la collectivité, la ville ou le village et peut intervenir en cas d'urgence dans les immeubles, dans les délais prescrits.
- Région éloignée : Le personnel de l'immeuble travaille à plus de 30 minutes de ce dernier, et l'entrepreneur doit prendre à l'avance des dispositions particulières pour répondre aux urgences dans les délais prescrits.

2.3.2.6 N'importe quand pendant la durée du contrat, TPSGC peut, à sa discrétion, reclasser dans la catégorie « zone urbaine » des biens appartenant à la catégorie « région éloignée », et inversement. Le responsable technique peut rajuster le délai de réponse pour certains établissements en région éloignée lorsque l'entrepreneur fournit une justification satisfaisante.

2.3.2.7 On considère que l'appel de service est « fermé » lorsqu'on fait savoir au CNAS que le problème a été réglé de façon satisfaisante et que les mesures correctives nécessaires ont été prises.

2.3.2.8 Le CNAS indique le pourcentage des appels de service qui n'ont pas été déclarés « complets » ou « en attente » par l'entrepreneur, dans les 24 heures suivant l'intervention donnant suite aux appels de service.

2.3.2.9 Il incombe à l'entrepreneur d'aviser le CNAS de l'état des appels de service. La date et l'heure déclarées de cet avis seront celles auxquelles l'entrepreneur aura transmis le compte rendu au CNAS.

2.3.2.10 Le document sur les procédures du CNAS décrit les termes utilisés dans la gestion des appels de service et en donne la définition.

### **Portée des services**

2.3.2.11 L'entrepreneur doit :

- tenir à jour la liste des personnes-ressources à l'échelle du portefeuille et des biens, fournir cette liste au CNAS de TPSGC et lui faire connaître immédiatement, par courriel, tous les changements apportés à cette liste;
- prendre immédiatement de vive voix les appels de service d'urgence et de demande pressante signalés par le CNAS et en accuser réception, et ce, jour et nuit, à longueur d'année;
- donner suite aux appels de service jour et nuit, à longueur d'année, en se présentant dans l'établissement visé par l'appel de service et en commençant à intervenir selon les normes de délai de réponse maximum indiquées dans le tableau Délai de réponse maximum aux appels de service;
- 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;
- aviser le CNAS par courriel ou fichier de données électroniques dès qu'une tâche est terminée;
- analyser les rapports sur les appels de service qui lui sont transmis par le CNAS, établir les tendances et les écarts par rapport à la norme, préparer des plans d'action et prendre les mesures correctives nécessaires.

2.3.2.12 Tableau – Délai de réponse maximum aux appels de service

<b>Priorité</b>	<b>Zone urbaine</b>	<b>Région éloignée</b>
Urgence	30 minutes	1 heure
Demande pressante	60 minutes	3 heures
Demande ordinaire (durant les heures normales)	4 heures	24 heures
Demande ordinaire (en dehors des heures normales)	Avant midi le jour ouvrable suivant	Avant la fin du jour ouvrable suivant, selon les heures d'ouverture du bien

### 2.3.3 *Gestion de l'énergie*

#### Contexte

2.3.3.1 La gestion efficace des services publics constitue un service essentiel. Les frais des services publics représentent environ 30 % de l'ensemble des frais de fonctionnement des immeubles et constituent le poste de dépenses variables le plus important du budget de fonctionnement et d'entretien des immeubles.

2.3.3.2 TPSGC est déterminé à montrer la voie à suivre en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre, en insistant particulièrement sur la réduction de la consommation d'énergie dans son répertoire immobilier. Dans le cadre des engagements qu'il a pris à l'égard de la stratégie de développement durable, le Ministère a réalisé d'importants progrès en ce qui concerne la réduction de la consommation d'énergie et des émissions de gaz à effet de serre. L'Initiative des bâtiments fédéraux en est un bon exemple.

2.3.3.3 En octobre 2010, la première Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) a été déposée au Parlement. Elle décrit des stratégies de mise en œuvre et des objectifs précis que devront respecter les ministères et les organismes fédéraux, y compris des objectifs d'écologisation des opérations gouvernementales. L'un des principaux objectifs d'écologisation des opérations gouvernementales consiste à réduire les niveaux des émissions de gaz à effet de serre provenant des activités immobilières de TPSGC, d'ici 2020, afin de respecter la cible pangouvernementale de 17 % par rapport aux niveaux de 2005-2006. Dans sa stratégie de développement durable de 2011-2014, TPSGC propose d'atteindre l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre de la SFDD. Il est donc impératif que l'entrepreneur fournisse des services complets de gestion de l'énergie qui aideront TPSGC à réaliser cet objectif.

#### Portée des services

2.3.3.4 L'entrepreneur doit fournir des services complets de gestion de l'énergie et, dans cette perspective, il doit :

- s'assurer que les services publics sont les plus économiques possibles;
- établir un budget pour l'énergie dans les immeubles;
- administrer et analyser l'utilisation de l'énergie en recueillant et en fournissant des données sur la consommation de l'énergie dans les immeubles et la superficie des immeubles;
- gérer l'utilisation de l'énergie;
- préparer des stratégies et des plans de gestion de l'énergie qui seront remis sur demande au responsable technique.

2.3.3.5 En ce qui concerne la fourniture des services publics les plus économiques possibles, l'entrepreneur doit :

- lancer des appels d'offres ou mener des négociations en vue d'établir des contrats visant la fourniture de mazout, de gaz naturel et d'électricité aux tarifs les plus avantageux qui soient, sauf dans les cas où TPSGC a déjà pris des dispositions pour acheter en vrac des services publics et où l'entrepreneur gère la convention d'achat à titre de représentant de TPSGC;
- s'il y a lieu, soumettre les contrats de services publics à la signature du responsable technique;
- examiner les programmes d'incitatifs et de subventions offerts par les entreprises de services publics, le gouvernement fédéral et les provinces en vue d'en profiter;
- étudier les possibilités d'approvisionnement en services publics avec d'autres organisations commerciales ou industrielles afin de réduire le coût des services publics au moyen d'économies d'échelle, et présenter les propositions en découlant au responsable technique pour qu'il les examine.

2.3.3.6 En ce qui concerne l'établissement d'un budget pour l'énergie dans les immeubles, l'entrepreneur doit :

- examiner les relevés pluriannuels sur la consommation réelle, de même que les moyennes et les tendances mensuelles et annuelles établies;
- tenir compte des changements prévus en matière de consommation d'énergie (p. ex. les niveaux d'occupation des locaux, les activités des locataires, les niveaux de service, la modernisation des immeubles, les procédures et les calendriers d'exploitation);
- préparer un budget détaillé et échelonné relatif aux services publics de chaque bien faisant état de la consommation mensuelle estimative et des coûts de chaque service public (électricité, mazout, gaz naturel, vapeur achetée, aqueducs et égouts).

2.3.3.7 En ce qui concerne l'administration et l'analyse de l'utilisation de l'énergie, l'entrepreneur doit :

- administrer les contrats de services publics à titre de représentant de TPSGC en s'assurant que la livraison est conforme aux contrats, ainsi que vérifier les bordereaux de livraison et les factures;
- relever les compteurs et jauger les réservoirs de mazout à intervalles réguliers, comparer les résultats aux données des factures et consigner par écrit les données sur la consommation dans les immeubles;
- tenir à jour les données sur la consommation d'énergie et sur les variations de la consommation, en utilisant un logiciel de gestion de l'énergie normalisé de l'industrie;
- approuver les factures des services publics et les acquitter rapidement pour éviter les pénalités en cas de retard;
- acquitter, à ses frais, les pénalités en cas de retard de règlement;

- analyser la consommation mensuelle d'énergie, indiquer les écarts par rapport à la consommation prévue et expliquer ces écarts, en plus de recommander des mesures correctives au responsable technique.

2.3.3.8 En ce qui concerne la gestion de l'utilisation de l'énergie, l'entrepreneur doit :

- définir et mettre en œuvre des mesures correctives de façon continue relativement au fonctionnement des immeubles, afin de garantir l'efficacité de leur rendement énergétique, notamment en remaniant le calendrier des activités en vue de réduire la demande pendant les périodes de pointe, en appliquant une stratégie de délestage des charges, en faisant la mise au point de l'équipement, en surveillant l'efficacité des systèmes de chauffage, de ventilation, de conditionnement d'air et d'éclairage, et en instituant des programmes optimaux d'entretien et de réparation légère de l'équipement;
- établir un programme visant à réduire l'utilisation de l'énergie en dehors des heures d'ouverture des locaux, notamment en abaissant la température des locaux et en éteignant l'équipement;
- veiller à ce que les compteurs soient inspectés et étalonnés à intervalles réguliers.

2.3.3.9 En ce qui concerne la préparation et la mise en œuvre de stratégies et de plans de gestion de l'énergie, l'entrepreneur doit :

- comparer le rendement énergétique à celui de trois autres installations comparables, dans les cas où il existe des points de comparaison appropriés;
- établir des cibles énergétiques en fonction des cibles établies dans la stratégie de développement durable du Ministère, mettre en œuvre les cibles, exercer une surveillance et recueillir les données sur le rendement, et fournir des rapports de situation à cet égard au responsable technique, sur demande, pour permettre au Ministère de présenter des rapports au Parlement au sujet de ces cibles;
- mettre à jour les vérifications exhaustives antérieures de l'énergie pour tenir compte des changements survenus;
- réaliser des vérifications et des études exhaustives concernant l'énergie pendant la première année du contrat, dans les cas où il n'y a pas encore eu de vérification ni de financement approuvé, et recenser les possibilités d'amélioration énergétique mineures et majeures;
- préparer des propositions détaillées sur les améliorations énergétiques, qui comprennent une analyse de rentabilisation, des options, et de l'information sur la réduction de la consommation de l'énergie et des émissions de gaz à effet de serre, ainsi que sur le recouvrement des coûts, le rendement du capital investi et les priorités;
- soumettre la proposition et l'analyse de rentabilisation connexe à l'approbation du responsable technique, conformément au processus d'autorisation de tâches, comme il est décrit dans les modalités;
- remanier les cibles énergétiques et surveiller les économies réelles réalisées à la suite de la mise en œuvre des projets approuvés;
- soumettre au responsable technique les rapports de mise en service relatifs aux améliorations énergétiques apportées. Les rapports de mise en service doivent

- comprendre la validation des économies d'énergie réalisées au cours de la période de 12 mois suivant la date de début des activités du projet d'amélioration;
- intégrer, dans les projets, des technologies éconergétiques éprouvées.

## **2.3.4 Règlements, normes et lignes directrices régissant les opérations**

### **Contexte**

- 2.3.4.1 Le CANADA s'est engagé à fournir aux locataires un milieu de travail sain, sûr et favorisant la productivité. Or, la qualité de l'air intérieur, le confort thermique, l'éclairage, l'acoustique et la qualité de l'eau sont des éléments essentiels d'un milieu de travail favorisant la productivité. Il faut en tenir compte non seulement dans la conception et la mise en service des immeubles, mais aussi dans les activités quotidiennes de fonctionnement et d'entretien.
- 2.3.4.2 Les conditions et les heures d'utilisation des biens de TPSGC par les locataires sont énoncées dans les accords d'occupation ou les baux. Les heures d'utilisation sont décrites dans les présentes. On considère que les heures normales de travail sont de 7 h à 18 h, heure locale, du lundi au vendredi, mais qu'elles peuvent comprendre des heures ou des jours supplémentaires pouvant aller jusqu'à couvrir toute la plage horaire (jour et nuit, à longueur de semaine). Lorsqu'un locataire demande l'ajout, à titre temporaire, d'heures ou de jours supplémentaires aux heures normales de travail prévues dans son accord d'occupation ou son bail, il s'agit d'heures de travail prolongées qui constituent des services supplémentaires fournis au locataire. TPSGC recouvre le coût des services supplémentaires, y compris les heures prolongées, auprès du locataire.

### **Portée des services**

- 2.3.4.3 L'entrepreneur doit :
- assurer le fonctionnement des immeubles du portefeuille jour et nuit, à longueur d'année;
  - s'assurer que les locataires peuvent occuper les immeubles pendant les heures normales de travail, soit de 7 h à 18 h, heure locale, du lundi au vendredi, ou toute autre période, selon les directives du responsable technique ou les dispositions des accords d'occupation ou des baux (qu'il s'agisse, dans ce cas-ci, d'un locataire fédéral ou d'un tiers locataires);
  - calculer le coût des demandes des locataires relatives à la prolongation des heures d'utilisation ou de disponibilité des immeubles, et faire part des heures prolongées d'utilisation ou de disponibilité ainsi que du coût connexe au responsable technique;
  - au besoin, coordonner avec les locataires les activités opérationnelles quotidiennes, notamment celles qui sont réalisées pendant les heures prolongées d'utilisation ou de disponibilité des immeubles.

2.3.4.4 L'entrepreneur doit assurer le fonctionnement des installations techniques et de l'équipement des immeubles pendant les heures d'ouverture de ceux-ci pour les locataires, conformément aux règlements, aux normes et aux lignes directrices suivantes, qui peuvent être modifiées périodiquement :

- la norme 55-2010 de l'American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers (ASHRAE), intitulée Thermal Environmental Conditions for Human Occupancy; toutefois, pendant les jours les plus froids en hiver, un degré d'humidité relative d'au moins 25 % (plutôt que 30 % selon la norme de l'ASHRAE) est acceptable;
- la norme 62.1-2010 de l'ASHRAE, intitulée Ventilation for Acceptable Indoor Air Quality;
- la norme Z204-94 de l'Association canadienne de normalisation, intitulée Lignes directrices pour la gestion de la qualité de l'air à l'intérieur des bâtiments à usage de bureaux;
- le Guide technique pour l'évaluation de la qualité de l'air dans les immeubles à bureaux de Santé Canada (1995);
- la Directive sur la santé et la sécurité au travail du Conseil national mixte;
- le *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* (DORS/86-304).

2.3.4.5 L'entrepreneur doit respecter les règlements, les normes et les lignes directrices pertinents, qu'ils soient indiqués précisément aux présentes ou non, ainsi que tout règlement et toute norme, ligne directrice ou exigence particulière qui peuvent être ajoutés périodiquement.

2.3.4.6 Sans égard aux exigences de l'alinéa, l'entrepreneur doit respecter les exigences indiquées dans les sections et les tableaux ci-après.

2.3.4.7 Tableau – Normes de rendement en matière de qualité de l’air intérieur dans les immeubles à bureaux

<b>Température</b>	Hiver : de 20 °C à 23,5 °C. Été : de 23 °C à 26 °C. Les températures de fonctionnement optimales sont de 22 °C en hiver et de 24,5 °C en été.
<b>Humidité relative</b>	Hiver : de 30 % à 40 %. [Norme 55a-1995 de l’ASHRAE] Été : maximum de 60 %.
<b>Aération</b>	10 litres par seconde par personne dans les bureaux et les zones générales; 25 litres par seconde par cuvette ou par urinoir dans les toilettes.
<b>Circulation de l’air</b>	Généralement de 0,05 m/s à 0,15 m/s. On doit éviter les courants d’air.
<b>Monoxyde de carbone</b>	Inférieur à 9 parties par million; un niveau supérieur à 5 parties par million indique un entraînement de la pollution; on doit alors repérer la source et corriger le problème. [Santé Canada]
<b>Formaldéhyde</b>	Inférieur à 0,1 partie par million [inférieur à 0,3 partie par million en tout temps pendant la mise en service et le réaménagement des immeubles]. [Santé Canada]
<b>Total des composés organiques volatiles</b>	Inférieur à 1 mg/m <sup>3</sup> [inférieur à 5 mg/m <sup>3</sup> pendant la mise en service et le réaménagement des immeubles]. [Santé Canada]
<b>Particules</b>	Inférieur à 50 µg/m <sup>3</sup> , en fonction du poids. [Santé Canada, norme PM10 de l’Environmental Protection Agency des États-Unis] Tout l’air soufflé doit traverser des filtres classés à 85 %. Norme Minimum Efficiency Reporting Value, pouvoir d’arrêt topique.
<b>Agents microbiens</b>	Total des agents microbiens aéroportés inférieur à 150 cfu/m <sup>3</sup> en hiver et inférieur à 500 cfu/m <sup>3</sup> en été. Inférieur à 9 cfu/m <sup>3</sup> dans le cas de n’importe quelle espèce et inférieur à 4 cfu/m <sup>3</sup> dans le cas des espèces qui ne se trouvent pas dehors.

2.3.4.8 Le degré d'éclairage au niveau des bureaux dans les locaux et au niveau du plancher dans toutes les autres aires ne doit pas être inférieur aux degrés à maintenir indiqués dans les annexes I à IV de la partie VI du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* (DORS/86-304) [janvier 2012].

2.3.4.9 Tableau – Normes acoustiques dans les immeubles à bureaux

<b>Fourchettes des niveaux de bruit</b>	Bureaux de la direction : Critère de bruit (CB) – de 25 à 30, critère de pièce (RC) – 30 (N), 35 décibels A (dBA)
	Bureaux privés, salles de conférence ou de réunion, bibliothèque : CB de 25 à 35, RC – 30 (N), 35 dBA
	Salles de formation : CB – de 25 à 30, RC – 30 (N), 35 dBA
	Postes de travail de type bureau : CB – de 35 à 45, RC – 40 (N), 47 dBA*
	Toilettes, vestiaires, couloirs et cafétérias : CB – de 40 à 45, 45 dBA
	Le critère de bruit est un système de cotation à nombre unique du bruit de fond fondé sur le son, les caractéristiques et niveaux de pression (décibel) entre 63 et 8 000 Hz, par rapport aux effets de nuisance sonore.

\*On considère qu'il s'agit du niveau de bruit de fond optimal procuré par les systèmes électroniques de masquage sonore.

Tableau – Normes d'alimentation en eau domestique dans les immeubles à bureaux

<b>Eau chaude domestique</b>	Dans les réservoirs d'eau chaude : 60 °C – IM15161-2006, Lutte contre la <i>legionella</i> dans les systèmes mécaniques.
	Au robinet : de 35 °C à 43 °C – Article 9.18, Lavabos, de la partie IX, Mesures d'hygiène, du <i>Code canadien du travail</i> .
<b>Eau potable</b>	Norme établie d'après les <u>Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada</u> – Tableau sommaire (décembre 2010) et le <u>Manuel des procédures d'échantillonnage de l'eau potable de TPSGC</u> : Concentration maximum acceptable du plomb : 0,01 mg/L (les robinets devraient être bien nettoyés avant que l'eau soit analysée). Numération sur plaque des bactéries hétérotrophes : aucune concentration maximale acceptable n'est précisée pour les bactéries hétérotrophes dans l'eau provenant de réseaux d'alimentation en eau potable publics, semi-privés ou privés. Les concentrations de bactéries hétérotrophes supérieures aux niveaux de base sont plutôt considérées comme indésirables. Total de la concentration maximum acceptable des coliformes : la concentration maximum acceptable dans l'eau provenant de réseaux d'alimentation en eau potable publics, semi-publics et privés d'une usine de traitement n'est pas détectable par 100 ml. Concentration maximale acceptable de l' <i>Escherichia coli</i> : la concentration maximum acceptable dans l'eau provenant de réseaux d'alimentation en eau potable publics, semi-publics et privés n'est pas détectable par 100 ml.

## 2.3.5 *Gestion de l'entretien*

### Contexte

2.3.5.1 TPSGC considère que l'entretien préventif est la pierre angulaire de sa conception de la gestion des immeubles. L'entretien préventif apporte de nombreux avantages, car il permet entre autres :

- de contribuer à un milieu de travail favorisant la productivité;
- d'augmenter la fiabilité des biens et de l'équipement;
- de prolonger la durée utile de l'équipement;
- de réduire les frais d'entretien et de réparation;
- de veiller à ce que l'entretien soit assuré conformément aux indications des concepteurs et des fabricants;
- de réduire la consommation d'énergie en permettant d'exploiter l'équipement dans des conditions optimales;
- d'analyser le rendement des installations et de l'équipement;
- de s'assurer que l'entretien respecte les normes en matière de sécurité, de santé et d'environnement prescrites dans les lois pertinentes;
- d'optimiser la durée utile et le rendement opérationnel en réduisant au minimum le coût du cycle de vie;
- de prendre de bonnes décisions parce qu'on dispose de l'information nécessaire en quantité suffisante.

2.3.5.2 Grâce à l'entretien préventif, le personnel responsable du fonctionnement et de l'entretien consacre moins de temps à la gestion des crises, aux réparations d'urgence et aux pannes. Il peut plutôt se consacrer à l'optimisation des activités, des inspections, des programmes d'entretien et des projets.

2.3.5.3 L'objectif de la politique sur l'entretien des installations de TPSGC consiste à assurer l'excellence des services d'entretien des installations de façon à répondre aux besoins des locataires, du Canada et du grand public conformément aux contraintes de la réglementation et des politiques à un coût du cycle de vie satisfaisant.

2.3.5.4 Les lignes directrices sur l'entretien des installations de TPSGC comprennent les listes de vérification de l'entretien préventif obligatoire (niveau 1), les listes de vérification de l'entretien préventif cyclique (niveau 2) et la structure de codage des installations techniques et de l'équipement de TPSGC.

## **Portée des services**

2.3.5.5 L'entrepreneur doit veiller en permanence à la capacité opérationnelle des biens.

Lorsqu'il gère l'entretien des installations, il doit :

- respecter l'ensemble des lois, des codes et des règlements sur la sécurité, la santé et l'environnement, de même que les exigences les plus rigoureuses lorsqu'il faut appliquer des lois, des codes et des règlements parallèles (si l'entrepreneur éprouve des doutes quant aux exigences à appliquer, il devrait demander conseil au responsable technique);
- appliquer la politique et les lignes directrices sur l'entretien des installations de TPSGC, dans leur version modifiée périodiquement, y compris la structure de codage des installations techniques et de l'équipement de TPSGC;
- veiller à la satisfaction des locataires, les appuyer dans leurs activités et répondre à leurs besoins en matière de fiabilité;
- s'assurer que le milieu de travail favorise la productivité;
- protéger l'intégrité des biens;
- respecter les conditions de garantie;
- optimiser la durée utile et le rendement opérationnel des installations techniques et de l'équipement en réduisant au minimum le coût de leur cycle de vie;
- prendre des décisions judicieuses en ce qui concerne les activités d'entretien, les réparations et les remplacements.

2.3.5.6 L'entrepreneur doit utiliser un système électronique de gestion de l'entretien pour faciliter la prestation des services de gestion de l'entretien ainsi que maintenir et mettre à jour les données et les renseignements sur la gestion de l'entretien de manière à ce que les données consignées dans ce système soient à jour et complète.

2.3.5.7 L'entrepreneur doit mettre en œuvre un programme complet d'entretien préventif qui reprend les pratiques exemplaires de l'industrie et, dans cette perspective, il doit :

- établir et mettre à jour un répertoire d'équipement qui comprend les installations techniques nécessitant des inspections, des mises à l'essai et de l'entretien, et qui doit être mis à la disposition du responsable technique sur demande;
- établir des listes de vérification de l'entretien préventif d'après les listes de vérification de l'entretien préventif de TPSGC comprises dans les lignes directrices sur l'entretien des installations du Ministère, en y précisant les différentes tâches d'inspection, les programmes courants d'entretien et la fréquence des interventions comme la loi le prescrit, ainsi que les besoins opérationnels des locataires, les recommandations des fabricants, l'âge, l'état, l'évolution antérieure de l'équipement et d'autres facteurs pertinents, puis tenir ces listes à jour et les mettre à la disposition du responsable technique sur demande;
- planifier et programmer les inspections et les activités d'entretien connexes;
- veiller à l'inspection et à l'entretien de l'équipement et des installations techniques, corriger les légères lacunes, inscrire au calendrier et mettre en œuvre les travaux d'entretien et de réparation recensés pendant les inspections,

enregistrer et conserver les documents portant sur les travaux d'entretien et de réparation effectués, et les mettre à la disposition du responsable technique sur demande;

- recueillir les données sur le rendement d'après les activités prévues qui n'ont pas été réalisées conformément au calendrier, et les mettre à la disposition du responsable technique sur demande;
- préparer et analyser les registres et les rapports sur l'entretien préventif, et les mettre à la disposition du responsable technique sur demande;
- analyser les pannes des installations techniques et de l'équipement des immeubles;
- repérer l'équipement et les installations techniques qui atteignent la fin de leur durée utile;
- définir le rendement des différents types d'équipement, et établir des comparaisons et des recommandations à l'intention du responsable technique en ce qui concerne l'équipement offrant le meilleur rapport qualité-prix en fonction de son cycle de vie;
- évaluer et mettre au point, chaque année, le programme d'entretien préventif.

#### 2.3.5.8 L'entrepreneur doit :

- programmer et coordonner les travaux d'entretien préventif de manière à nuire le moins possible aux activités des locataires;
- donner au responsable technique et aux locataires un préavis d'au moins deux semaines lorsqu'il propose des interruptions ou d'autres travaux qui pourraient nuire aux activités des locataires pour leur permettre de prévoir des mesures d'urgence;
- planifier et coordonner les travaux de manière à réduire au minimum le nombre d'interruptions et de perturbations.

#### 2.3.5.9 En ce qui concerne l'entretien obligatoire prescrit par les lois, l'entrepreneur doit :

- examiner les listes de vérification de l'entretien préventif obligatoire de TPSGC, qui figurent dans les lignes directrices sur l'entretien des installations du Ministère, lesquelles peuvent être mises à jour à l'occasion;
- apporter des modifications pour respecter les lois;
- utiliser les listes de vérification de l'entretien préventif dans leur version modifiée;
- fournir au responsable technique les données sur le rendement et une justification des motifs pour lesquels les activités connexes d'entretien prévues n'ont pas été réalisées conformément au calendrier.

#### 2.3.5.10 En ce qui concerne l'entretien tout au long du cycle de vie, l'entrepreneur doit :

- mener les activités d'entretien requises conformément aux listes de vérification de l'entretien préventif selon le cycle de vie et aux fréquences d'intervention du Ministère, lesquelles sont comprises dans les lignes directrices sur l'entretien des installations de TPSGC;
- si les coûts augmentent en raison d'activités d'entretien supplémentaires nécessaires, proposer ces activités dans des listes de vérification améliorées dans les plans de gestion des immeubles.

## 2.3.6 *Nettoyage des immeubles*

### Contexte

2.3.6.1 TPSGC s'est engagé à satisfaire les locataires à l'égard des services de nettoyage dans une mesure comparable aux points de repère de l'industrie. Le rendement général de TPSGC est souvent jugé d'après la qualité des services de nettoyage, car ces services sont très visibles et influent directement sur la satisfaction des locataires. Comme TPSGC s'est engagé à offrir à ses locataires un milieu de travail sûr, sain et favorisant la productivité, il est essentiel de prévoir un programme efficace de nettoyage des installations.

2.3.6.2 Les services de conciergerie doivent permettre d'assurer un niveau de propreté conforme à la vocation prévue des locaux, aux besoins particuliers des locataires, aux normes de l'industrie et aux exigences des politiques et des règlements pertinents. Il se peut que TPSGC et les locataires apportent périodiquement des modifications à la fréquence des nettoyages ou aux niveaux de service décrits dans l'accord d'occupation.

### Portée des services

2.3.6.3 L'entrepreneur doit :

- veiller au nettoyage des immeubles de manière à assurer la satisfaction des locataires et de TPSGC, et offrir un milieu de travail propre, sain et favorisant la productivité;
- utiliser des produits écologiques dans les cas où il n'y a pas d'incidence sur les coûts ou lorsqu'on a approuvé, dans le Plan de gestion des immeubles, les frais supplémentaires;
- assurer un niveau de service conforme à la vocation prévue des installations, aux besoins particuliers des locataires, aux normes de l'industrie, aux normes acceptées localement et aux exigences des règlements pertinents, et apporter les modifications nécessaires au niveau de service pour tenir compte des changements qui peuvent se produire;
- établir les tâches et la fréquence des activités de nettoyage de manière à respecter le niveau de service de nettoyage exigé;
- réaliser des tournées de nettoyage et des activités de nettoyage courant, prévu, d'urgence et s'inscrivant dans des projets;
- évaluer l'efficacité de ses activités de nettoyage :
  - en élaborant une liste de vérification générique de l'inspection du nettoyage, qui respecte le modèle prescrit par TPSGC pour la consignation des résultats du nettoyage d'après les différents éléments des immeubles, tels qu'ils sont indiqués à l'Annexe D-1, Exigences relatives à la gestion de l'information et à la technologie de l'information,
  - en adaptant à tous les biens cette liste de vérification générique,

- en procédant à l'inspection du nettoyage et en remplissant les listes de vérification chaque mois;
- fournir au responsable technique les données sur le rendement d'après les résultats de l'inspection du nettoyage;
- en ce qui concerne les services relatifs aux biens culturels, respecter les exigences de nettoyage des biens culturels définies dans le présent énoncé des travaux (Autres services immobiliers).

### **2.3.7 Gestion du matériel**

#### **Contexte**

2.3.7.1 TPSGC doit enregistrer, dans son système ministériel de gestion des biens, les immobilisations et les biens contrôlables, notamment les immobilisations, les biens attrayants et l'équipement non routier, et en faire le suivi. Ces termes sont définis dans la Politique sur les biens contrôlables de TPSGC et dans la Politique ministérielle 079 du Ministère (Gestion et compte rendu des immobilisations). TPSGC doit enregistrer les biens contrôlables et les immobilisations dans son système automatisé d'information sur la gestion du matériel et en faire le suivi.

2.3.7.2 Le Ministère a pour politique de capitaliser le coût des immobilisations à la date de leur acquisition et d'en amortir ce coût sur leur durée utile. Toute dépense consacrée à l'amélioration, à la modification ou à la modernisation des immobilisations qui en prolonge considérablement la durée utile, qui en augmente la valeur ou qui en améliore l'utilité doit également être capitalisée.

2.3.7.3 Le responsable technique mettra à la disposition de l'entrepreneur les biens contrôlables et le répertoire existant d'équipement d'entretien et d'autres fournitures et matériel définis dans les listes de l'équipement fourni par le gouvernement.

2.3.7.4 Le répertoire d'équipement fourni par le gouvernement exclut tous les biens culturels et la liste-répertoire de la durée des plantes. Ces biens sont traités de façon distincte, comme il est décrit dans le présent énoncé des travaux (Autres services immobiliers).

#### **Portée des services**

2.3.7.5 En ce qui concerne la Politique sur les biens contrôlables de TPSGC et la Politique ministérielle 079 du Ministère (Gestion et compte rendu des immobilisations), l'entrepreneur doit :

- rendre compte, de la manière prescrite par le responsable technique, de toutes les immobilisations nouvellement acquises, achetées au nom du Canada, au plus tard le cinquième jour du mois suivant la date de l'acquisition;
- désigner et étiqueter les articles figurant dans les listes de biens contrôlables de la manière prescrite par le responsable technique;

- les biens achetés au nom du Canada doivent demeurer la propriété du Canada et retourner à ce dernier à la fin du contrat.

2.3.7.6 En ce qui concerne l'entretien du répertoire d'équipement fourni par le gouvernement, l'entrepreneur doit :

- vérifier l'exactitude des listes de l'équipement fourni par le gouvernement pour chaque bien dans les 30 jours suivant la date du début opérationnel du contrat;
- mettre à jour le répertoire d'équipement fourni par le gouvernement et y inclure les immobilisations, les biens contrôlables, l'équipement et les fournitures des immeubles, d'autres articles fournis par le gouvernement du Canada et tous les biens achetés au nom du Canada;
- veiller à ce que l'entretien des répertoires de biens, notamment les biens non durables de fonctionnement et d'entretien, les fournitures et les pièces de rechange, et les biens contrôlables, soit maintenu aux niveaux permettant le bon fonctionnement de chaque bien;
- effectuer tous les ans l'inventaire de l'équipement fourni par le gouvernement à partir du 31 mars, et fournir au responsable technique une copie de cet inventaire avant le 30 juin. L'inventaire doit comprendre les immobilisations, les biens contrôlables et les autres biens achetés au nom du Canada, notamment :
  - l'équipement des immeubles, par exemple, les outils d'atelier, les outils électriques portatifs, les outils à mains et d'autre équipement général appartenant à cette catégorie, ainsi que les outils et l'équipement spécialisés, comme les appareils de levage motorisés, les génératrices de secours et les compresseurs portatifs et l'équipement spécialisé de nettoyage des fenêtres,
  - les fournitures et les pièces de rechange des immeubles, par exemple les biens non durables de base destinés au fonctionnement et à l'entretien des immeubles, les pièces de rechange, ainsi que les fournitures générales d'atelier,
  - les autres types d'équipement tels que le mobilier, le matériel informatique et les périphériques, les logiciels, l'équipement de bureau, les appareils audiovisuels, l'équipement pour les salles de courrier, les véhicules et l'équipement non routier.

## 2.3.8 *Autres services immobiliers*

### Contexte

2.3.8.1 Bon nombre des autres services immobiliers sont essentiels à la réalisation de l'objectif du Canada qui consiste à fournir, aux locataires, un environnement opérationnel esthétique, sain et convivial. Ces services permettent également de promouvoir l'identité et l'image publique du gouvernement fédéral, de même que sa présence, ses activités et ses installations dans l'ensemble du pays.

2.3.8.2 Le Canada fournit aux entrepreneurs la version initiale du répertoire des biens culturels avant les dates de début opérationnel.

2.3.8.3 Avant les dates de début opérationnel, le Canada remet aux entrepreneurs la version initiale de la liste-répertoire de la durée des plantes, qui précise les plantes d'intérieur qui nécessitent un entretien.

### Portée des services

2.3.8.4 L'entrepreneur doit fournir les autres services immobiliers décrits ci-dessous.

- En ce qui concerne les parcs de stationnement à l'intention des locataires, l'entrepreneur doit :
  - gérer les parcs de stationnement, notamment les panneaux indicateurs, l'entretien et le contrôle d'accès;
  - 
  - surveiller et appliquer les règlements relatifs au stationnement, selon les directives du responsable technique;
  - surveiller et entretenir les parcomètres.
- En ce qui concerne les services relatifs aux panneaux indicateurs, l'entrepreneur doit :
  - fournir des services relatifs aux panneaux indicateurs, notamment la définition des besoins, et l'acquisition, l'installation, l'entretien et l'enlèvement des panneaux indicateurs principaux et communs dans les immeubles de base, y compris les panneaux indicateurs situés à l'extérieur des immeubles et sur les terrains, les panneaux de signalisation, les tableaux répertoires au rez-de-chaussée et sur les étages, les panneaux de repérage et de désignation des salles, les panneaux indicateurs communs et les panneaux indicateurs à usage particulier propres aux locataires;
  - veiller à ce que l'installation des panneaux indicateurs des ministères fédéraux soit conforme à la Politique sur le programme de coordination de l'image de marque du Conseil du Trésor, et tenir compte du fait que les services relatifs aux panneaux indicateurs propres aux locataires sont soumis aux dispositions des accords d'occupation ou peuvent être offerts dans le cadre d'un projet de services aux locataires.

- En ce qui concerne les activités relatives aux drapeaux, l'entrepreneur doit exercer les activités quotidiennes relatives au drapeau du Canada, des provinces et des territoires dans les biens qui lui sont confiés (les drapeaux sont généralement déployés 24 heures sur 24). L'entrepreneur doit monter ou baisser les drapeaux ou les mettre en berne lorsque le responsable technique lui en fait la demande, et prendre les dispositions nécessaires pour enlever et remplacer les drapeaux usés, conformément aux directives données par le responsable technique, lesquelles sont établies par le bureau du protocole de Patrimoine canadien.
- En ce qui concerne le soutien protocolaire, l'entrepreneur doit aider le gouvernement du Canada et les locataires à planifier, à coordonner et à exécuter les activités protocolaires dans le cadre des événements organisés dans les immeubles ou sur les terrains, notamment les ouvertures officielles, les conférences de presse, le dévoilement de plaques commémoratives, de monuments ou d'œuvres d'art et les visites de dignitaires.
- En ce qui concerne le soutien des événements spéciaux, l'entrepreneur doit offrir son aide selon les directives du responsable technique, lorsque le gouvernement du Canada conclut des accords d'occupation à court terme avec d'autres organisations afin de leur permettre de tenir des événements spéciaux particuliers ou des campagnes de promotion dans les halls d'entrée et les atriiums des immeubles ainsi qu'au site fédéral.
- En ce qui concerne les services relatifs aux biens culturels, qui comprennent les monuments, l'entrepreneur doit :
  - assumer la responsabilité de l'entretien, du nettoyage et de la protection des biens culturels désignés par le responsable technique et situés dans les biens dont s'occupe le fournisseur de services;
  - s'assurer que toutes les procédures d'entretien et de nettoyage visent à protéger les biens culturels, et respecter les directives fournies par écrit par les artistes, s'il y a lieu, et tous les avis complémentaires donnés par l'Institut canadien de conservation ou par d'autres organisations analogues;
  - signaler au responsable technique les cas de vandalisme, de défaillance structurale et de dommages accidentels ou tout autre changement imprévu dans l'intégrité des biens culturels, et demander conseil à l'Institut canadien de conservation ou à des organisations analogues;
  - examiner et mettre à jour tous les ans le répertoire de biens culturels à partir du 31 mars, et fournir au responsable technique une copie du répertoire avant le 30 juin pour chaque bien.
- En ce qui concerne l'entretien des plantes décoratives intérieures, l'entrepreneur doit :
  - 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 atriiums et les végétaux permanents. La qualité et la taille des plantes doivent être égales ou supérieures à la qualité de feuillage n° 1 décrite dans la section sur les spécifications des plantes intérieures du « Guide to Specifications for Interior Landscaping » (publié par l'Associated Landscape Contractors for America);

- examiner et mettre à jour, tous les ans, la liste-répertoire de la durée des plantes à partir du 31 mars, et fournir au responsable technique une copie du répertoire mis à jour avant le 30 juin pour chaque bien; remplacer et éliminer les plantes qui ne possèdent plus de caractéristiques physiques valables ou qui ne sont plus esthétiques par des plantes de remplacement du même type et possédant des caractéristiques physiques comparables;
- s'il fait l'acquisition de nouvelles plantes, obtenir les numéros signalétiques correspondants et les apposer sur ces plantes.
- En ce qui concerne les services de lutte antiparasitaire, l'entrepreneur doit :
  - fournir des services de lutte antiparasitaire conformément aux pratiques de lutte antiparasitaire intégrée définies au chapitre 2-15 (Directives sur les pesticides) du Manuel du Conseil du Trésor;
  - protéger la zone de traitement pendant l'épandage des insecticides et des pesticides;
  - veiller à ce que la zone de traitement soit complètement aérée avant d'autoriser les locataires à réintégrer les locaux à la suite de la fumigation ou du traitement;
  - s'il se révèle nécessaire, dans le contexte des pratiques de lutte antiparasitaire, d'utiliser des produits antiparasitaires enregistrés intégrée pour lutter contre les maladies des plantes et l'infestation parasitaire après avoir épuisé les moyens physiques :
    - ▶ s'assurer que les administrations provinciales et municipales compétentes ont approuvé les insecticides ou les pesticides qu'on propose d'utiliser dans les opérations de lutte antiparasitaire,
    - ▶ s'assurer que la personne qui est chargée d'épandre les pesticides détient un permis d'opérateur antiparasitaire valide,
    - ▶ s'assurer que la personne qui est chargée d'épandre les pesticides détient un permis d'exterminateur antiparasitaire en bonne et due forme, conformément aux règlements provinciaux et municipaux;
  - s'assurer que les produits antiparasitaires respectent le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail.

### **2.3.9 *Entretien et aménagement paysager des terrains***

#### **Contexte**

2.3.9.1 Le Canada veille à ce que l'entretien et l'aménagement paysager des terrains des biens dont il a la garde soient assurés de façon à préserver leur attrait esthétique, leur propreté, leur fonctionnalité, leur sécurité et, par conséquent, l'investissement qui leur est consacré.

2.3.9.2 Dans la région de la capitale nationale, la Commission de la capitale nationale (CCN) fait appel à des sous-traitants pour fournir au Canada des services d'entretien et d'aménagement paysager des terrains de certains biens. La CCN est financée par le Conseil du Trésor pour ce qui est des services d'entretien de base. Elle facture des frais pour les services qui ne sont pas compris dans son mandat.

## **Portée des services**

2.3.9.3 En ce qui concerne l'entretien et l'aménagement paysager des terrains des biens dont la gestion n'est pas assurée par la CCN, l'entrepreneur doit :

- entretenir les pelouses;
- inspecter et entretenir les plates-bandes, les arbres, les arbustes et les plants de vigne;
- fournir des bulbes et des plantes annuelles, selon les besoins, et remplacer les vivaces, les arbustes, le gazon et les arbres morts ou manquants;
- inspecter et réparer la chaussée, notamment les places de stationnement, les routes, les voies piétonnières, les pistes cyclables et les sentiers pédestres, y compris dans les zones boisées;
- inspecter et réparer les clôtures et les murs;
- inspecter et entretenir les jardins et les terrasses, y compris les accessoires extérieurs;
- inspecter, entretenir et réparer les systèmes mécaniques et électriques extérieurs, par exemple les fontaines, les bassins, les étangs, les appareils d'irrigation et d'éclairage ainsi que les téléphones d'urgence;
- préparer les terrains et l'aménagement paysager en vue de la période hivernale;
- 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, 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;
- au printemps, nettoyer et préparer les terrains et l'aménagement paysager en vue de la période estivale;
- exécuter les travaux en conformité avec les normes environnementales du Canada;
- ramasser les ordures et vider les déchets des poubelles;
- balayer les chaussées.

2.3.9.4 En ce qui concerne l'entretien et l'aménagement paysager des terrains des biens dont la gestion est assurée par la CCN, l'entrepreneur doit :

- administrer l'accord conclu entre le Canada et la CCN pour la prestation de services d'entretien et d'aménagement paysager des terrains, comme il est indiqué à la section 2.3.9.3;
- assurer les services décrits ci-dessus qui ne sont pas fournis par la CCN.

## **2.3.10 *Plans de continuité de l'infrastructure des immeubles***

### **Contexte**

2.3.10.1 En vertu de la *Loi sur la gestion des urgences*, le Canada doit établir et mettre en œuvre des plans de mesures d'urgence en vue de fournir des services sans interruption aux locataires en cas d'urgence ou d'interruption du fonctionnement

de l'infrastructure. Les plans de continuité de l'infrastructure des immeubles sont un élément essentiel de la planification des mesures d'urgence.

2.3.10.2 Les plans de continuité de l'infrastructure des immeubles visent à maintenir ou à rétablir le fonctionnement des immeubles en cas d'urgence ou de panne de système et à atténuer les répercussions sur les activités des locataires. Ces plans doivent être préparés en collaboration avec les locataires des immeubles pour s'assurer qu'ils respectent leurs priorités opérationnelles essentielles et qu'ils sont intégrés à leurs propres plans de continuité opérationnelle. Voici les éléments essentiels des plans de continuité de l'infrastructure des immeubles :

- l'organigramme des mesures d'urgence;
- la stratégie de communication;
- la liste des personnes-ressources avec qui communiquer en cas d'urgence;
- de l'information sur les activités essentielles des locataires;
- de l'information sur les principales installations techniques des immeubles;
- l'incidence d'une panne sur le fonctionnement des immeubles;
- les procédures de sauvegarde et de reprise des activités.

### **Portée des services**

2.3.10.3 L'entrepreneur doit :

- tenir à jour les renseignements sur les installations techniques des immeubles et les intégrer dans les plans de continuité de l'infrastructure des immeubles, notamment les données de base, comme :
  - le fabricant, le modèle et les numéros de série,
  - les manuels de fonctionnement et d'entretien,
  - les coordonnées du fournisseur de services,
  - l'utilisation de l'équipement,
  - les redondances de système,
  - les répercussions des défaillances des systèmes sur le fonctionnement des immeubles,
  - le rétablissement du système et le plan d'atténuation des répercussions,
  - les exigences en ressources;
- préparer, maintenir et mettre à jour au besoin les plans de continuité de l'infrastructure des immeubles, et fournir une copie au responsable technique au plus tard le 30 juin de chaque année ou sur demande;
- fournir du personnel formé pour s'assurer qu'il est prêt à gérer les urgences ou les perturbations conformément au plan de continuité de l'infrastructure des immeubles;
- mettre à l'essai les plans de continuité de l'infrastructure des immeubles chaque année, afin de les valider, d'établir l'état de préparation des biens, de cibler les possibilités d'améliorations et d'apporter les améliorations;
- si le Canada évalue les plans de continuité de l'infrastructure des immeubles dans le cadre d'un processus de mise à l'essai, participer à l'évaluation, recommander des améliorations et les apporter;

- mettre en œuvre les plans de continuité de l'infrastructure des immeubles en cas d'urgence ou de panne de système.

### **2.3.11 Plans de mesures d'urgence dans les immeubles**

#### **Contexte**

- 2.3.11.1 Les propriétaires d'immeubles, comme le Canada, et les locataires doivent travailler de concert pour s'acquitter de leurs responsabilités respectives en ce qui concerne la sécurité des personnes. Ils doivent notamment prévenir les incidents et planifier les cas d'urgence, par exemple les incendies, les appels à la bombe, les manifestations, les pannes d'électricité, l'interruption de l'alimentation en eau, le déversement de matières dangereuses, les pannes d'ascenseur transportant des passagers, les séismes, les tornades, les inondations et la violence contre les employés. Il s'agit d'une exigence, pour l'employeur, de la Partie XVII du *Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail*, « Séjourner en sécurité dans un lieu de travail ».
- 2.3.11.2 Le *Code national de prévention des incendies du Canada*, de même que les codes et les règlements provinciaux et municipaux, font état des responsabilités des propriétaires d'immeubles pour ce qui est de la sécurité-incendie dans les immeubles.
- 2.3.11.3 Les responsabilités du gouvernement fédéral en ce qui concerne la sécurité de ses employés sont définies dans le *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, adopté dans le cadre du *Code canadien du travail*.
- 2.3.11.4 L'exigence relative aux plans d'intervention en cas d'urgence environnementale est décrite dans le présent énoncé des travaux (Protection de l'environnement et développement durable).

#### **Portée des services**

- 2.3.11.5 L'entrepreneur doit :
- s'acquitter des responsabilités du propriétaire en matière de planification de mesures d'urgence dans les immeubles qui sont décrites dans le *Code national de prévention des incendies du Canada*, de même que dans les codes et les règlements provinciaux et municipaux;
  - ne négliger aucun effort pour aider les locataires des immeubles à s'acquitter de leurs responsabilités à titre d'employeurs, notamment en coordonnant toutes les activités de planification de la sécurité des personnes visant leurs employés.
- 2.3.11.6 L'entrepreneur doit préparer un plan de sécurité-incendie pour chaque bien, le mettre à jour régulièrement et l'appliquer en collaboration avec le service de lutte contre les incendies, les autres organismes de réglementation compétents et les

comités et représentants de la santé et de la sécurité au travail des locataires. Ce plan doit comprendre :

- les procédures d'urgence à appliquer en cas d'incendie ou d'une autre situation d'urgence, par exemple le déclenchement de l'alarme incendie, l'avis à donner au service de lutte contre les incendies, les instructions à fournir aux occupants sur la marche à suivre lorsque l'alarme retentit, l'évacuation des occupants, y compris ceux qui ont besoin d'une aide spéciale, et le contrôle d'un incendie ou d'une autre situation d'urgence;
- les modalités de la désignation et de l'organisation du personnel de supervision de l'entrepreneur chargé d'exercer les fonctions relatives à la sécurité-incendie et aux situations d'urgence;
- les modalités de la formation du personnel de supervision de l'entrepreneur et des autres occupants sur leurs responsabilités en matière de sécurité-incendie et de situations d'urgence, conformément au plan des mesures d'urgence de l'immeuble et au plan de sécurité-incendie;
- des documents, dont des diagrammes et les renseignements exigés conformément à l'article 2.8 du *Code national de prévention des incendies* intitulé « Mesures d'urgence »;
- les exigences et la fréquence des exercices d'incendie;
- les mesures de prévention des risques d'incendie;
- l'inspection et l'entretien des installations prévues pour assurer la sécurité des occupants dans les immeubles.

#### 2.3.11.7 L'entrepreneur doit :

- conserver un exemplaire du plan de sécurité-incendie et d'évacuation d'urgence à un point central dans le hall d'entrée de chaque immeuble et le mettre à la disposition des services de police, de lutte contre les incendies et d'ambulance;
- fournir un exemplaire du plan de sécurité-incendie et d'évacuation d'urgence à son personnel de supervision en poste dans l'immeuble et aux agents de secours d'urgence;
- afficher les procédures de sécurité-incendie et d'évacuation d'urgence ainsi que les schémas d'étage à chaque étage de l'immeuble, plus particulièrement dans le hall d'entrée ou le vestibule d'ascenseur et à côté des cages d'escalier des sorties de secours;
- tenir des exercices d'évacuation pour son personnel de supervision, au besoin, conformément à l'article 2.8 du *Code national de prévention des incendies*, « Mesures d'urgence »;
- participer et aider à la coordination des exercices d'évacuation d'urgence organisés par les locataires des immeubles, à la demande de ces derniers;
- 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 contre les incendies et de l'équipement d'urgence installé dans les établissements de travail;
- 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 désenfumage, 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*;

- conserver sur place, conformément au *Code national de prévention des incendies*, les registres relatifs à l'inspection, aux essais et à l'entretien;
- 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;
- aviser le responsable technique lorsque des locataires ne respectent pas leurs obligations à l'égard des activités de planification de mesures d'urgence dans les immeubles, comme il est indiqué ci-dessus.

### **2.3.12 Plan de continuité des activités**

#### **Contexte**

2.3.12.1 En vertu de la *Loi sur la gestion des urgences*, le Canada doit établir des plans de mesures d'urgence et assurer la mise en œuvre de ces plans lorsqu'une urgence se produit. En vertu des directives internes de TPSGC, il faut instituer un système de gestion des mesures d'urgence permettant d'assurer la continuité des activités du Ministère et d'offrir des services ininterrompus aux locataires du Ministère en cas d'urgence ou de panne. Comme les entrepreneurs retenus par l'État offrent des services essentiels aux locataires du Canada, ce dernier s'attend à ce que les entrepreneurs soient dotés d'un système de gestion des mesures d'urgence. Le plan de continuité des activités de l'entrepreneur est un élément essentiel de ce système de gestion des mesures d'urgence.

2.3.12.2 Le plan de continuité des activités de l'entrepreneur devrait décrire les mesures adoptées par ce dernier pour poursuivre ses activités et offrir des services continus à ses clients dans l'éventualité où une situation d'urgence ou une panne rendrait le lieu de travail inutilisable ou limiterait la capacité de l'effectif. Les services fournis par l'entrepreneur au Canada se classent dans trois catégories : biens, portefeuille et Ministère. Les activités quotidiennes et les services fournis au Canada se situent principalement au niveau des biens, ce qui rend cet aspect du plan de continuité des activités particulièrement crucial. Pour chaque bien, l'entrepreneur fournit des gestionnaires de première ligne, des employés de soutien technique et administratif, des employés responsables du fonctionnement

de l'immeuble et des sous-traitants. Le plan de continuité des activités de l'entrepreneur doit viser surtout à faire en sorte que soient fournis ce personnel interne et ces services de sous-traitance. Les services fournis à l'échelon du portefeuille et du Ministère sont importants, mais ils ne sont pas aussi indispensables aux activités quotidiennes.

### **Portée des services**

2.3.12.3 L'entrepreneur doit élaborer un plan de continuité des activités pour assurer la continuité de ses fonctions opérationnelles essentielles dans chaque bien et dans l'ensemble du portefeuille, notamment :

- définir toutes les fonctions opérationnelles et évaluer l'incidence de leur interruption;
- déterminer les fonctions essentielles, les priorités et les délais de rétablissement;
- préparer et mettre à jour les plans de continuité des activités, y compris les stratégies de rétablissement;
- former les employés afin de s'assurer qu'ils sont prêts à gérer la continuité des fonctions opérationnelles essentielles, conformément aux plans de continuité des activités;
- la vérification annuelle des plans de continuité des activités afin de valider ceux-ci et d'établir le niveau de préparation, ainsi que de cibler les possibilités d'améliorations et d'apporter les améliorations;
- mettre en œuvre les plans de continuité des activités lorsque survient une situation d'urgence ou une panne.

2.3.12.4 Les plans de continuité des activités de l'entrepreneur devraient être préparés conjointement avec les plans de continuité des activités des locataires de l'immeuble. Si un locataire n'établit pas un plan de continuité des activités, l'entrepreneur doit en informer le responsable technique et rédiger son plan de continuité des activités sans égard à ceux des locataires.

2.3.12.5 L'entrepreneur doit remettre un exemplaire du plan de continuité des activités au responsable technique le 30 juin de chaque année, lorsqu'une mise à jour est effectuée et à la demande du responsable technique.

### **2.3.13 Opérations commerciales**

#### **Contexte**

- 2.3.13.1 Le rôle de TPSGC consiste principalement à fournir des locaux aux ministères et aux organismes fédéraux pour leur permettre de s'acquitter de leurs responsabilités dans le cadre des programmes de l'État. Toutefois, le Ministère mène aussi des opérations commerciales génératrices de recettes dans certains de ses immeubles.
- 2.3.13.2 Conformément à la politique fédérale, aux politiques du Conseil du Trésor et de TPSGC et aux principes de la Stratégie d'investissement nationale de TPSGC, le Ministère recherche des occasions de réaliser des recettes, en élargissant l'utilisation des biens immobiliers qu'il administre, notamment les immeubles, les terrains et les ponts. Les locaux commerciaux occupés par des tiers locataires permettent également de réaliser l'objectif du gouvernement qui consiste à réduire le coût de possession de locaux vacants. Comme il s'agit d'un élément essentiel de la planification stratégique du portefeuille, il ne faut négliger aucun effort pour louer à des tiers les locaux dont on n'a pas besoin immédiatement pour l'exécution des programmes, dans la mesure où sont respectés les plans de gestion des biens et les directives du responsable technique.

#### **Portée des services**

- 2.3.13.3 L'entrepreneur doit gérer les locaux commerciaux occupés par des tiers locataires et les accords afférents, ainsi que tenir les comptes et établir des rapports à cet égard, entre autres en ce qui concerne :
- les baux visant des locaux pour commerce de détail dans les grandes agglomérations, lorsque la demande du public est confirmée et que la vocation ainsi donnée aux locaux s'harmonise avec le paysage urbain; ces locaux peuvent prendre la forme de centres commerciaux aménagés sur plusieurs étages dans de grandes tours de bureaux ou bien de petits locaux aménagés au rez-de-chaussée d'immeubles à bureaux;
  - les baux visant des locaux pour commerce de détail dans d'autres emplacements où il existe manifestement, sur le marché, une demande pour des services, des commodités ainsi que des biens et des services de consommation courante;
  - les baux visant des locaux à bureaux qui ne servent pas temporairement à l'exécution de programmes fédéraux;
  - les autres accords conclus avec des tiers concernant, par exemple, les permis d'installation d'antennes sur les toits, les campagnes de promotion auprès des locataires, les distributeurs de boissons et d'aliments, les locaux occupés par les organismes à but non lucratif, la cooccupation de locaux, les accords relatifs aux télécommunications et à l'entreposage, les permis d'occupation temporaire, les baux résiliés ou cédés, les accords de sous-location, la modification d'accords, le

renouvellement ou la prorogation d'accords et les accords relatifs au stationnement.

2.3.13.4 En ce qui concerne la gestion des locaux commerciaux occupés par des tiers locataires et des accords afférents, l'entrepreneur doit :

- exercer ses activités pour atteindre les objectifs suivants :
  - aménager 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 rejaillit favorablement sur le gouvernement fédéral, selon le point de vue du grand public,
  - surveiller les activités des locataires et s'assurer qu'ils respectent les conventions et les conditions de leur bail, notamment pour ce qui est du règlement des différends et des délais dans lesquels ils doivent déclarer leur chiffre d'affaires,
  - répartir les coûts des zones communes dans un souci de justice et d'équité, le cas échéant;
- gérer les baux et les ententes conclus avec des tiers locataires conformément aux modalités établies, et informer le responsable technique en cas de manquement;
- percevoir les loyers pour le Canada et en son nom, ainsi qu'obtenir les chiffres d'affaires des locataires et calculer le loyer à payer, s'il y a lieu;
- fournir au responsable technique des rapports mensuels réguliers sur les recettes déposées, qui font état des recettes générées par le gouvernement du Canada à partir des loyers perçus.
- faire inspecter ou vérifier (ou les deux) les livres et les registres des locataires, lorsque l'entrepreneur ou le responsable technique le juge nécessaire;
- répartir les frais des zones communes, les taxes foncières, les paiements en remplacement d'impôts et les autres frais lorsqu'il y a lieu, y compris contrôler la concordance des coûts de l'année précédente et estimer l'indexation de l'année suivante, entre autres;
- prendre des mesures raisonnables et adéquates, entre autres émettre des demandes de paiement et prendre des mesures de recouvrement lorsque la situation l'exige, pour faire en sorte que le loyer et les autres montants à payer soient reçus à temps et déposés dans le compte bancaire précisé par écrit par le responsable technique;
- faire connaître chaque mois, au responsable technique, les locaux vacants et ceux qui devraient l'être dans les prochains 60 jours civils;
- agir en tant que représentant du Canada en préparant des lettres, en menant des séances d'information et en effectuant toute autre tâche de gestion tant qu'elle se rapporte aux relations entre le Canada et les locataires commerciaux;
- mener une enquête et prendre les mesures nécessaires pour résoudre les plaintes concernant les locataires;
- traiter les demandes et les plaintes concernant les vols, les dommages et les blessures subis prétendument ou véritablement dans les biens;
- exercer une surveillance et procéder à des inspections pour s'assurer que les locataires respectent les lois et les règlements, dans les cas où le Canada pourrait être tenu légalement responsable des activités des locataires;

- surveiller les activités des locataires et les campagnes de promotion pour s'assurer que l'on respecte les conventions pendant les heures d'ouverture établies, y compris les fins de semaine et les jours fériés lorsqu'il y a lieu;
- superviser les relations avec les locataires au nom du Canada, ainsi qu'établir et tenir à jour un plan de liaison adapté entre les locataires et le Canada;
- recommander périodiquement au responsable technique d'approuver des règles et des règlements visant à améliorer le fonctionnement des biens immobiliers et s'efforcer dans la mesure du possible de les faire observer par les locataires;
- aviser immédiatement le responsable technique de tout dommage causé aux biens immobiliers, de toute demande d'indemnité par rapport aux biens immobiliers ou de toute situation qui pourrait donner lieu à des demandes d'indemnités;
- élaborer et mettre en œuvre des plans, à faire approuver par le responsable technique, concernant l'installation et le déménagement de locataires, et réduire au minimum la perturbation des activités et des autres locataires pendant l'emménagement et le déménagement de ces locataires;
- fournir un appui au Canada en ce qui concerne les actes de faillite des locataires;
- veiller à ce que le responsable technique soit tenu au courant lorsqu'il y a passation et modification d'ententes d'occupation avec des tiers locataires, à l'aide des fiches de contrôle de la location de TPSGC et des documents connexes;
- tenir à jour les dossiers en y versant les renseignements, la correspondance, les ententes et les documents justificatifs de loyers pertinents, et mettre ces dossiers à la disposition du responsable technique sur demande;
- administrer et gérer les paiements en remplacement d'impôts et les obligations fiscales en ce qui a trait aux locaux occupés par les tiers locataires;
- s'assurer que les certificats d'assurances des locataires sont à jour et respectent les ententes;
- obtenir auprès des locataires, à la fin de l'exercice financier, les certificats de leurs vérificateurs confirmant l'exactitude du chiffre d'affaires déclaré;
- représenter le Canada lors des activités des associations de commerçants, s'il y a lieu;
- planifier et surveiller l'élaboration et la coordination des activités de promotion, s'il y a lieu, ainsi que la préparation des communiqués et du matériel publicitaire connexes, en collaboration avec le Canada, tout en s'assurant que le responsable technique est correctement informé des activités.

2.3.13.5 En ce qui a trait au contrôle comptable et aux rapports à présenter concernant les locaux commerciaux occupés par des tiers locataires et les accords afférents, l'entrepreneur doit :

- mettre en œuvre un processus de contrôle comptable pour gérer les relations financières avec chaque locataire, de manière à établir une piste de vérification complète permettant de suivre toutes les transactions, à partir de 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 d'entretien, 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;

- établir les données sur les recettes et les dépenses se rapportant aux opérations commerciales (par exemple les forfaits d'incitation des locataires et les coûts du locateur liés aux travaux à faire dans l'immeuble de base), données qui serviront à établir le Plan de gestion des immeubles et le Plan de gestion des biens immobiliers;
- rendre compte, au responsable technique, des écarts mensuels entre les recettes déposées et les recettes prévues pour les périodes visées;
- rendre compte chaque mois, au responsable technique, pour chaque bail visé, des loyers à percevoir et en retard de plus de 15 jours et de plus de 30 jours, à l'aide du rapport de transaction figurant à l'Annexe D, Données électroniques à déposer sur les opérations ou de rapports spéciaux, au besoin;
- rendre compte au responsable technique, à l'aide du rapport de transaction présenté à l'Annexe C du présent énoncé des travaux ou de rapports spéciaux sur des résultats des ventes au détail, en précisant le chiffre d'affaires réel pour le mois en cours et le mois précédent, le chiffre d'affaires réel à ce jour et le chiffre d'affaires antérieur depuis le début de l'année, les résultats réels à ce jour par mètre carré, les résultats antérieurs depuis le début de l'année par mètre carré et le total de l'année précédente par mètre carré;
- rendre compte des recettes, en excluant les taxes de vente provinciales et fédérales.

2.3.13.6 En ce qui a trait à la gestion du stationnement, l'entrepreneur doit :

- gérer les installations de stationnement commerciales pour accroître au maximum les recettes, notamment en établissant des taux du marché pour le stationnement à court et à long terme aux fins d'approbation du responsable technique, en offrant sur le marché les places disponibles, en percevant les recettes, en contrôlant l'accès et en s'occupant des panneaux indicateurs, de l'entretien et de toutes les fonctions administratives;
- fournir au responsable technique des rapports mensuels réguliers sur les recettes déposées, au nom du Canada, qui font état des recettes générées par le stationnement et à partir des frais perçus connexes.

2.3.13.7 Lors de l'évaluation de l'efficacité de son mode de gestion des opérations de location, l'entrepreneur doit :

- élaborer une liste de vérification générique des opérations commerciales;
- adapter cette liste aux besoins de chacune des transactions relatives aux opérations commerciales;
- remplir chaque année la liste de vérification des opérations commerciales;
- transmettre au responsable technique les données sur le rendement dans le format décrit dans le présent énoncé des travaux ou selon les directives du responsable technique.

## **2.3.14 Services de gestion des installations**

### **Contexte**

- 2.3.14.1 La gestion des installations est l'activité qui consiste à coordonner l'environnement de travail matériel avec le personnel et les travaux de l'organisation et à aménager des environnements de travail productifs. Cette activité comporte cinq fonctions clés de gestion des installations, à savoir :
- la gestion et la planification des locaux;
  - la gestion et l'optimisation des locaux;
  - l'aménagement et la conception des locaux;
  - la gestion des projets et des contrats;
  - la gestion des déménagements et des réinstallations.
- 2.3.14.2 Le Canada s'engage à offrir des milieux de travail favorisant la productivité. Ces services débordent le cadre de la fourniture des locaux et s'étendent à la réalisation et à la gestion des éléments de l'environnement opérationnel, pour répondre aux besoins des locataires dans le cadre de leurs programmes.
- 2.3.14.3 Les biens du complexe Carling sont occupés par de nombreux tiers, nécessitant chacun des travaux particuliers concernant la gestion des installations, à des emplacements précis durant une période spécifique pendant la durée du contrat.
- 2.3.14.4 La prestation de services de gestion des installations aux tiers occupant des locaux au complexe Carling est une obligation contractuelle de TPSGC. La responsabilité des baux actuels des tiers occupant des locaux au complexe Carling a été assumée dans le cadre de l'acquisition du complexe en décembre 2010. Ces baux couvrent une période précise de la durée du contrat. Les services de gestion des installations fournis à chaque locataire sont définis dans les contrats de location conclus avec les tiers locataires.
- 2.3.14.5 Certains services de gestion des installations complètent les services prévus ailleurs dans le présent énoncé des travaux, par exemple les services relatifs aux panneaux indicateurs, à la réalisation des projets et à l'environnement.

### **Portée des services**

- 2.3.14.6 L'entrepreneur doit exécuter les travaux relatifs à un ou à plusieurs des éléments de la gestion des installations au complexe Carling, conformément aux contrats de location conclus avec les tiers ou aux directives du responsable technique, notamment :
- la planification des locaux;
  - la gestion des locaux;
  - l'aménagement et la conception des locaux;
  - la gestion de la réinstallation;

- la gestion des installations de câbles;
- la gestion du mobilier et de l'équipement de bureau;
- les programmes de développement durable des locataires;
- la gestion des réservations de salles de conférence et les services d'accueil;
- la santé, la sécurité et la protection contre l'incendie pour les locataires;
- l'administration et la gestion du stationnement;
- la sécurité;
- les services administratifs.

2.3.14.7 En ce qui a trait aux services de gestion des installations, l'entrepreneur doit :

- élaborer des plans de gestion des locaux, des analyses de rentabilisation, des objectifs opérationnels et des rapports d'analyse des investissements, et définir des stratégies concernant les mesures d'incitation visant à réduire la superficie occupée;
- 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.

2.3.14.8 En ce qui concerne la gestion des locaux, l'entrepreneur doit :

- définir les exigences relatives à l'offre et à la demande, et gérer l'attribution des locaux;
- élaborer des normes de gestion des locaux pour répondre aux besoins des locataires tiers;
- répertorier, décrire et suivre l'offre et l'utilisation des locaux, et en rendre compte.

2.3.14.9 En ce qui concerne l'aménagement et la conception des locaux, l'entrepreneur doit :

- définir les besoins en locaux, en travaux d'aménagement, en mobilier et en panneaux indicateurs;
- préparer des concepts, des plans détaillés et des devis ainsi que l'estimation des coûts connexes;
- préparer des estimations détaillées pour le mobilier et l'équipement;
- préparer des justifications et recommander les meilleures options.

2.3.14.10 En ce qui a trait à la gestion des réinstallations, l'entrepreneur doit planifier et réaliser des projets de réinstallation.

2.3.14.11 En ce qui concerne la gestion des installations de câbles, l'entrepreneur doit :

- coordonner et mettre en œuvre les études initiales et l'évaluation des différentes installations de câbles;
- tenir et mettre à jour à intervalles réguliers les relevés et les dessins sur les installations de câble;
- procéder à des travaux d'installation dans le cadre des projets de rénovation et de réaménagement;

- apporter des modifications aux systèmes existants pour répondre aux besoins relatifs à la réinstallation des locataires et lorsqu'il faut apporter des modifications et ajouter des éléments;
- assurer les travaux de mise à l'essai, d'entretien et de réparation, et rétablir les services en cas de dommages;
- apporter au besoin des mises à niveau aux installations de câbles existantes.

2.3.14.12 En ce qui concerne la gestion du mobilier et de l'équipement de bureau, l'entrepreneur doit :

- rédiger les énoncés des besoins, dont les devis;
- coordonner la livraison et l'installation du mobilier et de l'équipement;
- gérer le répertoire du mobilier, notamment les dessins d'implantation;
- tenir à jour un répertoire du mobilier et son emplacement pour le compte du locataire;
- assurer l'installation et la réparation du mobilier, des accessoires et de l'équipement;
- fournir une liste de répertoire du mobilier et de l'équipement de bureau appartenant à TPSGC et des dessins d'implantation, selon les directives du responsable technique.

2.3.14.13 En ce qui concerne les programmes de développement durable des locataires, l'entrepreneur doit :

- assurer la gestion et le recyclage des déchets solides et la coordination de la gestion des déchets dangereux;
- indiquer aux locataires et au responsable technique les domaines de risque et appuyer les projets afin d'atteindre les objectifs des locataires en matière de développement durable.

2.3.14.14 En ce qui concerne la gestion de la réservation des salles de conférence et les services d'accueil, l'entrepreneur doit :

- suivre l'utilisation des salles pour définir les besoins, analyser les lacunes et recommander des améliorations;
- offrir un service de réservation de salles sur le Web;
- fournir des appareils audiovisuels, téléphoniques et de transmission des données;
- fournir des appareils de téléconférences et de vidéoconférences;
- offrir un soutien relatif aux services de traiteur;
- offrir un soutien relatif aux services de traduction.

2.3.14.15 En ce qui concerne l'administration et la gestion du stationnement, l'entrepreneur doit, selon les directives du responsable technique :

- gérer l'attribution interne des places de stationnement mises à la disposition des locataires en faisant un suivi des places attribuées et en faisant rapport au responsable technique de l'utilisation de ces places conformément à la politique sur le stationnement mise en œuvre par TPSGC le 1<sup>er</sup> juillet 2011;

- élaborer, pour les locataires, des politiques et des processus internes d'attribution des places de stationnement.

2.3.14.16 En ce qui concerne la sécurité, l'entrepreneur doit :

- fournir une installation dotée d'un centre de gestion des urgences entièrement pourvu, où des gardiens de sécurité sont disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7;
- répondre aux exigences supplémentaires en matière de sécurité, aux frais des locataires et à la demande de ceux-ci ou du responsable technique;
- surveiller la conformité en ayant recours aux technologies et aux procédures les plus récentes pour veiller à la protection des employés, des visiteurs et des biens des ministères.

2.3.14.17 En ce qui concerne les services d'administration, l'entrepreneur doit exécuter des travaux pour le compte des tiers locataires, lesquels travaux peuvent toucher :

- l'administration des salles du courrier;
- les services internes de messagerie;
- l'expédition et la réception et le suivi des documents entrants et sortants à l'échelle du Ministère;
- les services d'emballage et de photocopie;
- les distributrices de timbres en fonction de volumes de courrier suffisants;
- le soutien lors d'événements spéciaux;
- la fourniture de papier aux postes d'imprimantes;
- la fourniture d'encre en poudre et de trousseaux d'entretien pour l'équipement en place;
- le déchiquetage;
- la première intervention en cas de problèmes avec l'équipement;
- le soutien des photocopieurs et des imprimantes.

2.3.14.18 L'entrepreneur doit fournir au responsable technique les données sur le rendement nécessaires pour étayer les indicateurs de rendement à appliquer aux services de gestion des installations.

### **2.3.15 Travaux relatifs aux services aux locataires**

#### **Contexte - Description des travaux relatifs aux services aux locataires**

- 2.3.15.1 La prestation efficace des services aux locataires est primordiale pour garantir un niveau élevé de satisfaction auprès de ces derniers. TPSGC s'efforce de s'assurer que la clientèle est satisfaite des services qu'il fournit à ses locataires.
- 2.3.15.2 Bien que la majorité des exigences relatives aux biens immobiliers applicables au locataire représentent des obligations de TPSGC en vertu de l'accord d'occupation ou du contrat de location, d'autres exigences liées au fonctionnement et à l'entretien des biens immobiliers ou au projet n'étant pas comprises dans les modalités de l'accord d'occupation ou du contrat de location peuvent exister, lesquelles incomberaient alors au locataire. Lorsque ces autres exigences cadrent avec la portée des services indiquée dans le présent énoncé des travaux, les travaux requis peuvent être réalisés par TPSGC, par l'intermédiaire de son entrepreneur, aux frais du locataire. Les exigences en matière de travaux du locataire, lorsqu'elles sont satisfaites par TPSGC ou son entrepreneur, sont appelées travaux relatifs aux services aux locataires.
- 2.3.15.3 En ce qui concerne les travaux relatifs aux services aux locataires, le locataire doit définir pour TPSGC ou son entrepreneur ses exigences, obtenir les approbations internes et assumer le coût de ses travaux. Cependant, TPSGC et son entrepreneur peuvent aider le locataire à analyser et à définir ses exigences, à cibler des solutions et à estimer les coûts en vue de mettre en œuvre une solution.
- 2.3.15.4 Les travaux relatifs aux services aux locataires peuvent comprendre des services de gestion immobilière, appelés travaux de gestion immobilière relatifs aux services aux locataires, et des services de réalisation de projets, appelés travaux de réalisation de projets de services aux locataires. Les travaux de gestion immobilière relatifs aux services aux locataires sont décrits dans la présente sous-section. Les travaux de réalisation de projets de services aux locataires sont décrits dans la section Services de réalisation de projets du présent énoncé des travaux.
- 2.3.15.5 Pour certains autres ministères locataires, les travaux relatifs aux services aux locataires dont la valeur est inférieure à un seuil précis, actuellement fixé à moins de 40 000 \$, y compris tous les coûts ainsi que les frais et les taxes applicables, sont confiés à l'entrepreneur par le locataire sans passer par le responsable technique. Ce type de travaux est appelé travaux dirigés par les locataires. Dans le cadre de ces travaux, le locataire informe directement l'entrepreneur de la portée des travaux, du calendrier et des coûts, et l'entrepreneur fournit le service directement au locataire. Les travaux sont réalisés conformément au contrat conclu avec TPSGC. Le responsable technique doit être informé de certains travaux dirigés par le locataire, car ceux-ci peuvent nécessiter l'approbation du responsable technique ou d'autres parties. Dans le cas des travaux dirigés par le locataire, l'entrepreneur fait le suivi de cette utilisation et en fait rapport au responsable technique. Les travaux relatifs aux services de gestion immobilière dirigés par le locataire sont des travaux affectés par le locataire qui visent à fournir des services de gestion immobilière, tandis que les

travaux de réalisation de projets dirigés par le locataire sont des travaux confiés par le locataire qui visent à fournir des services de réalisation de projets.

2.3.15.6 Tableau : Résumé des travaux relatifs aux services aux locataires

	<b>Travaux relatifs aux services de gestion immobilière dirigés par le locataire</b>  0 \$ < valeur des travaux < 40 000 \$	<b>Travaux de réalisation de projets dirigés par le locataire</b>  0 \$ < valeur des travaux < 40 000 \$	<b>Travaux relatifs aux services de gestion immobilière au locataire</b>  0 \$ < valeur des travaux < 1 M\$	<b>Travaux de réalisation de projets de services aux locataires</b>  0 \$ < valeur des travaux < 1 M\$
Les locataires doivent confier les travaux à TPSGC	Oui, mais certains autres ministères locataires font exception (comme il est indiqué dans la prochaine ligne)	Oui, mais certains autres ministères locataires font exception (comme il est indiqué dans la prochaine ligne)	Oui, sans exception	Oui, sans exception
Certains autres ministères locataires qui peuvent confier les travaux à l'entrepreneur	Oui	Oui	Non (les travaux de plus de 40 000 \$ sont traités comme des services au locataire, comme il est indiqué à la ligne ci-dessus)	Non (les travaux de plus de 40 000 \$ sont traités comme des services au locataire, comme il est indiqué à la ligne ci-dessus)

Contexte – **Travaux relatifs aux services de gestion immobilière au locataire**

2.3.15.7 Les travaux relatifs aux services de gestion immobilière au locataire comprennent des niveaux de service additionnels pour les travaux déjà réalisés par TPSGC et son entrepreneur dans le bien concerné. Cela plus comprendre un service plus fréquent, comme faire le nettoyage trois fois par jour plutôt qu'une seule fois, des services de plus longue durée, comme assurer la sécurité 24 heures par jour plutôt que durant les heures d'ouverture essentielles, et des niveaux de service plus élevés, comme une meilleure climatisation à certains emplacements d'un immeuble. Ces exemples sont fondés sur une utilisation plus grande du bien par le locataire, soit au-delà de l'utilisation de base offerte et fournie par TPSGC.

**Portée des services**

2.3.15.8 L'entrepreneur doit effectuer les travaux relatifs aux services de gestion immobilière au locataire, y compris les relatifs aux services de gestion immobilière dirigés par le locataire, conformément au présent énoncé des travaux.

2.3.15.9 L'entrepreneur doit effectuer les travaux relatifs aux services de gestion immobilière au locataire qui lui sont confiés par le responsable technique conformément aux exigences en matière de travaux particulières énoncées par le responsable technique.

2.3.15.10 Pour les travaux relatifs aux services de gestion immobilière dirigés par le locataire, l'entrepreneur doit :

- réaliser les travaux qui lui sont confiés par les autres ministères locataires conformément aux exigences particulières du ministère locataire;
- demander au responsable technique un avis par écrit concernant les autres ministères locataires qui sont autorisés à recourir à la disposition concernant les travaux dirigés par les locataires;
- rendre compte au responsable technique et lui demander son approbation avant la réalisation des travaux, pour toutes les demandes de travaux qui :
  - pourraient avoir une incidence négative sur l'intégrité des biens, la satisfaction du locataire ou le rendement financier du bien,
  - pourraient placer l'entrepreneur dans une situation où il aurait fait payer à un locataire les frais d'utilisation des ressources que le Canada a déjà remboursés à l'entrepreneur, à titre de coûts admissibles pour les services de réalisation de projets dans le cadre du contrat; le cas échéant, l'entrepreneur doit rembourser ces coûts au Canada ainsi que tous les honoraires non justifiés afférents,
  - en raison du volume des travaux, pourraient avoir des répercussions négatives sur la capacité de l'entrepreneur à fournir les services décrits dans le présent énoncé des travaux,
  - pourraient contrevenir aux dispositions des accords d'occupation conclus entre les locataires et le Canada,
  - ne reflètent pas clairement la portée des services définie dans le présent énoncé des travaux;
- prévenir le responsable technique des travaux entrepris dans les biens gérés par TPSGC ou appartenant à d'autres ministères; le responsable technique déterminera si l'autre ministère propriétaire doit être avisé des travaux proposés et s'il faut obtenir son approbation; le cas échéant, l'entrepreneur doit aviser le propriétaire et obtenir son approbation;
- faire approuver (autoriser) les travaux par le locataire au moyen d'une autorisation de tâches; facturer les travaux directement au locataire, conformément à la base de paiement;
- effectuer le suivi des dépenses par autorisation de tâches, par bien et par portefeuille.

2.3.15.11 L'entrepreneur doit, pour ce qui est des travaux relatifs aux services de gestion immobilière au locataire et des travaux relatifs aux services de gestion immobilière dirigés par le locataire, faire le suivi de la situation, des dépenses et des travaux terminés, et en faire rapport, à la demande du responsable technique.

## 2.4 Services de réalisation de projets

### 2.4.1 Méthodologie de réalisation de projets

#### Contexte

2.4.1.1 Le Canada réalise une vaste gamme de projets immobiliers, notamment :

- la construction d'immeubles neufs;
- des travaux de réparation;
- des travaux de réparation; des améliorations visant à prolonger la durée utile des biens immobiliers et à en améliorer le rendement;
- l'amélioration des biens immobiliers existants pour prévenir ou retarder leur obsolescence fonctionnelle;
- des modifications de l'immeuble de base et des travaux d'aménagement qui visent à répondre aux exigences opérationnelles des locataires;
- des projets d'aménagement et de réaménagement, dont l'optimisation des locaux.

2.4.1.2 La détermination des projets de TPSGC et la planification connexe sont intégrées au processus de gestion des biens, qui comprend le Plan de gestion des biens immobiliers, l'Évaluation du rendement de l'immeuble, le Rapport sur l'état des immeubles, le Plan de gestion des immeubles et les processus d'approbation du financement.

2.4.1.3 La gestion de projet est essentielle à l'optimisation des ressources et à la démonstration d'une saine gestion de l'exécution des programmes. Une approche complète en matière de gestion de projets, qui est intégrée dans l'ensemble du Ministère et adaptée au niveau de risque et de complexité du projet, permet d'assurer l'atteinte des objectifs d'un projet.

2.4.1.4 Conformément à la Politique sur la gestion des projets du Conseil du Trésor, les ministères fédéraux doivent avoir une capacité interne adéquate pour gérer les projets. Cette politique a pour objectif de veiller à ce que les méthodes, les processus et les contrôles de gestion de projet appropriés soient en place, et ce, à l'échelle gouvernementale, horizontale ou pangouvernementale, et qu'ils contribuent à l'atteinte des résultats des projets et des programmes tout en limitant les risques pour les intervenants et les contribuables.

2.4.1.5 TPSGC a mis au point le Système national de gestion de projet (SNGP), soit la méthode de gestion de projet du Ministère qui prescrit les exigences minimales à respecter au cours du cycle de vie d'un projet (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/sngp-npms/index-fra.html>). Le SNGP est fondé sur les neuf principaux domaines de connaissances du *Guide To The Project Management Body of Knowledge* du Project Management Institute. Il adapte ces domaines de connaissances à la Politique sur la gestion des projets du Conseil du

Trésor, à la Politique relative au Système national de gestion de projet de TPSGC et au contexte réglementaire et légal, et les harmonise avec ces éléments. De plus, le SNGP comprend des domaines de connaissances relatifs à la gestion de la sécurité, de l'environnement, des finances, et des réclamations.

2.4.1.6 Les principes du SNGP ci-après s'appliquent à tous les projets de TPSGC et visent à assurer optimisation des ressources et l'atteinte des objectifs opérationnels.

- Les projets sont classés en ordre de priorité d'après les objectifs stratégiques du Ministère et sont harmonisés avec le Plan d'investissement intégré.
- Les exigences d'un projet sont consignées par écrit et vérifiées pour assurer la conformité aux stratégies pertinentes relatives au portefeuille avant le début des activités du projet.
- On a évalué la solution envisagée, ce qui a impliqué la détermination des risques, pour s'assurer de sélectionner la meilleure solution d'investissement.
- Le projet est planifié de façon à obtenir les approbations nécessaires à toutes les étapes du projet.
- Les ressources nécessaires à l'élaboration et à la réalisation du projet sont planifiées et obtenues durant toute la vie du projet.
- Le projet fait l'objet d'une surveillance et d'un contrôle, ce qui inclut la gestion des changements apportés aux paramètres du projet.
- Le projet atteint ses résultats opérationnels.
- Les répercussions des changements organisationnels découlant de la mise en œuvre du projet sont évaluées et gérées de façon appropriée.
- Le projet est réalisé conformément à la portée, au calendrier et aux coûts visés.
- Le projet est clos conformément au plan de projet, permettant ainsi d'assurer la participation des intervenants pertinents et l'obtention de leur approbation.
- Les leçons apprises sont communiquées.
- La documentation relative au projet est tenue à jour.

2.4.1.7 TPSGC doit capitaliser les coûts de ses projets d'immobilisations et d'améliorations, y compris celles de nature locative, lorsque le résultat en découlant est prêt à être mis en service ou qu'il l'est déjà. Ces coûts sont amortis sur le restant de la durée utile, au lieu d'être inscrits au débit de l'année d'acquisition. Cette exigence et les processus connexes sont décrits dans la politique ministérielle Gestion et compte rendu des immobilisations (PM 079).

### **Portée des services**

2.4.1.8 L'entrepreneur doit exécuter un programme de projets qui présentent chacun une valeur allant de 5 000 \$ à moins de 1 000 000 \$, somme qui englobe tous les coûts ainsi que les frais et taxes applicables. Les valeurs totales de projets indiquées ci-après comprennent tous les coûts ainsi que les frais et les taxes applicables.

2.4.1.9 L'entrepreneur doit gérer chaque projet en respectant toutes les étapes du processus d'exécution des projets, soit la définition, le lancement, la faisabilité et l'analyse, la planification, la conception, la passation de contrats, la construction, la mise en service, la clôture et l'évaluation.

2.4.1.10 L'entrepreneur doit s'assurer que l'approche qu'il adopte pour la réalisation de projets est conforme :

- au PMBOK Guide du PMI;
- aux principes de gestion du cycle de vie :
  - en maintenant et en maximisant la valeur des biens immobiliers du Canada pendant tout leur cycle de vie,
  - en assurant l'intégrité structurelle, architecturale, mécanique et fonctionnelle des immeubles en considération des objectifs énoncés dans les plans de gestion des biens immobiliers,
  - en recommandant des solutions qui respectent la qualité des éléments architecturaux et techniques des immeubles,
  - en s'assurant que le caractère patrimonial des édifices patrimoniaux est préservé conformément à la Politique sur la gestion des biens immobiliers et à la Procédure de la Direction générale des biens immobiliers (DGBI) pour la gérance des édifices fédéraux du patrimoine;
- au rapport coût-efficacité :
  - en offrant au Canada et à ses locataires le meilleur rapport qualité-prix,
  - en veillant à ce que les options viables soient prises en considération;
- à la protection de l'environnement et au développement durable :
  - en intégrant, dans la réalisation des projets, des solutions écologiques et durables pour respecter les lois et les objectifs environnementaux du gouvernement fédéral,
  - en fournissant des solutions éconergétiques;
- à la fonctionnalité :
  - en offrant des locaux sécuritaires et qui favorisent la productivité,
  - en veillant à ce que les locataires soient continuellement très satisfaits,
  - en respectant les politiques pertinentes du gouvernement,
  - en respectant les environnements de travail des locataires et en réduisant au minimum les perturbations,
  - en s'assurant que les projets sont réalisés conformément aux délais, aux budgets et à la portée des travaux approuvés.

- 2.4.1.11 En ce qui concerne la détermination des projets et la planification connexe, l'entrepreneur doit avoir recours aux évaluations du rendement de l'immeuble, aux plans de gestion des immeubles, aux plans de gestion des biens immobiliers, aux rapports sur l'état des immeubles et à d'autres moyens, au besoin.
- 2.4.1.12 En ce qui a trait à la qualité des matériaux, l'entrepreneur doit concevoir et mettre en œuvre les projets en utilisant des matériaux dont la qualité est conforme aux caractéristiques de l'architecture, à la conception des immeubles, à leur vocation fonctionnelle et à l'orientation stratégique des biens immobiliers.
- 2.4.1.13 En ce qui concerne l'estimation des coûts des projets, l'entrepreneur doit s'assurer que les estimations des coûts des projets sont exactes et qu'elles sont respectées durant la réalisation des projets, et fournir les données sur le rendement au responsable technique :
- en établissant une estimation fiable des coûts de projet et en indiquant les coûts estimatifs dans le Plan de gestion des immeubles et, au besoin, le Rapport d'analyse des investissements.
  - en comparant les coûts estimés des projets au moment de leur approbation aux coûts réels des projets au moment de leur achèvement;
  - en indiquant les écarts relevés et les raisons de ceux-ci.
- 2.4.1.14 En ce qui concerne les estimations des coûts des projets, l'entrepreneur doit établir des estimations des coûts des projets conformes aux définitions des estimations de coûts du SNGP, d'après la classification suivante :
- estimation de catégorie A (préalable à l'appel d'offres), fondée sur des devis et des dessins de construction complets, préparée avant l'appel d'offres concurrentiel et suffisante pour permettre l'évaluation détaillée des offres; en règle générale, l'exactitude des estimations de catégorie A devrait être à 5 % ou à 10 % près du prix réel du contrat attribué pour la construction d'immeubles neufs;
  - estimation de catégorie B (fondée), fondée sur les dessins d'avant-projet et les devis préliminaires du projet, y compris la conception des systèmes et des sous-systèmes principaux, et sur les résultats des études du site;
  - estimation de catégorie C, fondée sur une liste complète d'exigences et d'hypothèses, y compris une description détaillée de la conception, des conditions du marché et de l'expérience en matière de construction et de conception se rapportant à l'option privilégiée;
  - estimation de catégorie D, fondée sur une liste complète des exigences et des hypothèses relatives au projet.
- 2.4.1.15 En ce qui concerne les calendriers de projet, l'entrepreneur doit s'assurer que le calendrier de projet est exact et qu'il est respecté durant la réalisation du projet, et fournir les données sur le rendement au responsable technique :
- en établissant un programme de travaux fondé sur la liste de projets du Plan de gestion des immeubles et le financement fourni par le responsable technique avant le 31 mars de chaque exercice, en négociant les jalons d'achèvement du projet en

fonction du financement disponible et en comparant l'état d'achèvement réel aux jalons négociés;

- en indiquant les écarts relevés au responsable technique et les raisons de ceux-ci.

2.4.1.16 En ce qui concerne la gestion des risques liés au projet, l'entrepreneur doit gérer les risques conformément à la procédure sur la gestion des risques pour les projets immobiliers de TPSGC en évaluant, en consignand et en gérant les risques internes et externes, ainsi qu'en élaborant et en mettant en œuvre des plans des mesures d'urgence et des plans d'atténuation.

2.4.1.17 En ce qui concerne les prévisions établies à la fin de la période 8 (le 30 novembre) à l'égard des projets en vue de la fin de l'exercice, l'entrepreneur doit veiller à l'exactitude de ces prévisions et fournir au responsable technique les données sur le rendement :

- en indiquant les écarts de flux de trésorerie pour chaque projet, pour le bien et pour le portefeuille;
- en présentant les flux de trésorerie révisés si les projets ne sont pas réalisés comme prévu.

2.4.1.18 En ce qui concerne les projets d'immobilisations gérés par l'entrepreneur, ce dernier doit remplir, puis soumettre au responsable technique par voie électronique, les formulaires d'entrée de données d'inventaire pour l'amélioration des biens immobiliers et les améliorations locatives, lesquels sont fournis par le responsable technique, une fois par mois lors de l'achèvement des projets, en y joignant le Formulaire détaillé sur la facturation des projets de TPSGC :

- PWGSC-TPSGC 285-1, Formulaire d'entrée de données d'inventaire – Améliorations immobilières
- PWGSC-TPSGC 285-2, Formulaire d'entrée de données d'inventaire - Améliorations locatives

2.4.1.19 En ce qui concerne les exigences de la section Gestion de la qualité du présent énoncé des travaux, l'entrepreneur doit s'assurer que les documents du dossier de projet sont terminés, notamment que les principaux produits livrables pertinents sont complets et qu'ils figurent dans le dossier de projet :

- en préparant un dossier de projet dans un format précisé par le responsable technique, contenant la documentation de projet demandée par ce dernier, en tenant à jour ce dossier, et en fournissant une copie de ce dossier au responsable technique à la fin du contrat;
- en dressant une liste de vérification générique des dossiers de projets aux fins d'examen et d'approbation par le responsable technique, en vue d'évaluer l'exhaustivité et l'exactitude des documents du dossier de projet;
- avant le début du projet, en adaptant cette liste de vérification aux besoins de chaque projet devant être examiné;
- en procédant à la vérification des dossiers de projet au moyen de la liste de vérification de ces dossiers à la fin des travaux, puis en compilant et en remettant

au responsable technique l'ensemble des réponses à la liste de vérification, accompagnées d'une analyse des résultats et des recommandations sur les mesures à prendre en vue de corriger les lacunes relevées;

- en collaborant avec TPSGC durant les inspections de la qualité et en participant à celles-ci, de même qu'en fournissant les ressources et les renseignements demandés par le responsable technique.

2.4.1.20 En ce qui concerne les exigences de la section Gestion de la qualité du présent énoncé des travaux, l'entrepreneur doit veiller à l'achèvement du projet :

- en élaborant un sondage générique sur l'achèvement des projets aux fins d'examen et d'approbation par le responsable technique, afin de mesurer la satisfaction du Canada et des locataires relativement aux services de réalisation de projets de l'entrepreneur;
- avant le début du projet, en adaptant ce sondage aux besoins de chaque projet visé par ce dernier;
- en menant un sondage sur l'achèvement du projet, notamment en réalisant des entrevues auprès d'intervenants représentatifs du projet, entre autres des représentants des locataires responsables des projets de services aux locataires;
- en compilant et en remettant au responsable technique l'ensemble des réponses données aux sondages sur l'achèvement du projet, accompagnées d'une analyse des résultats et de recommandations sur les mesures à prendre en vue de corriger les lacunes relevées;
- en collaborant avec TPSGC durant les inspections de la qualité et en participant à celles-ci, de même qu'en fournissant les ressources et les renseignements demandés par le responsable technique.

2.4.1.21 En ce qui concerne les exigences de la section Gestion de la qualité du présent énoncé des travaux, l'entrepreneur doit veiller à la qualité globale du projet, 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 des coûts du projet et le calendrier du projet :

- en élaborant une liste de vérification générique de la qualité du projet et une procédure d'évaluation du projet, afin de mesurer la qualité du projet aux fins d'examen et d'approbation par le responsable technique;
- avant le début du projet, en adaptant cette liste de vérification et cette procédure d'évaluation aux besoins de chaque projet devant être examiné;
- en remplissant la liste de vérification de la qualité du projet à l'achèvement du projet;
- en fournissant les données sur le rendement en précisant le total des coûts du projet et les coûts de construction;
- en compilant et en remettant au responsable technique l'ensemble des réponses à la liste de vérification de la qualité du projet, accompagnées d'une analyse des résultats et de recommandations sur les mesures à prendre en vue de corriger les lacunes relevées;

- en collaborant avec TPSGC durant les inspections de la qualité et en participant à celles-ci, de même qu'en fournissant les ressources et les renseignements demandés par le responsable technique.

2.4.1.22 Le Canada se réserve le droit de sélectionner les projets à réaliser en faisant appel à ses ressources internes ou à des tiers, plutôt qu'en passant par l'entrepreneur; il fera alors connaître à l'entrepreneur ces projets dans le cadre du processus de planification des projets. L'entrepreneur sera tenu de participer à ces projets en collaborant avec les autres intervenants à l'exécution des travaux. Par conséquent, il doit coordonner les activités et y collaborer, notamment :

- en agissant à titre de constructeur;
- en assurant la coordination sur le chantier et en soutenant les projets d'autres manières;
- en prévenant les locataires;
- en obtenant les approbations nécessaires auprès des locataires;
- en donnant accès aux zones et aux salles qui renferment les installations techniques des immeubles;
- en procédant à la fermeture des systèmes;
- en assurant la mise en service;
- en modifiant les procédures d'exploitation uniformisées des installations techniques des immeubles.

## 2.4.2 *Gestion des projets selon les catégories de coûts*

### Contexte

2.4.2.1 Peu importe la valeur totale d'un projet, les principes du SNGP demeurent applicables dans le cadre des projets. Cependant, les exigences relatives aux activités d'identification, d'approbation et de mise en œuvre de projet sont adaptées à la valeur, à la complexité et aux risques du projet. C'est pourquoi, en règle générale, plus la valeur d'un projet est importante, plus TPSGC consacre d'efforts à l'élaboration et à la gestion de projet, ce qui témoigne d'une relation linéaire avec les risques et la complexité. Dans le cadre des projets de biens immobiliers dont la valeur est de 1 000 000 \$ ou plus, TPSGC utilise la « version intégrale » du SNGP, tandis que pour les projets de plus faible valeur, il utilisera la « version simplifiée » du SNGP. La « version simplifiée » du SNGP définit les simplifications apportées au processus et aux produits livrables de la « version intégrale » du SNGP, tout en respectant les principes du SNGP, tel qu'il est défini dans la politique et la procédure sur le Système.

2.4.2.2 Comme il est indiqué dans le SNGP, un projet débute par un énoncé des exigences, qui définit les exigences d'un projet. Avant l'établissement de cet énoncé, à moins d'une indication contraire dans la lettre d'appel concernant les plans de gestion des immeubles, tous les travaux soutenant l'étape d'identification d'un projet, comme les inspections, les évaluations de l'état, les examens et les extrants qui en découlent, comme les rapports, sont considérés comme étant des

activités de fonctionnement et d'entretien et sont donc prévus dans le budget de fonctionnement de l'immeuble à même les services de gestion immobilière.

2.4.2.3 Une fois que les exigences d'un projet sont déterminées et approuvées, TPSGC entreprend l'identification du projet en vue d'élaborer et d'étudier les options qui permettront d'atteindre les objectifs, et de sélectionner la meilleure option, ce qui constitue le fondement d'un processus d'approbation de projet dans le cadre duquel la direction fournit des commentaires et approuve la mise en œuvre du projet.

2.4.2.4 Lors de l'étape d'identification du projet, TPSGC réalise des études, rédige des plans et des rapports, remplit des formulaires, etc., notamment :

- des calendriers et des structures de répartition du travail;
- des plans et des estimations de coûts;
- des plans de projet;
- des enquêtes, des rapports et des études de faisabilité;
- des rapports d'analyse des investissements;
- des plans de gestion des risques;
- des évaluations de la complexité et des risques des projets;
- des aide-mémoire concernant la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* et des évaluations environnementales.

2.4.2.5 Lors de l'étape de réalisation de projet, TPSGC entreprend les travaux de conception, dont la conception technique, et l'ouvrage comme tel, y compris les réparations, la construction et, dans certains cas, la déconstruction. Le Ministère peut réviser ou peaufiner les calendriers et les structures de répartition du travail, les plans et les estimations des coûts, le plan de projet, les plans de gestion des risques ou les évaluations de la complexité et des risques des projets préparés au cours de l'étape d'identification de projet.

2.4.2.6 La détermination des exigences du projet et les activités entreprises lors des étapes d'identification et de mise en œuvre du projet sont considérées comme des activités de projet et sont prévues au budget en tant que coûts de projet. Les coûts de projet peuvent également comprendre les activités habituellement associées au fonctionnement et à l'entretien d'un immeuble et prévues dans les frais de fonctionnement des services de gestion immobilière, par exemple les coûts supplémentaires de nettoyage et de sécurité pouvant s'avérer nécessaires à la suite d'un projet. Lorsque ces activités augmentent les coûts du projet, il doit être clairement indiqué que ces activités s'ajoutent aux frais de fonctionnement et d'entretien normal de l'immeuble et qu'elles sont attribuables au projet.

2.4.2.7 Dans le présent énoncé des travaux, les projets doivent être gérés en fonction de deux catégories, puis regroupés selon l'importance des coûts ainsi qu'en fonction du niveau d'effort déployé et de différentes méthodes de planification, d'établissement de budget, d'approbation et de contrôle, à savoir :

- les projets d'une valeur allant de 5 000 \$ à moins de 25 000 \$;

- les projets d'une valeur allant de 25 000 \$ à moins de 1 000 000 \$;
- 2.4.2.8 Les frais des travaux dont la valeur totale est inférieure à 5 000 \$, y compris tous les coûts ainsi que les frais et les taxes applicables, sont considérés comme des frais de fonctionnement et d'entretien; les travaux sont donc traités comme des services de gestion immobilière et sont facturés dans la base de paiement pertinente.
- 2.4.2.9 Chaque année, l'entrepreneur recense et planifie les projets dans la catégorie des coûts compris entre 5 000 \$ et 25 000 \$ dans le cadre du processus d'établissement des plans de gestion des immeubles et au début de l'exercice, et demande au responsable technique d'approuver une enveloppe de dépenses pour chaque bien d'après une liste de projets qu'il n'est pas nécessaire de faire approuver individuellement. Après l'approbation des plans de gestion des immeubles, le responsable technique pourra demander à l'entrepreneur de remplacer des projets individuels et de remanier ses priorités pour tenir compte des pouvoirs discrétionnaires du Canada, des projets d'urgence et des autres besoins imprévus. Cette catégorie de projets est contrôlée en fonction de l'enveloppe de dépenses.
- 2.4.2.10 Dans la catégorie des projets dont la valeur est comprise entre 5 000 \$ et 25 000 \$, l'entrepreneur peut, pendant l'exercice financier et sans l'approbation du responsable technique, modifier la portée, le budget ou le calendrier d'un des projets planifiés, à condition de ne pas dépasser la limite de 25 000 \$ pour les différents projets et de ne pas accroître le niveau des dépenses approuvées pour l'enveloppe. Dans ce contexte, on peut reporter à un exercice financier ultérieur, selon le cas, les projets retranchés de la liste initiale des projets approuvés.
- 2.4.2.11 Les projets de la catégorie des coûts compris entre 5 000 \$ et 25 000 \$ ne sont pas soumis au même niveau de planification et d'approbation que les projets dont la valeur est supérieure; ils doivent cependant être conformes au SNGP et être réalisés selon les normes professionnelles les plus rigoureuses de gestion de projets s'appliquant au projet.
- 2.4.2.12 Les projets dont les dépenses prévues se situent entre 25 000 \$ et moins de 1 000 000 \$ sont planifiés, budgétisés et approuvés initialement dans le cadre du processus d'établissement des plans de gestion des immeubles. L'entrepreneur détermine et planifie ces projets dans les plans de gestion des immeubles, puis reçoit l'approbation du responsable technique pour les projets individuels, qui sont ajoutés à la liste des projets approuvés réalisés dans chaque bien. Cependant, contrairement aux projets d'une valeur allant de 15 000 \$ à moins de 25 000 \$, ces projets sont contrôlés de manière individuelle et nécessitent que l'entrepreneur s'adresse de nouveau au responsable technique pour obtenir les nouvelles approbations aux étapes clés du projet.
- 2.4.2.13 En ce qui concerne les projets dont la valeur est comprise entre 25 000 \$ et moins de 1 000 000 \$, après l'approbation des plans de gestion des immeubles,

l'entrepreneur mène une étude approfondie et présente au responsable technique une analyse de rentabilisation sous forme d'un rapport d'analyse des investissements. Ce rapport d'analyse des investissements décrit les options disponibles, analyse ces options et contient des recommandations visant à ce que le responsable technique approuve la poursuite du projet. Lorsque ce dernier approuve le rapport d'analyse des investissements et fournit le financement pour la mise en œuvre des projets précis, il reconnaît :

- pourra demander un examen de la conception d'un projet après avoir approuvé l'option;
- qu'il pourra, pour les projets plus complexes de la catégorie, obliger l'entrepreneur à soumettre un plan de projet complet;
- qu'il pourra demander à l'entrepreneur de remplacer des projets et de revoir ses priorités afin de tenir compte notamment d'un changement dans les priorités opérationnelles, ou de justifier des projets d'urgence et de nouvelles exigences imprévues;
- doit prévenir le responsable technique de toute modification aux projets pouvant être soumis à l'approbation de ce dernier. Il pourrait s'agir de modifications importantes à la portée du projet ou au calendrier du projet et d'augmentations du budget de projet approuvé. L'approbation du responsable technique est requise avant que le budget approuvé soit excédé et que les contrats soient soumis à un appel d'offres, puis attribués.

2.4.2.14 Pour ce qui est des projets d'une valeur allant de 25 000 \$ à moins de 1 000 000 \$, l'entrepreneur doit indiquer au responsable technique les projets dont la complexité est plus élevée ou dont le niveau de risque est important par rapport aux autres projets de la catégorie. Dans le cadre de ces projets, le responsable technique peut :

- demander que l'entrepreneur effectue une évaluation de la complexité et des risques du projet en vue de valider les risques et la complexité du projet;
- sélectionner le projet à réaliser en faisant appel à ses ressources internes ou à un tiers, plutôt qu'en recourant aux services de l'entrepreneur;
- imposer à l'entrepreneur de nouvelles responsabilités ou activités en matière de gestion de projet, y compris de nouveaux rapports à établir.

### **Portée des services**

2.4.2.15 L'entrepreneur doit, en ce qui concerne les projets dont la valeur est comprise entre 5 000 \$ et moins de 25 000 \$ :

- établir et planifier ces projets tous les ans et en soumettre la liste au responsable technique dans le Plan de gestion des immeubles, afin de lui faire approuver l'enveloppe des dépenses à consacrer à ces projets pour l'exercice financier à venir;
- fournir, pour chaque projet, une description de la portée du projet, les dates de début et de fin, et une estimation du coût total du projet;

- remettre des rapports mensuels au responsable technique concernant les modifications relatives à la portée, au budget, au calendrier ou aux extrants des projets planifiés;
- informer le responsable technique des ajouts à la liste initiale de projets approuvée, et obtenir son approbation;
- appliquer une norme de gestion de projet conforme aux principes du PMBOK Guide du PMI et adaptée à chaque projet;
- assurer la sous-traitance conformément à la section Gestion des contrats de sous-traitance du présent énoncé des travaux;
- en ce qui concerne la méthodologie de réalisation de projets, utiliser une liste de vérification de la qualité des projets et une liste de vérification des dossiers de projet, et mener un sondage sur l'achèvement des projets pour réunir un échantillon aléatoire statistiquement valable de projets de cette catégorie.

2.4.2.16 L'entrepreneur doit, en ce qui concerne les projets dont la valeur est comprise entre 25 000 \$ et moins de 1 000 000 \$ :

- établir et planifier des propositions pour chacun des différents projets chaque année et les soumettre au responsable technique dans le cadre du Plan de gestion des immeubles, en vue de les lui faire approuver en vue du prochain exercice financier;
- pour chaque projet indiqué dans le Plan de gestion des immeubles, fournir les exigences du projet, la portée prévue du projet, les dates de début et de fin estimatives, et une estimation du coût total du projet; l'identification du projet consiste à rédiger un énoncé des exigences et, lorsque le projet est accepté par suite du processus d'approbation du Plan de gestion des immeubles, les travaux subséquents sont considérés comme liés au projet;
- une fois que le responsable technique a approuvé chaque projet, mener, pour chaque projet, des études complètes, y compris des enquêtes et des rapports, en vue d'élaborer les options visant à aborder l'énoncé du problème;
- lorsque le responsable technique le demande, préparer et présenter, à l'intention de celui-ci, une analyse de rentabilisation sous forme d'un rapport d'analyse des investissements afin d'obtenir son approbation préliminaire de projet en vue de mettre en œuvre chaque projet et d'obtenir le financement connexe. Le rapport d'analyse des investissements doit comprendre la portée du projet, un énoncé du problème, les objectifs du projet, une analyse des options disponibles, l'option recommandée et la justification de celle-ci, les coûts totaux estimés du projet (estimation de coûts de catégorie D), un calendrier préliminaire, une évaluation des risques, une stratégie de mise en œuvre et les enjeux; utiliser le modèle de rapport d'analyse des investissements fourni par le responsable technique;
- indiquer au responsable technique les projets dont la complexité est plus élevée ou dont le niveau de risque est élevé par rapport aux autres projets de la catégorie;
- une fois l'approbation préliminaire de projet du responsable technique obtenue, mener, pour chaque projet, un examen de la conception, achever l'avant-projet détaillé et préparer une estimation de catégorie A et les documents d'appel d'offres;

- indiquer au responsable technique les projets dont la complexité est plus élevée ou dont le niveau de risque est élevé par rapport aux autres projets de la catégorie; une fois l’approbation préliminaire de projet du responsable technique obtenue, mener, pour chaque projet, un examen de la conception, achever l’avant-projet détaillé et préparer une estimation de catégorie A et les documents d’appel d’offres;
- appliquer une norme de gestion de projet conforme aux principes du PMBOK Guide du PMI et adaptée à chaque projet;
- assurer la sous-traitance conformément à la section Gestion de contrats de sous-traitance du présent énoncé des travaux;
- remettre des rapports mensuels au responsable technique concernant les modifications relatives à la portée, au budget, au calendrier et aux extraits des projets planifiés et tous les changements apportés à la liste initiale des projets approuvés;
- en ce qui concerne la méthodologie de réalisation de projet, utiliser une liste de vérification de la qualité des projets et une liste de vérification des dossiers de projet, et mener un sondage sur l’achèvement des projets pour chacun d’eux.

2.4.2.17 L’entrepreneur doit mettre à jour la liste approuvée des projets du Plan de gestion des immeubles afin de tenir compte des changements demandés par le responsable technique durant l’exercice.

- À la demande du responsable technique, l’entrepreneur doit élaborer et présenter un plan de gestion de projet, pour les projets individuels dont la valeur est comprise entre 25 000 \$ et 1 000 000 \$, et tenir compte de la portée, du calendrier, des coûts et des risques.

### **2.4.3 Travaux de réalisation de projets de services aux locataires**

#### **Contexte**

2.4.3.1 En ce qui concerne les travaux relatifs aux services aux locataires décrit dans le présent énoncé des travaux, les travaux de réalisation de projets de services au locataire sont des travaux liés à des projets réalisés pour répondre à des besoins précis d’un locataire. Par exemple, le locataire peut avoir besoin d’une nouvelle construction ou de réparations importantes liées à son nouvel équipement de chauffage, de ventilation et de climatisation qui est installé dans un bien de TPSGC. Ils peuvent également concerner des niveaux de construction qui vont au-delà de ceux prévus par TPSGC, conformément aux Normes d’aménagement du Ministère. Par exemple, le locataire peut avoir besoin de bureaux insonorisés ou de murs de séparation de plancher.

2.4.3.2 Quant aux travaux de réalisation de projets de services au locataire, tout comme TPSGC, les autres ministères locataires sont tenus de respecter la Politique sur la gestion des projets du Conseil du Trésor. À ce titre, les ministères locataires peuvent mettre sur pied leur propre système de gestion de projet. TPSGC collabore avec le ministère locataire afin de l’aider à s’assurer que le projet respecte son système de gestion de projet. Lorsque le locataire n’ordonne pas à TPSGC d’utiliser son système

de gestion de projet, ou une partie de son système, le Ministère applique les principes du SNGP pour réaliser les travaux relatifs aux projets de services aux locataires.

### **Portée des services**

2.4.3.3 L'entrepreneur doit effectuer les travaux de réalisation de projets de services au locataire, y compris les travaux de réalisation de projets dirigés par le locataire, conformément au présent énoncé des travaux

2.4.3.4 L'entrepreneur doit effectuer les travaux de réalisation de projets de services au locataire qui lui sont confiés par le responsable technique conformément aux exigences en matière de travaux particulières énoncées par le responsable technique.

2.4.3.5 Pour les travaux de réalisation de projets dirigés par le locataire, l'entrepreneur doit :

- réaliser les travaux qui lui sont confiés par les autres ministères locataires conformément aux exigences particulières du ministère locataire;
- demander au responsable technique un avis par écrit concernant les autres ministères locataires qui sont autorisés à recourir à la disposition concernant les travaux dirigés par les locataires;
- rendre compte au responsable technique et lui demander son approbation avant la réalisation des travaux, pour toutes les demandes de travaux qui :
  - pourraient avoir une incidence négative sur l'intégrité des biens, la satisfaction du locataire ou le rendement financier du bien,
  - pourraient placer l'entrepreneur dans une situation où il aurait fait payer à un locataire les frais d'utilisation des ressources que le Canada a déjà remboursés à l'entrepreneur, à titre de coûts admissibles pour les services de gestion immobilière dans le cadre du contrat; le cas échéant, l'entrepreneur doit rembourser ces coûts au Canada ainsi que tous les honoraires non justifiés afférents,
  - en raison du volume des travaux, pourraient avoir des répercussions négatives sur la capacité de l'entrepreneur à fournir les services décrits dans le présent énoncé des travaux,
  - pourraient contrevenir aux dispositions des accords d'occupation conclus entre les locataires et le Canada,
  - ne reflètent pas clairement la portée des services définie dans le présent énoncé des travaux;
- prévenir le responsable technique des travaux entrepris dans les biens gérés par TPSGC ou appartenant à d'autres ministères; le responsable technique déterminera si l'autre ministère propriétaire doit être avisé des travaux proposés et s'il faut obtenir son approbation; le cas échéant, l'entrepreneur doit aviser le propriétaire et obtenir son approbation;
- faire approuver (autoriser) les travaux par le locataire au moyen d'une autorisation de tâches; facturer les travaux directement au locataire, conformément à la base de paiement;
- effectuer le suivi des dépenses par autorisation de tâches, par bien et par portefeuille, sur demande.

#### 2.4.3.6 L'entrepreneur doit :

- en ce qui concerne les travaux relatifs de réalisation de projets de services au locataire et les exigences en gestion de la qualité des services de réalisation de projets décrites dans le présent énoncé des travaux, assurer précisément la qualité globale du projet, son achèvement et la documentation des dossiers :
  - évaluer les travaux relatifs de réalisation de projets de services au locataire de la même manière qu'il est décrit à cet égard;
  - indiquer les travaux relatifs de réalisation de projets de services au locataire dans l'ensemble des réponses proposées à cet égard;
  - faire rapport séparément de l'ensemble des réponses propres aux travaux de réalisation de projets de services au locataire et aux travaux de réalisation de projets dirigés par le locataire, et fournir ce rapport au responsable technique.

2.4.3.7 L'entrepreneur doit, pour ce qui est des travaux de réalisation de projets de services au locataire et des travaux de réalisation de projets dirigés par le locataire, faire le suivi de la situation, des dépenses et des travaux terminés, et en faire rapport, à la demande du responsable technique.

## 2.4.4 *Mise en service des projets*

### Contexte

2.4.4.1 Le Canada est d'avis que les projets devraient faire l'objet d'un processus de mise en service qui convient à l'envergure, à la portée et à la complexité du projet. Les activités de mise en service sont entreprises à toutes les étapes d'un projet, allant de la conception du projet à l'occupation et à l'exploitation des locaux. La bonne mise en service des projets permet de réduire les coûts du cycle de vie, de rentabiliser l'entretien, d'établir systématiquement la documentation des projets pour le transfert des connaissances et d'exploiter les installations sans surprise désagréable pour le propriétaire et le personnel chargé des opérations et de l'entretien.

2.4.4.2 Le vaste ensemble de procédures et de politiques sur la mise en service témoigne de l'importance qu'accorde TPSGC à la mise en service. En voici quelques exemples :

- Politique de mise en service de la DGBI de TPSGC
- Procédure de mise en application de la Politique de mise en service de la DGBI
- Manuel de mise en service de TPSGC et lignes directrices (diverses) de TPSGC sur la mise en service
- Manuel de remise en service des immeubles

2.4.4.3 Conformément à Politique de mise en service de la DGBI de TPSGC, tous les ouvrages bâtis gérés par la DGBI ou ses fournisseurs de service doivent être évalués quant à l'applicabilité de la Politique de mise en service. Dans ces évaluations, on doit tenir compte de l'envergure, de la portée et de la complexité du projet. Les activités de mise en service déterminées au moyen de ces évaluations doivent être réalisées conformément au Manuel de mise en service de TPSGC et aux lignes directrices de TPSGC sur la mise en service.

2.4.4.4 Il faut faire une distinction entre la mise en service de projets, qui incombe au gestionnaire de projet, et la gestion de la mise en service de projets, dont s'occupe le gestionnaire de la mise en service. La mise en service de projets comprend les éléments suivants :

- la préparation et la mise en œuvre du plan de mise en service;
- l'intégration des besoins de mise en service à la conception;
- la préparation des manuels et des dessins;
- la réalisation des inspections, de la mise à l'essai et de l'équilibrage;
- la formation des utilisateurs finaux.

2.4.4.5 Pour ce qui est de la gestion de la mise en service de projets, le gestionnaire responsable de la mise en service et son équipe, même s'ils ne sont pas responsables du plan ou des activités de mise en service, sont des intervenants importants dans les projets et représentent les intérêts du propriétaire. Voici en quoi consistent leurs fonctions :

- participer aux différentes phases du projet;
- faciliter le processus global de mise en service et en assumer la responsabilité;
- s'assurer que le résultat du projet est conçu, installé, mis à l'essai, exploité et entretenu conformément aux exigences opérationnelles du propriétaire;
- s'assurer que les éléments du processus de mise en service sont achevés, qu'ils soient réalisés par l'entrepreneur ou par d'autres personnes;
- accepter le résultat final au nom du propriétaire.

2.4.4.6 Le mode de gestion de la mise en service adopté par l'entrepreneur et les activités connexes doivent être conformes à celles de TPSGC.

2.4.4.7 Les coûts de mise en service du projet font partie des coûts du projet. Ils sont budgétés dans le cadre des services de réalisation de projets.

2.4.4.8 Lorsque le projet est réalisé par l'entrepreneur, la gestion de la mise en service est considérée comme un service de gestion immobilière et elle est budgétée dans le cadre des services de gestion immobilière.

2.4.4.9 Selon les directives de TPSGC, lorsque le projet est réalisé par TPSGC ou des tiers, la gestion de la mise en service est considérée comme un service de réalisation de projets et elle est budgétée dans le cadre des services de réalisation de projets.

### **Portée des services**

2.4.4.10 L'entrepreneur doit réaliser la mise en service des projets sous sa direction conformément aux méthodes énoncées dans les politiques, manuels et lignes directrices de mise en service susmentionnés. Il doit notamment :

- nommer un gestionnaire responsable de la mise en service et assurer la gestion de la mise en service;
- définir les besoins opérationnels, les problèmes et les préoccupations;
- formuler des avis et des commentaires pendant la phase de la conception;
- documenter le concept d'exploitation;
- préparer et publier les manuels de fonctionnement;
- former le personnel responsable du fonctionnement;
- inspecter et mettre à l'essai l'équipement et les systèmes;
- mettre en service l'équipement et les systèmes;
- équilibrer les systèmes;
- évaluer le rendement par rapport à la norme de conception;
- transférer les données et les renseignements voulus.

2.4.4.11 Quant aux projets réalisés par TPSGC ou des tiers, l'entrepreneur doit, selon les directives de TPSGC, nommer un gestionnaire de la mise en service et assurer la gestion de la mise en service.

## 2.5 Services optionnels

### 2.5.1 Généralités

2.5.1.1 Le Canada a défini certains services liés aux immeubles qu'il pourra demander à l'entrepreneur de fournir à titre optionnel, moyennant un préavis, en totalité ou en partie, à des emplacements précis ou à tous les emplacements, à n'importe quel moment pendant la durée du contrat. En voici quelques exemples :

- les services d'administration des baux;
- les services de gestion des installations;
- la réalisation de projets de plus 1 000 000 \$;
- les services relatifs aux opérations commerciales.

2.5.1.2 Si le Canada souhaite se prévaloir de l'option lui permettant de faire appel à l'entrepreneur pour assurer ces services, il lui demandera de soumettre au responsable technique, selon les besoins particuliers qui se présentent, des plans et des budgets détaillés à l'appui.

2.5.1.3 Toutefois, rien ne garantit que le Canada fera appel à l'entrepreneur pour fournir des services optionnels. Le Canada se réserve le droit de fournir n'importe lequel de ces services optionnels au moyen de son mécanisme de prestation ou en faisant appel à des tiers, au lieu de s'adresser à l'entrepreneur. Si le Canada fait effectivement appel à l'entrepreneur pour fournir des services optionnels, en totalité ou en partie, à des emplacements précis ou à tous les emplacements, il se pourrait que la durée des services soit limitée.

2.5.1.4 Le Canada pourra établir d'autres indicateurs de rendement et des exigences connexes pour les services optionnels.

### 2.5.2 *Services optionnels de gestion immobilière – Services de gestion des installations*

#### Contexte

2.5.2.1 La gestion des installations est l'activité qui consiste à coordonner l'environnement de travail matériel avec le personnel et les travaux de l'organisation et à aménager des environnements de travail productifs. Cette activité comporte cinq fonctions clés de gestion des installations, à savoir :

- la planification des locaux;
- la gestion des locaux;
- l'aménagement et la conception des locaux;
- la gestion des projets et des contrats;
- la gestion des déménagements et des réinstallations.

2.5.2.2 Le Canada s'engage à offrir des milieux de travail favorisant la productivité. Ces services débordent le cadre de la fourniture des locaux et s'étendent à la réalisation et à la gestion des éléments de l'environnement opérationnel, pour répondre aux besoins des locataires dans le cadre de leurs programmes.

2.5.2.3 Ces services de gestion des installations seront définis par un locataire dans le cadre d'un accord sur les niveaux de service conclu entre TPSGC et le locataire fédéral, ou d'un contrat de location conclu avec un tiers locataire.

2.5.2.4 Certains services de gestion des installations viennent compléter les services prévus ailleurs dans le présent énoncé des travaux, par exemple les services relatifs aux panneaux indicateurs, à la réalisation des projets et à l'environnement.

### **Portée des services**

2.5.2.5 L'entrepreneur doit fournir, à la demande du responsable technique, des services optionnels liés à un ou à plusieurs aspects de la gestion des installations, entre autres :

- la planification des locaux;
- la gestion des locaux;
- l'aménagement et la conception des locaux;
- la gestion de la réinstallation;
- la gestion des installations de câbles;
- la gestion du mobilier et de l'équipement de bureau;
- les programmes de développement durable des locataires;
- la gestion de la réservation des salles de conférence et de réunion;
- la planification des mesures d'urgence des locataires;
- la santé, la sécurité et la protection contre l'incendie pour les locataires;
- l'administration et la gestion du stationnement;
- la sécurité;
- les services administratifs.

2.5.2.6 En ce qui a trait aux services de gestion des installations, l'entrepreneur doit :

- élaborer des plans de gestion des locaux directs et à long terme, des analyses de rentabilisation, des objectifs opérationnels et des rapports d'analyse des investissements, et définir des stratégies concernant les mesures d'incitation visant à réduire la superficie occupée;
- 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.

2.5.2.7 En ce qui concerne la gestion des locaux, l'entrepreneur doit :

- définir les exigences relatives à l'offre et à la demande, et gérer l'attribution des locaux;
- élaborer des normes de gestion des locaux pour répondre aux besoins des locataires fédéraux conformément aux normes d'aménagement de TPSGC;

- élaborer des normes de gestion des locaux pour répondre aux besoins des locataires tiers;
- inspecter les locaux existants pour s'assurer que les normes ministérielles de gestion des locaux sont respectées;
- répertorier, décrire et suivre l'offre et l'utilisation des locaux, et en rendre compte.

2.5.2.8 En ce qui concerne l'aménagement et la conception des locaux, l'entrepreneur doit :

- définir les besoins en locaux, en travaux d'aménagement, en mobilier et en panneaux indicateurs;
- préparer des concepts, des plans détaillés et des devis ainsi que l'estimation des coûts connexes;
- préparer des estimations détaillées pour le mobilier et l'équipement;
- préparer des justifications, recommander les meilleures options et obtenir les approbations du responsable technique ou du représentant autorisé du locataire;

2.5.2.9 En ce qui a trait à la gestion des réinstallations, l'entrepreneur doit planifier et réaliser des projets de réinstallation.

2.5.2.10 En ce qui concerne la gestion des installations de câbles, l'entrepreneur doit :

- coordonner et mettre en œuvre les études initiales et l'évaluation des différentes installations de câbles;
- tenir et mettre à jour à intervalles réguliers les relevés et les dessins sur les installations de câble;
- procéder à des travaux d'installation dans le cadre des projets de rénovation et de réaménagement;
- apporter des modifications aux systèmes existants pour répondre aux besoins relatifs à la réinstallation des locataires et lorsqu'il faut apporter des modifications et ajouter des éléments;
- assurer les travaux de mise à l'essai, d'entretien et de réparation, et rétablir les services en cas de dommages;
- apporter au besoin des mises à niveau aux installations de câbles existantes.

2.5.2.11 En ce qui concerne la gestion du mobilier et de l'équipement de bureau, l'entrepreneur doit :

- rédiger les énoncés des besoins, dont les devis;
- préparer les documents à faire approuver par le responsable technique pour l'acquisition du mobilier et de l'équipement dans le cadre des contrats d'offres à commandes de TPSGC;
- coordonner la livraison et l'installation du mobilier et de l'équipement;
- gérer le répertoire du mobilier, dont les dessins d'implantation et la base de données, à l'aide d'un outil informatique de gestion des installations assistée par ordinateur;
- tenir à jour un répertoire du mobilier et de son emplacement pour le compte du locataire;

- assurer l'installation et la réparation du mobilier, des accessoires et de l'équipement.
- 2.5.2.12 En ce qui concerne les programmes de développement durable des locataires, l'entrepreneur doit :
- élaborer, planifier et mettre en œuvre les stratégies de développement durable des ministères locataires en ce qui concerne les locaux qu'ils occupent;
  - assurer l'intégrité des bases de données et de l'information afin de respecter les niveaux de service, les normes, les politiques et les règlements sur les activités portant sur les déchets non dangereux;
  - assurer la gestion et le recyclage des déchets solides et la coordination de la gestion des déchets dangereux;
  - examiner les systèmes existants, analyser les lacunes et établir des plans de mise en œuvre et d'action;
  - repérer les secteurs présentant des risques ou des possibilités et appuyer les projets pour réaliser les objectifs des locataires en matière de développement durable.
- 2.5.2.13 En ce qui concerne la gestion de la réservation des salles de conférence et de réunion, l'entrepreneur doit :
- suivre l'utilisation des salles pour définir les besoins, analyser les lacunes et recommander des améliorations;
  - offrir un service de réservation de salles sur le Web;
  - fournir des appareils audiovisuels, téléphoniques et de transmission des données;
  - fournir des appareils de téléconférences et de vidéoconférences;
  - offrir un soutien relatif aux services de traiteur;
  - offrir un soutien relatif aux services de traduction ou d'interprétation.
- 2.5.2.14 En ce qui concerne la planification des mesures d'urgence des locataires, l'entrepreneur doit :
- élaborer des plans de mesures d'urgence pour les locataires afin de respecter les exigences des lois;
  - seconder les locataires dans l'application des plans de mesures d'urgence.
- 2.5.2.15 En ce qui concerne la santé, la sécurité et la lutte contre les incendies, l'entrepreneur doit :
- aider le locataire à s'acquitter de ses obligations prévues par la loi et s'assurer qu'il fait preuve de diligence raisonnable;
  - aviser le responsable technique lorsque des locataires ne remplissent pas leurs obligations relatives à la santé, à la sécurité ou aux activités de protection contre l'incendie définies dans le présent énoncé des travaux.
- 2.5.2.16 En ce qui concerne l'administration et la gestion du stationnement, l'entrepreneur doit :
- gérer l'attribution interne des places de stationnement mises à la disposition des locataires en faisant un suivi des places attribuées et en faisant rapport au

responsable technique de l'utilisation de ces places conformément à la politique sur le stationnement mise en œuvre par TPSGC le 1<sup>er</sup> juillet 2011;

- élaborer, pour les locataires, des politiques et des processus internes d'attribution des places de stationnement.

2.5.2.17 En ce qui concerne la sécurité, l'entrepreneur doit assurer la sécurité du personnel en élaborant des politiques et des normes. L'entrepreneur doit surveiller l'application de ces politiques et de ces normes en ayant recours aux technologies les plus récentes et à des procédures pour veiller à la protection des employés, des visiteurs et des biens des ministères.

2.5.2.18 En ce qui concerne les services d'administration, l'entrepreneur doit assurer l'administration des salles de courrier, les services de messagerie interne, les services de photocopies et le soutien des événements spéciaux.

2.5.2.19 L'entrepreneur doit fournir au locataire ou au responsable technique les données sur le rendement nécessaires pour étayer les indicateurs de rendement à appliquer aux services de gestion des installations.

### **2.5.3 *Services optionnels de gestion immobilière – Plans de gestion des biens immobiliers et rapports sur l'état des immeubles***

#### **Contexte**

2.5.3.1 Pour gérer des immeubles et réaliser des projets de manière efficace, il faut adopter des méthodes systématiques et complètes de planification et de budgétisation. Compte tenu de l'âge du répertoire de biens de TPSGC et des importants investissements nécessaires à la recapitalisation des biens, une analyse rigoureuse du répertoire, par la préparation de plans de gestion des biens, s'avère essentielle à la gestion efficace et efficiente du cycle de vie du répertoire.

2.5.3.2 À l'échelle du portefeuille, l'orientation de la gestion des biens est notamment établie dans le Plan d'investissement intégré de TPSGC et les stratégies d'investissement régionales et locales, lesquels documents sont tous fondés sur un horizon de planification à long terme. À l'échelle des biens, le Plan de gestion des biens immobiliers et le Rapport sur l'état des immeubles, sur lesquels repose le Plan de gestion des immeubles annuel, sont utilisés pour décrire le plan à moyen ou à long terme relatif au bien.

2.5.3.3 Le Plan de gestion des biens immobiliers est un plan d'activités complet qui décrit la stratégie de gestion du bien au cours de sa durée économique. Il tient compte des politiques et des normes du gouvernement et de TPSGC, de saines pratiques opérationnelles, de la valeur économique du bien ainsi que de sa planification et de son entretien à court terme. Il regroupe des renseignements détaillés sur le bien, analyse ces derniers en fonction des objectifs de rendement et établit, conjointement avec les stratégies d'investissements locales et nationales, l'orientation à long terme pour la gestion du bien.

2.5.3.4 Le Rapport sur l'état des immeubles, une évaluation de l'état des composantes du bien, fournit les renseignements techniques détaillés sur lesquels le Plan de gestion des biens immobiliers est fondé. Il examine des composantes comme les composantes liées au site, les composantes architecturales, structurales, mécaniques et électriques de même que les composantes liées au transport vertical et horizontal. Il fournit les mesures recommandées requises pour maintenir le bien en état de fonctionnement pour une période de 30 ans. Il cible également les grands projets de réparation et d'immobilisations requis et estime le coût de ces projets.

2.5.3.5 En ce qui concerne le Rapport sur l'état des immeubles, TPSGC utilise une application de base de données pour conserver les données et, à l'aide de ces données, résumer les renseignements sur l'état d'un bien.

2.5.3.6 Les données incluses dans le Rapport sur l'état des immeubles et, ultérieurement, dans le Plan de gestion des biens immobiliers, doivent être mises à jour tous les cinq ans afin de s'assurer de leur exactitude et de fournir les meilleurs renseignements possible en vue d'aider les gestionnaires à prendre des décisions d'investissement concernant les projets d'immobilisations et de réparation.

### **Portée des services**

2.5.3.7 À titre de services optionnels, l'entrepreneur doit fournir au moins un des services optionnels suivants, à la demande du responsable technique :

- préparation des plans de gestion des biens immobiliers;
- préparation des rapports sur l'état des immeubles.

2.5.3.8 En ce qui concerne la présentation d'un Plan de gestion des biens immobiliers, l'entrepreneur doit :

- recueillir les données d'évaluation relatives au bien;
- mettre sur pied une équipe d'évaluation adéquate du Plan de gestion des biens immobiliers, comprenant les membres demandés par le responsable technique;
- analyser les données d'évaluation et présenter un aperçu de l'état physique et du rendement fonctionnel, opérationnel et financier du bien, dans le contexte de l'environnement de marché actuel et de la durée de vie économique restante du bien;
- cibler les options d'investissement applicables aux biens en fonction des renseignements recueillis;
- analyser les options d'investissement en tenant compte des stratégies d'investissement nationales et locales de TPSGC;
- recommander un plan de gestion du bien à long terme qui comprend l'établissement d'objectifs financiers et de rendement pluriannuels concernant le fonctionnement, l'entretien, les recettes et les dépenses du bien.

2.5.3.9 En ce qui concerne la présentation d'un Rapport sur l'état des immeubles, l'entrepreneur doit :

- valider la liste existante des composantes du bien et la mettre à jour, au besoin;
- inspecter et évaluer les composantes du bien et fournir : une description; la date de l'installation ou du dernier remplacement; l'état des composantes, leur durée de vie restante ou prévue et la date de remplacement proposée; une description détaillée si l'état d'une composante est jugé insatisfaisant; le coût de remplacement si on propose de remplacer la composante;
- pour ce qui est des composantes qu'on propose de réparer ou de remplacer, indiquer si les travaux proposés représentent un projet d'immobilisations ou de réparation, fournir une justification et une description des travaux proposés, et préciser la stratégie d'exécution des travaux proposés, le coût estimatif des travaux proposés et les répercussions des retards dans les travaux proposés;
- préparer un rapport résumant les résultats des inspections, des évaluations et des travaux proposés et comprenant des éléments comme : les documents examinés; un résumé; les paramètres et les lacunes de conception; de brefs aperçus de l'état des composantes architecturales, structurales, mécaniques et électriques et des composantes du site et de transport vertical et horizontal; le niveau de conformité à la Directive sur la santé et la sécurité au travail du Secrétariat du Conseil du Trésor (objectifs relatifs à la température et à l'humidité) et aux codes concernant les essais réglementaires, l'accessibilité, les immeubles et les installations techniques des immeubles, qui peuvent être modifiés périodiquement.

## **2.5.4 Services optionnels de réalisation de projets – Projets de plus de 1 000 000 \$**

### **Contexte**

2.5.4.1 À l'heure actuelle, le Ministère évalue le bien-fondé d'inclure dans le présent contrat les travaux liés aux projets d'une valeur d'au moins 1 000 000 \$ comprenant tous les coûts ainsi que les frais et les taxes applicables.

2.5.4.2 Si ce principe est adopté, le Ministère confiera à l'entrepreneur les travaux des projets dont la valeur est supérieure au seuil actuel de 1 000 000 \$, et ce, à son entière discrétion sans garantir qu'il le fera.

### **Portée des services**

2.5.4.3 Dans le cadre des services optionnels, l'entrepreneur doit réaliser les projets dont la valeur est d'au moins 1 000 000 \$, conformément aux exigences énoncées dans le présent énoncé des travaux (section Services de réalisation de projets) et aux devis établis pour les projets dont la valeur est comprise entre 25 000 \$ et 1 000 000 \$.

2.5.4.4 L'entrepreneur doit fournir les données sur le rendement nécessaires pour étayer les indicateurs de rendement à appliquer aux services optionnels de réalisation de projets.

## **2.5.5 Services optionnels relatifs aux opérations commerciales – Services de location**

### **Généralités**

2.5.5.1 Outre les services relatifs aux opérations commerciales décrits dans le présent énoncé des travaux (section Opérations commerciales), le Canada peut demander à l'entrepreneur de fournir les services de location optionnels connexes pour les locaux à bureaux commerciaux et les locaux de vente au détail.

### **Contexte**

2.5.5.2 Comme il est précisé dans le présent énoncé des travaux (section Opérations commerciales), l'un des rôles de TPSGC consiste principalement à fournir des locaux aux ministères et aux organismes fédéraux pour leur permettre de s'acquitter de leurs responsabilités dans le cadre de leurs programmes. Toutefois, le Ministère mène aussi des opérations commerciales génératrices de recettes dans certains de ses immeubles.

### **Portée des services**

2.5.5.3 Dans le cadre des services optionnels, l'entrepreneur doit fournir des services de location à bail pour :

- les locaux de vente au détail dans les grandes agglomérations, lorsque la demande exprimée par le grand public est confirmée et que la vocation ainsi donnée aux locaux s'harmonise avec le paysage urbain. Ces locaux se trouvent aussi bien dans des centres commerciaux aménagés sur plusieurs étages que dans de grandes tours de bureaux ou dans de petits locaux aménagés au rez-de-chaussée des immeubles à bureaux;
- les locaux de vente au détail dans les autres villes où il est évident qu'il existe, sur le marché, une demande pour des biens et des services pratiques;
- les locaux à bureaux dont on n'a pas besoin temporairement pour l'exécution de programmes fédéraux;
- les locaux occupés temporairement et les permis relatifs aux locaux de vente au détail, ainsi que les locaux à bureaux occupés temporairement et les permis dont la durée est supérieure à 30 jours.

2.5.5.4 En ce qui concerne les services de location à bail mentionnés à la section 2.5.5.3., l'entrepreneur doit :

- faire la promotion des locaux appartenant à l'État ou administrés par ce dernier auprès des tiers occupant des locaux;
- évaluer et analyser le rendement et les compétences commerciales des locataires commerciaux, le cas échéant;

- négocier les modalités des nouveaux baux, des accords et des occupations temporaires;
- préparer les documents relatifs aux baux et aux accords et les soumettre au responsable technique pour approbation et signature;
- négocier et préparer les accords de sous-location, d'abandon et de cession des baux et les conventions connexes conclues avec les locataires du secteur privé, en plus de recommander au responsable technique de les accepter ou de les rejeter pour faire fructifier au maximum les recettes et optimiser l'utilisation des locaux.

2.5.5.5 Lors de la conclusion des baux et des accords avec les tiers, l'entrepreneur doit :

- s'assurer que les locaux occupés par des tiers ne nuisent pas aux autres locataires, ni aux programmes du gouvernement;
- veiller à ce que les loyers soient comparables à ceux de biens commerciaux similaires;
- verser les pièces justificatives dans le dossier des projets, dont une analyse de marché écrite qui décrit 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;
- s'assurer que les investissements que le Canada doit consacrer aux locaux occupés par des tiers locataires sont calculés d'après une analyse du coût des investissements et des avantages prévus, qui traite notamment des risques courus;
- sélectionner le type d'accord le plus pertinent à conclure, par exemple un accord de location, un contrat de cession à permis, un accord d'occupation temporaire ou un protocole d'entente;
- résoudre les problèmes de propriété, de responsabilité, de sécurité, de construction, d'entretien et d'enlèvement des améliorations locatives apportées par les tiers locataires;
- s'assurer que les accords conclus avec les tiers locataires tiennent compte des contrôles pertinents relatifs à l'aménagement du territoire, ainsi que des politiques et des règlements fédéraux, provinciaux et municipaux concernant l'accessibilité, l'environnement, le patrimoine, la santé et la sécurité, la *Loi sur les langues officielles* et les panneaux indicateurs.

2.5.5.6 L'entrepreneur doit fournir au responsable technique les données sur le rendement nécessaires pour étayer les indicateurs de rendement à appliquer aux services optionnels relatifs aux opérations commerciales.

## **2.6 Besoins relatifs à tous les services**

### **2.6.1 *Gestion des relations contractuelles***

#### **Contexte**

2.6.1.1 Le Ministère considère que le recours au secteur privé pour la prestation des services de gestion immobilière, de réalisation de projets et de services optionnels s'inscrit dans une relation professionnelle à long terme, dans laquelle les parties collaborent dans un environnement de confiance et de respect mutuels.

2.6.1.2 On dénombre plusieurs intervenants dans le cadre du présent contrat. Voici les principaux :

- le responsable technique, qui est le gestionnaire des biens de TPSGC responsable des aspects techniques du contrat;
- l'autorité contractante, qui est le représentant de TPSGC chargé des aspects contractuels;
- les équipes pluridisciplinaires de TPSGC constituant un point de service unique pour les locataires du Ministère;
- les représentants des locataires, qui sont responsables des services relatifs à la gestion des locaux.

#### **Portée des services**

2.6.1.3 L'entrepreneur doit nommer un gestionnaire des relations et instituer des mesures adéquates pour gérer les relations contractuelles avec le Ministère, sur le plan de l'organisation, du portefeuille et des immeubles.

2.6.1.4 Sur le plan de la gestion de l'organisation, l'entrepreneur doit au moins :

- organiser des réunions semestrielles à l'intention de la haute direction avec TPSGC, qui seront coprésidées par le gestionnaire des relations de l'entrepreneur;
- élaborer et réaliser, en collaboration avec TPSGC, une vision, des valeurs et des buts communs régissant les relations;
- faire part des pratiques exemplaires et de l'expérience qui peuvent profiter au Ministère;
- définir les améliorations opérationnelles stratégiques à apporter aux services ministériels afin de réduire les coûts;
- surveiller l'ensemble du rendement et les progrès accomplis dans la réalisation des priorités et des objectifs du Ministère;
- cerner et résoudre les problèmes stratégiques;
- prévoir les besoins des locataires et surveiller leur satisfaction;
- modifier et améliorer de façon continue les relations contractuelles;
- élaborer conjointement des stratégies de communication à la demande du responsable technique.

2.6.1.5 Sur le plan de la gestion du portefeuille, l'entrepreneur doit au moins :

- organiser des réunions mensuelles à l'intention des gestionnaires du portefeuille, qui seront coprésidées par le gestionnaire du portefeuille de l'entrepreneur et le responsable technique;
- examiner les rapports courants sur la gestion de la qualité et le rendement, et discuter des questions connexes;
- étudier et résoudre les problèmes opérationnels;
- échanger les idées et les expériences, et cerner les occasions d'améliorer les services de gestion immobilière et de réalisation de projets, les services optionnels ainsi que les relations;
- organiser des réunions semestrielles, en sollicitant la participation des employés de TPSGC et de l'entrepreneur au niveau du portefeuille et des immeubles, pour assurer des relations contractuelles solides.

2.6.1.6 Sur le plan de la gestion de l'immeuble, l'entrepreneur doit au moins :

- veiller à la collaboration et à la participation des gestionnaires immobiliers de l'entrepreneur et des gestionnaires de première ligne de TPSGC;
- répondre de façon proactive aux besoins de TPSGC.

## 2.6.2 *Gestion des relations avec les locataires*

### Contexte

- 2.6.2.1 TPSGC et les ministères locataires signent des accords d'occupation propres aux différents immeubles; ces accords décrivent les locaux à bureaux et les services fournis et utilisés.
- 2.6.2.2 Dans le cas des locaux occupés par des tiers, les baux ou d'autres types d'accord font état des locaux et des services fournis et utilisés.
- 2.6.2.3 Le Secteur des services de consultation aux clients et des solutions immobilières (SSCCSI) fournit une orientation en ce qui concerne les activités nationales de la DGBI en matière de gestion des relations avec les clients et exerce un leadership à cet effet, en plus d'assurer la gestion des solutions immobilières en tant que secteur d'activité. Les gestionnaires de compte du SSCCSI élaborent des stratégies comprenant les profils des clients, les demandes stratégiques des clients en locaux à bureaux et les occasions d'affaires au chapitre des nouveaux services optionnels et de l'amélioration des processus de prestation de services. Par ailleurs, ils mènent la négociation des conventions nationales de service entre la DGBI et les organisations clientes clés et évaluent la satisfaction de la clientèle ainsi que le rendement du secteur d'activité des biens immobiliers par rapport aux normes établies. Pour appuyer les équipes opérationnelles de la DGBI et le SSCCSI dans leurs fonctions, l'entrepreneur assume la responsabilité de la gestion des relations courantes avec les locataires.
- 2.6.2.4 TPSGC est déterminé à fournir à ses locataires des milieux de travail favorisant la productivité. La quantité, la qualité et l'emplacement des locaux doivent répondre aux besoins des programmes des ministères locataires et s'harmoniser avec les objectifs de l'ensemble du gouvernement, notamment pour ce qui est de l'optimisation des ressources et du développement durable, et respecter les normes du gouvernement comme les normes d'aménagement de TPSGC et la Norme d'accès facile aux biens immobiliers du Conseil du Trésor.
- 2.6.2.5 Au printemps 2010, TPSGC a mis en place une nouvelle stratégie de service à la clientèle panministérielle afin d'uniformiser la gestion du service à la clientèle. Cette stratégie vise à faire de la satisfaction des clients la nouvelle priorité du Ministère et à promouvoir des offres de service renouvelées en ayant recours à des ententes de service complètes, à des normes de service claires et à des offres de service novatrices. La satisfaction des locataires est l'un des principaux indicateurs de rendement de TPSGC. Tous les deux ans, le Ministère mène le Sondage national sur la satisfaction des locataires. Ce sondage vise principalement à déterminer la satisfaction des locataires des immeubles du gouvernement sous la responsabilité de TPSGC, et à permettre au Ministère de mieux comprendre les besoins des occupants de ces immeubles et à améliorer ces besoins.

2.6.2.6 Le Ministère utilise son site Web « Bâtiments en direct » pour faciliter la communication entre les gestionnaires immobiliers et des installations, les gestionnaires des biens, les responsables techniques et les locataires des immeubles fédéraux. Ce site intranet de la fonction publique comprend des renseignements relatifs aux immeubles portant sur des questions comme les heures d'ouverture, les numéros de téléphone en cas d'urgence, les procédures, le stationnement, les installations de conférence et les garderies. On y trouve également des renseignements sur les services et les commodités offerts dans le secteur, entre autres le transport en commun.

### **Portée des services**

2.6.2.7 L'entrepreneur doit mettre en œuvre un programme complet de gestion des relations avec les locataires. À cette fin, l'entrepreneur doit :

- fournir et gérer les services immobiliers courants et supplémentaires conformément aux modalités exposées dans les accords d'occupation, les baux ou autres accords conclus visant les locaux occupés par des tiers, puis faire connaître au responsable technique les nouvelles demandes adressées par les locataires pour des services qui ne sont pas prévus dans les accords d'occupation, les baux ou autres accords;
- veiller à ce que les services aux locataires, actuels ou nouveaux, soient offerts conformément aux exigences énoncées dans le présent énoncé des travaux (aux sections Services de réalisation de projets, Services de gestion immobilière, Services de gestion des installations et Services optionnels de réalisation de projets – Projets de plus de 1 000 000 \$), selon le cas ou selon les directives du responsable technique;
- élaborer et mettre en œuvre un programme de communication avec les locataires, dont une liste des interlocuteurs des locataires, les communications écrites échangées sur les questions essentielles, les programmes et les bulletins d'information destinés aux locataires;
- établir et appliquer un code de conduite et donner une formation connexe pour s'assurer que les membres du personnel de l'entrepreneur font preuve de professionnalisme dans leurs rapports avec les locataires;
- préparer une analyse et des plans d'action pour tenir compte des résultats des sondages menés par le Canada auprès des locataires;
- planifier et programmer les travaux de concert avec les locataires de manière à perturber le moins possible leurs activités ou leurs programmes;
- fournir l'information dont TPSGC a besoin pour les trousseaux d'information des locataires et pour le site Web « Bâtiments en direct » de TPSGC.

## 2.6.3 *Intégration des services du portefeuille*

### Contexte

2.6.3.1 TPSGC a mis en place une Stratégie nationale de gestion des services (SNGS) dans laquelle le Ministère fixe les priorités en matière de renforcement des capacités de la DGBI. La SNGS définit le modèle de gestion des services de la DGBI qui vise à guider le développement des relations que TPSGC cherche à établir avec ses fournisseurs de services. La SNGS définit l'administration et la prestation des services.

2.6.3.2 L'administration et la prestation des services ont une incidence importante sur l'intégration des services du portefeuille. L'intégration des services du portefeuille vise à fournir des services adaptés aux besoins opérationnels des clients, conformément aux politiques et aux normes de gestion des locaux, en tenant compte des objectifs généraux des politiques fédérales et du meilleur rapport qualité-prix.

2.6.3.3 L'intégration des services du portefeuille exige des entrepreneurs qu'ils travaillent de concert avec les intervenants pour que les travaux soient réalisés et gérés de façon efficiente et efficace.

2.6.3.4 TPSGC pourrait faire appel à des tiers pour appuyer les travaux courants et opérationnels de son portefeuille de biens.

### Portée des services

2.6.3.5 L'entrepreneur doit effectuer l'intégration des services du portefeuille en ce qui concerne la gestion et la prestation des services qui peuvent être fournis par TPSGC ou des tiers, et selon les directives du responsable technique.

2.6.3.6 L'entrepreneur doit :

- collaborer avec les tiers;
- donner un accès transparent aux renseignements sur la qualité, le rendement, les processus et les procédures pour que ces tiers puissent s'acquitter des responsabilités qui leur sont confiées par le responsable technique. L'entrepreneur doit établir de concert avec ces tiers des ententes de non-divulgence ainsi que d'autres mesures, conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*, afin de protéger les renseignements que l'entrepreneur juge exclusifs.

2.6.3.7 L'entrepreneur doit effectuer l'intégration des services du portefeuille pendant les cycles de planification, de prestation et d'établissement de rapports. Les principales activités liées à l'intégration des services du portefeuille peuvent être notamment les suivantes :

- la planification de la gestion des immeubles;
- l'exécution des fonctions de constructeur pour le portefeuille;

- la prestation de services pour les projets réalisés par l'entrepreneur;
- la participation à l'assurance de la qualité et à l'établissement de rapports pour les projets réalisés par TPSGC ou par des tiers;
- le soutien de ses activités de contrôle de la qualité, des vérifications ou pour la réalisation des projets choisis;
- la prestation des services optionnels qui ont été réclamés;
- la coordination avec les autorités fédérales, provinciales et municipales compétentes;
- la protection et la conservation de l'environnement.

## ***2.6.4 Gestion de la qualité***

### **Contexte**

2.6.4.1 TPSGC s'est engagé à gérer la qualité et à améliorer continuellement les services; il a institué un cadre de gestion de la qualité conformément aux principes qui sous-tendent la famille de normes ISO 9000 de l'Organisation internationale de normalisation, afin de respecter ses objectifs en matière de qualité. Ce cadre vise à promouvoir un rendement supérieur, un bon environnement de travail, la confiance mutuelle, la coopération et la responsabilisation, en tenant compte du rôle de l'entrepreneur comme fournisseur de services dans la gestion de la qualité, grâce à son système de gestion de la qualité, ainsi que du rôle de TPSGC, qui doit faire preuve de diligence raisonnable en exerçant une surveillance externe de la qualité. Les objectifs de ce cadre consistent à promouvoir la qualité et l'efficacité dans la prestation des services et dans l'amélioration continue.

2.6.4.2 La qualité est déterminée par la volonté de la haute direction, et le souci de la qualité doit imprégner tous les échelons hiérarchiques de l'entrepreneur. Le système de gestion de la qualité de l'entrepreneur permet de s'assurer qu'on respecte les exigences de TPSGC dans la prestation des services et qu'on traite les problèmes de non-conformité aux normes de qualité grâce à un processus d'amélioration continue, pour éviter que ces problèmes se produisent de nouveau. Les examens de surveillance de la qualité prévus par TPSGC constitueront le moyen de recenser les problèmes de non-conformité aux normes de la qualité et de discuter des problèmes de non-conformité soulevés par l'entrepreneur ou le responsable technique, ainsi que des problèmes récurrents signalés par l'entrepreneur. TPSGC mènera des activités de surveillance externe de la qualité qu'il jugera pertinentes pour s'assurer que les besoins sont satisfaits, et pourra soulever les problèmes de non-conformité aux normes de qualité afin de corriger les lacunes relatives aux services ou aux processus. Seul le responsable technique sera autorisé à fermer les dossiers établis par TPSGC pour des problèmes de non-conformité avec les normes de qualité. Les détails des activités de surveillance externe de TPSGC sont présentés à l'Annexe A, Programme de

surveillance de la qualité de TPSGC, et comprennent la définition des termes se rapportant à la qualité.

### **Portée des services**

2.6.4.3 L'entrepreneur doit appliquer un système de gestion de la qualité qui s'étend aux services établis dans le présent énoncé des travaux, y compris les services optionnels selon les directives du responsable technique; l'entrepreneur doit utiliser le système de gestion de la qualité pour gérer les services offerts et pour en rendre compte, mesurer le rendement et fournir les données sur le rendement pour les indicateurs de rendement définis à l'Annexe C, Cadre de mesure du rendement.

2.6.4.4 Le système de gestion de la qualité de l'entrepreneur doit :

- définir et officialiser les politiques et les processus relatifs à la qualité de ce dernier, afin de répondre rigoureusement aux exigences de TPSGC ou même de les dépasser, dans les délais exigés et en apportant une valeur ajoutée;
- se fonder sur de saines pratiques de gestion et permettre aux employés de l'entrepreneur et aux intervenants de comprendre parfaitement comment l'entrepreneur exerce ses activités;
- démontrer le souci de l'entrepreneur pour la qualité, la satisfaction de la clientèle et l'amélioration continue, au moyen d'éléments de preuve objectifs.

2.6.4.5 L'entrepreneur doit inclure au minimum, dans son système de gestion de la qualité, les éléments suivants à la date du début des opérations du contrat :

- une politique générale consignée par écrit sur la gestion de la qualité, définie par la haute direction de l'entrepreneur et diffusée dans l'ensemble de son entreprise;
- le nom d'un représentant désigné de la direction à l'échelle du portefeuille, nommé par la haute direction et chargé d'élaborer, de mettre en œuvre, de gérer et d'améliorer le système de gestion de la qualité de l'entrepreneur et de s'assurer que les exigences du Canada sont diffusées dans toute son entreprise;
- un plan d'assurance de la qualité indiquant comment l'entrepreneur respectera les exigences relatives à l'assurance de la qualité et à l'amélioration continue, définies dans le présent énoncé des travaux (section Gestion de la qualité), notamment pour ce qui est des délais et des ressources;
- des processus et des procédures de contrôle et d'assurance de la qualité consignés par écrit et étayés par :
  - des indicateurs et des rapports sur le rendement, des baromètres, des normes de base et des points de comparaison pour faciliter la mesure, l'établissement des rapports, l'analyse, l'application des mesures correctives et l'amélioration continue de la prestation des services et des processus opérationnels connexes,
  - des listes de vérification pour le contrôle et l'assurance de la qualité,

- des moyens permettant de surveiller, de recenser, de vérifier et d'analyser les problèmes de non-conformité avec les normes de qualité et d'en rendre compte, ainsi que de gérer les solutions à y apporter grâce à des mesures préventives et correctives;
- des fonctions automatisées dont les données pourront être validées et vérifiées par le responsable technique, pour enregistrer, suivre, analyser, trier, examiner et commenter les problèmes de non-conformité aux normes de qualité, les mesures préventives et correctives adoptées par la suite et les solutions apportées à ces problèmes, puis rendre compte de ces normes, mesures et solutions;
- des protocoles et des calendriers consignés par écrit pour les examens de gestion.

2.6.4.6 L'entrepreneur doit élaborer et mettre à jour des procédures d'exploitation uniformisées, qu'il doit mettre à la disposition du responsable technique le 30 juin de chaque année aux fins d'archivage, et sur demande de celui-ci

2.6.4.7 À partir de la date du début des opérations du contrat, l'entrepreneur doit :

- procéder au contrôle et à l'assurance de la qualité et établir un circuit adéquat pour faire connaître les exigences aux fournisseurs;
- réunir et fournir des données sur le rendement pour permettre de mesurer le rendement selon les modalités prévues à l'Annexe C, Cadre de mesure du rendement, en mettant en œuvre et en gérant une méthodologie d'échantillonnage de données sur le rendement équitable et statistiquement représentative, pour donner à TPSGC une idée exacte de la qualité des services dans l'ensemble;
- soumettre les données sur les indicateurs de rendement décrites à l'Annexe D-1, Exigences relatives à la gestion de l'information et à la technologie de l'information dans le cadre des autres formes de prestation de services, au moyen du langage de balisage extensible, selon les directives du responsable technique;
- participer aux réunions mensuelles coordonnées par le responsable technique pour examiner les résultats du rendement et pour s'assurer d'être constamment au fait de la situation à ce chapitre;
- gérer l'information sur les problèmes de non-conformité aux normes de qualité :
  - ▶ en décrivant et en suivant les problèmes de non-conformité à partir du moment où on les relève jusqu'à ce qu'on ferme les dossiers,
  - ▶ en décrivant et en suivant les recommandations faites par TPSGC pour ce qui est des améliorations à apporter,
  - ▶ en établissant chaque mois des rapports sur les problèmes de non-conformité avec les normes de qualité,
  - ▶ en s'assurant que TPSGC a facilement accès aux données par voie électronique;
- résoudre les problèmes de non-conformité avec les normes de qualité à la satisfaction du responsable technique :
  - ▶ en trouvant la cause explicative de ces problèmes,
  - ▶ en tenant compte de l'avis exprimé par TPSGC dans la planification des mesures correctives;
  - ▶ en appliquant des mesures correctives,

- ▶ en demandant au responsable technique d'examiner les mesures correctives planifiées, puis d'approuver les dates d'achèvement prévues et la fermeture des dossiers établis par le responsable technique pour ce qui est des problèmes de non-conformité,
- ▶ en prenant des mesures pour réduire au minimum les cas dans le cadre desquels les problèmes de non-conformité mineurs deviennent des problèmes majeurs,
- ▶ en réunissant les éléments de preuve confirmant que les mesures correctives ont permis d'éliminer les causes des problèmes de non-conformité;
- procéder à des examens de gestion.

2.6.4.8 Dans l'année suivant la date du début des opérations du contrat ou l'utilisation des services optionnels, l'entrepreneur doit :

- décrire ses processus opérationnels, ses obligations de compte rendu et ses procédures pour la prestation des services définis dans le présent énoncé des travaux, selon les directives du responsable technique, et les diffuser dans l'ensemble de son entreprise;
- établir un processus officiel de gestion des documents et des dossiers pour contrôler les documents et les dossiers;
- mettre en place à grande échelle un système de gestion de la qualité respectant les exigences de la version la plus récente de la norme ISO 9001:2008, Systèmes de gestion de la qualité – norme d'exigences;
- établir un plan d'assurance de la qualité à jour, à la demande du responsable technique;
- si TPSGC décide de le faire, collaborer à une vérification complète effectuée par des tiers du système de gestion de la qualité de l'entrepreneur afin de confirmer que ce système est adéquat, en tenant compte de l'état des processus de prestation de services et des résultats du rendement jusqu'à la date de cette vérification;
- par suite des résultats de cette vérification, apporter les modifications appropriées à son système de gestion de la qualité;
- exploiter le système de gestion de la qualité et en corriger les lacunes dans les plus brefs délais, par la prise de mesures adéquates.

2.6.4.9 Dans un délai de deux ans suivant la date du début des opérations du contrat ou suivant l'utilisation des services optionnels, l'entrepreneur doit avoir mis en place à grande échelle un système de gestion de la qualité respectant les exigences de la version la plus récente de la norme ISO 9001:2008, Systèmes de gestion de la qualité – norme d'exigences relatives aux services décrits dans le présent énoncé des travaux. Le système de gestion de la qualité doit être en place dans tous les biens dans lesquels l'entrepreneur assure ces services au nom du Canada, et l'entrepreneur doit en actualiser l'enregistrement jusqu'à la fin du contrat. L'organisme d'enregistrement doit être un tiers accrédité pour l'ensemble du pays, notamment les organismes d'enregistrement accrédités par le Conseil canadien des normes ou le National Accreditation Board. L'entrepreneur doit fournir une copie de l'attestation au responsable technique.

## 2.6.5 *Gestion des contrats de sous-traitance*

### **Contexte**

2.6.5.1 Bien que le contrat de prestation des services du portefeuille des biens soit conclu entre le Ministère et l'entrepreneur, on s'attend à ce que ce dernier fasse appel à des sous-traitants pour la réalisation de certains des travaux prévus dans le présent énoncé des travaux.

2.6.5.2 À titre d'entités indépendantes, les entrepreneurs doivent sélectionner leurs propres sous-traitants. Il est absolument essentiel que les processus de sélection soient équitables, ouverts et transparents et que tous les entrepreneurs compétents aient l'occasion de déposer des offres pour l'exécution des travaux.

2.6.5.3 Le Ministère croit que des processus d'appels d'offres concurrentiels et ouverts permettront d'obtenir les coûts les plus avantageux pour les services confiés en sous-traitance.

### **Portée des services**

2.6.5.4 Si l'entrepreneur décide d'assurer les services en faisant appel à la sous-traitance, il doit :

- préparer des appels d'offres et des contrats définissant clairement les matériaux et les services nécessaires;
- à la suite d'un processus concurrentiel, conclure des ententes avec les sous-traitants qualifiés offrant le meilleur rapport qualité-prix au coût le plus avantageux;
- gérer les sous-traitants et s'assurer qu'ils fournissent le matériel et les services nécessaires en respectant les modalités du contrat et en offrant des produits livrables de qualité en temps opportun et au coût le plus avantageux;
- établir les exigences relatives à la qualité et au rendement et surveiller le rendement des sous-traitants, dont la qualité des résultats et le respect des calendriers et des budgets;
- s'occuper du règlement des différends, d'apporter des modifications aux contrats de sous-traitance et de traiter les paiements;
- donner suite aux demandes de renseignements du secteur privé ou du Canada en ce qui concerne l'attribution des contrats de sous-traitance et aviser le responsable technique de toutes les demandes de renseignements auxquelles il n'a pas répondu.

2.6.5.5 L'entrepreneur doit avoir un processus de sous-traitance et de présélection respectant les principes de la concurrence et tenant compte des pratiques exemplaires, à savoir :

- des publicités diffusées dans les journaux importants, dans les revues spécialisées ou d'associations professionnelles ou un tableau d'affichage électronique visant à inviter les sous-traitants à se qualifier pour les travaux à effectuer;

- l'évaluation des compétences des sous-traitants qui souhaitent se qualifier pour des travaux;
- l'élaboration et l'utilisation d'une liste de soumissionnaires préqualifiés selon le principe de la rotation;
- l'occasion offerte sur une base régulière aux autres fournisseurs intéressés d'être sélectionnés;
- la diffusion du nom du fournisseur retenu et de la valeur du contrat de sous-traitance aux soumissionnaires non retenus sur demande.

#### 2.6.5.6 L'entrepreneur doit :

- veiller à ce que ses processus de sous-traitance soient ouverts, transparents et équitables et qu'ils respectent les pratiques exemplaires de l'industrie;
- lancer des appels d'offres concurrentiels;
- donner accès aux travaux de sous-traitance à l'industrie, notamment aux petites et moyennes entreprises.
- lancer, auprès d'entrepreneurs présélectionnés, des appels d'offres pour les travaux dont la valeur totale est estimée à moins de 100 000 \$, comprenant tous les coûts ainsi que les frais et les taxes applicables, selon des critères de sélection décrits clairement et de manière à favoriser la concurrence et en respectant un processus d'appels d'offres ouvert, transparent et équitable
- lancer des appels d'offres pour des travaux dont la valeur totale est estimée à plus de 100 000 \$, y compris tous les coûts ainsi que les frais et les taxes applicables, en recourant à un processus d'appel d'offres ouvert au moyen notamment d'annonces dans les grands journaux, les revues spécialisées ou d'associations professionnelles, ou encore dans un tableau d'affichage électronique;
- dans le cas improbable qu'il soit nécessaire de déroger aux exigences énoncées dans les présentes, consigner par écrit les écarts par rapport aux exigences en donnant des justifications à l'appui;
- consigner les contrats de sous-traitances;
- transmettre les documents au responsable technique à sa demande.

## 2.6.6 *Gestion des contrats de TPSGC*

### Contexte

2.6.6.1 TPSGC ciblera certains contrats ou accords ministériels qui pourraient demeurer en vigueur pendant la durée du contrat et qui pourraient être gérés par un entrepreneur. Ces contrats ou accords portent, par exemple, sur des services comme l'inspection et l'entretien des systèmes de transport verticaux, l'inspection et la certification des chaudières et des appareils sous pression, l'enlèvement des matières dangereuses, la gestion des câbles, les projets énergétiques réalisés dans le cadre de l'Initiative des bâtiments fédéraux de Ressources naturelles Canada et l'achat en vrac de services publics.

2.6.6.2 TPSGC attribue également des offres à commandes principales à l'échelle régionale et nationale pour des biens et des services comme le combustible en vrac, l'enlèvement des matières dangereuses et la gestion des câbles.

2.6.6.3 TPSGC s'engage également à conclure des contrats avec certaines organisations. En voici quelques exemples :

- la CCN, pour l'entretien et l'aménagement paysager des terrains dans les régions d'Ottawa et de Gatineau;
- le Corps canadien des commissionnaires pour les services de gardiens de sécurité;
- l'Institut national canadien pour les aveugles ou l'Association récréative de la fonction publique pour les services de cafétéria.

### Portée des services

2.6.6.4 L'entrepreneur doit administrer les contrats, les commandes subséquentes qu'il est autorisé à passer dans le cadre des offres à commandes, les offres à commandes ainsi que les accords décrits dans le présent énoncé des travaux. Il doit travailler de concert avec les autres entrepreneurs et doit, au nom du Canada :

- préparer les documents contractuels nécessaires à faire signer par le responsable technique;
- gérer l'exécution des travaux;
- surveiller l'exécution des contrats et en rendre compte, notamment en ce qui concerne la qualité des résultats et le respect des calendriers et des budgets;
- résoudre les différends et établir les modifications à apporter aux contrats pour les faire approuver par le responsable technique;
- effectuer les paiements pour les biens et les services livrés;
- percevoir et faire remise des recettes déposées, le cas échéant.

2.6.6.5 Si TPSGC demande à l'entrepreneur de recourir à l'une de ces offres à commandes, le responsable technique enverra une demande écrite à cet effet.

## 2.6.7 *Santé et sécurité au travail*

### Contexte

2.6.7.1 Le Canada s'engage :

- à fournir un milieu de travail sûr et sain à ses employés;
- à veiller à la sécurité et au mieux-être des locataires, du grand public et des entrepreneurs;
- à protéger l'environnement pendant l'exercice de ses activités.

2.6.7.2 À titre de ministère fédéral, TPSGC est régi par les dispositions de la partie II du *Code canadien du travail* sur la santé et la sécurité. Ces dispositions s'appliquent également aux locataires fédéraux de TPSGC.

2.6.7.3 La documentation sur la santé et la sécurité propre aux établissements de TPSGC est inspirée du programme de sécurité de ce dernier, qui comprend les responsabilités officielles prévues dans la partie II du *Code canadien du travail* et dans les politiques internes du Ministère.

### Portée des services

2.6.7.4 L'entrepreneur doit surveiller les questions liées à la santé et à la sécurité au travail, et veiller au respect des dispositions législatives, des politiques et des programmes à cet égard, ainsi que du plan de sécurité propre à chaque immeuble.

2.6.7.5 L'entrepreneur doit offrir des services en matière de santé et de sécurité au travail en respectant les exigences suivantes :

- les dispositions législatives provinciales en matière de santé et de sécurité au travail, en ce qui a trait à l'entrepreneur, à ses sous-traitants et au public;
- le *Code canadien du travail* et son règlement d'application en ce qui a trait aux employeurs fédéraux et leurs employés, ainsi que les autres exigences énoncées dans la présente section.

En cas de conflit entre les exigences susmentionnées, la plus rigoureuse d'entre elles doit prévaloir.

2.6.7.6 L'entrepreneur doit assumer le contrôle du milieu de travail et s'acquitter des responsabilités connexes en ce qui a trait aux questions de santé et de sécurité au travail liées aux activités effectuées sur le lieu de travail, notamment les projets, les opérations, l'entretien et les réparations réalisés par l'entrepreneur et ses sous-traitants. Il en va de même pour les travaux et les activités réalisés par TPSGC, les locataires et leurs entrepreneurs et sous-traitants.

2.6.7.7 L'entrepreneur doit veiller à la protection de la santé et de la sécurité des personnes ayant accès au lieu de travail.

2.6.7.8 L'entrepreneur doit adopter les mesures énoncées dans la partie II du *Code canadien du travail* pour aider TPSGC, les ministères locataires et les autres gardiens fédéraux à s'acquitter de leurs responsabilités à titre d'employeurs aux termes du *Code canadien du travail*. Une liste sommaire, non exclusive des responsabilités connexes se trouve à l'Annexe B – Santé et sécurité au travail.

2.6.7.9 L'entrepreneur doit respecter et faire respecter l'ensemble des lois applicables régissant la santé et à la sécurité au travail.

2.6.7.10 L'entrepreneur doit exercer le rôle de constructeur en ce qui a trait au lieu de travail et aux travaux réalisés sur le lieu de travail, sauf si le responsable technique en autorise autrement par écrit. L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un programme de santé et de sécurité au travail documenté comprenant les politiques, les procédures et les instructions connexes qui renvoient aux dispositions législatives applicables régissant la santé et la sécurité au travail, et tenant compte des obligations de TPSGC, des autres gardiens fédéraux et des locataires à cet égard, et les instructions reçues de ces derniers. Voici, en autres, en quoi doit consister le programme de santé et de sécurité au travail :

- une politique de santé et de sécurité;
- la définition et le contrôle des dangers et des urgences;
- des procédures d'urgence, l'identité des personnes et la définition des ressources nécessaires pour intervenir en cas d'urgence;
- un énoncé des responsabilités des gestionnaires, des superviseurs, des employés de l'entrepreneur ainsi que des personnes qui ont accès au lieu de travail;
- une politique et des procédures d'inspection;
- un plan de formation pour les gestionnaires, les superviseurs et les employés de l'entrepreneur;
- des procédures d'enquête sur les accidents, les situations dangereuses et le droit de refuser d'effectuer certains travaux;
- des procédures de communication et de conservation des documents;
- des procédures visant à inclure les sous-traitants de l'entrepreneur et les autres travailleurs connexes dans le programme de santé et de sécurité au travail;
- l'évaluation et la supervision du programme de santé et de sécurité au travail.

Les éléments obligatoires du programme de santé et de sécurité au travail de l'entrepreneur sont décrits à l'Annexe B – Santé et sécurité au travail.

- 2.6.7.11 L'entrepreneur doit établir par écrit et mettre en œuvre un plan de santé et de sécurité propre aux différents établissements. Ce plan doit être conforme au programme de santé et de sécurité de l'entrepreneur et doit comprendre les dispositions législatives applicables à la santé et à la sécurité au travail ainsi que les obligations de TPSGC, des autres gardiens fédéraux et des locataires, et les instructions reçues de ces derniers concernant les exigences de santé et de sécurité propres aux différents établissements. Ce plan doit comprendre un code de pratique concernant les procédures d'exploitation sécuritaires et les autres exigences qui sont décrites en détail à l'Annexe B – Santé et sécurité au travail.
- 2.6.7.12 L'entrepreneur doit veiller à ce que les personnes ayant accès au lieu de travail respectent ce plan.
- 2.6.7.13 L'entrepreneur doit préparer et mettre en œuvre un plan de santé et de sécurité propre au projet pour les travaux auxquels participent au moins deux autres entrepreneurs. Ce plan doit être conforme au plan de santé et de sécurité propre au site et être adapté au type de travaux qui seront réalisés dans le cadre du projet.
- 2.6.7.14 L'entrepreneur doit veiller à ce que les personnes ayant accès au lieu de travail respectent le plan de santé et de sécurité propre au projet.
- 2.6.7.15 L'entrepreneur doit cibler et évaluer les risques pour la santé et la sécurité, les dangers, les accidents, les activités et les processus potentiels, et éliminer ou atténuer les risques, les dangers, les accidents et les problèmes de non-conformité. Pour ce faire, il doit notamment donner de la formation sur la sécurité et instaurer des procédures de communication.
- 2.6.7.16 L'entrepreneur doit :
- désigner le personnel responsable du programme de santé et de sécurité au travail;
  - déterminer des plans d'intervention en cas d'urgence qui permettent de gérer le travail urgent lorsqu'il est impossible de suivre les procédures normales;
  - désigner le personnel clé, puis définir les exigences en matière de santé et de sécurité qui sont indispensables pour effectuer les travaux.
- 2.6.7.17 L'entrepreneur doit élaborer des exigences précises en matière de santé et de sécurité ainsi que des procédures et pratiques sécuritaires de travail. Il doit notamment effectuer une analyse des dangers concernant les tâches essentielles afin d'éliminer ces dangers. Lorsque l'entrepreneur procède à l'entretien de l'équipement, son personnel et ses sous-traitants doivent être parfaitement au courant de toutes les exigences conformément aux lois pertinentes sur la santé et la sécurité au travail, 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, les

plans d'évacuation d'urgence des immeubles et le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail.

- 2.6.7.18 L'entrepreneur doit donner de la formation sur la santé et la sécurité et instaurer des procédures de communication relatives aux dangers afin de faire en sorte que toutes les personnes ayant accès au lieu de travail soient informées des procédures, des directives de travail et d'autres exigences, notamment des plans de santé et de sécurité propres au site, des plans de santé et de sécurité propres au projet et des procédures de travail sécuritaire, et qu'elles les respectent.
- 2.6.7.19 L'entrepreneur doit veiller à ce que les parties concernées effectuent les inspections et obtiennent les autorisations et les permis nécessaires des autorités compétentes, notamment les permis de construction et les permis d'accès aux espaces clos avant d'exécuter des 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.
- 2.6.7.20 L'entrepreneur doit tenir des réunions à intervalles réguliers avec le comité de santé et de sécurité ou les représentants de l'entrepreneur conformément aux lois pertinentes régissant les questions de santé et de sécurité au travail, et participer aux réunions du comité de santé et de sécurité de TPSGC, des autres gardiens fédéraux et des locataires, à leur demande, pour faciliter la communication entre l'entrepreneur et ces derniers en ce qui concerne les questions de santé et de sécurité au travail.
- 2.6.7.21 L'entrepreneur doit cibler et résoudre les problèmes de non-conformité aux exigences de santé et de sécurité au travail.
- 2.6.7.22 L'entrepreneur doit établir des rapports sur les accidents et sur les situations comportant des dangers conformément à la Loi sur la santé et la sécurité au travail et aux politiques de TPSGC, et en transmettre immédiatement des copies au responsable technique.
- 2.6.7.23 L'entrepreneur doit fournir au responsable technique, sur demande, les renseignements et les rapports relatifs à la santé et à la sécurité au travail, notamment au programme de santé et de sécurité au travail, aux plans de santé et de sécurité propres au site, aux plans de santé et de sécurité propres au projet, à la définition des dangers, à la formation sur la santé et la sécurité, à l'inspection, à l'entretien et à la mise à l'essai des systèmes de sécurité de personne et de l'équipement, et aux problèmes de non-conformité.
- 2.6.7.24 L'entrepreneur doit coordonner et diriger les travaux exécutés dans le bien, et assumer la responsabilité des personnes ayant accès au lieu de travail.  
L'entrepreneur doit :
- maintenir en permanence un contrôle global sur les travaux en ce qui a trait à la gestion de la santé et de la sécurité;

- établir et tenir à jour une liste des personnes-ressources du personnel de l'entrepreneur, responsables de la santé et de la sécurité;
- gérer l'accès au bien conformément à la sécurité des immeubles;
- attribuer les chantiers aux entrepreneurs, et coordonner et prévoir l'utilisation d'ascenseurs, de quais de chargement et de voies d'accès aux chantiers;
- déterminer et communiquer les problèmes liés à l'établissement du calendrier de travail;
- donner des directives aux entrepreneurs qui ont accès au bien; fournir divers renseignements, dont un plan de santé et de sécurité au travail propre au site, 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 sécuritaires de travail, y compris une analyse des dangers concernant les tâches essentielles, et des procédures relatives à la préparation aux situations d'urgence;
- participer aux réunions de projet et aux réunions du comité de santé et de sécurité des entrepreneurs, et fournir des commentaires à ces derniers;
- agir à titre de personne-ressource auprès des autorités compétentes;
- soumettre les documents exigés par les autorités compétentes, comme les avis de projet et les renseignements connexes;
- conserver des copies des documents de communication, des rapports et des ordonnances qui ont été produits à la suite des visites d'une autorité compétente;
- contrôler l'accès aux chambres des appareils mécaniques, aux salles d'installations électriques et aux emplacements des opérations de l'immeuble, et surveiller les travaux dans ces emplacements;
- organiser et diriger au besoin des réunions avec les intervenants afin d'assurer la santé et la sécurité et la coordination des travaux de construction;
- coordonner les travaux de construction;
- collaborer avec les locataires pour résoudre les problèmes relatifs à l'immeuble ainsi que les problèmes associés aux travaux réalisés dans l'immeuble par l'entrepreneur;
- contribuer à la détermination des exigences en matière de santé et de sécurité au travail pour les locataires et les unités de gestion des installations qui exécutent les travaux;
- surveiller la conformité des personnes ayant accès au lieu de travail avec les dispositions législatives en matière de santé et de sécurité au travail, le plan de santé et de sécurité propre au site et les autres procédures concernant la santé et la sécurité au travail, et donner des instructions pour résoudre au besoin les problèmes de santé et de sécurité au travail;
- obtenir régulièrement les commentaires du personnel de santé et de sécurité et des travailleurs afin de cerner les problèmes;
- mettre en œuvre des solutions pour résoudre les problèmes en matière de santé et de sécurité au travail;
- conserver des dossiers relatifs à la santé et à la sécurité au travail.

## 2.6.8 *Protection de l'environnement et développement durable*

### Contexte

- 2.6.8.1 TPSGC est déterminé à jouer un rôle prépondérant dans l'industrie, en veillant à respecter et à promouvoir les objectifs de la politique du Canada sur la protection de l'environnement et le développement durable. Ses entrepreneurs doivent donc respecter ce leadership dans l'exécution des travaux. Les stratégies de développement durable et les politiques connexes du Ministère, dont la Politique sur les bâtiments durables, la politique environnementale et la Politique sur la gestion de l'amiante, font d'ailleurs état des engagements du Ministère concernant la protection de l'environnement et le développement durable.
- 2.6.8.2 Le Canada est tenu de prévenir la pollution et de protéger l'environnement et la santé humaine en vertu de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* (1999) et de son règlement afférent. L'un des principaux aspects de la *Loi* est la prévention et la gestion des risques associés aux substances toxiques et à d'autres substances nocives. La *Loi* gère aussi les effets que peuvent entraîner sur l'environnement et la santé humaine les produits de la biotechnologie, la pollution marine, l'élimination de déchets en mer, les émissions des véhicules et du matériel, les carburants, les déchets dangereux, les urgences environnementales et d'autres sources de pollution.
- 2.6.8.3 Le Canada doit s'assurer qu'il gère ses biens en faisant preuve de diligence raisonnable quant au respect des lois applicables, dont la LCPE et son règlement. Grâce à son processus de contrôle préalable, TPSGC et ses entrepreneurs travaillent de concert pour gérer la conformité aux règlements. Les entrepreneurs effectuent chaque année des autoévaluations de la conformité dans chacun des immeubles afin de cerner les problèmes de non-conformité. TPSGC réalise ensuite des vérifications de deux niveaux différents afin de gérer la qualité. Les problèmes de non-conformité sont résolus au moyen du processus de gestion de la qualité. Ce processus peut comprendre la correction immédiate des problèmes de non-conformité ou, lorsque des problèmes systémiques sont relevés, la mise en évidence d'initiatives concernant le respect de l'environnement dans la lettre d'appel relative au Plan de gestion des immeubles et la réalisation de ces initiatives au moyen du processus relatif aux plans de gestion des immeubles. Le processus de contrôle préalable est décrit dans le Guide du processus de diligence raisonnable de TPSGC.
- 2.6.8.4 Comme l'indique la *Loi fédérale sur le développement durable*, et par l'intermédiaire du Commissaire à l'environnement et au développement durable, le Canada élabore une fois tous les trois ans la SFDD qui comprend des objectifs et des stratégies de mise en œuvre connexes. La SFDD est une stratégie pangouvernementale intégrée qui vise à atteindre la durabilité écologique et qui établit un lien entre la planification du développement durable et l'établissement de rapports à cet égard ainsi que le système gouvernemental de planification des dépenses de base et d'établissement de rapports à ce sujet.

2.6.8.5 En octobre 2010, le Canada a déposé la première version de la SFDD, en concentrant ses efforts sur le changement climatique et la qualité de l'air, le maintien de la qualité et de la disponibilité de l'eau, la protection de la nature et la réduction de l'empreinte écologique des activités du gouvernement. Il convient de signaler que le Canada a fixé un objectif national visant à réduire de 17 % les émissions de gaz à effet de serre d'ici 2020, par rapport aux niveaux d'émission enregistrés en 2005.

2.6.8.6 Comme l'indique la SFDD, les ministères et organismes fédéraux doivent intégrer la gestion de l'environnement dans leurs activités en préparant des stratégies de développement durable qui comprennent des objectifs et des plans qui sont conformes aux objectifs et aux cibles de la SFDD et qui contribuent à l'atteinte de ces derniers.

2.6.8.7 Afin d'appuyer les objectifs de sa stratégie de développement durable, TPSGC dispose d'un plan de mise en œuvre qui fait état d'activités et de mesures du rendement précises pour chacun des objectifs énoncés dans la Stratégie de développement durable de trois ans. Le Ministère diffuse les activités immobilières à l'appui des objectifs de la Stratégie de développement durable, notamment dans la lettre d'appel annuelle relative au Plan de gestion des immeubles. Les activités propres à la Stratégie de développement durable qui sont réalisées dans l'immeuble sont planifiées dans le cadre du processus relatif aux plans de gestion des immeubles. Dans le cadre du programme de la Stratégie de développement durable, TPSGC doit déposer des rapports deux fois par année. D'autres exigences pourront être définies dans le cadre de programmes futurs de la Stratégie de développement durable.

### **Portée des services**

2.6.8.8 Lors du développement et de la mise en œuvre d'un système de gestion de l'environnement, l'entrepreneur doit intégrer la protection de l'environnement et le développement durable dans la prestation de ses services de gestion immobilière, de ses services de réalisation de projets et de ses services optionnels, tout en tenant compte des quelques facteurs suivants :

- gestion de l'amiante;
- gestion des halocarbures;
- gestion des matières et des déchets dangereux;
- lutte antiparasitaire intégrée;
- gestion et recyclage des déchets solides non dangereux, réduction et recyclage des déchets;
- gestion des biphényles polychlorés;
- gestion des réservoirs de stockage des produits pétroliers et des produits apparentés;
- conservation de l'eau et gestion des eaux usées et de la qualité de l'eau potable;
- sites contaminés;

- gestion des mesures d'intervention en cas d'urgence environnementale, y compris la préparation de plans d'intervention en cas d'urgence environnementale propres au bien;
- gestion de la qualité de l'air intérieur.

2.6.8.9 L'entrepreneur doit, au moyen de ses systèmes de gestion de l'environnement, tenir compte des facteurs suivants qui sont propres au projet :

- évaluation environnementale;
- gestion des déchets de construction, de rénovation, de démolition et de déconstruction;
- intégration de la conception durable, de biens et de services écologiques, et de pratiques de gestion du cycle de vie.

2.6.8.10 En ce qui concerne les systèmes réglementés, les éléments et l'équipement de l'immeuble, et le matériel, l'entrepreneur doit :

- préparer et tenir à jour un répertoire;
- satisfaire aux exigences réglementaires concernant le fonctionnement et l'entretien, les modifications, les installations, la mise hors service et l'aliénation;
- informer à l'avance le responsable technique de toute modification, installation, mise hors service et aliénation prévues;
- veiller à ce que les règlements soient respectés et atténuer le risque de non-conformité;
- élaborer et mettre en œuvre un programme de gestion et de surveillance de la conformité qui est harmonisé au processus de contrôle préalable de TPSGC afin de démontrer qu'il respecte les règlements et qu'il fait preuve de diligence raisonnable;
- effectuer régulièrement des autoévaluations de sa conformité;
- collaborer avec TPSGC durant les inspections de la qualité et participer à celles-ci, de même que fournir les ressources et les renseignements demandés par le responsable technique.

2.6.8.11 En ce qui concerne la Stratégie de développement durable de TPSGC, l'entrepreneur doit élaborer et exécuter les activités décrites dans la lettre d'appel annuelle relative au Plan de gestion des immeubles, surveiller les progrès et rendre compte du rendement par rapport à ces plans deux fois par année au responsable technique, à la date et dans le format exigés par celui-ci, et à la demande de celui-ci.

2.6.8.12 L'entrepreneur doit :

- déterminer si les activités proposées remplissent les conditions requises pour constituer des projets visés par la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, selon la définition se trouvant dans cette loi;
- si une évaluation environnementale est requise, en informer le responsable technique et réaliser les études et les évaluations nécessaires;

- se conformer aux mesures d'atténuation et aux exigences de suivi qui ont été établies par suite des évaluations environnementales des projets.

2.6.8.13 L'entrepreneur doit :

- organiser la collecte, l'entreposage, le transfert et l'élimination définitive des déchets dangereux conformément aux exigences législatives et aux pratiques exemplaires de TPSGC, pourvu que celles-ci ne soient pas en conflit avec la loi en vigueur;
- communiquer avec le responsable technique afin d'organiser l'enlèvement et l'élimination des biphényles polychlorés.

2.6.8.14 Pour ce qui est de la gestion des mesures d'intervention en cas d'urgence environnementale, l'entrepreneur doit prendre des mesures immédiates pour atténuer les conséquences des incidents environnementaux.

2.6.8.15 L'entrepreneur doit :

- réunir, mettre à jour et diffuser les données et les renseignements environnementaux annuels selon les modalités précisées par le responsable technique. Les données et les renseignements doivent être prêts au plus tard le 1<sup>er</sup> mai suivant la fin de l'exercice financier précédent;
- collaborer avec TPSGC durant les inspections de la qualité et participer à celles-ci, de même que fournir les ressources et les renseignements demandés par le responsable technique.

## 2.6.9 *Gérance du caractère patrimonial des immeubles*

### Contexte

- 2.6.9.1 Le Canada s'est engagé à protéger le caractère patrimonial de ses immeubles. Ses entrepreneurs doivent donc respecter cet engagement dans l'exécution des travaux.
- 2.6.9.2 En 2008, la DGBI a adopté la procédure en matière de gouvernance des édifices fédéraux du patrimoine, dont l'objectif consiste à veiller à ce que la Direction générale respecte ses obligations en vertu de la Politique sur la gestion des biens immobiliers du Secrétariat du Conseil du Trésor. Cette procédure établit les rôles, les responsabilités et les processus de mise en œuvre.
- 2.6.9.3 La Politique sur la gestion des biens immobiliers du Secrétariat du Conseil du Trésor exige que, 40 ans après leur construction, les édifices qui sont la propriété du gouvernement fédéral soient soumis à l'évaluation du Bureau d'examen des édifices fédéraux du patrimoine (BEEFP) afin de déterminer leur statut patrimonial. L'évaluation du caractère patrimonial qui en découle permet d'attribuer l'une des trois désignations suivantes aux édifices : classé, reconnu ou non désigné. Lorsqu'il rend sa décision relative à la désignation de chaque édifice désigné comme classé ou reconnu, le BEEFP produit un énoncé de valeur patrimoniale, qui renferme des renseignements sur les raisons de la désignation et le caractère patrimonial définissant les éléments devant être protégés. Collectivement, ces renseignements guident les décisions relatives à la façon dont les projets (interventions) sont menés dans l'édifice.
- 2.6.9.4 De plus, la Politique sur la gestion des biens immobiliers exige que toutes les interventions menées par la suite dans un édifice patrimonial respectent et protègent la valeur patrimoniale de l'édifice, conformément aux Normes et lignes directrices pour la conservation des lieux patrimoniaux au Canada de Parcs Canada. Pour ce qui est des édifices classifiés, le BEEFP examine les mesures d'intervention proposées, puis analyse le concept proposé et formule des commentaires au sujet de celui-ci afin de déterminer ses répercussions sur le caractère patrimonial de l'édifice. TPSGC inclura généralement le BEEFP en tant qu'intervenant du projet en fonction de l'importance et de l'influence que l'opinion du Bureau pourrait avoir sur le projet. Les mêmes facteurs que ceux mentionnés ci-dessus au sujet des édifices classifiés s'appliquent aux édifices reconnus. La seule exception est que TPSGC a le droit d'effectuer un examen et de fournir ses propres conseils concernant les mesures d'intervention par l'intermédiaire d'experts internes et externes de la conservation du patrimoine.
- 2.6.9.5 Les aliénations ou les démolitions d'édifices patrimoniaux doivent être soumises au BEEFP aux fins d'évaluation.

2.6.9.6 Les exigences et les activités relatives au patrimoine, dont la surveillance et l'établissement de rapports sur la conformité à la Politique sur la gestion des biens immobiliers, sont coordonnées par les coordonnateurs régionaux de la conservation du patrimoine de TPSGC à l'échelle régionale et par le coordonnateur national du patrimoine de TPSGC à l'échelle nationale.

### **Portée des services**

2.6.9.7 L'entrepreneur doit :

- participer, à la demande du responsable technique, aux séances d'information offertes à l'interne par le Canada ou par le BEEFP sur la gestion des édifices patrimoniaux;
- se conformer à la Politique sur la gestion des biens immobiliers;
- respecter la procédure de la DGBI en matière de gouvernance des édifices fédéraux du patrimoine.

## **2.6.10 Incidents critiques**

### **Contexte**

2.6.10.1 Un incident critique est un fait imprévu causant des blessures, des dégâts à l'équipement, au matériel ou à l'environnement ou l'interruption temporaire des services essentiels, en plus d'obliger la prise de mesures immédiates.

2.6.10.2 TPSGC a adopté une politique en matière d'incidents critiques (politique ministérielle 009) visant à s'assurer :

- que l'on communique avec les responsables ministériels compétents;
- que l'on respecte les exigences des organismes réglementaires centraux en ce qui a trait aux enquêtes et aux rapports;
- que l'on connaît les mesures à prendre dès qu'un incident survient.

### **Portée des services**

2.6.10.3 L'entrepreneur doit :

- donner suite aux incidents critiques et les gérer pour réduire au minimum les incidences et les risques touchant la sécurité du personnel, des biens et de l'équipement;
- préparer des rapports sur les incidents critiques conformément aux procédures établies par TPSGC pour la déclaration de ces incidents et l'établissement des documents connexes et en application de la politique ministérielle 009 dans sa version modifiée périodiquement;
- aviser le responsable technique des incidents critiques.

## 2.6.11 *Gestion des risques*

### Contexte

- 2.6.11.1 TPSGC s'est engagé à intégrer les renseignements sur les risques dans ses processus de prise de décisions. La gestion intégrée des risques au sein de TPSGC comprend l'établissement d'une culture consciente des risques dans le cadre de laquelle des principes de gestion des risques régissent la planification des activités, la prise de décisions et les processus opérationnels.
- 2.6.11.2 La gestion des risques au sein de TPSGC est guidée par la Politique sur la gestion des biens immobiliers (ainsi que le guide connexe) et le Cadre stratégique de gestion du risque du Conseil du Trésor. La Politique sur la gestion des biens immobiliers a pour objectif une gestion des biens immobiliers, durant leur cycle de vie, qui soit durable et responsable sur le plan financier afin de soutenir l'exécution rentable et efficace des programmes gouvernementaux. La gestion des risques est également un élément clé de la saine gestion et de l'optimisation des ressources dans le cadre de la gestion des biens immobiliers. Pour respecter ses obligations, TPSGC doit :
- gérer les risques de façon à appuyer la prise de décisions à chaque phase de la gestion du cycle de vie des biens immobiliers;
  - recenser les risques au cours de la phase de la planification et tout au long de la vie utile prévue d'un bien, et intégrer le recensement des risques au processus panorganisationnel de gestion des risques. La détermination précise des coûts du cycle de vie des biens immobiliers comprendra une estimation des coûts à engager pour atténuer les risques potentiels ou régler les conséquences des risques réalisés;
  - examiner les risques liés aux biens, au portefeuille et aux contrats.
- 2.6.11.3 Le Cadre stratégique de gestion du risque du Conseil du Trésor est une approche de gestion des risques axée sur des principes qui offre la souplesse nécessaire aux ministères et aux organismes pour trouver des solutions en matière de gestion qui relèvent de leur mandat et qui leur permettent d'atteindre leurs objectifs. Pour respecter les principes de ce cadre, TPSGC applique sa propre politique de gestion intégrée des risques (politique ministérielle 082). Cette politique exige que les principes de gestion des risques soient intégrés à la planification des activités, à la prise de décisions et aux processus opérationnels.

### Portée des services

- 2.6.11.4 L'entrepreneur doit :
- définir et gérer les risques potentiels, les facteurs et les types de risques relatifs à la gestion des biens ainsi qu'à la réalisation, par l'entrepreneur, des travaux décrits dans le présent énoncé des travaux;

- définir les opérations et les biens exposés à des risques, de même que tous les dangers, facteurs et types de risques éventuels connexes, pour les évaluer et les analyser ultérieurement;
- réduire au minimum les risques par une analyse rigoureuse des risques définis afin d'en évaluer la menace potentielle pour les opérations et les biens et de déterminer le degré d'exposition aux risques en fonction de la fréquence et de la gravité;
- s'inspirer des résultats de son analyse des risques définis pour :
  - éviter les risques en les éliminant ou en les réduisant grâce à des solutions de rechange visant à remplacer les activités actuelles ou projetées,
  - élaborer et mettre en œuvre des pratiques économiques de contrôle des risques, par exemple la prévention et la réduction des pertes, dont 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,
  - réduire au minimum les conséquences financières en veillant à ce que les sous-traitants souscrivent des assurances ou en transférant aux compagnies d'assurance les risques financiers,
  - 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;
- préparer un plan de gestion des risques et le remettre au responsable technique, sur demande.

## **2.6.12 Services de sécurité matérielle**

### **Contexte**

- 2.6.12.1 À titre de gardien de biens appartenant au gouvernement fédéral, TPSGC doit garantir un niveau adéquat de sécurité pour assurer la protection permanente des locataires et du contenu des biens, et pour préserver l'intégrité et la valeur des biens et des terrains.
- 2.6.12.2 Les locataires s'adressent au Canada pour obtenir des conseils spécialisés sur la sécurité matérielle dans les immeubles de base. Le Canada et les locataires sont responsables de la conception des mesures de sécurité matérielle dans la construction ou la modification des biens, d'après une évaluation de la menace et des risques pour leurs renseignements et leurs biens de nature délicate.
- 2.6.12.3 Les responsables de la sécurité des ministères du gouvernement du Canada doivent approuver les changements apportés aux mesures de sécurité matérielle des immeubles de base.
- 2.6.12.4 Les exigences relatives à la sécurité matérielle s'appliquent en fonction de chaque bien et respectent généralement des accords à long terme conclus avec les locataires. La responsabilité de la sécurité peut être différente pour chaque bien; elle est toutefois fondée sur le principe général voulant que, dans les biens occupés par un seul locataire, ce dernier est le principal responsable de la mise en

place des services de sécurité. Les locataires peuvent demander à TPSGC d'assurer des niveaux de sécurité supplémentaires dans les accords d'occupation ou prendre eux-mêmes d'autres dispositions en matière de sécurité. Dans les biens occupés par plusieurs locataires, TPSGC a recours à des services de sécurité de base et les gère au nom des locataires conformément aux modalités des différents accords d'occupation.

2.6.12.5 La sécurité du périmètre, ce qui comprend les terrains entourant les biens, constitue la responsabilité et la prérogative du Canada.

### **Portée des services**

2.6.12.6 L'entrepreneur doit :

- fournir des services de sécurité visant l'immeuble de base et le périmètre du bien, conformément aux dispositions des accords d'occupation ou aux directives du responsable technique;
- fournir, dans les cas nécessaires, les services de gardiens de sécurité pour assurer la protection générale de l'enveloppe de bâtiment et des zones communes et, à cette fin, prévoir un nombre adéquat de postes de garde auxquels ont été attribuées des consignes de postes à jour, qui définissent les tâches et établissent clairement une distinction entre les activités obligatoires et les activités discrétionnaires des gardiens, de même que les limites afférentes;
- définir et mettre en œuvre des pratiques appropriées en matière de gestion de l'accès et s'assurer qu'on respecte effectivement ces pratiques;
- collaborer avec le locataire en ce qui concerne ses programmes de sécurité, s'il y a lieu;
- aviser immédiatement le responsable technique et les locataires des lacunes qui pourraient nuire à la sécurité d'un bien;
- administrer et gérer les contrats passés avec le Corps canadien des commissionnaires; dans le cas des nouveaux besoins, notamment lorsqu'un contrat existant prend fin ou est résilié, respecter le droit de premier refus qui est accordé au Corps canadien des commissionnaires dans l'offre à commandes du Canada.

2.6.12.7 En ce qui concerne la violation des règles de sécurité, les vols et le vandalisme, l'entrepreneur doit :

- communiquer immédiatement les incidents de sécurité et les pertes au responsable technique et, s'il y a lieu, aux responsables de la sécurité des ministères locataires et aux tiers locataires;
- enquêter sur les incidents impliquant des cas réels ou présumés d'infractions et de violations des règles de sécurité, de voies de fait, de vol, de vandalisme ou de pertes causées à l'État en ce qui concerne l'immeuble de base, son contenu et les terrains;
- aider les responsables de la sécurité des ministères locataires et les tiers locataires à enquêter sur les incidents impliquant des cas réels ou présumés d'infractions et de violations des règles de sécurité, de voies de fait, de vol, de vandalisme ou de pertes;

- s'employer à désigner les responsables, à repérer les points vulnérables en matière de sécurité et à éviter que des problèmes se produisent de nouveau;
  - soumettre au responsable technique son rapport d'enquête pour permettre d'établir, de concert avec les experts de la sécurité sur place, si un complément d'enquête interne est justifié.
- 2.6.12.8 L'entrepreneur doit faire en sorte que les contrats conclus avec des organisations autres que le Corps canadien des commissionnaires respectent la norme CAN/CGSB 133.1-99 de l'Office des normes générales du Canada (« Agents de sécurité et superviseurs des agents de sécurité »).
- 2.6.12.9 L'entrepreneur doit fournir des spécifications relatives à la sécurité dans les plans, les demandes de propositions et les documents d'appels d'offres relatifs aux projets.
- 2.6.12.10 L'entrepreneur doit déterminer les critères de sécurité appropriés de chaque projet en fonction des exigences de sécurité et de l'évaluation de la menace et des risques.
- 2.6.12.11 L'entrepreneur doit s'assurer que la sécurité est prise en compte dans toutes les phases des projets.
- 2.6.12.12 L'entrepreneur doit :
- après avoir obtenu l'approbation du responsable technique de le faire, préparer une évaluation de la menace et des risques relative à l'infrastructure de l'immeuble de base, dans le format précisé par le responsable technique;
  - envoyer l'évaluation de la menace et des risques relative à l'infrastructure de l'immeuble de base au responsable technique, sur demande.

## **2.7 Gouvernance des contrats et autorisation de tâches**

### **2.7.1 Gouvernance des contrats et autorisation de tâches**

#### **Contexte**

2.7.1.1 Le Canada exige que les travaux à réaliser soient :

- conformes au présent énoncé des travaux;
- décrits par écrit de façon adéquate. Le document doit comprendre une description des travaux à réaliser et des produits livrables, les dates clés des produits livrables, la répartition des coûts estimatifs et le coût estimatif total. Les coûts estimatifs doivent être établis en fonction de la base de paiement;
- approuvés par écrit avant qu'ils soient entrepris.

2.7.1.2 Les travaux sont approuvés dans le cadre du processus d'autorisation de tâches.

2.7.1.3 La majorité des services de gestion immobilière sont déterminés dans un plan de gestion des immeubles annuel. Les travaux décrits dans ce plan sont autorisés au moyen d'une autorisation de tâches unique.

2.7.1.4 Le responsable technique approuve les autorisations de tâches au nom de TPSGC. D'autres ministères locataires ayant reçu l'autorisation de TPSGC peuvent également approuver les autorisations de tâches au nom de leur ministère respectif pour les projets de services aux locataires.

#### **Portée des services**

2.7.1.5 Avant d'entreprendre les travaux décrits dans le présent énoncé des travaux ou les travaux demandés par le responsable technique ou par un autre ministère locataire autorisé, l'entrepreneur doit faire approuver ces travaux.

2.7.1.6 L'entrepreneur doit suivre le processus d'autorisation de tâches décrit dans le contrat. Pour ce faire, il doit utiliser le formulaire Autorisation de tâches pour déterminer les travaux et les faire approuver.

2.7.1.7 Si des modifications sont apportées aux travaux, aux produits livrables, aux dates ou aux coûts, l'autorisation de tâches doit être modifiée.

## 2.8 Planification, budgétisation et gestion des dépenses

### 2.8.1 *Planification et budgétisation annuelles*

#### Contexte

- 2.8.1.1 Pour gérer efficacement des immeubles et des projets, il faut adopter des méthodes systématiques et complètes de planification et de budgétisation. À TPSGC, ces méthodes permettent d'établir les plans de gestion des immeubles. Ces plans sont préparés dans le contexte de la stratégie de gestion globale du bien, comme il est énoncé dans le plan de gestion des biens immobiliers.
- 2.8.1.2 Les exigences en matière de planification et de budgétisation, décrites dans le présent énoncé des travaux, feront partie des principaux processus et systèmes ministériels. L'activité annuelle d'établissement des plans de gestion immobilière est lancée à l'aide d'une lettre d'appel adressée à l'entrepreneur, normalement en août. TPSGC peut également diffuser une lettre d'appel régionale ou d'autres instructions étoffant les exigences de la lettre d'appel nationale relative au Plan de gestion des immeubles pour pouvoir réunir des renseignements régionaux précis.
- 2.8.1.3 Le Plan d'investissement intégré, la Stratégie d'investissement régionale, la Stratégie d'investissement locale, le Plan de gestion des biens immobiliers, le Plan de gestion des ouvrages techniques (barrages, ponts, etc.), le Rapport sur l'état des immeubles et le Plan de gestion des immeubles de TPSGC seront utilisés pour établir des plans d'action stratégiques régionaux et, ultimement, le nouveau plan de recapitalisation de 25 ans.

### 2.8.2 *Plan de gestion des immeubles*

#### Portée des services

- 2.8.2.1 L'entrepreneur doit :
- soumettre chaque année au responsable technique, pour chaque bien, en tenant compte de la teneur des plans de gestion des biens immobiliers, un Plan de gestion des immeubles qui doit être préparé pour donner suite à la lettre d'appel annuelle relative au Plan de gestion des immeubles – cette lettre fait état des objectifs, des enjeux et des priorités dont il faut tenir compte dans l'ensemble du pays dans le processus d'établissement du Plan de gestion des immeubles et précise la date d'échéance à respecter pour le dépôt du plan (le 1<sup>er</sup> novembre);
  - établir un profil des dépenses et des recettes sur sept ans pour chaque immeuble, à rajuster chaque année, en plus de faire état des coûts réels de l'exercice précédent, des prévisions de l'exercice en cours, de l'année de planification du plan de gestion des immeubles et des projections de coûts pour les quatre exercices financiers suivants;

- présenter les renseignements financiers conformément à la classification opérationnelle des comptes décrite dans l'Annexe E, Classification opérationnelle des comptes, du présent énoncé des travaux;
- effectuer les évaluations du rendement de l'immeuble et intégrer les résultats dans le plan de gestion des immeubles;
- présenter un plan de gestion des immeubles, et faire une présentation formelle du plan au responsable technique aux fins d'approbation;
- structurer le plan de gestion des immeubles pour qu'il fasse état :
  - des frais de fonctionnement et d'entretien prévus, dont les travaux de réparation d'une valeur de moins de 5 000 \$, y compris tous les coûts ainsi que les frais et les taxes applicables (les travaux d'une valeur de moins de 5 000 \$ sont considérés comme des frais de fonctionnement et sont budgétisés dans les services de gestion immobilière),
  - d'une liste de plans de projets prioritaires accompagnée d'une justification distincte pour tous les projets d'une valeur de plus de 5 000 \$, comprenant tous les coûts ainsi que les frais et les taxes applicables, y compris les projets réalisés par le gouvernement du Canada,
  - des projections de recettes provenant de toutes les sources;
  - d'un sommaire financier comprenant une analyse des tendances,
  - d'un plan d'utilisation des ressources humaines pour l'année de planification, qui indique l'organisation recommandée par l'entrepreneur et ses coûts de main-d'œuvre directs, accompagné d'une justification pour les modifications apportées à l'exercice en cours,
  - des paiements en remplacement d'impôts, des frais de main-d'œuvre de TPSGC, des recettes provenant des accords d'occupation et des loyers des immeubles obtenus par bail-achat, soit des renseignements qui devront être obtenus auprès du responsable technique,
  - d'une analyse de gestion comportant une analyse quantitative et un synopsis descriptif du Plan de gestion des immeubles, ainsi que des enjeux, des options, des perspectives et des risques;
- respecter les exigences détaillées relatives à chacun des éléments de ce plan qui sont indiquées dans le Guide de la planification de la gestion immobilière du Ministère et étoffées au besoin par des instructions complémentaires du responsable technique;
- s'assurer que le plan de projet équilibre les exigences en matière de ressources sur la période de planification de cinq ans, et qu'il cible des occasions de réaliser des économies d'échelle en combinant des projets individuels similaires aux fins de réalisation;
- s'assurer que les plans respectent le modèle de présentation précisé par le responsable technique;
- si le responsable technique propose des révisions, comme des rajustements du financement pour qu'il cadre avec les fonds disponibles ou approuvés, intégrer ces révisions en précisant les risques inhérents, les solutions ou options proposées, et les répercussions qui découleront de ces révisions;
- obtenir l'approbation du responsable technique pour toutes les modifications à apporter aux plans de gestion des immeubles approuvés;

- réviser le plan de gestion des immeuble pendant l'année pour y intégrer les modifications approuvées;
- faire un suivi de la mise en œuvre du plan et en faire rapport mensuellement au responsable technique, dans le format précisé par celui-ci.

2.8.2.2 Lorsque le gardien du bien est un autre ministère, l'entrepreneur doit suivre le processus de préparation du plan de gestion des immeubles établi par le responsable technique.

### **2.8.3 Plan de gestion du portefeuille**

#### **Portée des services**

2.8.3.1 L'entrepreneur doit :

- soumettre chaque année au responsable technique, en tenant compte de toute directive donnée dans la lettre d'appel annuelle relative au Plan de gestion des immeubles, y compris la date d'échéance à respecter pour le dépôt du plan (le 1<sup>er</sup> novembre), un plan général de gestion du portefeuille, qui comprend :
  - les plans de gestion des immeubles, le plan de fonctionnement et d'entretien et un plan de projet auquel on a attribué des priorités au niveau du portefeuille;
  - une analyse quantitative et un synopsis descriptif du plan de gestion du portefeuille, ainsi que des enjeux, des perspectives et des risques relatifs au portefeuille;
  - des prévisions des recettes provenant de toutes les sources et une analyse financière comprenant une analyse des tendances, à tous les échelons du portefeuille, ainsi que des renseignements financiers présentés conformément à la classification opérationnelle des comptes.

2.8.3.2 L'entrepreneur doit soumettre chaque année au responsable technique, un mois avant le plan de gestion du portefeuille, un plan d'utilisation des ressources humaines pour l'année de planification qui décrit l'organisation recommandée de l'entrepreneur et les coûts directs liés à la main-d'œuvre, dont la justification de toute modification par rapport à l'année précédente, aux fins d'examen et d'approbation.

2.8.3.3 L'entrepreneur doit rajuster les différents plans de gestion des immeubles et le plan général de gestion du portefeuille, avec l'approbation du responsable technique, pour tenir compte :

- des affectations budgétaires proposées pour les activités de fonctionnement et d'entretien et des projets d'immobilisations et de réparation;
- des résultats prévus jusqu'à la fin de l'exercice financier et des examens afférents;
- des autres changements demandés par le responsable technique durant l'exercice financier.

## 2.8.4 *Gestion des dépenses*

### Contexte

2.8.4.1 Il faut exercer les activités d'exploitation, d'entretien, de réparation et de rénovation en faisant appel à un système de gestion des travaux établi, qui comporte des méthodes professionnelles éprouvées et uniformes pour le lancement et l'autorisation des travaux, la mise en œuvre et le contrôle des activités, l'inspection et la documentation des travaux achevés et le paiement.

2.8.4.2 Le gouvernement du Canada exige que l'entrepreneur gère et contrôle les dépenses, et qu'il présente des rapports au responsable technique, sur demande.

### Portée des services

2.8.4.3 En ce qui concerne la gestion et le contrôle des budgets, l'entrepreneur doit :

- réaliser les travaux en ayant recours à un système de gestion des travaux pour attribuer et contrôler les travaux, suivre les progrès accomplis, inspecter l'ouvrage et attester que les travaux sont satisfaisants;
- inclure une description détaillée du système de gestion des travaux dans les procédures d'exploitation uniformisées et la mettre à la disposition du responsable technique sur demande;
- gérer et contrôler les fonds relatifs aux biens de manière à respecter l'affectation budgétaire approuvée;
- rendre compte, chaque mois, de la progression et de la situation des dépenses ainsi que des prévisions jusqu'à la fin de l'exercice par rapport au budget approuvé, conformément à la classification opérationnelle des comptes et aux coûts admissibles;
- préparer annuellement, à la fin de la période 8, soit le 30 novembre, des prévisions des frais totaux de fonctionnement, d'entretien et de réalisation de projets qui devraient être engagés relativement au portefeuille au cours de l'exercice se terminant le 31 mars. Ces prévisions doivent être présentées au responsable technique au plus tard le 1<sup>er</sup> décembre;
- présenter des rapports au responsable technique, conformément aux exigences de la section Gestion de l'information et des données et rapports du présent énoncé des travaux;
- présenter des rapports ponctuels au responsable technique sur demande.

2.8.4.4 En ce qui concerne la gestion des dépenses portant sur l'ensemble des travaux, l'entrepreneur doit :

- payer les employés conformément à leurs conditions d'emploi;
- régler rapidement les factures de tous les sous-traitants dont les travaux ont été exécutés de manière satisfaisante, conformément aux conditions des contrats de sous-traitance;
- régler les factures des sous-traitants au plus tard à la date exigée afin de se prévaloir des rabais offerts;

- acquitter à ses frais l'ensemble des frais, des pertes, des dommages-intérêts ou des pénalités en cas de retard dans le paiement des factures des sous-traitants;
- conserver des renseignements sur chacun des éléments de coût pour en permettre la vérification.

2.8.4.5 L'entrepreneur doit fournir les données correspondantes sur le rendement de la gestion des dépenses selon les directives du responsable technique.

## 2.9 Gestion de l'information et des données et rapports

### 2.9.1 *Gestion des données, transfert et rapports*

#### Contexte

- 2.9.1.1 Le Canada traite régulièrement une quantité importante de données. Des données seront nécessaires à l'établissement de divers documents à l'intention du Canada, notamment des données pour les rapports portant sur des problèmes particuliers.
- 2.9.1.2 Le Canada fait appel à différents systèmes d'information financière, opérationnelle et relative à la gestion en ce qui concerne la gestion des données et la prestation des services immobiliers. Ces systèmes sont indispensables à la bonne application des pratiques obligatoires d'établissement de rapports, en plus de constituer des outils très utiles, qui permettent au Canada de respecter son engagement envers l'excellence du service.
- 2.9.1.3 Les données sont conservées de plusieurs façons et sont souvent transmises entre les systèmes internes, les ministères et les organismes du Canada. On s'assure toujours que la transmission et la conservation à long terme des données sont sécurisées. Ces nombreuses données sont utilisées à titre de référence historique, ainsi que pour établir des rapports, répondre à des demandes de renseignements et prendre des décisions.
- 2.9.1.4 La sécurité de la transmission et de la conservation à long terme des données constitue une priorité absolue et est de la plus grande importance pour le Canada. Ce dernier gère les données à l'aide du service de gestion de transfert de fichier sécurisé (GTFS), qui permet aux ministères d'envoyer et de recevoir des fichiers sécurisés au moyen d'algorithmes de chiffrement. L'utilisation de fichiers chiffrés permet au Canada de transmettre des fichiers sécurisés par l'intermédiaire de ses réseaux et de conserver les fichiers, au besoin.
- 2.9.1.5 Les données dont le Canada a besoin sont transférées de façon sécurisée par voie électronique vers un serveur de transfert de fichiers sécurisé, où elles sont saisies et traitées par ses systèmes. Cela permet de garantir la communication sécurisée et la protection interne des données du Canada.
- 2.9.1.6 Le service de GTFS comprend le système de transfert de fichier sécurisé dans les installations du client et un serveur de transfert de fichier sécurisé dans une installation de TPSGC.
- 2.9.1.7 Le Canada crée des rapports à partir des données électroniques fournies par l'entrepreneur. Ces besoins en information électronique sont précisés à l'Annexe D, Données électroniques requises concernant les opérations. Les données opérationnelles et relatives à la gestion décrites à l'Annexe D-1, Exigences

relatives à la gestion de l'information et à la technologie de l'information, sont soumises au moyen du langage de balisage extensible.

2.9.1.8 Les besoins en information électronique du Canada peuvent changer périodiquement.

### **Portée des services**

2.9.1.9 L'entrepreneur doit transmettre les données, selon les directives du responsable technique, par l'intermédiaire d'un réseau sécurisé vers un serveur FTP (protocole de transfert de fichier) normalisé du Canada à partir duquel les systèmes du Canada traiteront les données reçues. Ces exigences relatives aux données sont précisées à l'Annexe D, Données électroniques requises concernant les opérations, et à l'Annexe D-1, Exigences relatives à la gestion de l'information et à la technologie de l'information.

2.9.1.10 L'entrepreneur doit respecter en tout temps l'intégrité des données fournies et assurer la sécurité de ces dernières, selon le format et le moyen de transmission exigés par le Canada, lesquels peuvent être modifiés périodiquement pendant la durée du contrat.

2.9.1.11 L'entrepreneur doit transmettre les données au moyen du langage de balisage extensible.

2.9.1.12 L'entrepreneur doit utiliser un logiciel de chiffrement compatible avec celui du Canada, tel que précisé par le responsable technique, pour chiffrer et transmettre les fichiers à l'aide du service de GTFS. Le Canada fournira les produits approuvés pour le transfert sécurisé des données.

2.9.1.13 L'entrepreneur doit configurer le système de transfert de fichier sécurisé du client pour qu'il soit compatible avec les applications *Java*, conformément aux exigences du responsable technique.

2.9.1.14 L'entrepreneur doit configurer un poste de travail de réseau qui doit être conforme aux exigences minimales relatives au matériel, aux logiciels et à la connectivité pour qu'il puisse communiquer avec les systèmes du Canada, selon les directives du responsable technique. Les exigences minimales comprennent les suivantes :

- un ordinateur Pentium de 400 mégahertz et de 1 Go de mémoire vive qui fonctionne sous l'environnement Windows XP;
- tout ordinateur qui fonctionne sous l'environnement *Unix*;
- un ordinateur Intel ou Pentium de 400 mégahertz et de 1 Go de mémoire vive qui fonctionne sous l'environnement *Linux*.

2.9.1.15 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les postes de travail ayant accès au service de GTFS possèdent au moins la version 1.4.2\_08 de l'édition standard de *Java 2 Runtime Environment*.

- 2.9.1.16 L'entrepreneur doit installer sur les postes de travail du réseau qui ont accès au système de GTFS, au besoin, les fichiers *Java Cryptography Extension Jurisdiction Policy* permettant d'enlever les restrictions sur les forces de chiffrement.
- 2.9.1.17 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les ports activés par le pare-feu du système de transfert de fichier sécurisé de l'entrepreneur communiqueront avec le service de GTFS. Ces renseignements et le nom de domaine de TPSGC seront fournis séparément par le responsable technique.
- 2.9.1.18 L'entrepreneur doit faire un vidage des données et de l'information complet et exhaustif chaque année. Il devra notamment transférer toutes les données et l'information requises pour gérer et entretenir les biens qui ne sont pas actuellement visés par une exigence en matière de rapport ailleurs dans le présent énoncé des travaux. Ce vidage des données et de l'information doit avoir lieu au plus tard le 30 juin chaque année, à compter du 31 mars. Ce vidage sera transféré de la manière et selon le format prescrits par le responsable technique.
- 2.9.1.19 L'entrepreneur doit appliquer les codes de désignation et les normes applicables transmis par le responsable technique concernant les biens, et mettre en application les modifications apportées périodiquement à ces normes de codage dans un délai de 60 jours civils suivant l'avis de modification par le responsable technique, ou tout autre délai convenu par ce dernier.
- 2.9.1.20 La technologie continuera d'évoluer. Pour profiter de ces progrès, les moyens d'échange des données entre l'entrepreneur et le Canada pourront être adaptés. Les exigences en matière de données électroniques, de matériel minimum, de logiciel et de connectivité du Canada pourront être modifiées périodiquement, à mesure qu'évolueront le contrat et la relation avec l'entrepreneur.
- 2.9.1.21 L'entrepreneur doit respecter l'intégrité des données fournies et assurer la sécurité de ces dernières.

## 2.9.2 *Gestion de l'information, transfert et rapports*

### Contexte

- 2.9.2.1 Le Canada a besoin de différents rapports. Il a en outre besoin d'information pour exercer les fonctions de gestion se rapportant à ses immeubles, ses installations et ses biens, et pour jouer son rôle de conseiller stratégique dans le domaine de la gestion immobilière.
- 2.9.2.2 TPSGC a également besoin de divers rapports et doit rendre compte aux organismes centraux et au Parlement des questions se rapportant aux avoirs immobiliers dont il est le gardien.
- 2.9.2.3 Le Canada s'en remet à l'information à sa disposition pour s'assurer que l'entrepreneur a fourni les services décrits dans le contrat et attester que les services ont été fournis avant que les paiements soient effectués.
- 2.9.2.4 La gestion de l'information consiste à créer, à saisir, à archiver et à extraire, sous toutes leurs formes, notamment sur des supports électroniques et imprimés, les données produites dans le cadre des services définis dans le présent énoncé des travaux. Dans le contexte de la présente section, les rapports désignent généralement l'analyse ou le sommaire de l'information saisie permettant de préciser une situation particulière et de réunir des connaissances approfondies.
- 2.9.2.5 L'information relative à la prestation des services faisant l'objet du présent énoncé des travaux appartient aux trois groupes suivants :
- L'information opérationnelle sur les immeubles est généralement archivée et peut être consultée dans le fichier des biens auxquels elle se rapporte. Il s'agit notamment de l'information sur la conception et le dessin assistés par ordinateur (CDAO), de l'information propre aux immeubles et d'autres renseignements imprimés ou électroniques décrivant les procédures d'exploitation.
  - L'information sur la gestion immobilière comprend des données financières et d'autres renseignements relatifs au fonctionnement et à l'entretien, à la planification et à la réalisation de projets relatifs aux biens. Cette information appartient au Canada.
  - L'information ministérielle stratégique comprend des données financières et d'autres renseignements qui, ensemble, donnent au Canada un aperçu du rendement de son portefeuille national de biens, que ces derniers soient gérés par son personnel interne ou par l'intermédiaire d'entrepreneurs. Cette information appartient au Canada.

## **Portée des services**

- 2.9.2.6 L'entrepreneur doit transmettre les données et l'information dans le format précisé par le responsable technique.
- 2.9.2.7 La technologie continuera d'évoluer pendant la durée du contrat. Pour profiter de ces progrès, les moyens d'échange des données et de l'information entre l'entrepreneur et le Canada pourront être adaptés. Les besoins en information électronique du Canada pourront changer périodiquement, à mesure qu'évolueront le contrat et la relation avec l'entrepreneur.
- 2.9.2.8 L'entrepreneur doit préparer et soumettre au responsable technique l'information sur la gestion immobilière et les données opérationnelles sur les biens, comme il est indiqué dans le présent énoncé des travaux.
- 2.9.2.9 L'entrepreneur doit utiliser un système électronique de gestion de l'entretien des immeubles et des installations pour faciliter la prestation des services de gestion de l'entretien. Il doit également gérer et mettre à jour les données et l'information sur la gestion de l'entretien.
- 2.9.2.10 L'entrepreneur doit utiliser un système électronique de gestion du temps qui permet de consigner les heures facturées relativement aux personnes ayant effectué des activités directement liées à la réalisation des travaux décrits dans le présent document, d'assurer un suivi de ces heures et d'établir des rapports à cet égard.
- 2.9.2.11 L'entrepreneur doit préparer et soumettre au responsable technique les données sur les indicateurs de rendement clés aux dates et selon le modèle précisés à l'Annexe D, Données électroniques requises concernant les opérations, du présent énoncé des travaux ou selon les modalités définies par le responsable technique.
- 2.9.2.12 L'entrepreneur doit établir, à l'intention du responsable technique, des rapports sur la qualité pour répondre aux exigences de gestion de la qualité exposées dans le présent énoncé des travaux. Ces rapports comprennent notamment :
- un sommaire de gestion indiquant :
    - le nombre total de dossiers de problèmes de non-conformité ouverts, fermés et en suspens pour chaque bien, pour la période précédente,
    - la tendance pour ce qui est du nombre de dossiers de problèmes de non-conformité ouverts, fermés et en suspens au cours des 12 mois précédents;
  - une liste détaillée indiquant la situation des possibilités d'amélioration, des plaintes et des problèmes de non-conformité aux normes de qualité de la période précédente, pour chaque bien. Cette liste est structurée selon les différentes catégories de services optionnels et de services de gestion immobilière et de réalisation de projets indiquées dans le présent énoncé des travaux, et contient :

- le nom de l'auteur, de même que ses coordonnées (signature de l'entrepreneur, du vérificateur externe, de l'organisme d'enregistrement du système de gestion de la qualité ou du responsable technique, ainsi que la date de signature),
- l'analyse des causes explicatives des problèmes de non-conformité, de même que les mesures préventives et correctives proposées pour résoudre ces problèmes, les dates d'achèvement prévues, le nom de l'examineur et une zone où le responsable technique signe et indique la date,
- le suivi, de même que les éléments de preuve confirmant que les mesures adoptées ont permis de corriger les causes des problèmes de non-conformité,
- le suivi des problèmes de non-conformité soulevés par le responsable technique, ainsi qu'une zone où ce dernier signe et indique la date;
- les conclusions des rapports portant sur les vérifications exécutées au cours du mois précédent.

- 2.9.2.13 L'entrepreneur doit fournir au responsable technique, sur demande, tout renseignement dont ce dernier et l'autorité contractante ont besoin pour gérer le contrat, notamment des rapports personnalisés ou ponctuels, des rapports spéciaux, des listes, des justifications ou d'autres types de renseignements, selon le modèle convenu par le responsable technique, l'autorité contractante et l'entrepreneur.
- 2.9.2.14 L'entrepreneur doit transmettre l'information électronique, imprimée et autre au responsable technique en respectant les calendriers reproduits dans le présent énoncé des travaux et dans les annexes, ou selon ce qui a été convenu avec le responsable technique.
- 2.9.2.15 L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données et tous les renseignements sont exacts et complets en contrôlant et en assurant la qualité de toutes les données.
- 2.9.2.16 L'entrepreneur doit veiller à ce que les formats et les normes des fichiers respectent les normes de TPSGC énoncés dans le présent document.
- 2.9.2.17 L'entrepreneur doit archiver, sauvegarder, organiser et protéger toute l'information en tenant compte de la sécurité et de la reprise des activités après un sinistre. La protection de l'information doit faire partie de la planification continue des activités pour ce qui est de la protection et du transfert continu de l'information au Canada.
- 2.9.2.18 L'entrepreneur doit appliquer et respecter les procédures de sécurité de TPSGC concernant la protection des renseignements pour ce qui est des biens qui lui sont confiés. Toutes les données et l'information transférées au Canada doivent suivre les politiques et les protocoles de gestion de l'information du Canada qui s'appliquent, et être gérées selon le niveau de sécurité approprié.

- 2.9.2.19 En ce qui concerne les services optionnels, l'entrepreneur doit appliquer les exigences en matière de rapports précisées dans le présent énoncé des travaux, et faire respecter toutes les exigences supplémentaires en matière de gestion de l'information et de rapports relativement aux services optionnels, selon les modalités définies par le responsable technique.
- 2.9.2.20 L'entrepreneur doit apporter, à une date convenue par le responsable technique, des changements aux moyens d'échange de données et d'information entre lui et le Canada en vue de profiter des progrès technologiques.
- 2.9.2.21 En ce qui concerne les formulaires prescrits par TPSGC et fournis à l'entrepreneur sur des supports imprimés et électroniques, l'entrepreneur doit les remplir et les présenter au responsable technique, sur support électronique (sauf indication contraire), conformément aux politiques, aux procédures et aux pratiques applicables de TPSGC, qui sont modifiées périodiquement.
- 2.9.2.22 En ce qui concerne la documentation exigée pour démontrer qu'il respecte les règlements, l'entrepreneur doit gérer et obtenir cette documentation, et aider le Canada à exercer les activités relatives à la surveillance du rendement.
- 2.9.2.23 En ce qui concerne les rapports sur les incidents critiques, l'entrepreneur doit respecter les exigences définies dans le présent énoncé des travaux.
- 2.9.2.24 En ce qui concerne l'information opérationnelle sur les biens fournie par le responsable technique à l'entrepreneur à la date du début des opérations du contrat, l'entrepreneur doit veiller à ce que toute cette information reste à jour pendant la durée du contrat, conformément aux pratiques exemplaires de l'industrie, et rendre cette information au responsable technique à la date d'achèvement du contrat et à la demande du responsable technique
- 2.9.2.25 En ce qui concerne les dessins et les devis d'architecture, de mécanique et d'électricité, dont les dessins d'atelier, les dessins de récolement, les schémas unifilaires et les autres graphiques, l'entrepreneur doit :
- fournir au responsable technique l'information concernant les changements sur des supports électroniques, conformément aux normes de TPSGC;
  - dans les cas où des dessins originaux ne sont pas établis sur des supports électroniques ou sont présentés sur d'autres supports qui ne sont pas conformes aux documents notés, convertir l'information originale sur support électronique, conformément aux documents notés, et préciser séparément, dans les estimations des coûts des projets, les frais de conversion de l'information;
  - mettre à jour et conserver les fichiers principaux des dessins électroniques, au besoin, et les tenir à jour dans le cadre des pratiques courantes de gestion immobilière;
  - fournir au responsable technique, sur demande, des dessins sur support électronique et papier de façon sécurisée, selon les directives du responsable technique.

- 2.9.2.26 Lorsque le Canada fournit des services dans le cadre de projets dans un immeuble, intégrer dans les archives existantes du bien les dessins fournis par le responsable technique à la fin des projets;
- 2.9.2.27 En ce qui concerne les dessins réalisés par CDAO, l'entrepreneur doit :
- s'assurer que les dessins sont classés avec les autres éléments d'information sur les projets en faisant appel à une méthode de gestion des documents et des dossiers qui respecte les politiques de sécurité des documents;
  - transmettre les dessins réalisés par CDAO ainsi que les formulaires de transmission pertinents aux responsables compétents du Canada sur demande du responsable technique et conformément au présent énoncé des travaux.
- 2.9.2.28 En ce qui concerne les fichiers principaux des dessins réalisés par CDAO, l'entrepreneur doit :
- 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;
  - mettre à jour ces fichiers, à l'exception des fichiers principaux des dessins réalisés par CDAO relatifs aux schémas unifilaires d'électricité;
  - mettre à jour les fichiers principaux des dessins réalisés par CDAO relatifs aux schémas unifilaires d'électricité et en faire parvenir des copies électroniques au responsable technique, à sa demande.
- 2.9.2.29 En ce qui concerne les dessins de construction réalisés par CDAO, l'entrepreneur doit s'assurer qu'ils sont obtenus selon le modèle approuvé à l'étape de l'appel d'offres des projets et qu'ils sont transmis au responsable technique sur demande.
- 2.9.2.30 En ce qui concerne les dessins de récolement réalisés par CDAO, l'entrepreneur doit :
- s'assurer qu'ils représentent les projets réalisés;
  - veiller à ce qu'ils soient remis au responsable technique dans les 30 jours civils suivant la date de clôture des projets, et à ce qu'on en vérifie l'intégralité et l'exactitude, étant entendu que les dessins non conformes aux normes de TPSGC ne seront pas acceptés;
  - faire en sorte que tous les dessins-maîtres soient mis à jour à la demande du responsable technique.
- 2.9.2.31 En ce qui concerne les schémas unifilaires d'électricité, l'entrepreneur doit :
- mettre à jour rapidement les dessins à la fin des travaux et s'assurer qu'ils sont affichés dans la salle principale des installations électriques ou aux endroits où les utilisateurs doivent les consulter, et que les dessins 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;

- s'assurer que ces schémas sont actualisés et qu'ils demeurent conformes à la Politique ministérielle 58 de TPSGC sur la sécurité en électricité.

2.9.2.32 En ce qui concerne les guides de fonctionnement et d'entretien, ainsi que la documentation des fabricants concernant l'équipement installé et les garanties sur l'équipement, l'entrepreneur doit :

- obtenir et conserver de l'information se rapportant aux installations techniques et à l'équipement des immeubles auprès des fournisseurs et des fabricants;
- s'assurer que, lorsque le Canada fournit des services dans le cadre de projets dans un immeuble, les guides et les autres renseignements applicables transmis par le responsable technique à la fin des projets sont intégrés en bonne et due forme dans les archives existantes du bien.

2.9.2.33 En ce qui concerne l'information sur la location, l'entrepreneur doit :

- transmettre l'information sur la location par voie électronique, ou comme demandé par le responsable technique;
- utiliser les formulaires électroniques normalisés du Canada pour consigner les justifications de la location et l'information sur le contrôle de la location;
- remplir les sections de ces formulaires électroniques et envoyer ces derniers à un site qui reste à être déterminé.
- Le Canada remplira ses sections pertinentes et signera aux endroits prévus, puis renverra le formulaire au fournisseur de services.

2.9.2.34 En ce qui concerne les données et l'information propres aux projets, l'entrepreneur doit :

- réunir les devis des projets conformément au Devis directeur national du Canada ou à une autre norme en matière de devis pouvant être déterminée par le responsable technique, sur un support qui convient au Canada;
- veiller à ce que les devis des projets soient intégrés dans les documents de chaque projet de construction, en plus d'établir, au minimum, les critères de qualité, d'exécution et d'installation;
- conserver l'original des dessins d'appels d'offres signés en lieu sûr pour éviter qu'ils soient accessibles au grand public ou au personnel non autorisé;
- s'assurer que des copies sont conservées dans les immeubles à des fins opérationnelles, qu'elles le sont en lieu sûr et qu'elles correspondent à des copies imprimées des originaux (sur support électronique de CDAO ou sur support imprimé), et que seuls les employés autorisés ont accès aux dessins nécessaires;
- archiver les dessins d'appels d'offres imprimés dans des armoires de classement à plat, en les organisant et en les protégeant en tenant dûment compte de leur sécurité;

- classer les dessins avec les autres documents d'information sur les projets selon une méthode de gestion des documents et des dossiers, et tenir une liste électronique pour en faciliter la consultation;
- tirer des copies des dessins et des autres documents d'information et de données sur les projets, et les transmettre au Canada, à la demande du responsable technique et conformément au présent énoncé des travaux.

2.9.2.35 En ce qui concerne les exigences en matière d'information opérationnelle et de rapports découlant des lois, l'entrepreneur doit :

- s'assurer que les documents sont mis à jour continuellement et que les dossiers peuvent être consultés en permanence sur les lieux;
- conserver ces documents dans un système électronique, pour que le Canada et lui-même y aient facilement accès pendant la durée prescrite.

## **2.10 Lancement, transition et achèvement du contrat**

### **2.10.1 Lancement du contrat**

#### **Contexte**

2.10.1.1 Le Canada entend veiller à ce que les services soient assurés en continu au lancement du contrat.

2.10.1.2 Le Canada peut demander aux entrepreneurs d'occuper des locaux dans un bien du portefeuille afin de réaliser les activités liées aux travaux devant être effectués dans ces locaux.

2.10.1.3 Une période de lancement aura lieu entre la date d'attribution et la date du début des opérations du contrat. À la date du début des opérations du contrat, l'entrepreneur deviendra responsable de l'exécution de tous les éléments de l'énoncé des travaux. Cette période de lancement est nécessaire pour assurer :

- la continuité des programmes et des activités des locataires;
- la planification de la mise en œuvre de l'énoncé des travaux;
- la pleine compréhension, par l'entrepreneur du Canada, de sa structure, de ses pratiques, de ses règlements et de ses activités, ainsi que des particularités du portefeuille et des biens et des sites qu'il contient;
- la planification et la coordination avant la date du début des opérations du contrat;
- la continuité du fonctionnement des immeubles;
- l'achèvement des processus de gestion et des procédures opérationnelles de l'entrepreneur;
- la dotation des effectifs de l'entrepreneur;
- l'établissement de relations et de réseaux de communication de l'entrepreneur avec les parties principales, dont le responsable technique, l'autorité contractante, les équipes de la DGBI, les locataires et les autres tiers entrepreneurs;

- le développement et la mise à l'essai des systèmes et des protocoles d'information de l'entrepreneur;
- la communication des renseignements sur l'équipement fourni par le gouvernement et, le cas échéant, sur les locaux, de même que l'information fournie par le gouvernement sur la liste-répertoire de la durée des plantes et le répertoire des biens culturels.

### **Portée des services**

2.10.1.4 L'entrepreneur doit, au plus tard dans les 30 jours suivant l'attribution du contrat :

- nommer un gestionnaire, qui agira comme point de contact du responsable technique en vue de coordonner le lancement;
- mettre en œuvre un plan et un cadre de lancement détaillés, qui seront examinés et approuvés par le responsable technique, pour les éléments du présent énoncé des travaux, et respectant les exigences décrites dans la demande de propositions et les engagements de l'offre de l'entrepreneur; le plan de lancement fait état de la façon dont l'entrepreneur abordera les éléments requis pour mettre sur pied l'infrastructure ministérielle nécessaire à la réalisation de tous les éléments du présent énoncé des travaux à compter de la date du début des opérations du contrat; la date du début des opérations du contrat a été fixée au 15 août 2013; à cette date, l'entrepreneur deviendra responsable de l'exécution de tous les éléments du présent énoncé des travaux en ce qui concerne le complexe Carling; le 1<sup>er</sup> avril 2014, il deviendra responsable de l'exécution de tous les éléments du présent énoncé des travaux en ce qui concerne le pré Tunney; ces éléments portent notamment sur les ressources humaines, la formation, les assurances, la sécurité, les procédures d'exploitation uniformisées, l'intervention en cas d'urgence, les communications et les systèmes de gestion environnementale;
- établir et mettre en œuvre un plan de lancement opérationnel détaillé, qui sera examiné et approuvé par le responsable technique, pour les éléments opérationnels du présent énoncé des travaux; le plan de lancement opérationnel fait état de la façon dont l'entrepreneur abordera le lancement des aspects opérationnels du présent énoncé des travaux. Ces éléments comprennent notamment l'obtention des services en sous-traitance nécessaires pour la gestion des ascenseurs, les systèmes d'alarme incendie, les contrats d'entretien, ainsi que la compilation des données requises, y compris les plans architecturaux, les plans de gestion des immeubles, les plans de gestion des biens immobiliers et les fiches d'entretien;
- établir et mettre en œuvre un plan exhaustif en matière de ressources humaines, qui sera examiné et approuvé par le responsable technique, notamment en désignant et en embauchant rapidement un gestionnaire de portefeuille, et en indiquant comment le personnel nécessaire sera placé, aura suivi une formation et aura obtenu les cotes de sécurité voulues à la date du début des opérations du contrat;
- établir et mettre en œuvre un plan et une stratégie de communication, qui seront examinés et approuvés par le responsable technique, et qui décriront les rôles et les responsabilités, y compris des dispositions concernant la fourniture de

renseignements aux locataires et aux fournisseurs au sujet du nouveau contrat, en collaboration avec le responsable technique, afin de rassurer les locataires qu'ils ne subiront pas de perturbation ni de réduction du niveau de service;

- dresser une liste complète des coordonnées du personnel clé de l'organisation de l'entrepreneur et la transmettre au responsable technique;
- élaborer un plan qui permet de se familiariser avec le portefeuille, les biens et les sites qu'il contient, et les politiques, les directives et les procédures pertinentes du gouvernement fédéral et de TPSGC;
- établir des plans de mesures d'urgence, qui seront examinés et approuvés par le responsable technique, et qui couvriront les responsabilités relatives au lancement du contrat dans l'éventualité où un intervenant ne pourrait pas respecter les délais proposés;
- mettre en place au besoin durant la période de lancement du contrat les plans de mesures d'urgence, qui couvrent toutes les responsabilités relatives au lancement du contrat dans l'éventualité où un intervenant ne pourrait pas respecter les délais proposés.

2.10.1.5 L'entrepreneur doit, au plus tard 60 jours civils suivant l'attribution du contrat, établir et mettre en œuvre un plan et une stratégie de GI-TI, qui seront examinés et approuvés par le responsable technique, et qui permettront de démontrer la capacité technique à fournir les produits de données décrits aux sections portant sur les données électroniques requises concernant les opérations et sur les exigences relatives à la GI-TI du présent énoncé des travaux.

2.10.1.6 L'entrepreneur doit, au plus tard 60 jours civils avant la date du début des opérations du contrat :

- souscrire les assurances selon les modalités exposées à l'Annexe F, Assurances, pour la durée du contrat, d'après l'évaluation qu'il fera des risques et de l'exposition aux risques;
- informer les fournisseurs, notamment les fournisseurs de services publics, du nouveau contrat pour s'assurer que la facturation sera établie en bonne et due forme et veiller à la continuité des activités;
- examiner les plans de gestion des immeubles et, s'il y a lieu, les plans de gestion du portefeuille préparés par d'autres, et indiquer au responsable technique les modifications qu'on propose d'apporter à ces plans à la date du début des opérations du contrat ou par la suite;
- créer un programme de santé et de sécurité, qui sera examiné et approuvé par le responsable technique;
- fournir les titres de ses agents proposés qui participeront à chaque échelon de négociation, comme il est décrit dans la section portant sur le règlement des différends du présent document, lesquels seront examinés et approuvés par le responsable technique.

2.10.1.7 L'entrepreneur doit, au plus tard 30 jours civils avant la date du début des opérations du contrat :

- valider et, au besoin, établir les procédures opérationnelles, dont des procédures d'exploitation uniformisées, et vérifier les préparatifs en matière de santé et de sécurité, l'état de préparation aux situations d'urgence et les procédures environnementales;
- au besoin, mettre à jour les plans et les procédures fournis par le responsable technique dans le cadre du lancement, comme les plans de santé et de sécurité propres aux différents établissements, les plans de continuité de l'infrastructure des immeubles et les plans de mesures d'urgence dans les immeubles; démontrer qu'il existe un réseau de communication et de données efficace entre son siège social et son bureau de portefeuille, de même qu'avec le Canada, selon les directives du responsable technique;
- établir et mettre en œuvre un plan de sous-traitance, qui sera examiné et approuvé par le responsable technique, et indiquer comment les activités suivantes seront réalisées à la date du début des opérations du contrat :
  - assurer la continuité des services,
  - établir les contrats de sous-traitance,
  - mettre en œuvre les clauses sur la sécurité correspondantes;
- valider l'ensemble des accords, des dossiers et des rapports nécessaires aux opérations commerciales;
- examiner et mettre en œuvre les normes de base des indicateurs de rendement qui figurent dans la demande de propositions;
- s'entendre avec le responsable technique sur des normes de base relativement aux indicateurs de rendement pour lesquels aucune norme de base n'est énoncée dans la demande de propositions.

2.10.1.8 À la date du début des opérations du contrat, l'entrepreneur doit :

- commencer l'exécution de tous les éléments du présent énoncé des travaux;
- occuper des locaux dans un bien du portefeuille (appelés locaux fournis par le gouvernement), selon les directives du responsable technique;
- réaliser, dans les locaux fournis par le gouvernement, seulement les activités liées au présent énoncé des travaux;
- s'assurer que le personnel requis est en place, qu'il a été formé et qu'il dispose des cotes de sécurité nécessaires;
- mettre en œuvre un programme de santé et de sécurité, notamment en mettant sur pied des comités de santé et de sécurité au travail pour les biens, s'il y a lieu;
- valider les relevés des compteurs de services publics;
- mettre en œuvre le plan de gestion de la qualité, entreprendre des activités de gestion de la qualité, et élaborer des programmes internes de contrôle et d'assurance de la qualité, conformément aux exigences de la section portant sur la gestion de la qualité du présent énoncé des travaux, afin de fournir des données sur le rendement pour les indicateurs de rendement décrits à la section portant sur le Cadre de mesure du rendement du présent énoncé des travaux;

- mettre en œuvre les plans de gestion des immeubles existants et, s'il y a lieu, les plans de gestion du portefeuille connexes, y compris toute modification proposée et approuvée précédemment par le responsable technique, selon les directives de ce dernier.

2.10.1.9 L'entrepreneur doit, dans les 30 jours civils suivant la date du début des opérations du contrat :

- vérifier l'exactitude des listes de l'équipement fourni par le gouvernement pour chaque bien.

## **2.10.2 Transition du contrat**

### **Contexte**

2.10.2.1 Le Canada entend veiller à ce que les services soient assurés en continu au cours des périodes de transition ayant lieu pendant la durée du contrat.

2.10.2.2 Le Canada se réserve le droit d'ajouter des biens au contrat ou d'en retirer à la suite d'un préavis raisonnable, ainsi que d'établir, à sa discrétion exclusive, le délai inhérent à ce préavis.

2.10.2.3 Une période de transition survient lorsque des biens sont ajoutés ou retirés à un autre moment qu'au lancement ou qu'à l'achèvement du contrat. Elle a lieu entre la date de l'avis relatif à l'ajout proposé et la date du début opérationnel de la transition visant les biens ajoutés. À la date du début opérationnel de la transition, l'entrepreneur devient responsable de l'exécution de tous les éléments du présent énoncé des travaux en ce qui concerne les biens ajoutés. Dans le cas du retrait de biens, la période de transition a lieu entre la date de l'avis relatif au retrait proposé et la date de la fin opérationnelle de la transition. À la date de la fin opérationnelle de la transition, l'entrepreneur mène à bien l'exécution de tous les éléments du présent énoncé des travaux en ce qui concerne les biens retirés, sauf les éléments qui, selon la présente section, doivent avoir lieu après la date de la fin opérationnelle de la transition. Cette période est nécessaire pour assurer :

- la continuité des programmes et des activités des locataires;
- la planification de la mise en œuvre de l'énoncé des travaux;
- la pleine compréhension, par l'entrepreneur du Canada, de sa structure, de ses pratiques, de ses règlements et de ses activités, ainsi que des particularités du portefeuille et des biens et des sites qu'il contient;
- la planification et la coordination avant la date du début opérationnel ou de la fin opérationnelle de la transition;
- la continuité du fonctionnement des immeubles;
- l'achèvement des processus de gestion et des procédures opérationnelles de l'entrepreneur;
- la dotation du personnel de l'entrepreneur; le type et le nombre de ressources humaines requis dépendront de l'envergure de la transition et du nombre de biens concernés;

- l'établissement de relations et de réseaux de communication de l'entrepreneur avec les parties principales, dont le responsable technique, l'autorité contractante, les équipes des biens immobiliers, les locataires et les autres tiers entrepreneurs;
- la communication au Canada des données et des renseignements recueillis et tenus par l'entrepreneur durant la période contractuelle, ce qui comprend les données et les renseignements associés à l'exploitation et à l'entretien de l'équipement, comme les données de fonctionnement, les dossiers de service, les inspections, les résultats de tests, les dossiers de projets et les dessins et les plans à jour (p. ex. schémas unifilaires). Cela comprend aussi les renseignements sur l'équipement fourni par le gouvernement et, le cas échéant, sur les locaux et l'information fournie par le gouvernement, la liste-répertoire de la durée des plantes et le répertoire des biens culturels.

### **Portée des services**

#### **En ce qui concerne l'ajout de biens**

2.10.2.4 Le responsable technique donnera un avis raisonnable à l'entrepreneur concernant l'ajout de biens. L'entrepreneur doit, au plus tard dans les 30 jours civils suivant la réception de l'avis relatif à l'ajout de biens :

- nommer un gestionnaire, qui agira comme point de contact du Canada en vue de coordonner la transition;
- établir et mettre en œuvre un plan et un cadre de transition détaillés, qui seront examinés et approuvés par le responsable technique, pour les éléments du présent énoncé des travaux; le plan de transition fait état de la façon dont l'entrepreneur abordera les éléments requis pour renforcer l'infrastructure ministérielle nécessaire à l'exécution de tous les éléments du présent énoncé des travaux pour ce qui est des biens ajoutés à la date du début opérationnel de la transition. Ces éléments portent notamment sur les ressources humaines, la formation, les assurances, la sécurité, les procédures, l'intervention en cas d'urgence, les communications et les systèmes de gestion environnementale;
- établir et mettre en œuvre un plan de transition opérationnelle détaillé, qui sera examiné et approuvé par le responsable technique, pour les éléments opérationnels du présent énoncé des travaux; le plan de transition opérationnelle fait état de la façon dont l'entrepreneur abordera la transition des aspects opérationnels du présent énoncé des travaux. Ces éléments comprennent notamment l'obtention des services en sous-traitance nécessaires pour la gestion des ascenseurs, les systèmes d'alarme incendie, les contrats d'entretien, ainsi que la compilation des données requises, y compris les plans architecturaux, les plans de gestion des immeubles, les plans de gestion des biens immobiliers et les fiches d'entretien;
- établir et mettre en œuvre un plan exhaustif en matière de ressources humaines, qui sera examiné et approuvé par le responsable technique, et qui fera état de la façon dont le personnel nécessaire sera en poste, aura suivi une formation et aura obtenu les cotes de sécurité voulues à la date du début opérationnel de la transition; établir et mettre en œuvre un plan et une stratégie de communication,

qui seront examinés et approuvés par le responsable technique, et qui décriront les rôles et les responsabilités, y compris des dispositions concernant la fourniture de renseignements aux locataires et aux fournisseurs, en collaboration avec le responsable technique, afin de rassurer les locataires qu'ils ne subiront pas de perturbation ni de réduction du niveau de service;

- dresser une liste complète des coordonnées du personnel clé de l'organisation de l'entrepreneur et la transmettre au responsable technique;
- élaborer un plan qui permet de se familiariser avec le portefeuille, les biens et les sites qu'il contient, et les politiques, les directives et les procédures pertinentes du gouvernement fédéral et de TPSGC.

2.10.2.5 L'entrepreneur doit, au plus tard 60 jours civils avant la date du début opérationnel de la transition :

- souscrire les assurances selon les modalités exposées à l'Annexe G, Assurances, pour la durée du contrat, d'après l'évaluation qu'il fera des risques et de l'exposition aux risques;
- informer les fournisseurs, notamment les fournisseurs de services publics, pour s'assurer que la facturation sera établie en bonne et due forme et veiller à la continuité des activités;
- établir et mettre en œuvre un plan et une stratégie de GI-TI, qui seront examinés et approuvés par le responsable technique, et qui permettront de démontrer la capacité technique à fournir les produits de données décrits aux sections portant sur les données électroniques requises concernant les opérations et sur les exigences relatives à la GI-TI du présent énoncé des travaux;
- tenir compte des biens ajoutés dans son programme de santé et de sécurité;
- examiner les plans de gestion des immeubles et, s'il y a lieu, les plans de gestion du portefeuille préparés par d'autres, et indiquer au responsable technique les modifications qu'on propose d'apporter à ces plans à la date du début opérationnel de la transition ou par la suite.

2.10.2.6 L'entrepreneur doit, au plus tard 30 jours civils avant la date du début opérationnel de la transition :

- valider et, au besoin, établir les procédures opérationnelles, et vérifier les préparatifs en matière de santé et de sécurité, l'état de préparation aux situations d'urgence, et les procédures environnementales;
- au besoin, mettre à jour les plans et les procédures fournis par le responsable technique dans le cadre de la transition, comme les plans de santé et de sécurité propres aux différents établissements, les plans de continuité de l'infrastructure des immeubles et les plans de mesures d'urgence dans les immeubles;
- démontrer qu'il existe un réseau de communication et de données efficace entre son siège social et son bureau de portefeuille, de même qu'avec le Canada, selon les directives du responsable technique;
- établir et mettre en œuvre un plan de sous-traitance, qui sera examiné et approuvé par le responsable technique, et indiquer comment la continuité des services sera assurée, les contrats de sous-traitance seront établis et les clauses sur la sécurité

correspondantes seront mises en œuvre à la date du début opérationnel de la transition;

- valider l'ensemble des accords, des dossiers et des rapports nécessaires aux opérations commerciales;
- examiner et mettre en œuvre les normes de base des indicateurs de rendement qui figurent dans la demande de propositions;
- en ce qui concerne les indicateurs de rendement pour lesquels aucune norme de base n'est énoncée dans la demande de propositions, le responsable technique établira une norme de base;
- établir et, au besoin, mettre en œuvre des plans de mesures d'urgence, qui seront examinés et approuvés par le responsable technique, et qui couvriront les responsabilités relatives à la transition dans l'éventualité où un intervenant ne pourrait pas respecter les délais.

2.10.2.7 À la date du début opérationnel de la transition, l'entrepreneur doit :

- commencer l'exécution de tous les éléments du présent énoncé des travaux en ce qui concerne les biens ajoutés;
- s'assurer que le personnel requis est en place, qu'il a été formé et qu'il dispose des cotes de sécurité nécessaires;
- mettre en œuvre un programme de santé et de sécurité, notamment en mettant sur pied des comités de santé et de sécurité au travail pour les immeubles, s'il y a lieu;
- valider les relevés des compteurs de services publics;
- mettre en œuvre le plan de gestion de la qualité, entreprendre des activités de gestion de la qualité, et élaborer des programmes internes de contrôle et d'assurance de la qualité, conformément aux exigences de la section portant sur la gestion de la qualité du présent énoncé des travaux, afin de fournir des données sur le rendement pour les indicateurs de rendement décrits à la section portant sur le Cadre de mesure du rendement du présent énoncé des travaux;
- mettre en œuvre les plans de gestion des immeubles existants et, s'il y a lieu, les plans de gestion du portefeuille connexes, y compris toute modification proposée et approuvée précédemment par le responsable technique, selon les directives de ce dernier.

### **En ce qui concerne le retrait de biens**

2.10.2.8 Le responsable technique donnera un préavis raisonnable à l'entrepreneur concernant le retrait de biens. Il appartient au Canada de déterminer, à sa discrétion exclusive, le délai inhérent à un préavis raisonnable. L'entrepreneur devra, au plus tard dans les 30 jours civils suivant la réception de l'avis relatif au retrait de biens :

- nommer un gestionnaire, qui agira comme point de contact du Canada en vue de coordonner la transition;
- établir et mettre en œuvre un plan et un cadre de transition détaillés, qui seront examinés et approuvés par le responsable technique;

- faire part de l'état des travaux au responsable technique, y compris ceux réalisés dans le cadre de projets qui ne seront pas achevés avant la date de la fin opérationnelle du contrat;
- informer ses employés et ses sous-traitants du retrait imminent de biens du contrat;
- faire part de l'état des licences, des permis, des attestations et de l'entretien de l'équipement au responsable technique.

2.10.2.9 L'entrepreneur doit, 60 jours civils avant la date de la fin opérationnelle de la transition, fournir au responsable technique :

- une liste détaillée des contrats de sous-traitance en place;
- une divulgation de tout différend avec les sous-traitants et les locataires;
- des documents sur les garanties en vigueur;
- des documents sur les problèmes de non-conformité en matière de qualité non résolus;
- des documents sur les contrats gérés au nom du Canada;
- la liste-répertoire de la durée des plantes à jour;
- des documents sur les licences de logiciels et les accords relatifs à la base de données;
- des documents sur les opérations commerciales et des dossiers, des accords, des baux, des rapports et d'autres documents gérés au nom du Canada;
- une liste à jour de l'équipement, des locaux et de l'information fournis par le gouvernement;
- un répertoire à jour de l'équipement assujéti à la réglementation environnementale, ce qui comprend le biphényle polychloré, les réservoirs de stockage de pétrole et les substances appauvrissant la couche d'ozone;
- un répertoire à jour des biens culturels;
- des plans d'évacuation d'urgence;
- des plans d'intervention en cas d'urgence environnementale;
- des plans de sécurité-incendie;
- des plans de continuité de l'infrastructure des immeubles;
- des plans de santé et de sécurité propres au site;
- une liste des incidents critiques survenus au cours des 12 derniers mois et des détails sur les incidents;
- une liste des études et des rapports existants (p. ex. plans de gestion des biens immobiliers et rapports sur l'état des immeubles), et des copies électroniques de ces études et de ces rapports;
- une liste des fiches signalétiques;
- les données et les renseignements recueillis pendant la durée du contrat qui serviront à réaliser les éléments du présent énoncé des travaux;
- des renseignements, des listes et des rapports, à la demande du responsable technique;
- un vidage des données et de l'information complet et exhaustif dans le format prescrit par le responsable technique. Il devra notamment transférer toutes les données et l'information requises pour gérer et entretenir les biens qui ne sont pas

actuellement visés par une exigence en matière de rapport ailleurs dans le présent énoncé des travaux.

2.10.2.10 L'entrepreneur doit, à la date de la fin opérationnelle de la transition, fournir au responsable technique :

- une déclaration confirmant que les fournisseurs et les sous-traitants ont été payés pour les travaux effectués jusqu'à la date de la fin opérationnelle de la transition;
- l'équipement, les locaux (dans leur état initial) et l'information fournis par le gouvernement;
- la validation et l'approbation des relevés des compteurs de services publics.

2.10.2.11 L'entrepreneur doit, 30 jours civils suivant la date de la fin opérationnelle de la transition, fournir au responsable technique :

- un vidage des données et de l'information complet et exhaustif dans le format prescrit par le responsable technique. Il devra notamment transférer toutes les données et l'information requises pour gérer et entretenir les biens qui ne sont pas actuellement visés par une exigence en matière de rapport ailleurs dans le présent énoncé des travaux.

2.10.2.12 L'entrepreneur doit, 60 jours civils suivant la date de la fin opérationnelle de la transition, fournir au responsable technique :

- un rapprochement financier, notamment les recettes et les données nécessaires pour déterminer les honoraires au rendement et les produits livrables relatifs aux travaux qui s'appliquent.

### **2.10.3 *Achèvement du contrat***

#### **Contexte**

2.10.3.1 La présente section décrit les activités que l'entrepreneur doit accomplir avant la date d'achèvement du contrat.

2.10.3.2 La période d'achèvement du contrat commence 330 jours avant la date de la fin des opérations du contrat et prend fin à la date d'achèvement du contrat. Cette période est nécessaire pour assurer :

- la continuité des programmes et des activités des locataires;
- la planification du transfert de l'énoncé des travaux à la partie responsable désignée, ce qui peut comprendre un fournisseur de services dans le cadre d'un nouveau contrat;
- la planification et la coordination avant la date de la fin des opérations du contrat;
- la continuité du fonctionnement des immeubles;
- la communication au Canada des données et des renseignements recueillis et tenus par l'entrepreneur durant la période contractuelle, ce qui comprend les données et les renseignements associés à l'exploitation et à l'entretien de

l'équipement, comme les données de fonctionnement, les dossiers de service, les inspections, les résultats de tests, les dossiers de projets et les dessins et les plans à jour (p. ex. schémas unifilaires). Cela comprend aussi les renseignements sur l'équipement fourni par le gouvernement et, le cas échéant, sur les locaux et l'information fournie par le gouvernement, la liste-répertoire de la durée des plantes et le répertoire des biens culturels.

### **Portée des services**

- 2.10.3.3 L'entrepreneur doit, au plus tard 330 jours civils avant la date de la fin des opérations du contrat :
- nommer un gestionnaire, qui agira comme point de contact du Canada en vue de coordonner l'achèvement;
  - établir et mettre en œuvre un plan et un cadre d'achèvement détaillés, qui seront examinés et approuvés par le responsable technique, pour les éléments du présent énoncé des travaux; le plan d'achèvement se veut une description de la façon dont l'entrepreneur s'acquittera des éléments nécessaires à l'achèvement de tous les éléments du présent énoncé des travaux, à compter de la date de la fin des opérations du contrat, laquelle a été fixée au 31 mars 2017; à cette date, l'entrepreneur terminera l'exécution de tous les éléments du présent énoncé des travaux, sauf les éléments qui, selon la présente section, doivent avoir lieu après la date de la fin des opérations du contrat.
- 2.10.3.4 L'entrepreneur doit, au plus tard 180 jours civils avant la date de la fin des opérations du contrat :
- faire part de l'état des travaux au responsable technique, y compris ceux réalisés dans le cadre de projets qui ne seront pas achevés avant la date de la fin des opérations du contrat;
  - faire part de l'état des licences, des permis, des attestations et de l'entretien de l'équipement au responsable technique;
  - informer ses employés et ses sous-traitants de la date d'achèvement imminente.
- 2.10.3.5 L'entrepreneur doit, au plus tard 120 jours civils avant date de la fin des opérations du contrat, fournir au responsable technique :
- une liste détaillée des contrats de sous-traitance en place;
  - des documents sur les garanties en vigueur;
  - des documents sur les problèmes de non-conformité en matière de qualité non résolus;
  - des documents sur tous les contrats gérés au nom du Canada;
  - un examen et une mise à jour du répertoire des plantes;
  - des documents sur les licences de logiciels et les accords relatifs à la base de données;
  - des documents sur les opérations commerciales et des dossiers, des accords, des baux, des rapports et d'autres documents gérés au nom du Canada.

- 2.10.3.6 L'entrepreneur doit, au plus tard 60 jours civils avant la date de la fin des opérations du contrat, fournir au responsable technique :
- une liste à jour de l'équipement, des locaux et de l'information fournis par le gouvernement;
  - un répertoire à jour des biens culturels;
  - un répertoire à jour de l'équipement assujetti à la réglementation environnementale, ce qui comprend le biphényle polychloré, les réservoirs de stockage de pétrole et les substances appauvrissant la couche d'ozone;
  - des plans d'évacuation d'urgence;
  - des plans d'intervention en cas d'urgence environnementale;
  - des plans de sécurité-incendie;
  - des plans de continuité de l'infrastructure des immeubles;
  - des plans de santé et de sécurité propres au site;
  - une liste des incidents critiques survenus au cours des 12 derniers mois et des détails sur les incidents;
  - une liste des études et des rapports existants (p. ex. plans de gestion des biens immobiliers, rapports sur l'état des immeubles et rapports sur les substances désignées), et des copies électroniques de ces études et de ces rapports;
  - une liste des fiches signalétiques;
  - les données et les renseignements recueillis pendant la durée du contrat qui serviront à réaliser les éléments du présent énoncé des travaux;
  - des renseignements, des listes et des rapports, à la demande du responsable technique;
  - un vidage des données et de l'information complet et exhaustif dans le format prescrit par le responsable technique. Il devra notamment transférer toutes les données et l'information requises pour gérer et entretenir les biens qui ne sont pas actuellement visés par une exigence en matière de rapport ailleurs dans le présent énoncé des travaux.
- 2.10.3.7 L'entrepreneur doit, à la date de la fin des opérations du contrat, fournir au responsable technique :
- une déclaration confirmant que les fournisseurs et les sous-traitants ont été payés pour les travaux effectués jusqu'à la date d'achèvement du contrat;
  - l'équipement, les locaux et l'information fournis par le gouvernement;
  - la validation et l'approbation des relevés des compteurs de services publics.
- 2.10.3.8 L'entrepreneur doit, 30 jours civils suivant la date de la fin des opérations du contrat, fournir au responsable technique :
- un vidage des données et de l'information complet et exhaustif dans le format prescrit par le responsable technique. Il devra notamment transférer toutes les données et l'information requises pour gérer et entretenir les biens qui ne sont pas actuellement visés par une exigence en matière de rapport ailleurs dans le présent énoncé des travaux.

2.10.3.9 L'entrepreneur doit, 60 jours civils suivant la date de la fin des opérations du contrat, fournir au responsable technique :

- un rapprochement financier, notamment les recettes et les données nécessaires pour déterminer les honoraires au rendement et les produits livrables relatifs aux travaux qui s'appliquent.

## **Annexe A – Programme de surveillance de la qualité de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada**

### **3.1 Programme de surveillance de la qualité de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada**

#### **3.1.1 Introduction**

3.1.1.1 Le programme de surveillance de la qualité vise à faire en sorte que l'entrepreneur auto-évalue son rendement et à permettre ainsi à TPSGC de réduire l'ampleur du contrôle. S'inscrivant dans la diligence raisonnable exercée par TPSGC, ce programme permet de s'assurer que les exigences contractuelles sont respectées et que la qualité d'exécution de l'entrepreneur et l'exactitude de ses données sur la mesure du rendement sont acceptables. Il vise aussi à favoriser l'amélioration continue et l'orientation client et à faciliter la détection et la résolution des problèmes de non-conformité.

3.1.1.2 TPSGC surveillera la qualité en faisant des évaluations multidisciplinaires détaillées du système de gestion de la qualité ainsi que des données sur le rendement, des activités et des processus pertinents de l'entrepreneur dans certains biens et certains projets, afin de vérifier l'efficacité du système de gestion de la qualité de ce dernier et de confirmer que ses exigences sont respectées et que les rapports de mesure du rendement sont exacts.

3.1.1.3 Les définitions des termes qualitatifs se trouvent dans la section Terminologie relative à la gestion de la qualité de TPSGC de la présente annexe.

#### **3.1.2 Activités de surveillance de la qualité de TPSGC**

3.1.2.1 L'entrepreneur sera invité à participer, à titre d'observateur et de guide, aux activités de surveillance externe de la qualité exercées par TPSGC, pour lui permettre de prendre connaissance des problèmes propres aux différents établissements qui touchent la prestation des services, pour que les deux parties puissent avoir la même conception des processus établis, des problèmes relevés de non-conformité et des préoccupations.

3.1.2.2 Dans le cadre de sa surveillance de la qualité, le responsable technique peut fournir des suggestions afin d'améliorer le système de gestion de la qualité, les processus ou la relation de l'entrepreneur avec TPSGC. L'entrepreneur n'est pas tenu d'adopter les suggestions du responsable technique; toutefois toutes les améliorations proposées par celui-ci doivent être répertoriées dans le système de gestion de la qualité de l'entrepreneur.

3.1.2.3 TPSGC applique les indicateurs de rendement clés de l'intégrité des biens, de la satisfaction et du rendement financier, ainsi que les indicateurs de rendement correspondants, pour évaluer le rendement de l'entrepreneur selon les modalités décrites dans l'Annexe C, Cadre de mesure du rendement. Les indicateurs de rendement permettent de suivre le rendement et l'amélioration continue de l'entrepreneur et d'élaborer une relation axée sur les résultats voulus pour des processus bien définis, que l'on mesure le plus objectivement possible. L'entrepreneur, grâce à son système de gestion de la qualité, et TPSGC, grâce à ses activités de surveillance de la qualité, recueillent des données sur le rendement pour mesurer et améliorer l'efficacité de la prestation des services.

3.1.2.4 Dans les cas jugés appropriés, TPSGC adoptera les processus de mesure du rendement de l'entrepreneur, notamment les listes de vérification de l'assurance et du contrôle de la qualité de ce dernier, pour les ajouter à ses activités de surveillance de la qualité. Si l'entrepreneur ne mesure pas certains aspects selon une liste de vérification déjà établie, le responsable technique aura à confirmer les données et les résultats en révisant l'efficacité du système de gestion de la qualité de l'entrepreneur, des processus et données sur le rendement.

3.1.2.5 Le responsable technique peut réviser les données de rendement et les notes de rendement s'il :

- détermine qu'un problème de non-conformité déclaré clos est toujours en suspens; ou
- relève une anomalie dans les données des indicateurs de rendement de l'entrepreneur à la suite d'une analyse de la source d'un problème menée par celui-ci et le responsable technique, une anomalie dans les résultats causée par une erreur, omission ou une fausse représentation de l'entrepreneur, une lacune ou une non-conformité dans le système de gestion de qualité de l'entrepreneur; dans pareils cas, les données seront rajustées au niveau du portefeuille pour la période en cause.

### **3.1.3 Terminologie relative à la gestion de la qualité de TPSGC**

3.1.3.1 On trouvera ci-après la définition des termes relatifs à la gestion de la qualité et de ceux qui sont compris dans la famille de normes ISO 9000 pour l'application du présent énoncé des travaux.

3.1.3.2 Un problème majeur de non-conformité aux normes de qualité est le non-respect d'une exigence qui :

- peut avoir ou a eu une incidence défavorable sur les locataires en ce qui a trait à leur santé ou sécurité, au niveau de service, à leurs activités ou à l'intégrité des biens;
- enfreint les lois établies, les exigences obligatoires ou les procédures liées à l'environnement, à la santé et à la sécurité, comme la violation d'un code ou d'une directive;
- fait partie d'un problème répétitif ou d'une accumulation de problèmes observés de non-conformité aux normes de qualité qui, ensemble, pourraient indiquer un problème systémique dans le système de surveillance de la qualité de l'entrepreneur;
- indique qu'un processus ou un élément établi n'a pas été suivi, comme il avait été documenté, ou a été documenté de manière inadéquate pour assurer le contrôle du processus;
- indique que les résultats du rendement n'ont pas été signalés de manière exacte;
- montre des défauts dans la qualité d'exécution qui ont une incidence sur l'intégrité des biens ou compromet le rôle de TPSGC dans le respect des obligations liées à la diligence raisonnable;
- a été soulevé au départ par le responsable technique comme un problème mineur de non-conformité aux normes de qualité qui n'est pas réglé dans les délais prévus et qui, ensuite, est déclaré, par le responsable technique, comme un problème majeur de non-conformité aux normes de qualité;
- montre que des données exactes n'ont pas été fournies au moment opportun;
- indique des paiements aux entrepreneurs en dehors des délais prescrits.

3.1.3.3 Un problème mineur de non-conformité aux normes de qualité est le non-respect d'une exigence qui :

- ne pouvait pas avoir ou n'a pas une incidence défavorable sur :
  - les locataires à l'égard de leur santé ou leur sécurité,
  - le niveau de service,
  - les activités des locataires,
  - l'intégrité des biens;
- ne touche pas ou ne compromet pas immédiatement un processus ou la prestation des services;
- n'enfreint pas les exigences obligatoires, comme les lois ou les procédures liées à l'environnement, à la santé ou à la sécurité;

- ne fait pas partie d'un problème qui se répète;
- ne fait pas partie d'une accumulation de problèmes observés de non-conformité aux normes de qualité qui, ensemble, pourraient indiquer un problème systémique dans le système de surveillance de la qualité;
- indique qu'un processus ou un élément établi qui n'a aucune incidence directe sur la qualité de la prestation des services n'a pas été entièrement mis en œuvre ou a été documenté de manière inadéquate pour assurer le contrôle du processus.

3.1.3.4 Un problème de non-conformité aux normes de qualité qui est non réglé est un problème actif cerné par l'entrepreneur, le responsable technique ou un tiers quand :

- la cause fondamentale n'a pas été déterminée et des mesures correctives n'ont pas été prises dans les cinq jours suivant la date à laquelle le problème de non-conformité aux normes de qualité a été cerné;
- des mesures correctives n'ont pas été prises à la date d'achèvement prévue;
- l'efficacité des mesures correctives n'a pas été vérifiée par l'entrepreneur dans les délais prévus dans le plan d'action.

3.1.3.5 Un problème de non-conformité aux normes de qualité qui est en attente, comme il est indiqué par le responsable technique, est un problème actif, mais temporairement en suspens, qui sera réglé dans le cadre du processus de règlement des problèmes. Les problèmes de non-conformité aux normes de qualité qui sont mis en attente ne seront pas considérés comme des problèmes non réglés, sauf si l'entrepreneur ne prend pas les mesures requises dans les délais prévus qui sont indiqués dans le processus de règlement des problèmes.

3.1.3.6 Un problème de non-conformité aux normes de qualité qui est clos respecte les critères suivants :

- le problème de non-conformité aux normes de qualité a été officiellement documenté par le biais de l'outil de suivi des problèmes de non-conformité aux normes de qualité de l'entrepreneur, dans le cadre du processus d'amélioration continue de l'entrepreneur;
- l'entrepreneur a effectué une analyse des causes fondamentales des problèmes de non-conformité aux normes de qualité;
- le responsable technique a passé en revue les mesures correctives suggérées par l'entrepreneur et a approuvé la date d'achèvement pour les problèmes de non-conformité aux normes de qualité;
- toutes les mesures correctives ont été prises, éliminant la cause du problème de non-conformité aux normes de qualité;
- le responsable technique a passé en revue l'efficacité des mesures correctives prises pour régler les problèmes de non-conformité aux normes de qualité et est satisfait des résultats.

## **Annexe B – Santé et sécurité au travail**

### **3.2 Éléments d'un programme de santé et de sécurité et d'un régime de santé et sécurité propres à un établissement**

#### **3.2.1 Introduction**

3.2.1.1 La présente annexe, intitulée « Santé et sécurité au travail », décrit les éléments d'un programme de santé et de sécurité au travail ainsi que d'un régime de santé et de sécurité propre à un site, et résume les responsabilités de l'entrepreneur en vertu de la partie II du *Code canadien du travail*.

### **3.3 Éléments d'un programme de santé et de sécurité au travail**

#### **3.3.1 Introduction**

3.3.1.1 La présente section, intitulée « Éléments d'un programme de santé et de sécurité au travail », décrit les éléments d'un programme de santé et de sécurité au travail. Cette liste d'éléments n'est pas exclusive. L'exigence selon laquelle l'entrepreneur doit mettre sur pied et mettre en œuvre un programme de santé et de sécurité au travail documenté est décrite à la section Santé et sécurité au travail.

#### **3.3.2 Politique sur la santé et la sécurité**

3.3.2.1 La politique sur la santé et la sécurité au travail définit les principes d'un employeur relativement à la protection et au maintien de la santé et de la sécurité de ses travailleurs. Elle tient également compte des obligations de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), des autres ministères gardiens fédéraux et des locataires en matière de santé et de sécurité au travail, et des instructions reçues de ceux-ci. Elle vise en outre à s'assurer que l'entrepreneur aide TPSGC, les ministères locataires et les autres ministères gardiens fédéraux à respecter leurs responsabilités en tant qu'employeurs conformément au *Code canadien du travail*. Il s'agit d'un énoncé des principes et des règles générales servant à encadrer les activités. Lorsqu'il établit ce programme, l'employeur doit consulter le comité de la santé au travail ou le représentant de la santé et de la sécurité au travail, ou encore consulter directement les travailleurs. Cette politique est consignée par écrit, diffusée et affichée. Des ressources humaines et financières sont affectées à la mise en œuvre du programme de santé et de sécurité au travail.

### **3.3.3 Détermination et contrôle des dangers**

3.3.3.1 Tous les risques que représentent l'équipement, les machines, les zones de travail et les processus d'exécution sont repérés puis évalués. Les activités actuelles doivent être conformes aux lois sur la santé et la sécurité au travail ainsi qu'aux codes de pratique de l'industrie. Un plan de contrôle des dangers doit être mis en place, notamment en ce qui concerne les substances biologiques ou chimiques manipulées, utilisées, entreposées, produites ou éliminées dans les lieux de travail, et l'environnement de travail doit être contrôlé, au besoin. Ce plan doit respecter les pratiques du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail.

### **3.3.4 Désignation des personnes et des ressources nécessaires pour intervenir en cas d'urgence**

3.3.4.1 Des procédures de gestion des situations d'urgence, comme des incendies, des explosions et des déversements importants de matières dangereuses, des incidents de violence ou des risques, doivent être élaborées. Les ressources requises pour intervenir en cas d'urgence doivent être précisées.

### **3.3.5 Énoncé des responsabilités**

3.3.5.1 L'énoncé des responsabilités constitue la description imprimée des obligations et des responsabilités de l'employeur, des superviseurs et des travailleurs en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail. Un système de responsabilisation permet de veiller à ce que les personnes susmentionnées s'acquittent de leurs responsabilités.

### **3.3.6 Politique et procédure d'inspection**

3.3.6.1 La politique et la procédure d'inspection portent sur l'inspection des locaux, de l'équipement, des méthodes de travail et des pratiques de travail selon des intervalles réguliers, et permettent de garantir que des mesures sont prises rapidement pour corriger toutes les situations dangereuses relevées.

### **3.3.7 Plan de formation des travailleurs et des superviseurs**

3.3.7.1 Le plan de formation des travailleurs et des superviseurs, qui décrit des pratiques et des procédures de travail sécuritaires, comprend les mesures que les employés devraient prendre pour réduire les risques de blessures et de pertes en cas d'urgence causées par une catastrophe naturelle ou un autre sinistre.

3.3.7.2 Le plan de formation établit des liens entre la politique sur la santé et la sécurité au travail, d'une part, et d'autre part, les pratiques d'exécution précises, et vise à accroître la sensibilisation et les compétences à des niveaux acceptables. Les séances de formation permettent de s'assurer que les employés comprennent et peuvent appliquer l'information mise à leur disposition.

### **3.3.8 *Enquêtes sur les accidents, les situations dangereuses et le droit de refuser de travailler***

3.3.8.1 Il s'agit des procédures concernant la manière de mener rapidement une enquête sur les accidents et de gérer les situations dangereuses et les refus de travailler en raison de problèmes de santé et de sécurité au travail. Des enquêtes sur les accidents et les incidents sont menées afin de consigner les événements, de sorte que des mesures visant à éviter qu'ils se produisent de nouveau soient prises.

### **3.3.9 *Procédures relatives à la communication et à la conservation des documents***

3.3.9.1 Le programme de santé et de sécurité au travail comprend la mise à jour de documents et de statistiques. Cela doit comprendre des rapports d'inspection, des constats d'enquête sur les incidents, des rapports de formation et des comptes rendus de réunions du comité de santé et de sécurité au travail. Une disposition doit prévoir que cette information soit mise à la disposition du comité ou du représentant de la santé et de la sécurité au travail, le cas échéant, et, sur demande, à la disposition d'un agent, du syndicat représentant les travailleurs au travail ou, s'il n'y a pas de syndicat, aux travailleurs dans le lieu de travail.

### **3.3.10 *Participation des travailleurs au programme***

3.3.10.1 Une stratégie visant à favoriser la participation des travailleurs aux activités de santé et de sécurité au travail doit être élaborée, puis mise en œuvre. Parmi ces activités, mentionnons notamment les inspections de vérification et les enquêtes sur les accidents, les situations dangereuses et les refus de travailler.

### **3.3.11 *Évaluation et surveillance du programme***

3.3.11.1 Des réunions de gestion doivent avoir lieu pour examiner les activités de santé et de sécurité au travail ainsi que les tendances en matière d'incidents, de même que pour établir les lignes de conduite à adopter et évaluer le fonctionnement du programme de santé et de sécurité au travail.

## **3.4 Éléments d'un régime de santé et de sécurité propre à un établissement**

### **3.4.1 Liste des éléments d'un plan de santé et de sécurité propre à un établissement**

3.4.1.1 Les éléments d'un plan de santé et de sécurité propre à un établissement sont les suivants :

- énoncé des politiques sur la sécurité de l'entreprise;
- responsabilités des gestionnaires, des superviseurs et des travailleurs;
- orientation sur la sécurité;
- services de secourisme (pendant et après les heures normales de travail);
- réunions du comité de santé et de sécurité au travail;
- enquêtes sur les accidents et les incidents;
- plan d'intervention en cas d'urgence;
- programme de santé et de sécurité au travail de l'employeur;
- sécurité;
- protection contre les incendies;
- équipement de protection individuelle;
- responsabilités relatives aux véhicules et à l'équipement;
- équipement et matériel de levage et de transport;
- entreposage de carburants;
- équipement électrique temporaire;
- consignes de sécurité au travail;
- impératifs ou risques professionnels exceptionnels : accès aux lieux clos, démolition, enlèvement et contrôle de l'amiante, isolation des services publics et lutte antiparasitaire;
- plan d'action environnemental.

### 3.5 Résumé des responsabilités de l'entrepreneur en vertu de la partie II du *Code canadien du travail*

Conformément à la section sur la santé et la sécurité au travail, l'entrepreneur doit réaliser les travaux qui figurent dans la colonne « Responsabilités de l'entrepreneur » du tableau ci-dessous, selon les directives du responsable technique. Cette liste n'est pas exclusive.

<u>Numéro</u>	<u>Référence dans le Code</u>	<u>Résumé des responsabilités de l'employeur fédéral établies dans la partie II du Code canadien du travail</u>	<u>Responsabilités de l'entrepreneur (aux fins de respect des exigences de l'énoncé des travaux et des obligations de l'entrepreneur prescrites par les lois provinciales)</u>
Généralités	Article 124	Veiller à la protection des employés en matière de santé et de sécurité au travail.	Assumer le contrôle du milieu de travail et s'acquitter des responsabilités connexes. Veiller à la protection de la santé et de la sécurité des personnes ayant accès au lieu de travail.
<b>A</b>	<b>Généralités</b>	<b>Mettre sur pied des comités de santé et de sécurité, les consulter et les soutenir.</b>	
1	135.(1) 136	Établir un comité de santé et de sécurité au travail ou nommer un représentant de la santé et de la sécurité au travail, au besoin.	Établir des comités de santé et de sécurité au travail de l'entrepreneur ou nommer un représentant de la santé et de la sécurité au travail, au besoin.
2	Alinéas 125(1)z.05) et z06)	Consulter les comités de santé et de sécurité au travail en vue de planifier et de mettre en œuvre les changements pouvant toucher la santé et la sécurité.	Consulter le comité de santé et de sécurité au travail de l'entrepreneur en vue de planifier et de mettre en œuvre les changements pouvant toucher la santé et la sécurité. Sur demande, participer aux réunions des comités de santé et de sécurité au travail des locataires et consulter ces comités.
3	Alinéas 125(1)z07), z08), z10), z11), z15), z18) et z19)	Collaborer avec les comités de santé et de sécurité au travail, et leur fournir des ressources. Donner suite aux recommandations. Fournir des	Collaborer avec les comités de santé et de sécurité au travail de l'entrepreneur, et leur fournir des ressources. Donner suite aux recommandations. Fournir des

<u>Numéro</u>	<u>Référence dans le Code</u>	<u>Résumé des responsabilités de l'employeur fédéral établies dans la partie II du Code canadien du travail</u>	<u>Responsabilités de l'entrepreneur (aux fins de respect des exigences de l'énoncé des travaux et des obligations de l'entrepreneur prescrites par les lois provinciales)</u>
		<p>copies des rapports sur les risques, etc. Rencontrer les représentants de la santé et la sécurité au travail afin de traiter les questions en la matière. Fournir les renseignements demandés par les comités de santé et de sécurité au travail. Consulter les comités de santé et de sécurité au travail en vue de mettre en œuvre et de surveiller les programmes de santé et de sécurité au travail.</p>	<p>copies des rapports sur les risques, etc. Rencontrer les représentants de la santé et la sécurité afin de traiter les questions en la matière. Fournir les renseignements demandés par les comités de santé et de sécurité au travail. Consulter les comités de santé et de sécurité au travail de l'entrepreneur en vue de mettre en œuvre et de surveiller les programmes de santé et de sécurité au travail. Sur demande, rencontrer les représentants de la santé et de la sécurité au travail des locataires, et consulter les comités de santé et de sécurité au travail des locataires. Fournir les renseignements demandés par les comités de santé et de sécurité au travail des locataires.</p>
4	Alinéa 125(1)z.12)	Veiller à ce que le comité de santé et de sécurité au travail inspecte chaque mois une partie ou la totalité du lieu de travail pour que chaque partie soit inspectée au moins une fois par année.	Veiller à ce que les comités de santé et de sécurité au travail de l'entrepreneur inspectent chaque mois une partie ou la totalité du lieu de travail pour que chaque partie soit inspectée au moins une fois par année. Fournir à TPSGC des copies des rapports d'inspection des comités de santé et de sécurité au travail de l'entrepreneur. Corriger les problèmes relatifs aux immeubles ciblés par les comités de santé et de sécurité au travail de l'entrepreneur et des locataires.

<u>Numéro</u>	<u>Référence dans le Code</u>	<u>Résumé des responsabilités de l'employeur fédéral établies dans la partie II du Code canadien du travail</u>	<u>Responsabilités de l'entrepreneur (aux fins de respect des exigences de l'énoncé des travaux et des obligations de l'entrepreneur prescrites par les lois provinciales)</u>
<b><u>B</u></b>	<b><u>Généralités</u></b>	<b><u>Élaborer et mettre en œuvre une politique et un programme de santé et de sécurité au travail</u></b>	
1	Alinéa 125(1)z.09)	Élaborer une politique et des programmes de santé et de sécurité au travail en collaboration avec les comités de santé et de sécurité au travail.	Élaborer une politique et des programmes de santé et de sécurité au travail en collaboration avec les comités de santé et de sécurité au travail de l'entrepreneur. Respecter les programmes et les politiques de santé et de sécurité au travail des locataires. Fournir à TPSGC et aux locataires des copies des politiques et des programmes de santé et de sécurité au travail de l'entrepreneur, ainsi que des plans de santé et de sécurité au travail propres à un site.
2	Alinéas 125(1)z.03) et z.04)	Élaborer, mettre en œuvre et surveiller un programme réglementaire de santé et de sécurité au travail pour la prévention des risques en milieu de travail, y compris une formation, en consultation avec le comité de santé et de sécurité au travail.	Élaborer, mettre en œuvre et surveiller un programme réglementaire de santé et de sécurité au travail pour la prévention des risques en milieu de travail, y compris une formation, en consultation avec les comités de santé et de sécurité au travail de l'entrepreneur.
3	Alinéas 125(1)d), e), f) et z17)	Afficher ou mettre à la disposition des employés des copies des documents pertinents sur la santé et la sécurité au travail – Partie II du <i>Code canadien du travail</i> et règlement connexe, politique sur la santé et la sécurité, etc.	Mettre les documents sur la santé et la sécurité au travail à la disposition de TPSGC et des locataires.

<b><u>Numéro</u></b>	<b><u>Référence dans le Code</u></b>	<b><u>Résumé des responsabilités de l'employeur fédéral établies dans la partie II du Code canadien du travail</u></b>	<b><u>Responsabilités de l'entrepreneur (aux fins de respect des exigences de l'énoncé des travaux et des obligations de l'entrepreneur prescrites par les lois provinciales)</u></b>
<b><u>C</u></b>	<b><u>Généralités</u></b>	<b><u>S'assurer que le lieu de travail est sécuritaire</u></b>	
1	Alinéas 125(1)a), b), h), i), j), n), o), p), r) et u)	Veiller à ce que les immeubles et toutes les composantes connexes soient conformes aux normes prescrites. Voir à ce que les employés puissent entrer dans le lieu de travail, en sortir et y demeurer en sécurité, et qu'ils aient accès aux services de santé et de secourisme, à de l'eau potable ainsi qu'à des installations sanitaires et personnelles.	Veiller à ce que les immeubles et toutes les composantes connexes soient conformes aux normes prescrites. S'assurer que les employés des locataires et de l'entrepreneur puissent entrer dans le lieu de travail, en sortir et y demeurer en sécurité, et qu'ils aient accès à de l'eau potable ainsi qu'à des installations sanitaires et personnelles. Veiller à ce que les employés de l'entrepreneur aient accès à des services de santé et de secourisme.
2	Alinéa 125(1) k et t	S'assurer que la machinerie, l'équipement, les véhicules et les outils sont sécuritaires et conformes aux normes prescrites.	S'assurer que la machinerie, l'équipement, les véhicules et les outils relatifs à l'immeuble sont sécuritaires et conformes aux normes prescrites.
3	Alinéa 125(1)m)	S'assurer que l'équipement et les installations techniques de l'immeuble, par exemple les appareils électriques, les systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air, les ascenseurs ou les chaudières, sont utilisés et entretenus conformément aux normes prescrites.	S'assurer que l'équipement et les installations techniques de l'immeuble, par exemple les appareils électriques, les systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air, les ascenseurs ou les chaudières, sont utilisés et entretenus conformément aux normes prescrites.
4	Alinéa 125(1)o)	Se conformer aux normes prescrites relatives aux mesures de sécurité-incendie et d'urgence.	Se conformer aux normes prescrites relatives aux mesures de sécurité-incendie et d'urgence applicables à l'immeuble. Collaborer avec les locataires en

<u>Numéro</u>	<u>Référence dans le Code</u>	<u>Résumé des responsabilités de l'employeur fédéral établies dans la partie II du Code canadien du travail</u>	<u>Responsabilités de l'entrepreneur (aux fins de respect des exigences de l'énoncé des travaux et des obligations de l'entrepreneur prescrites par les lois provinciales)</u>
			ce qui concerne les exercices d'évacuation.
5	Alinéa 125(1)v)	Adopter et mettre en œuvre les normes et codes de sécurité prescrits.	Adopter et mettre en œuvre les normes et codes de sécurité prescrits.
6	Alinéa 125(1)x)	Se conformer aux directives des représentants en matière de sécurité désignés.	Se conformer aux directives des représentants en matière de sécurité désignés.
7	Articles 125.1 et 125.2	Identifier, étiqueter, entreposer et contrôler les matières dangereuses selon les normes prescrites. Fournir des fiches signalétiques complètes. Mener des enquêtes sur l'exposition des employés, tenir un registre sur les degrés d'exposition et transmettre les renseignements au personnel médical.	Identifier, étiqueter, entreposer et contrôler les matières dangereuses selon les normes prescrites. Fournir des fiches signalétiques complètes. Mener des enquêtes sur l'exposition des employés de l'entrepreneur, tenir un registre sur les degrés d'exposition et transmettre les renseignements au personnel médical.
8	Alinéa 125(1)z16)	Prendre des mesures pour prévenir la violence en milieu de travail et protéger les employés contre celle-ci.	Prendre des mesures pour prévenir la violence en milieu de travail et protéger les employés contre celle-ci.
9	Alinéa 125(1)y)	Veiller à ce que la santé et la sécurité des employés ou des personnes ayant accès au site ne soient pas compromises par ces personnes mêmes.	Veiller à ce que la santé et la sécurité des employés ou des personnes ayant accès au lieu de travail ne soient pas compromises par ces personnes mêmes.
10	Alinéa 125(1)z02)	Donner suite aux rapports des employés traitant des situations dangereuses.	Examiner les rapports des locataires et les autres documents traitant de situations dangereuses, et y donner suite.
<b><u>D</u></b>	<b><u>Généralités</u></b>	<b>Former les employés sur les dangers potentiels, les matières dangereuses et</b>	

<u>Numéro</u>	<u>Référence dans le Code</u>	<u>Résumé des responsabilités de l'employeur fédéral établies dans la partie II du Code canadien du travail</u>	<u>Responsabilités de l'entrepreneur (aux fins de respect des exigences de l'énoncé des travaux et des obligations de l'entrepreneur prescrites par les lois provinciales)</u>
		<b><u>l'intervention en cas d'urgence</u></b>	
1	Alinéas 125(1)q), s) et z14)	Donner aux employés les renseignements, la formation et la supervision requis pour assurer la santé et la sécurité au travail. Veiller à ce que les employés soient au courant des risques pour la santé. Veiller à ce que les personnes autres que les employés soient au courant des risques pour la santé.	Donner aux employés de l'entrepreneur les renseignements, la formation et la supervision requis pour assurer la santé et la sécurité au travail. Veiller à ce que les employés de l'entrepreneur soient au courant des risques pour la santé. S'assurer que toutes les personnes ayant accès au lieu de travail sont informées des risques pour la santé.
2	Alinéas 125(1)z) et z.01)	Veiller à ce que les superviseurs, les gestionnaires, les membres des comités de santé et de sécurité au travail et les représentants de la santé et de la sécurité au travail soient formés et informés de leurs tâches.	Veiller à ce que les superviseurs, les gestionnaires, les membres des comités de santé et de sécurité au travail et les représentants de la santé et de la sécurité au travail de l'entrepreneur et de ses sous-traitants soient formés et informés de leurs tâches.
<b><u>E</u></b>	<b><u>Généralités</u></b>	<b>Fournir aux employés de l'équipement de protection et s'assurer qu'ils savent comment l'utiliser.</b>	
1	Alinéa 125(1)w)	Fournir aux employés de l'équipement et des vêtements de protection réglementaires. S'assurer que toutes les personnes ayant accès au site connaissent et utilisent cet équipement et ces vêtements.	Fournir aux employés de l'entrepreneur de l'équipement et des vêtements de protection réglementaires. S'assurer que toutes les personnes ayant accès au site connaissent et utilisent cet équipement et ces vêtements.
2	Alinéa 125(1)z13)	Élaborer et mettre en œuvre un programme de fourniture d'équipement et de vêtements de protection, etc., au besoin, en	Élaborer et mettre en œuvre un programme de fourniture d'équipement et de vêtements de protection, etc. à l'intention des

<u>Numéro</u>	<u>Référence dans le Code</u>	<u>Résumé des responsabilités de l'employeur fédéral établies dans la partie II du Code canadien du travail</u>	<u>Responsabilités de l'entrepreneur (aux fins de respect des exigences de l'énoncé des travaux et des obligations de l'entrepreneur prescrites par les lois provinciales)</u>
		consultation avec les comités de santé et de sécurité au travail.	employés de l'entrepreneur, en consultation avec les comités de santé et de sécurité au travail de l'entrepreneur. S'assurer que les sous-traitants de l'entrepreneur élaborent et mettent en œuvre un programme de fourniture d'équipement et de vêtements de protection, etc. à l'intention de leurs employés.
<b><u>F</u></b>	<b><u>Généralités</u></b>	<b><u>Signaler les accidents, les situations dangereuses et les blessures graves.</u></b>	
1	Alinéa 125(1)c)	Mener une enquête sur les accidents et les situations dangereuses, et les signaler.	Mener une enquête sur les accidents et les situations dangereuses touchant les employés de l'entrepreneur et de ses sous-traitants, et les signaler. Sur demande, mener une enquête sur les accidents et les situations dangereuses touchant le public, les employés de TPSGC, les locataires, les entrepreneurs et les sous-traitants, et les signaler.
2	Alinéa 125(1)g)	Tenir des dossiers sur la santé et la sécurité au travail.	Tenir des dossiers sur la santé et la sécurité au travail à l'intention des employés de l'entrepreneur.

## **Annexe C – Cadre d'évaluation de rendement**

### **3.6 Introduction**

#### **3.6.1 Portée**

3.6.1.1 La présente annexe décrit la méthodologie utilisée pour l'évaluation du rendement de l'entrepreneur relativement aux travaux indiqués dans la présente demande de soumissions, à l'exception des services optionnels, et comprend ce qui suit :

- la section Objectif, indicateurs de rendement clés, mesure du rendement et cadre de mesure de rendement, qui définit l'objectif du cadre ainsi que les indicateurs de rendement clés et les indicateurs de rendement qui en font partie et décrivent la formule utilisée pour établir la notation du rendement;
- l'évaluation des services de gestion immobilière et l'évaluation des services de réalisation de projets, qui définissent les indicateurs de rendement et la méthodologie utilisée pour mesurer le rendement pour les services de gestion immobilière et les services de réalisation de projets;
- les indicateurs de rendement, les fourchettes de rendement et les équations pour la notation, qui contiennent les valeurs établies par le Canada pour la note minimum de rendement, les données de base et le point de comparaison de chaque indicateur de rendement;
- la note minimale de rendement propre au portefeuille, les données de base et les valeurs de comparaison des indicateurs de rendement applicables.

3.6.1.2 Le Canada peut établir d'autres indicateurs de rendement et exigences connexes pour les services optionnels;

3.6.1.3 Le Canada se réserve le droit d'ajouter ou de supprimer des indicateurs de rendement ou de les modifier pendant la durée du contrat, sous réserve d'un préavis raisonnable.

#### **3.6.2 Objectif**

3.6.2.1 L'objectif du cadre de mesure du rendement est de promouvoir l'amélioration continue et l'orientation client, ainsi que de faciliter la détection des problèmes de rendement et l'échange d'information à leur égard, d'après les données et les méthodes de mesure du rendement de l'entrepreneur. Conformément au principe de diligence raisonnable de TPSGC, le cadre vise également à assurer le respect des exigences contractuelles. L'entrepreneur doit produire des données exactes sur le rendement ainsi qu'analyser et évaluer le rendement. Les activités de surveillance de la qualité de TPSGC et les données sur le rendement de l'entrepreneur indiqueront dans quelle mesure l'entrepreneur réalise les objectifs

de TPSGC en ce qui a trait à l'intégrité des biens, à la satisfaction des clients et des locataires et au rendement financier.

### **3.6.3 Indicateurs de rendement clés**

3.6.3.1 Le rendement relatif aux services de gestion immobilière et de réalisation des projets décrits dans l'énoncé des travaux sera évalué par TPSGC selon les trois indicateurs de rendement clés ci-dessous.

- indicateurs de rendement clés de l'intégrité des biens : indicateurs révélant le succès remporté par l'entrepreneur dans l'exploitation, l'entretien et l'amélioration des biens de TPSGC pendant toute leur durée utile, en tenant compte des objectifs stratégiques du Ministère.
- indicateurs de rendement clés de la satisfaction : indicateurs révélant le succès remporté par l'entrepreneur en répondant aux attentes des locataires et de TPSGC, comme en témoigne leur satisfaction dans la prestation des services.
- indicateurs de rendement clés des finances : indicateurs révélant le succès remporté par l'entrepreneur dans la production des résultats pour ce qui est du rendement financier voulu.

3.6.3.2 La note de rendement de l'entrepreneur est calculée d'après les notes de rendement individuelles cumulées pour un groupe d'indicateurs de rendement, qui figurent sous chacun des trois indicateurs de rendement clé. La relation entre la notation des indicateurs de rendement clé et la détermination des honoraires de rendement est décrite dans la section Paiement des honoraires de rendement du contrat.

3.6.3.3 La figure Cadre des indicateurs de rendement donne un aperçu du cadre de l'indicateur de rendement clé, incluant chacun des indicateurs de rendement correspondants, pour les services de gestion immobilière et les services de réalisation de projets.

3.6.3.4 Si des services optionnels sont demandés par TPSGC, de nouveaux indicateurs de rendement seront incorporés dans le cadre existant des indicateurs de rendement clés. Pour chaque nouvel indicateur de rendement, la note minimum de rendement, les données de base et le point de comparaison correspondants seront établis à ce moment-là.

### **3.6.4 Mesure du rendement**

#### **Évaluation**

3.6.4.1 TPSGC surveille le rendement de l'entrepreneur tout au cours de l'année, grâce à différents mécanismes, dont l'évaluation menée à des fins de vérification, les données sur le rendement fournies par l'entrepreneur et les données réunies par le responsable technique de son Centre national d'appels de service, dans les rapports sur les incidents critiques et dans les sondages réalisés auprès des locataires. Le responsable technique se sert des données mensuelles sur le

rendement que lui soumet l'entrepreneur pour calculer les résultats des indicateurs de rendement. Certaines données fournies par l'entrepreneur servent à assurer un suivi des améliorations continues. L'évaluation du rendement de l'entrepreneur est complétée après le 31 mars pour chaque exercice financier.

- 3.6.4.2 Le responsable technique se réunira chaque année avec l'entrepreneur pour examiner et définir les occasions d'amélioration continue des rendements minimums, des normes de base et des points de comparaison des indicateurs de rendement pour l'année à venir.
- 3.6.4.3 Pour la première année du contrat, le responsable technique fournira à l'entrepreneur les valeurs pour la note minimum de rendement, les données de base et les points de comparaison de chaque indicateur de rendement au cours du lancement du contrat. Pour la deuxième année du contrat et les années suivantes, ces valeurs seront établies avant le 15 juin de l'exercice suivant, puis elles seront fournies au responsable technique. Si une entente n'est pas conclue au 15 juin, les valeurs de l'exercice précédent resteront en vigueur jusqu'à ce qu'une décision soit prise.
- 3.6.4.4 La période d'évaluation établie pour la première année du contrat s'échelonne du 15 août au 31 décembre 2013. Le Canada suspendra le paiement des honoraires de rendement au cours de la période d'évaluation de la première année du contrat. L'entrepreneur doit toutefois s'acquitter des obligations énoncées dans l'Annexe C, notamment la surveillance et l'établissement de rapports au cours de cette période.

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.6.4.5 La notation des indicateurs de rendement est un processus en deux étapes :

- L'étape 1 consiste à calculer un résultat de l'indicateur de rendement.
- L'étape 2 consiste à utiliser le résultat de l'indicateur de rendement déterminé à l'étape 1 pour calculer une note de l'indicateur de rendement correspondant.

### **Résultats des indicateurs de rendement**

3.6.4.6 La formule utilisée pour déterminer un résultat de l'indicateur de rendement est décrite pour chaque indicateur de rendement pertinent à la section Évaluation des services de gestion immobilière et à la section Évaluation des services de réalisation de projets.

3.6.4.7 On attribue la note maximum de rendement à un résultat de l'indicateur de rendement qui est égal ou supérieur au point de comparaison. Si un résultat de l'indicateur de rendement se situe dans la fourchette de rendement, une note de rendement est calculée. On attribue un résultat de zéro si un résultat de l'indicateur de rendement est égal ou inférieur à la note minimum de rendement.

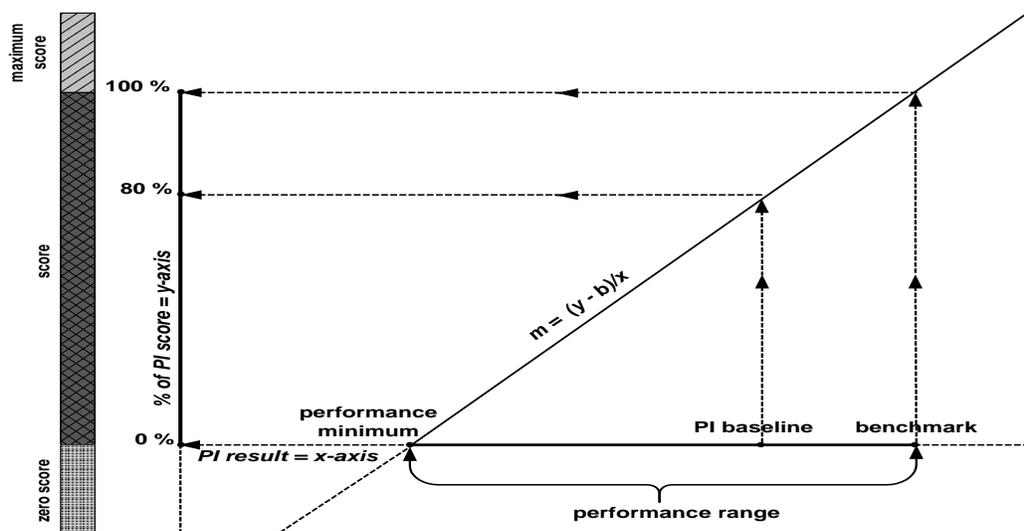
### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.6.4.8 La notation de l'indicateur de rendement est établie en fonction du résultat de l'indicateur de rendement calculé par rapport à une fourchette de rendement. La fourchette de rendement est définie par la note minimum de rendement et le point de comparaison. La note minimum de rendement est la valeur la plus basse de la fourchette de rendement, tandis que le point de comparaison est la valeur la plus élevée.

3.6.4.9 La note de rendement est calculée au moyen d'une formule fondée sur l'équation pour la droite,  $y = mx + b$ , où :

- $y$  représente la note de l'indicateur de rendement;
- $m$  correspond à la pente de la droite;
- $x$  est le résultat de l'indicateur de rendement;
- $p$  est le point d'intersection entre la droite et l'axe  $y$ .

### 3.6.4.10 Figure – Notation de rendement



3.6.4.11 Tel qu'illustré à la figure Notation de rendement, la note de l'indicateur de rendement est établie en fonction du résultat de l'indicateur de rendement par rapport à une fourchette de rendement se situant entre la note minimum et le point de comparaison. La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir de la formule  $y = mx + b$ .

### Indicateurs de rendement clés

3.6.4.12 TPSGC établit la note maximum de rendement à attribuer pour chaque indicateur de rendement par rapport à l'indicateur de rendement clé approprié. On attribue à chaque indicateur de rendement clé un total de 100 points; la note maximum pour chacun des indicateurs de rendement est indiquée à la figure Cadre des indicateurs de rendement.

3.6.4.13 Les indicateurs de rendement peuvent être suspendus, ajoutés ou modifiés pour un exercice en particulier :

- Lorsqu'on suspend un indicateur de rendement, on retranche la note maximum qui correspond à cet indicateur de rendement du total des points à attribuer pour son indicateur de rendement clés. Si, par exemple, on suspend un indicateur de rendement qui vaut 20 points, la note de l'indicateur de rendement clé sera établie sur 80 points, plutôt que sur 100 points, et les indicateurs de rendement qui restent seront rajustés et approuvés par le responsable technique et l'entrepreneur.
- Lorsqu'on ajoute ou modifie un indicateur de rendement, on redistribue la note maximum qui correspond à tous les indicateurs de rendement dans l'indicateur de

rendement clé, et le responsable technique et l'entrepreneur s'entendent à ce sujet, pour maintenir les 100 points dans l'indicateur de rendement clé.

- 3.6.4.14 Si TPSGC ne peut pas procéder à une évaluation, on retranchera, du total des points à attribuer pour l'indicateur de rendement clé correspondant, la note maximum relative à cet indicateur de rendement. Si TPSGC ne peut pas faire une évaluation parce que l'entrepreneur ne peut pas ou ne veut pas fournir l'information nécessaire, on lui attribue la note de zéro dans cette évaluation.

#### **Utilisation des données sur le rendement**

- 3.6.4.15 On réunit et analyse les données sur le rendement fournies par l'entrepreneur et par TPSGC. Les données sur le rendement et les résultats produits par TPSGC seront partagées avec l'entrepreneur.

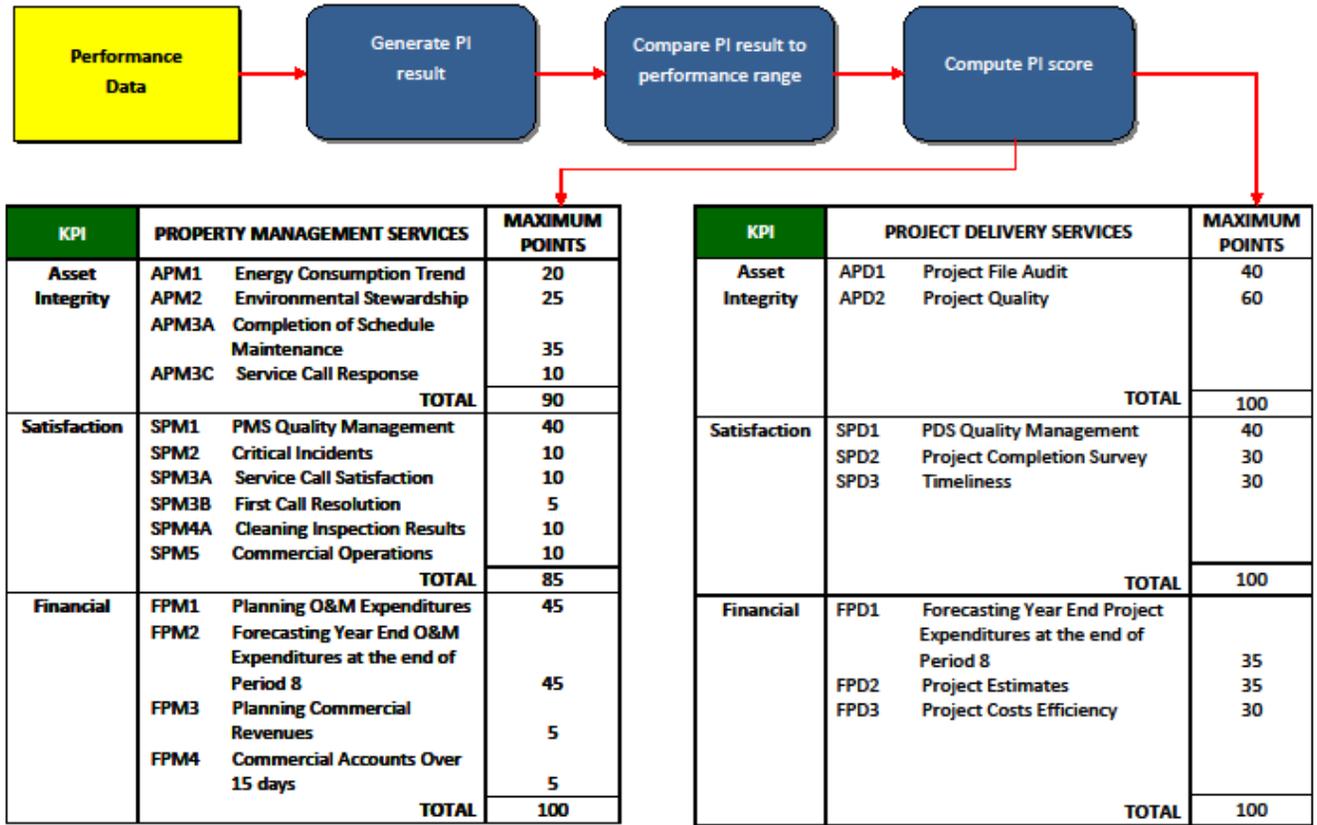
#### **Surveillance de la qualité par TPSGC**

- 3.6.4.16 Le responsable technique peut modifier les données sur le rendement de l'entrepreneur, le résultat de l'indicateur de rendement ainsi que la note de l'indicateur de rendement, s'il y a discordance entre les données fournies par l'entrepreneur et les données de l'indicateur de rendement de TPSGC et les données de l'indicateur de rendement de l'entrepreneur.

### ***3.6.5 Cadre des indicateurs de rendement***

- 3.6.5.1 Le cadre de l'indicateur de rendement reproduit dans la figure Cadre des indicateurs de rendements, illustre comment on compile les notes de l'indicateur de rendement pour produire les notes des indicateurs de rendement clés.

3.6.5.2 Figure –Cadre des indicateurs de rendement



3.6.5.3 La figure Cadre des indicateurs de rendement illustre le cadre des indicateurs de rendement utilisé pour les services de gestion immobilière et les services de réalisation de projets. Les données sur le rendement servent à calculer le résultat de l'indicateur de rendement, qui est ensuite utilisé pour obtenir la note de l'indicateur de rendement. Les notes de chaque indicateur de rendement sont totalisées afin d'obtenir la note de l'indicateur de rendement clé d'un portefeuille donné.

## 3.7 Évaluation des services de gestion immobilière

### 3.7.1 Introduction

3.7.1.1 Le rendement général des services de gestion immobilière est établi en faisant la somme des notes attribuées au rendement de l'entrepreneur pour chacun des indicateurs de rendement pour les services de gestion immobilière (intégrité des biens, satisfaction et finances), selon les modalités précisées ci-après.

### 3.7.2 Établissement de la note pour l'intégrité des biens

3.7.2.1 On établit la note de l'indicateur de rendement clé pour l'intégrité des biens en faisant le total des résultats finaux pour chacun des indicateurs de rendement décrits ci-après.

3.7.2.2 Tableau – Indicateur de rendement de l'intégrité des biens

Indicateurs de rendement de l'intégrité des biens	Notes maximums
APM1. Tendance de la consommation de l'énergie	20
APM2. Gérance environnementale	25
APM3-A. Réalisation de l'entretien programmé	35
APM3-C. Réponses aux appels de service	10
TOTAL	90

3.7.2.3 Les sections APM1 – Tendance de la consommation de l'énergie à APM3C – Réponse aux appels de service inclusivement, définissent chacun de ces indicateurs de rendement et indiquent la formule appliquée dans le calcul du résultat de l'indicateur de rendement, et représentent la fiche de pointage des indicateurs de rendement du Canada pour illustrer comment on convertit le résultat de l'indicateur de rendement en note de l'indicateur de rendement.

3.7.2.4 TPSGC a établi des minimums de rendement, des normes de base et des points de comparaison pour chaque indicateur de rendement.

### **3.7.3 *APM1 : Tendances de la consommation de l'énergie***

#### **Objet**

3.7.3.1 Cet indicateur de rendement mesure le succès remporté par l'entrepreneur dans la gestion de la consommation de l'énergie d'une année à l'autre. Cet indicateur de rendement tient compte des variations météorologiques d'une année à la suivante

#### **Contexte**

3.7.3.2 Cet indicateur de rendement est calculé d'après les données sur la consommation d'énergie des immeubles, exprimées en énergie consommée par types d'unités d'énergie, par exemple le nombre de litres de carburant diesel. Les unités d'énergie sont ensuite converties en mégajoules. Dans les cas où un immeuble n'est pas doté d'un compteur individuel pour la consommation de l'énergie, les calculs sont établis d'après la somme des valeurs des immeubles que partagent le même le compteur.

3.7.3.3 Le responsable technique pourra rajuster les données sur la consommation d'énergie (s'il y a lieu) en MJ pour tout immeuble dans les cas des changements importants sont apportés pour ce qui est :

- du nombre d'occupants;
- de l'horaire d'ouverture de l'immeuble;
- de l'infrastructure ou de l'équipement consommant de l'énergie;
- de l'enveloppe de l'immeuble;
- des autres changements qui pourraient produire une incidence sur la consommation de l'énergie;
- des immeubles ajoutés ou supprimés.

3.7.3.4 Cet indicateur de rendement est fondé sur des observations quantitatives; on évalue la consommation de l'énergie chaque année au 31 mars, d'après les données réelles (et non estimatives) sur la consommation de l'énergie. La valeur rajustée de la consommation d'énergie de l'immeuble est déterminée par l'entrepreneur à l'aide d'un profil de la consommation d'énergie de l'immeuble, selon le type d'énergie, lequel profil est généré à partir des données sur la consommation d'énergie au cours de l'année de référence et des renseignements météorologiques, convenus avec le responsable technique. Les renseignements météorologiques sont obtenus auprès d'Environnement Canada pour une ville ou une localité donnée. Le responsable technique doit examiner et valider la méthodologie. Dans le cas des immeubles où les conditions météorologiques n'ont aucune incidence sur la consommation d'énergie ou lorsqu'un type précis d'énergie n'est pas touché par les situations météorologiques, une comparaison directe sera effectuée entre la consommation d'énergie et la consommation de l'année de référence. Les données

sur la consommation d'énergie rajustées de l'immeuble sont comparées aux données réelles de consommation d'énergie de l'ensemble du portefeuille, afin d'établir le pourcentage d'écart de la valeur rajustée. Ce pourcentage d'écart est le résultat de l'indicateur de rendement.

3.7.3.5 Pour la première année du contrat, la période d'évaluation établie s'échelonne du 15 août au 31 décembre 2013. Pour ce qui est de la deuxième année et des années subséquentes, la période d'évaluation définie s'échelonne du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre, inclusivement. L'année civile 2013 est l'année de référence utilisée pour dresser le profil de consommation d'énergie d'un immeuble.

3.7.3.6 Pour établir le profil de consommation d'énergie des immeubles ajoutés au contrat, les données sur la consommation d'énergie au cours d'une période de douze mois consécutifs doivent être fournies à TPSGC, dès le début du contrat.

3.7.3.7 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

MJIM : valeur en  $Mj/m^2$  de l'immeuble pour le mois

RMJIM : valeur rajustée en  $Mj/m^2$  de l'immeuble pour le mois

MJPM : valeur en  $Mj/m^2$  du portefeuille pour le mois

RMJPM : valeur rajustée en  $Mj/m^2$  du portefeuille pour le mois

MJPC : valeur en  $Mj/m^2$  du portefeuille pour l'année en cours

RMJPC : valeur rajustée en  $Mj/m^2$  du portefeuille pour l'année en cours

CMEIMJ : consommation d'énergie mensuelle de l'immeuble en mégajoules

CMREIMJ : consommation d'énergie mensuelle rajustée de l'immeuble en mégajoules

SBHPM : superficie brute hors tout du portefeuille du portefeuille en  $m^2$

RP : variation en pourcentage par rapport à l'année précédente (résultat de l'indicateur de rendement)

$\Sigma$  : Somme

m : mois

n : nombre d'immeubles du portefeuille

Calcul 1 :

$$MJIM_{1 \rightarrow 12 \text{ mois}} = (\Sigma CMEIMJ_{1 \rightarrow n}) \div SBHPM$$

Calcul 2 :

$$MJPC = \Sigma MJPM_{1 \rightarrow 12 \text{ mois}}$$

Calcul 3 :

$$RMJPM_{1 \rightarrow 12 \text{ mois}} = \Sigma CMREIMJ_{1 \rightarrow N} \div SBHPM$$

Calcul 4 :

$$RMJPC = \Sigma RMJPM_{1 \rightarrow 12 \text{ mois}}$$

Calcul 5 :

$$RP = \{(MJPC - RMJPC) \div RMJPC\} \times 100$$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.7.3.8 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou supérieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats inférieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

## **3.7.4 *APM2 : Gérance environnementale*** **Objet**

3.7.4.1 Cet indicateur de rendement détermine dans quelle mesure l'entrepreneur respecte les exigences réglementaires et les objectifs environnementaux de TPSGC.

### **Contexte**

3.7.4.2 Cet indicateur de rendement met l'accent sur certains éléments de la structure, du fonctionnement et de la gestion des immeubles par rapport au développement durable et aux engagements environnementaux décrits dans la Stratégie de développement durable et le Système de gestion de l'environnement du Canada. On modifie ces documents au moins une fois tous les cinq ans pour tenir compte des modifications aux exigences réglementaires, en plus des cibles environnementales de TPSGC.

3.7.4.3 Des vérifications de la performance environnementale se déroulent généralement selon un cycle quinquennal pour chaque immeuble. Par conséquent, environ le cinquième du portefeuille est examiné chaque année. Les vérifications environnementales déterminent si la performance environnementale d'un immeuble équivaut au niveau requis pour obtenir une certification selon la norme choisie par le ministère. Ces vérifications permettront d'obtenir une note, qui servira à l'évaluation de la gérance environnementale.

3.7.4.4 TPSGC réalise un contrôle préalable de chaque immeuble, conformément au Guide des contrôles préalables du Ministère, afin d'atténuer et de gérer les risques pour l'État et les responsabilités de ce dernier en matière d'environnement. Ce document est modifié régulièrement afin de refléter tout changement aux exigences réglementaires. Le processus de diligence raisonnable permet d'évaluer la mesure dans laquelle le fournisseur de services respecte les lois environnementales et les directives du Conseil du Trésor. Tout cas de non-conformité aux lois environnementales non abordé dans le cadre du

processus de diligence raisonnable sera corrigé lors du processus de gestion de la qualité et sera consigné dans l'indicateur de rendement SPM1 – Gestion de la qualité.

3.7.4.5 Lorsque l'outil d'évaluation d'un tiers est utilisé pour évaluer la performance environnementale, les résultats seront importés directement dans le module de rendement de TPSGC à partir du site Web du tiers. L'entrepreneur est responsable de la fourniture de la liste d'immeubles qui servira à importer les données utilisées pour calculer la note de rendement.

#### **Détermination de l'indicateur de rendement**

3.7.4.6 L'indicateur de rendement est déterminé différemment lors de la première année du contrat que durant la deuxième année et celles qui suivent. L'indicateur de rendement pour la première année du contrat sera établi d'après la mesure dans laquelle l'entrepreneur planifiera la correction des lacunes indiquées dans chaque vérification environnementale effectuée dans la première année de ce contrat. Pour chacun des biens vérifiés dans la première année du contrat, on évaluera l'entrepreneur dans les secteurs suivants :

- la préparation d'un plan d'action complet pour la correction des lacunes relatives à la vérification environnementale;
- l'élaboration d'une estimation détaillée des coûts pour la mise en œuvre du plan d'action;
- l'enregistrement des mesures de correction des lacunes et des frais correspondants dans un plan de gestion des immeubles.

3.7.4.7 Pour la première année du contrat, on attribuera 100 % de la note de rendement disponible si le point de comparaison de l'indicateur de rendement est respecté.

3.7.4.8 L'indicateur de rendement pour la deuxième année du contrat et les années suivantes est établi d'après la somme des notes des évaluations environnementales des immeubles d'une superficie de plus de 100 000 pieds carrés et la note des évaluations environnementales des immeubles d'une superficie de moins de 100 000 pieds carrés. À l'heure actuelle, les évaluations sont réalisées à l'aide du programme BOMA BEST de la Building Owners and Managers Association.

3.7.4.9 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

##### **Année 1**

RP : résultat de la vérification du portefeuille

RP = 100 %, s'il existe, pour chaque lacune relevée dans l'immeuble, un plan d'action, une estimation des coûts et une écriture dans le plan de gestion immobilière correspondant.

RP = 0, si la lacune n'est pas traitée dans le plan d'action, dans l'estimation des coûts ou dans le plan de gestion des immeubles.

## **Année 2**

Deux calculs sont effectués pour cet indicateur de rendement : un pour les grands immeubles (100 000 pieds carrés et plus) et un pour les petits immeubles (moins de 100 000 pieds carrés). Aucun résultat de portefeuille n'est obtenu pour cet indicateur de rendement.

CVVPBPI : Cote du programme Visez vert Plus de la BOMA pour les petits immeubles

CVVPBGI : Cote du programme Visez vert Plus de la BOMA pour les grands immeubles

PCT : Superficie totale en pieds carrés de tous les immeubles examinés dans le cadre du programme Visez vert Plus de la BOMA

PCPI : Superficie totale en pieds carrés des petits immeubles (moins de 100 000 pieds carrés)

PCGI : Superficie totale en pieds carrés des grands immeubles (supérieure ou égale à 100 000 pieds carrés)

NTPI : Nombre total de petits immeubles

NTGI : Nombre total de grands immeubles

SPCPI : Partie de la superficie totale en pieds carrés occupée par de petits immeubles

SPCGI : Partie de la superficie totale en pieds carrés occupée par de grands immeubles

RGI : Résultat pour les grands immeubles

RPI : Résultat pour les petits immeubles

PDRPI : Points disponibles pour le rendement des petits immeubles

PDRGI : Points disponibles pour le rendement des grands immeubles

PDRP : Points totaux disponibles pour le rendement du portefeuille

NRPI : Note de rendement des petits immeubles

NRGI : Note de rendement des grands immeubles

NRP : Note de rendement du portefeuille

Calcul 1 : Calculer le résultat (moyenne) obtenu pour les petits immeubles et les grands immeubles :

$$RPI = N \text{ CVVPBPI } 10\text{TSB} + \text{NTPI}$$

$$RGI = N \text{ CVVPBGI } 10\text{TLB} + \text{NTGI}$$

Calcul 2 : Calculer la superficie totale en pieds carrés de tous les immeubles du portefeuille évalués :

$$PCT = (N \text{ PCPI } 10\text{TSB} ) + (N \text{ PCGI } 10\text{TLB})$$

Calcul 3 : Calculer la proportion de la superficie en pieds carrés occupée par de grands immeubles et de petits immeubles :

$$SPCPI = (N_{PCPI} / N_{TSTB}) + PCT$$

$$SPCGI = (N_{PCGI} / N_{OTLB}) + PCT$$

Calcul 4 : Calculer les points disponibles pour le rendement des petits immeubles (PDRPI) et arrondir au nombre entier le plus près. Calculer les points disponibles pour le rendement des grands immeubles (PDRGI).

$$PDRPI = \text{ARRONDIR} (PDRP \times SPCPI, 0)$$

$$PDRGI = PDRP - PDRPI$$

Calcul 5 : Calculer la note de rendement obtenue pour les grands immeubles (NRGI) à partir des points disponibles pour le rendement (PDRGI), selon la note de rendement minimal, les points de base et les points de comparaison.

Calculer la note de rendement obtenue pour les petits immeubles (NRPI) à partir des points disponibles pour le rendement (PDRPI), selon la note de rendement minimal, les points de base et les points de comparaison.

Calcul 6 : Calculer la note de rendement obtenue pour le portefeuille (NRP).

$$NRP = NRGI + NRPI$$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

- 3.7.4.10 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

**3.7.5 APM3-A : Réalisation de l'entretien périodique comprenant l'indicateur APM3A-1 : Réalisation de l'entretien périodique obligatoire et l'indicateur APM3A-2 : Réalisation de l'entretien périodique au cours du cycle de vie**

**Objet**

3.7.5.1 Cet indicateur de rendement mesure le succès remporté par l'entrepreneur dans la réalisation des activités d'entretien conformément à la Politique et aux lignes directrices de TPSGC sur l'entretien des installations.

**Contexte**

3.7.5.2 Cet indicateur de rendement est établi d'après les données fournies par l'entrepreneur sur l'état de réalisation de toutes les activités d'entretien période et comprend deux éléments :

- Indicateur APM3A-1 : nombre d'activités d'entretien obligatoires prévues pour un mois donné et nombre de celles-ci n'ayant pas été réalisées dans les 30 jours suivant la date de début prévue.
- Indicateur APM3A-2 : nombre d'activités d'entretien au cours du cycle de vie prévues pour un mois donné et nombre de celles-ci n'ayant pas été réalisées dans les 45 jours suivant la date de début prévue.

3.7.5.3 Par leur nature, les activités d'entretien obligatoires devraient avoir priorité sur les activités d'entretien au cours du cycle de vie. Par conséquent, les objectifs de rendement établis dans les données de référence convenues sont plus rigoureux pour les activités d'entretien obligatoires. Pour obtenir la note maximale pour cet indicateur de rendement, toutes les activités d'entretien doivent être achevées dans les délais accordés.

3.7.5.4 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

RP : Résultat du portefeuille

$\Sigma$  : Somme

n : Nombre d'immeubles déclarés dans le portefeuille

Indicateur APM3A-1, Entretien obligatoire :

TEOP : Total pour les activités d'entretien périodique obligatoires de chaque immeuble

EONE : Activités d'entretien obligatoire non effectuées (dans les 30 jours suivant la date prévue) pour chaque immeuble

$RP = EONE_{1 \rightarrow n}$

Indicateur APM3A-2

TECP : total de l'entretien cyclique programmé pour chaque immeuble  
ECNE : Activités d'entretien au cours du cycle de vie non effectuées (dans les 45 jours suivant la date prévue) pour chaque immeuble  
 $RP = \sum ECNE_{1 \rightarrow n}$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.7.5.5 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

## **3.7.6 *APM3C : Réponses apportées aux appels de service*** **Objet**

3.7.6.1 Cet élément de l'indicateur de rendement évalue le niveau d'efficacité de l'entrepreneur dans ses rapports avec le Centre national d'appels de service de TPSGC en mesurant le succès remporté par l'entrepreneur relativement aux réponses aux appels de service effectués par les locataires.

### **Contexte**

3.7.6.2 L'entrepreneur donne suite aux appels de service des locataires en ce qui a trait au fonctionnement et à l'entretien des immeubles selon les directives du Centre national d'appels de service de TPSGC. Le Centre national d'appels de service surveille le délai écoulé entre la répartition des appels de service et l'heure déclarée à laquelle on a répondu aux appels (pour les activités dont l'état est « terminé » ou « en attente »).

3.7.6.3 On calcule l'indicateur de rendement du portefeuille en soustrayant du pourcentage des appels de service traités dans les délais prévus la somme du pourcentage des appels de service n'ayant pas fait l'objet d'un compte rendu dans les délais prévus et du pourcentage des appels de service réacheminés.

3.7.6.4 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

DRM : pourcentage des appels de service auxquels on a répondu dans le délai de réponse maximum.

DCP : pourcentage des appels de service qui n'ont pas fait l'objet d'un compte rendu dans le délai de compte rendu prévu.

ASR : pourcentage des appels de service réacheminés.

RP : Résultat du portefeuille

Calcul :

$$PR = \{DRM - (ASR + DCP)\}$$

3.7.6.5 La mesure du délai écoulé pour le DCP ne tient pas compte des fins de semaine et des jours fériés.

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.7.6.6 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

### **3.7.7 *Établissement de la note pour l'indicateur de rendement clé de la satisfaction***

3.7.7.1 La note pour la satisfaction de cet indicateur de rendement clé est établie en faisant le total des notes finales attribuées pour chacun des indicateurs de rendement décrits ci-après.

3.7.7.2 Tableau – Indicateurs de rendement de la satisfaction

<b>Indicateurs de rendement de la satisfaction</b>	<b>Notes maximums</b>
SPM1 Gestion de la qualité des services de gestion immobilière	40
SPM2 Incidents critiques	10
SPM3A Satisfaction à l'égard des appels de service	10
SPM3B Résolution des problèmes dès le premier appel	5
SPM4A Résultats de l'inspection du nettoyage	10
SPM5 Opérations commerciales	10
TOTAL	85

3.7.7.3 Le Canada a établi des minimums de rendement, des normes de base et des points de comparaison pour chaque indicateur de rendement. Ces valeurs sont établies dans la note minimale de rendement, les données de base et les valeurs de comparaison de l'exercice 2013-2014.

### **3.7.8 *SPM1 : Gestion de la qualité des services de gestion immobilière*** **Objet**

3.7.8.1 Cet indicateur de rendement mesure le succès remporté par l'entrepreneur dans le recensement, la déclaration et la résolution des problèmes de non-conformité,

dans l'amélioration des services offerts et dans l'engagement adopté pour l'amélioration continue en ce qui a trait aux services de gestion immobilière.

### **Contexte**

3.7.8.2 Cet indicateur de rendement est évalué en fonction de problèmes de non-conformité relatifs à la qualité non résolus ciblés et signalés par l'entrepreneur ou le responsable technique, de problèmes de non-conformité relatifs à la qualité ciblés par le responsable technique ou relevés au cours de l'exercice dans le cadre de la surveillance de la qualité de TPSGC.

Les problèmes de non-conformité aux normes de qualité seront partagés en problèmes majeurs et mineurs. Tous les problèmes de non-conformité majeurs seront assujettis à un facteur de pondération de quatre. Un facteur de pondération de trois est appliqué aux problèmes majeurs et mineurs de non-conformité sur le plan de la qualité ciblés par le responsable technique ou au cours de la surveillance de la qualité effectuée par TPSGC qui n'ont pas été signalés précédemment par l'entrepreneur dans son rapport mensuel sur la qualité.

3.7.8.3 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

RP : Résultat du portefeuille

PNMJ : Nombre total de problèmes de non-conformité majeurs relevés mensuellement par TPSGC n'ayant pas été relevés ou n'ayant pas été signalés en tant que problèmes non résolus par l'entrepreneur

PNMI : Nombre total de problèmes de non-conformité mineurs relevés mensuellement par TPSGC n'ayant pas été relevés ou n'ayant pas été signalés en tant que problèmes non résolus par l'entrepreneur

PNMJNR : Nombre total de problèmes majeurs de non-conformité non résolus relevés par l'entrepreneur

PNMINR : Nombre total de problèmes mineurs de non-conformité non résolus relevés par l'entrepreneur

RP : résultat annuel moyen du portefeuille

N : nombre de mois

$\Sigma$  : Somme

Calcul :

$$RP = \{[(PNMJ \times 4 + PNMI) \times 3] + (PNMJNR \times 4 + PNMINR)\}$$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.7.8.4 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou supérieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats inférieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

### **3.7.9 *SPM2 : Incidents critiques***

#### **Objet**

3.7.9.1 Cet indicateur de rendement mesure le succès remporté par l'entrepreneur dans la prévention des incidents critiques et dans les mesures adoptées pour y faire face, de même que la conformité aux procédures établies pour le compte rendu et la description de ces incidents. Bien que cet indicateur permette essentiellement d'évaluer les conséquences d'un incident qui aurait pu être évité ou prévu par l'entrepreneur, il se rapporte également à la capacité de l'entrepreneur à gérer tous les incidents critiques lorsqu'ils se produisent.

#### **Contexte**

3.7.9.2 Un incident critique, en raison de la nature ou de la durée de l'incident, entraîne une ou plusieurs des conséquences suivantes, que l'on appelle des « facteurs d'impact » :

- la baisse de productivité;
- les blessures;
- les dégâts matériels ou à l'intégrité des biens;
- les dommages causés à l'environnement.

3.7.9.3 On évalue tous les incidents critiques, lorsqu'ils se produisent, en fonction de la capacité de l'entrepreneur à les gérer et de la responsabilité qui lui est attribuable relativement aux incidents qui se produisent.

3.7.9.4 Lorsqu'on constate qu'un incident critique s'est produit, on évalue les mesures adoptées par l'entrepreneur pour ce qui est des comptes rendus dans les premières 24 heures en fonction des aspects suivants :

- l'incident a été signalé au Canada conformément aux procédures convenues;
- la documentation à joindre au compte rendu était complète et ponctuelle.

3.7.9.5 Si l'entrepreneur ne s'acquiesce pas des exigences mentionnées ci-dessus pour ce qui est des rapports, on ajoutera un point au résultat pour chaque article du rapport des incidents critiques.

3.7.9.6 En outre, on considère que l'entrepreneur est « en défaut » en ce qui concerne les incidents critiques qu'on aurait pu éviter ou qui étaient prévisibles. Lorsqu'on constate que l'entrepreneur est « en défaut », on multiplie par un facteur de pondération de quatre le nombre de facteurs d'impact associés à l'incident.

3.7.9.7 Le résultat de cet indicateur de rendement correspond à la somme de tous les résultats des différents incidents critiques pour l'exercice financier.

3.7.9.8 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

RP : résultat du portefeuille pour l'exercice

RIC : résultats des différents incidents critiques pour chaque immeuble du portefeuille pour l'exercice

FIV : nombre de facteurs d'impact visés pour chaque incident imputable à la faute de l'entrepreneur, pour chaque immeuble du portefeuille

EPNS : éléments de procédure non satisfaits par incident critique pour chaque immeuble du portefeuille

EDNS : éléments de la documentation non satisfaits par incident critique pour chaque immeuble du portefeuille

$\Sigma$  : Somme

n : Nombre d'immeubles déclarés dans le portefeuille

Calcul 1 :

$$RIC_{1 \rightarrow n} = (FIV_{1 \rightarrow n} \times 4) + EPNS_{1 \rightarrow n} + EDNS_{1 \rightarrow n}$$

Calcul 2 :

$$RP = \Sigma RIC_{1 \rightarrow n}$$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.7.9.9 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimale de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou supérieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats inférieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

### **3.7.10 SPM3A : Satisfaction à l'égard des appels de service**

#### **Objet**

3.7.10.1 Cet indicateur de rendement mesure le succès remporté par l'entrepreneur dans les réponses apportées aux appels de service en temps avec efficacité et professionnalisme.

#### **Contexte**

3.7.10.2 Le Centre national d'appels de service a mis en œuvre un processus de sondage pour connaître le degré de satisfaction des locataires à l'endroit de l'entrepreneur lorsqu'il répond à leurs appels de service. Les résultats des sondages sur la satisfaction du Centre national d'appels de service et certaines questions posées dans les sondages de TPSGC auprès des locataires constituent des indicateurs de l'efficacité dont fait preuve l'entrepreneur lorsqu'il s'agit de répondre aux attentes des locataires des immeubles.

3.7.10.3 Chaque mois, le Centre national d'appels de service procède de manière continue à un échantillonnage aléatoire d'appels de service effectués pour chaque portefeuille (prélèvement d'un échantillon d'au moins 10 % dans l'ensemble du portefeuille). On demande à l'émetteur de l'appel de service d'évaluer les éléments suivants de la prestation des services, entre autres :

- ponctualité;
- facilité avec laquelle on peut faire affaire avec le prestataire;
- qualité des travaux.

3.7.10.4 Chaque élément est coté selon un barème de 1 à 4, qui prévoit également la mention « sans objet », le cas échéant:

- 1 = non satisfaisant
- 2 = passable
- 3 = bon
- 4 = excellent
- s.o. = sans objet

3.7.10.5 Le résultat mensuel de l'indicateur de rendement du portefeuille pour la satisfaction des locataires correspond à la moyenne des cotes totales pour chaque élément. On compile les résultats mensuels pour obtenir le résultat annuel du portefeuille.

3.7.10.6 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

RQ : Valeur moyenne des réponses

VTR : Valeur totale des réponses

NTR : Nombre total de réponses

RP : Résultat du portefeuille  
RM : résultat mensuel  
NQS : nombre de questions du sondage  
N : nombre de mois déclarés  
n : numéro de la question du sondage  
 $\Sigma$  : Somme

Calcul 1 :

$$RQ_{1 \rightarrow n} = VTR \div NTR$$

Calcul 2 :

$$RP_{1 \rightarrow N} = (\Sigma RQ_{1 \rightarrow n} \times 25) \div NTQ$$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

- 3.7.10.7 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimale de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

### ***3.7.11 SPM3B : Résolution des problèmes dès le premier appel***

#### **Objet**

- 3.7.11.1 Cet indicateur de rendement établit dans quelle mesure l'entrepreneur répond aux attentes des locataires en corrigeant le problème dès le premier appel.

#### **Contexte**

- 3.7.11.2 La résolution des problèmes dès le premier appel mesure les appels de service qui sont fermés à la fin des travaux et qui le restent par la suite. TPSGC peut établir un suivi et des rapports à l'égard de la satisfaction des locataires qui font des appels de service, d'après la capacité de l'entrepreneur de résoudre les problèmes dès le premier appel de service. Les appels de service additionnels des locataires pour le même problème révèlent un rendement inférieur.
- 3.7.11.3 On rouvre les appels de service fermés lorsque :
- le locataire déclare que les travaux ne sont pas terminés à la date prévue par le délai de réponse maximum admis pour les appels de service;
  - le locataire n'est pas satisfait des travaux effectués et demande de rouvrir l'appel de service.
- 3.7.11.4 Les appels de service rouverts sont ceux dont le statut des travaux est déclaré terminé et qui doivent être réacheminés à l'entrepreneur. Les appels de service rouverts sont indiqués comme des appels rouverts dans le mois au cours duquel

ils le sont, par opposition au mois au cours duquel ils ont été effectués à l'origine. Chaque fois qu'on rouvre le même appel de service, on le compte comme un appel individuel rouvert dans le mois correspondant.

3.7.11.5 On extrait directement, dans le système du Centre national d'appels de service, le nombre total d'appels de service non réglés dès le premier rappel, et on s'en sert pour calculer le résultat du portefeuille pour la résolution des problèmes dès le premier rappel.

3.7.11.6 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

RM : résultat mensuel du portefeuille – premier appel

RP : résultat annuel du portefeuille – premier appel

NTASPM : nombre total d'appels de service du portefeuille pour le mois

NTASPRM : nombre total d'appels de service du portefeuille rouverts pour le mois

$\Sigma$  : Somme

m : nombre de mois déclarés dans l'exercice financier

Calcul 1 :

$$RM_{1 \rightarrow m} = \{(NTASPM - NTASPRM) \div NTASPM\}_{1 \rightarrow m} \times 100$$

Calcul 2 :

$$RM_{1 \rightarrow m} = \{(NTASPM - NTASPRM) \div NTASPM\}_{1 \rightarrow m} \times 100$$

#### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.7.11.7 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimale de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

### **3.7.12 *SPM4A : Résultats de l'inspection du nettoyage***

#### **Objet**

3.7.12.1 Cet indicateur de rendement mesure le succès remporté par l'entrepreneur dans les travaux de nettoyage et sa volonté d'amélioration continue.

#### **Contexte**

3.7.12.2 Cet indicateur de rendement sera établi d'après les données fournies dans le cadre des inspections d'assurance de la qualité de l'entrepreneur. Le Canada a un modèle prescrit pour l'enregistrement des résultats du nettoyage, selon les éléments propres aux immeubles. Il y a généralement un certain nombre d'éléments pour chaque immeuble. L'entrepreneur établira une méthode pour

fournir les données sur l'inspection du nettoyage dans les immeubles de manière à permettre la formulation d'un résultat selon le modèle du Canada.

3.7.12.3 Cet indicateur de rendement est établi d'après les données mensuelles fournies dans le cadre des inspections des travaux de nettoyage de l'entrepreneur. Le résultat mensuel représente la moyenne de l'ensemble des résultats obtenus pour l'inspection pour tous les immeubles du portefeuille au cours d'un mois donné. Le résultat attribué à l'immeuble constitue une moyenne de toutes les inspections effectuées à ce jour dans l'immeuble en question.

3.7.12.4 Le résultat annuel attribué obtenu pour le portefeuille représente la moyenne de tous les résultats des inspections de tous les immeubles au cours de l'exercice.

3.7.12.5 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

RI : Résultats de l'inspection du nettoyage

REN : Résultat de l'élément de nettoyage

NEINS : Nombre d'éléments d'inspection de nettoyage signalés

RP : Résultat annuel attribué au portefeuille

n : Nombre total d'inspections de nettoyage réalisées dans le portefeuille au cours de l'exercice

$\Sigma$  : Somme

Calcul 1 :

$$RI_{1 \rightarrow n} = (\Sigma REN_{1 \rightarrow n} \div NEINS) \times 100$$

Calcul 2 :

$$RP = [\Sigma RI_{1 \rightarrow n}] \div n$$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.7.12.6 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

## **3.7.13 SPM5 : Opérations commerciales**

### **Objet**

3.7.13.1 Cet indicateur de rendement mesure le succès remporté par l'entrepreneur dans la gestion des opérations des tiers et dans la réalisation des objectifs des opérations commerciales.

## Contexte

3.7.13.2 L'entrepreneur soumettra une liste des immeubles classés par catégorie à l'approbation du responsable technique. L'entrepreneur utilisera la liste de vérification des opérations commerciales pour cet indicateur de rendement afin de réaliser les objectifs suivants :

- Objectif 1 : aménager un environnement commercial permettant d'attirer et de fidéliser les 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 public;
- Objectif 2 : surveiller les activités des locataires et s'assurer qu'ils respectent les conventions et les conditions de leur bail, notamment pour ce qui est du règlement des différends avec les locataires et des délais dans lesquels les locataires déclarent leur chiffre d'affaires;
- Objectif 3 : répartir les coûts des zones communes dans un souci de justice et d'équité, le cas échéant;
- Objectif 4 : veiller à ce que les indexations soient calculées exactement et réparties parmi les locataires conformément aux conventions et aux conditions des baux, à ce que l'on fournisse aux locataires un préavis suffisant en ce qui a trait aux indexations dans le cadre des baux et à ce que les loyers et les indexations soient perçus;
- Objectif 6 : continuer d'utiliser ingénieusement les locaux et de créer des occasions de promotion et de mise en marché pour améliorer les perspectives en ce qui a trait au chiffre d'affaires.

3.7.13.3 Le résultat du portefeuille pour cet indicateur de rendement correspondra à la somme des résultats des immeubles, divisée par le nombre d'immeubles déclarés. Il sera communiqué sous forme de pourcentage au responsable technique.

3.7.13.4 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

ROC : résultats de la liste de vérification des opérations commerciales pour chacun des objectifs fixés d'un immeuble

RI : résultat de l'immeuble

RP : Résultat du portefeuille

NTOA : Nombre total d'objectifs applicables

RC : Résultat de la catégorie

$n_{cd}$  : Nombre d'immeubles dans les catégories C et D

t : Nombre de résultats de la catégorie (RC) applicables au portefeuille

n : Nombre d'immeubles du portefeuille déclarés (exclure les immeubles de catégorie E)

z : Nombre d'immeubles dans une catégorie donnée

m : objectif respectif

$\Sigma$  : Somme

a : Immeuble de catégorie A

b : Immeuble de catégorie B

c : Immeuble de catégorie C

d : Immeuble de catégorie D

Calcul 1 :

$$RI_{1 \rightarrow N} = (\Sigma ROC_{1 \rightarrow m}) \div NTOA$$

Calcul 2 : Si le portefeuille comprend des immeubles de catégorie C ou D, ils seront regroupés afin de n'obtenir qu'un résultat pour les immeubles de catégories C et D.

$$RC_{cd} = (\Sigma RI_c + \Sigma RI_d) \div ncd$$

Calcul 3 :

$$RC_{a \rightarrow b} = (\Sigma RI_{a \rightarrow b}) \div z$$

Calcul 4 :

$$RI = \{(\Sigma RC_{1 \rightarrow t}) \div t\}$$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.7.13.5 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

### ***3.7.14 Établissement de la note pour l'indicateur de rendement clé des finances***

3.7.14.1 La note de l'indicateur de rendement clé pour les finances est établie en faisant le total des résultats finaux pour chacun des indicateurs de rendement décrits ci-après.

### 3.7.14.2 Tableau – Indicateurs de rendement pour les finances

<b>Indicateurs de rendement pour les finances</b>	<b>Notes maximums</b>
FPM1. Planification des dépenses de fonctionnement et d'entretien	45
FPM2. Prévision des dépenses de fonctionnement et d'entretien à partir de la période 8	45
FPM3. Planification des recettes commerciales	5
FPM4. Comptes commerciaux de plus de 15 jours	5
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

3.7.14.3 Les sections FPM1 – Planification des dépenses de fonctionnement et entretien à FPM4 – Comptes commerciaux de plus de 15 jours inclusivement, définissent chacun de ces indicateurs de rendement et indiquent la formule appliquée dans le calcul du résultat de l'indicateur de rendement, et représentent la fiche de pointage des indicateurs de rendement du Canada pour illustrer comment on convertit le résultat de l'indicateur de rendement en note de l'indicateur de rendement.

3.7.14.4 Le Canada a établi des minimums de rendement, des normes de base et des points de comparaison pour chaque indicateur de rendement. Ces valeurs sont établies dans la note minimale de rendement propre au portefeuille, les données de base et les valeurs de comparaison.

### **3.7.15 *FPM1 : Planification des dépenses de fonctionnement et d'entretien*** **Objet**

3.7.15.1 Cet indicateur de rendement mesure le succès remporté par l'entrepreneur dans la préparation d'estimations exactes pour les frais de fonctionnement et d'entretien pendant le cycle annuel de planification et dans la prestation des services conformément au plan de gestion du portefeuille approuvé.

## Contexte

- 3.7.15.2 Cet indicateur de rendement est établi d'après les données sur le rendement produites dans le cadre des activités de planification, de budgétisation et de gestion des dépenses. Le 1<sup>er</sup> avril, on établit à l'échelle du portefeuille les montants du plan de gestion du portefeuille approuvé pour chacune des cinq catégories financières de fonctionnement et entretien qui figurent à l'Annexe E, Classification opérationnelle des comptes. Le 31 mars, le responsable technique comparera les dépenses réelles de fonctionnement et d'entretien aux montants du plan de gestion du portefeuille approuvé afin de déterminer l'écart moyen.
- 3.7.15.3 Pendant l'exercice financier, on peut rajuster les fonds attribués pour tenir compte des changements apportés au parc immobilier du portefeuille tel que de nouveaux immeubles ajoutés ou des immeubles existants enlevés.
- 3.7.15.4 Le montant du budget du plan de gestion du portefeuille approuvé 1<sup>er</sup> avril peut être révisé par le responsable technique s'il se produit des événements indépendants de la volonté de l'entrepreneur. Dans ce cas, le responsable technique compare les dépenses de fonctionnement et d'entretien au montant révisé du budget du plan de gestion du portefeuille.
- 3.7.15.5 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement
- B : budget du fonctionnement et d'entretien du portefeuille provenant du plan de gestion du portefeuille approuvé  
R : coûts réels des dépenses de fonctionnement et d'entretien du portefeuille  
RP : Résultat du portefeuille  
n : catégories de la Classification opérationnelle des comptes pour l'immeuble  
Σ : Somme

Calcul :

$$RP = [ \{ (\Sigma R_{1 \rightarrow n}) - (\Sigma B_{1 \rightarrow n}) \} \div (\Sigma B_{1 \rightarrow n}) ] \times 100$$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.7.15.6 Si le résultat obtenu pour l'indicateur de rendement est supérieur aux valeurs de comparaison, tous les points disponibles seront attribués. S'il se situe entre les valeurs liées à la norme de base et au point de comparaison, une note proportionnelle au résultat du rendement est attribuée. S'il ne correspond pas aux valeurs de comparaison, une note de zéro sera attribuée.

3.7.15.7 Figure – FPM1 : Planification des dépenses de fonctionnement et d'entretien

### **3.7.16 *FPM2 : Prévion de fin d'exercice et des dépenses de fonctionnement et d'entretien à la fin de la période 8***

#### **Objet**

3.7.16.1 Cet indicateur de rendement permet de mesurer le succès remporté par l'entrepreneur dans la prévision de fin d'exercice, à la période 8, des dépenses de fonctionnement et d'entretien.

#### **Contexte**

3.7.16.2 Cet indicateur de rendement est établi d'après les données sur le rendement produites dans les activités de planification, de budgétisation et de gestion des dépenses.

3.7.16.3 À la fin de la période 8 (le 30 novembre) de chaque exercice financier, l'entrepreneur prépare une prévision du total des coûts de fonctionnement et d'entretien prévus pour l'ensemble de l'exercice financier prenant fin le 31 mars. À la fin de l'exercice financier, le Canada compare les coûts réels de fonctionnement et d'entretien au montant prévu par l'entrepreneur, à la période 8, afin d'obtenir le résultat du portefeuille.

3.7.16.4 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

PPHP : prévision de fin d'exercice, à la période 8, des dépenses de fonctionnement et d'entretien à l'échelle du portefeuille

CRP : coûts réels à la fin de l'exercice, des dépenses de fonctionnement et d'entretien, à l'échelle du portefeuille

RP : Résultat du portefeuille

Calcul :

$$RP = (CRP - PPHP) \div PPHP \times 100$$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

- 3.7.16.5 Si le résultat obtenu pour l'indicateur de rendement est supérieur aux valeurs de comparaison, tous les points disponibles seront attribués. S'il se situe entre les valeurs liées à la norme de base et au point de comparaison, une note proportionnelle au résultat du rendement est attribuée. S'il ne correspond pas aux valeurs de comparaison, une note de zéro sera attribuée.

### **3.7.17 *FPM3 : Planification des recettes commerciales***

#### **Objet**

- 3.7.17.1 Cet indicateur de rendement mesure le succès remporté par l'entrepreneur dans l'exactitude de l'estimation des recettes commerciales pendant le cycle annuel de planification.

#### **Contexte**

- 3.7.17.2 Cet indicateur de rendement est établi d'après les données sur le rendement produites dans le cadre des activités de gestion des recettes. Au début de l'exercice financier, dans le cadre du plan de gestion du portefeuille, on établit, au niveau du portefeuille pour les baux commerciaux en vigueur, une estimation des recettes commerciales. À la fin de l'exercice financier, le responsable technique compare les revenus réels et les montants inscrits dans le plan de gestion du portefeuille approuvé pour en calculer l'écart.
- 3.7.17.3 Pendant l'exercice financier, le montant des recettes du plan de gestion du portefeuille est rajusté par le responsable technique pour tenir compte des changements intervenus dans le parc immobilier du portefeuille tels les nouveaux baux ou les baux en vigueur retranchés.
- 3.7.17.4 Aucune pénalité ne sera imposée à l'entrepreneur par le responsable technique si l'écart entre les revenus réels et les estimations des recettes du plan de gestion du portefeuille provient de sa capacité à négocier des baux à des taux plus élevés.
- 3.7.17.5 Le montant du plan de gestion du portefeuille approuvé au début de l'exercice peut être révisé par le responsable technique pour tenir compte des événements indépendants de la volonté de l'entrepreneur. Dans ce cas, le responsable technique compare les montants réels au montant révisé du plan de gestion du portefeuille.
- 3.7.17.6 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement  
RP : Résultat du portefeuille  
ERC : estimation des recettes commerciales du plan de gestion du portefeuille  
MRRC : montant réel des recettes commerciales

Calcul :

$$RP = \{(MRRC - ERC) \div ERC\} \times 100$$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

- 3.7.17.7 Si le résultat obtenu pour l'indicateur de rendement est supérieur aux valeurs de comparaison, tous les points disponibles seront attribués. S'il est égal à la note minimale de rendement et aux valeurs de comparaison, une note proportionnelle à ce résultat sera accordée. S'il ne correspond pas aux valeurs minimales de rendement, une note de zéro sera attribuée.

### **3.7.18 *FPM4 : Comptes commerciaux de plus de 15 jours***

#### **Objet**

- 3.7.18.1 Cet indicateur de rendement permet de mesurer le succès remporté par l'entrepreneur dans la gestion et la perception des loyers commerciaux.

#### **Contexte**

- 3.7.18.2 Cet indicateur de rendement est établi d'après les données sur le rendement produites dans le cadre des activités de gestion des recettes. Il permet de mesurer le rendement de l'entrepreneur dans la perception des loyers dans les délais exigés, en mesurant le pourcentage du montant des loyers commerciaux en souffrance de 15 jours ou plus, relatif au total des comptes clients.
- 3.7.18.3 On calcule le résultat du portefeuille comme la somme des écarts mensuels, divisée par le nombre de mois déclarés.

- 3.7.18.4 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

RP : Résultat du portefeuille

LMS : loyers mensuels en souffrance de 15 jours

TLM : total des loyers mensuels

m : nombre de mois déclarés dans l'exercice financier

$\Sigma$  : Somme

Calcul :

$$RP = [(\Sigma LMS_{1 \rightarrow m} \div \Sigma TLM_{1 \rightarrow m})] \times 100$$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

- 3.7.18.5 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou

inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

## **3.8 Évaluation des services de réalisation de projets**

### **3.8.1 Introduction**

3.8.1.1 On établit le rendement général des services de réalisation de projets en additionnant les contributions aux indicateurs de rendement clés relatifs à l'intégrité des biens, à la satisfaction et aux finances, comme il est expliqué dans les pages suivantes. Tous les projets compris dans les données de référence sur les contrats visant le portefeuille approuvés le 31 mars et modifiés au cours de l'exercice seront évalués.

### **3.8.2 Établissement de la note de l'indicateur de rendement clé relatif à l'intégrité des biens**

3.8.2.1 On établit la note de l'indicateur de rendement clé relatif à l'intégrité des biens en faisant le total des résultats finaux de chacun des indicateurs de rendement décrits ci-après.

#### 3.8.2.2 Indicateurs de rendement de l'intégrité des biens

<b>Indicateurs de rendement de l'intégrité des biens</b>	<b>Notes maximums</b>
APD1. Vérification des dossiers de projet	40
APD2. Qualité des projets	60
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

3.8.2.3 Les sections APD1 – Vérification des dossiers de projet et APD2 – Qualité des projets, définissent chacun de ces indicateurs de rendement et indiquent la formule appliquée dans le calcul du résultat de l'indicateur de rendement et représentent la fiche de pointage des indicateurs de rendement du Canada pour illustrer comment on convertit le résultat de l'indicateur de rendement en note de l'indicateur de rendement.

3.8.2.4 Le Canada a établi des minimums de rendement, des normes de base et des points de comparaison pour chaque indicateur de rendement. Ces valeurs sont établies dans la note minimale de rendement propre au portefeuille, les données de base et les valeurs de comparaison.

### **3.8.3 APD1 : Vérification des dossiers des projets**

#### **Objet**

3.8.3.1 Cet indicateur de rendement mesure l'administration de l'entrepreneur et la diligence dont il fait preuve dans l'établissement, la collecte et la mise à jour des documents à verser dans les dossiers des projets.

#### **Contexte**

3.8.3.2 L'entrepreneur utilisera une liste de vérification des dossiers de projet du responsable technique. Les résultats obtenus à l'aide de la liste de vérification des dossiers de projet de l'entrepreneur, exprimés en pourcentage, sont utilisés pour cet indicateur de rendement.

3.8.3.3 Le résultat annuel obtenu pour le portefeuille correspond à la moyenne de tous les résultats des vérifications de dossiers de projet.

3.8.3.4 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

RVDP : résultats de la vérification des dossiers de projet pour un projet en particulier

RP : Résultats annuels des vérifications des dossiers de projet

m : Nombre total de projets pour l'exercice

$\Sigma$  : Somme

Calcul :

$$RP = (\Sigma RVDP_{1 \rightarrow m}) \div m$$

#### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.8.3.5 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

### **3.8.4 APD2 : Qualité du projet**

#### **Objet**

3.8.4.1 Cet indicateur de rendement permet de mesurer le succès remporté par l'entrepreneur dans la gestion et la prestation des services des projets sur le plan de la qualité globale des projets.

#### **Contexte**

3.8.4.2 L'entrepreneur se servira de la liste de vérification de la qualité des projets acceptée par le responsable technique pour cet indicateur de rendement. Cette liste de vérification permet d'obtenir une indication du succès remporté par l'entrepreneur dans la satisfaction des exigences définies dans le rapport d'analyse des investissements approuvé, en fonction des objectifs réalisés à la fin du projet.

3.8.4.3 Le résultat de la qualité de chaque projet correspond au pourcentage des exigences satisfaites dans la liste de vérification, divisé par le nombre total d'articles dans cette liste. L'entrepreneur communique le résultat au responsable technique sous forme de pourcentage.

3.8.4.4 Le résultat annuel de la qualité des projets correspondra à la moyenne des résultats de tous les projets.

3.8.4.5 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

RQP : résultat de la qualité du projet

RP : Résultat obtenu pour la qualité des projets du portefeuille

m : Nombre total de projets pour l'exercice

$\Sigma$  : Somme

Calcul :

$$RP = (\Sigma RQP_{1 \rightarrow m}) \div m$$

#### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.8.4.6 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

### **3.8.5 Établissement de la note pour l'indicateur de rendement clé de la satisfaction**

3.8.5.1 On établit la note de cet indicateur de rendement clé en faisant le total des résultats finaux pour chacun des indicateurs de rendement décrits ci-après.

3.8.5.2 Article – Indicateurs de rendement de la satisfaction

<b>Indicateurs de rendement de la satisfaction</b>	<b>Notes maximums</b>
SPD1. Gestion de la qualité des services de réalisation de projets	40
SPD2. Sondage sur la réalisation des projets	30
SPD3. Délais d'exécution des projets	30
TOTAL	100

3.8.5.3 Les sections SPD1 – Gestion de la qualité des services de réalisation de projets à SPD3 – Ponctualité des projets, définissent chacun de ces indicateurs de rendement et indiquent la formule appliquée dans le calcul du résultat de l'indicateur de rendement et représentent la fiche de pointage des indicateurs de rendement du Canada pour illustrer comment on convertit le résultat de l'indicateur de rendement en note de l'indicateur de rendement.

3.8.5.4 Le Canada a établi des minimums de rendement, des normes de base et des points de comparaison pour chaque indicateur de rendement. Ces valeurs sont établies dans la note minimale de rendement propre au portefeuille, les données de base et les valeurs de comparaison.

### **3.8.6 *SPD1 : Gestion de la qualité des services de réalisation de projets*** **Objet**

3.8.6.1 Cet indicateur de rendement mesure le succès remporté par l'entrepreneur dans le recensement, la déclaration et la résolution des problèmes de non-conformité, dans l'amélioration des services offerts et dans l'engagement adopté pour l'amélioration continue en ce qui a trait aux services de réalisation de projets.

#### **Contexte**

3.8.6.2 Cet indicateur de rendement est évalué en fonction de problèmes de non-conformité relatifs à la qualité non résolus ciblés et signalés par l'entrepreneur et le responsable technique, de problèmes de non-conformité relatifs à la qualité ciblés par le responsable technique ou relevés au cours de l'exercice dans le cadre de la surveillance de la qualité.

3.8.6.3 Les problèmes de non-conformité aux normes de qualité seront partagés en problèmes majeurs et mineurs. Tous les problèmes de non-conformité majeurs seront assujettis à un facteur de pondération de quatre. Un facteur de pondération de trois est appliqué aux problèmes majeurs et mineurs de non-conformité sur le plan de la qualité ciblés par le responsable technique ou au cours de la surveillance de la qualité effectuée par TPSGC qui n'ont pas été signalés précédemment par l'entrepreneur dans son rapport mensuel sur la qualité.

3.8.6.4 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

RP : Résultat du portefeuille

PNMJ : Nombre total de problèmes de non-conformité majeurs relevés par TPSGC n'ayant pas été relevés ou n'ayant pas été signalés en tant que problèmes non résolus par l'entrepreneur

PNMI : Nombre total de problèmes de non-conformité mineurs relevés par TPSGC n'ayant pas été relevés ou n'ayant pas été signalés en tant que problèmes non résolus par l'entrepreneur

PNMJNR : Nombre total de problèmes majeurs de non-conformité non résolus relevés par l'entrepreneur et TPSGC

PNMINR : Nombre total de problèmes mineurs de non-conformité non résolus relevés par l'entrepreneur et TPSGC

Calcul :

$$RP = \{[(PNMJ \times 4 + PNMI) \times 3] + (PNMJNR \times 4 + PNMINR)\}$$

#### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.8.6.5 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou supérieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats inférieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

### **3.8.7 SPD2 : Sondage sur la réalisation des projets**

#### **Objet**

3.8.7.1 Cet indicateur de rendement mesure le succès remporté par l'entrepreneur dans la gestion de la satisfaction de TPSGC et des locataires à l'égard des services de réalisation des projets.

#### **Contexte**

3.8.7.2 Cet indicateur de rendement utilisera les résultats des données sur le rendement d'après les réponses apportées aux questions du sondage sur le degré global de satisfaction à l'égard des services de réalisation des projets à la fin des travaux.

3.8.7.3 L'entrepreneur utilisera les résultats, exprimés sous forme de pourcentage, pour chaque projet de plus de 25 000 \$. On fera la moyenne de la somme de ces résultats pour calculer le résultat du portefeuille.

3.8.7.4 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

SRP : résultats du sondage sur la réalisation des projets, pour chaque projet d'une valeur d'au moins 25 000 \$

RP : résultat du sondage sur les projets du portefeuille

M : nombre de projets d'une valeur d'au moins 25 000 \$ dans un exercice donné

$\Sigma$  : Somme

Calcul :

$$RP = (\Sigma SRP_{1 \rightarrow M} \div M)$$

#### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.8.7.5 La note de l'indicateur de rendement est établie d'après le résultat de l'indicateur de rendement par rapport aux valeurs liées au rendement minimal, à la norme de base et au point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

### 3.8.8 *SPD3 : Délais d'exécution des projets*

#### Objet

3.8.8.1 Cet indicateur de rendement permet d'évaluer la capacité de l'entrepreneur à réaliser le programme de travaux de base selon un ensemble de jalons de réalisation convenus.

#### Contexte

3.8.8.2 Le 31 mars, les niveaux de financement et les listes de projets qui constitueront les données de base du projet contractuel en fonction desquelles l'entrepreneur sera évalué seront fournis à ce dernier aux fins d'analyse et d'élaboration d'un programme de travaux. La liste de projets comprendra toutes les catégories de coûts applicables. Si l'entrepreneur n'a pas reçu les niveaux de financement et les listes de projets avant le 30 avril, on lui attribuera tous les points possibles pour l'indicateur de rendement.

3.8.8.3 Au plus tard le 30 mai, le responsable technique et l'entrepreneur conviendront d'un pourcentage d'achèvement du projet à la période 3 (30 juin), à la période 6 (30 septembre) et à la période 9 (31 décembre), d'après le total des niveaux de financement combinés de toutes les catégories de coûts applicables. Les catégories de coûts sont définies au chapitre 2 de l'Annexe D.

3.8.8.4 Des projets peuvent parfois être ajoutés au programme de travaux, mais ils ne font pas l'objet d'une évaluation et ne sont pas ajoutés au financement de base. Des projets peuvent également être supprimés tout au long de l'année avec l'approbation du responsable technique, et les coûts des projets sont déduits du montant du budget de base faisant l'objet d'une évaluation.

3.8.8.5 Les valeurs liées au rendement minimal, à la norme de base et au point de comparaison en fonction desquelles les jalons négociés sont évalués sont établies respectivement à 75 %, à 85 % et à 95 %. On procédera à un suivi trimestriel de la réalisation du projet et on attribuera une note à chaque trimestre, selon le tableau ci-dessous :

3.8.8.6 Tableau – Répartition des points attribués pour l'indicateur de rendement SPD3

<b>Trimestre</b>	<b>Date</b>	<b>Points possibles</b>	<b>Total cumulatif</b>
1	30 juin	6	6
2	30 septembre	9	15
3	31 décembre	15	30

### 3.8.8.7 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

RTP : résultat trimestriel du portefeuille

DT1 : dépenses totales à ce jour pour les projets classés dans la catégorie de coûts 2 (projets d'une valeur d'au moins 5 000 \$ et d'au plus 24 999,99 \$)

DT2 : dépenses totales à ce jour pour les projets classés dans la catégorie de coûts 3 (projets d'une valeur d'au moins 25 000 \$ et d'au plus 999 999 \$)

T : nombre de trimestres (3)

B : montant du budget de base

B<sub>R</sub> : montant restant du budget de base (nouveau budget en raison de la suppression du projet; s'applique uniquement au deuxième et au troisième trimestres)

P : pourcentage attribué au jalon

J : valeur correspondant au jalon, en dollars (B × P pour le premier trimestre, B<sub>R</sub> × P pour les deuxième et troisième trimestres)

$$RTP_{1 \rightarrow T} = [(DT1 + DT2)/J] \times 100$$

#### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

3.8.8.8 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

### **3.8.9 Établissement de la note pour l'indicateur de rendement clé des finances**

3.8.9.1 On établit la note de cet indicateur de rendement clé en faisant le total des résultats finaux pour chacun des indicateurs de rendement décrits ci-après.

3.8.9.2 Tableau – Indicateurs de rendement pour les finances

<b>Indicateurs de rendement pour les finances</b>	<b>Notes maximums</b>
FPD1 Prévision de fin d'exercice des dépenses des projets à la fin de la période 8	35
FPD2 Estimations de coûts pour les projets	35
FPD3. Coût-efficacité des projets	30
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

3.8.9.3 Les sections FPD1 – Prévision de fin d'exercice des dépenses des projets à la fin de la période 8 à FPD3 – Coût-efficacité des projets inclusivement, définissent chacun de ces indicateurs de rendement, indiquent la formule appliquée dans le calcul du résultat de l'indicateur de rendement et représentent la fiche de pointage des indicateurs de rendement du Canada pour illustrer comment on convertit le résultat de l'indicateur de rendement en note de l'indicateur de rendement.

3.8.9.4 Le Canada a établi des minimums de rendement, des normes de base et des points de comparaison pour chaque indicateur de rendement. Ces valeurs sont établies dans la note minimale de rendement propre au portefeuille, les données de base et les valeurs de comparaison.

### **3.8.10 FPD1 : Prévion de fin d'exercice pour les dépenses des projets à la fin de la période 8**

#### **Objet**

- 3.8.10.1 Cet indicateur de rendement permet de mesurer le succès remporté par l'entrepreneur dans la prévion de fin d'exercice, à la période 8, des dépenses de projet.

#### **Contexte**

- 3.8.10.2 Le Canada a besoin d'un préavis considérable pour reporter les fonds prévus au budget. Pour faciliter le processus de report des fonds prévus au budget, le Canada se fonde sur les prévions fournies par l'entrepreneur en ce qui concerne les insuffisances et les excédents budgétaires prévus.
- 3.8.10.3 À la fin de la période 8, l'entrepreneur utilise la prévion du total des coûts de réalisation de projets prévus pour l'ensemble de l'exercice financier, qui prend fin le 31 mars. À la fin de l'exercice, le Canada compare les montants réels à la prévion établie à la période 8. L'écart correspond aux résultats de l'indicateur de rendement.
- 3.8.10.4 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement
- TPSRP : total des prévions de fin d'exercice, à la période 8, des dépenses des projets  
TRSRP : total des résultats réels des dépenses des projets à la fin de l'exercice  
RP : résultat des projets à la fin de l'exercice pour le portefeuille

Calcul :

$$RP = (TRSRP - TPSRP) \div TPSRP \times 100$$

#### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

- 3.8.10.5 Si le résultat de l'indicateur de rendement est supérieur aux valeurs liées au point de comparaison, tous les points possibles sont attribués. S'il se situe entre les valeurs liées à la norme de base et au point de comparaison, une note proportionnelle au résultat du rendement est attribuée. S'il ne correspond pas aux valeurs de comparaison, une note de zéro sera attribuée.

### **3.8.11 FPD2 : Contrôle des coûts de construction**

#### **Objet**

- 3.8.11.1 Cet indicateur de rendement permet d'évaluer la capacité de l'entrepreneur à contrôler les coûts de construction, conformément à ce qui a été établi dans l'autorisation de travail définitive et approuvée, tout en planifiant et en réalisant les travaux selon la portée des travaux du projet.

#### **Contexte**

- 3.8.11.2 Le Canada s'engage à planifier les projets de façon à garantir que les services de réalisation de projets seront rentables et fournis dans le respect des délais et du budget.
- 3.8.11.3 Cet indicateur de rendement tient compte de la valeur totale du projet, telle qu'elle est indiquée dans l'autorisation de travail définitive et approuvée se rapportant aux projets d'une valeur d'au moins 25 000 \$ et d'au plus 999 999 \$, et de la valeur de l'ordre de travaux envoyé par l'entrepreneur au sous-traitant pour les projets d'une valeur d'au moins 5 000 \$ et d'au plus 24 999,99 \$.
- 3.8.11.4 Le coût total définitif du projet correspond au coût total du projet indiqué dans la dernière autorisation de modification approuvée à l'égard du projet. Les autorisations de modification peuvent être considérées comme admissibles, selon les conditions établies par le responsable technique, afin que soient apportés les changements convenus en raison de conditions sur le chantier indépendantes de la volonté de l'entrepreneur. La valeur de l'ensemble des autorisations de modification considérées comme admissibles par TPSGC sera ajoutée au coût indiqué dans l'autorisation de travail définitive et approuvée.
- 3.8.11.5 Le résultat de l'indicateur de rendement est déterminé d'après le nombre de projets dont l'écart (qui correspond à la différence entre le coût total du projet indiqué dans l'autorisation de travail définitive et approuvée et le coût définitif du projet, y compris les autorisations de modification) est égal à 10 % ou moins pour les projets classés dans les catégories de coûts 2 et 3.
- Catégorie 2 : projets d'une valeur de 5 000 \$ à 24 999,99 \$
  - Catégorie 3 : projets d'une valeur de 25 000 \$ à 999 999,99 \$
- 3.8.11.6 Le nombre total de points attribués pour cet indicateur de rendement est réparti entre les projets classés dans la catégorie de coûts 2 et les projets classés dans la catégorie de coûts 3, proportionnellement à la valeur monétaire totale de ces deux fourchettes.

### 3.8.11.7 Le processus de notation comprend les étapes suivantes :

Première étape :

- Déterminer si le projet est une réussite : un projet est une réussite lorsque l'écart entre la valeur monétaire de l'autorisation de travail définitive et approuvée et le coût total du projet est inférieur ou égal à l'écart admissible.

Étape suivante :

- Calculer le résultat (pourcentage des projets réussis) pour les projets classés dans la catégorie de coûts 2.
- Calculer le résultat (pourcentage des projets réussis) pour les projets classés dans la catégorie de coûts 3.

Étape suivante :

- Calculer la proportion de la valeur monétaire totale de l'ordre des travaux définitif approuvé pour les projets de catégorie 2 quant à la valeur totale des travaux des projets de catégorie 2.
- Calculer les points liés au rendement pouvant être accordés pour les projets de catégorie 2 sur le nombre total de points liés au rendement pouvant être accordés, en fonction de la valeur monétaire totale de l'ordre des travaux définitif approuvé calculée précédemment, et arrondir au nombre entier le plus près. Par exemple, dans le cas où la valeur monétaire totale de l'ordre des travaux définitif approuvé pour les projets de catégorie 2 représente 35 % de la valeur monétaire de l'ordre des travaux définitif approuvé du portefeuille entier, 35 % des points liés au rendement pouvant être accordés (actuellement fixés à 35) égale 12,25, ce qui donne 12 lorsque l'on arrondit.
- Le nombre de points liés au rendement pouvant être accordés pour les projets de catégorie 3 est égal au nombre de points restants :  $35 - 12 = 23$  points.

Étape suivante :

- Calculer la note de rendement pour les projets classés dans la catégorie de coûts 2 à partir du nombre de points pouvant être accordés pour cette catégorie, d'après les valeurs liées au rendement minimal, à la norme de base et au point de comparaison.
- Calculer la note de rendement pour les projets classés dans la catégorie de coûts 3 à partir du nombre de points restants pouvant être accordés pour cette catégorie, d'après les valeurs liées au rendement minimal, à la norme de base et au point de comparaison.

Étape finale :

- Additionner les notes de rendement obtenues afin de calculer la note finale.

### 3.8.11.8 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

**X** = Nombre total de projets

**Pourcentage d'écart** = (Total des coûts des projets - valeur de l'ordre des travaux approuvé) / Valeur de l'ordre des travaux approuvé \* 100<sub>1→x</sub>

Cet indicateur de rendement permet de calculer deux résultats; un pour les projets de catégorie 2 (de 5 000 \$ à 24 999,99 \$) et un pour les projets de catégorie 3 (de 25 000 \$ à 999 999 \$). Aucun résultat de portefeuille n'est obtenu pour cet indicateur de rendement.

PR1 : Pour les projets de catégorie 2 (de 5 000 \$ à 24 999,99 \$) : Nombre de projets présentant un pourcentage d'écart (voir le calcul à la section 2.1) égal ou inférieur à l'écart admissible. Ces projets sont considérés comme une réussite.

PR2 : Pour les projets de catégorie 3 (de 25 000 \$ à 999 999 \$) : Nombre de projets présentant un pourcentage d'écart (voir le calcul à la section 2.1) égal ou inférieur à l'écart admissible. Ces projets sont considérés comme une réussite.

ÉA : Écart admissible : 10 % pour les projets de catégorie 2 et 3

NP1 : Nombre total de projets de catégorie\_2 (de 5 000 \$ à 24 999,99 \$)

NP2 : Nombre total de projets de catégorie\_3 (de 25 000 \$ à 999 999,99 \$)

VNP1 : Somme de la valeur monétaire de l'ordre des travaux approuvé des projets de catégorie\_2 (de 5 000 \$ à 24 999 \$)

PRA1 : Points liés au rendement pouvant être accordés pour les projets de catégorie 2

PRA2 : Points liés au rendement pouvant être accordés pour les projets de catégorie 3

PVMP1 : Proportion de la valeur monétaire totale de l'ordre des travaux approuvé pour les projets de catégorie 2

PVMP2 : Proportion de la valeur monétaire totale de l'ordre des travaux approuvé pour les projets de catégorie 3

RR1 : Résultat du rendement pour les projets de catégorie 2 (pourcentage des projets réussis)

RR2 : Résultat du rendement pour les projets de catégorie 3 (pourcentage des projets réussis)

PRATP : Points totaux liés au rendement pouvant être accordés pour le portefeuille

NR1 : Note de rendement pour les projets de catégorie 2

NR2 : Note de rendement pour les projets de catégorie 3

NRP : Note de rendement du portefeuille

Calcul n° 1 : Calcul du résultat (pourcentage des projets réussis) pour les projets de catégorie 2 et pour les projets de catégorie 3

- $RR1 = (PR1/NP1) \times 100$
- $RR2 = (PR2/NP2) \times 100$

Calcul n° 2 : Calcul de la proportion de la valeur monétaire totale de l'ordre des travaux approuvé pour les projets de catégorie 2

$$PVMP1 = \Sigma (VNP1_{1 \rightarrow NP1}) / (\Sigma (VNP1_{1 \rightarrow NP1}) + \Sigma (VNP2_{1 \rightarrow NP2}))$$

Calcul n° 3 : Calcul des points liés au rendement pouvant être accordés pour les projets de catégorie 2 en fonction de la proportion de la valeur totale de l'ordre des travaux approuvé, arrondi au nombre entier le plus près

$$PRA1 = PVMP1 * PRATP$$

Calcul n° 4 : Calcul des points liés au rendement pouvant être accordés pour les projets de catégorie 3

$$PRA2 = PRATP - PRA1$$

Calcul 5 :

Calcul de la note de rendement (NR1) pour les projets de catégorie 2 à partir du nombre de points pouvant être accordés pour cette catégorie, d'après les valeurs liées au rendement minimal, à la norme de base et au point de comparaison

$$NR1 = RR1 * PRA1$$

Calcul de la note de rendement (NR2) pour les projets de catégorie 3 à partir du nombre de points pouvant être accordés pour cette catégorie, d'après les valeurs liées au rendement minimal, aux données de base et au point de comparaison.

$$NR2 = RR2 * PRA2$$

### Calcul n° 6 : Calcul de la note de rendement du portefeuille

Note de rendement du portefeuille : NR1 + NR2

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

- 3.8.11.9 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimale de rendement, des données de base et du point de comparaison, comme il est précisé à l'article 2.18. Pour ce qui est des résultats égaux ou inférieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats supérieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

### **3.8.12 FPD3 : Coût-efficacité des projets**

#### **Objet**

- 3.8.12.1 Cet indicateur de rendement mesure la capacité de l'entrepreneur à gérer efficacement les coûts des projets.

#### **Contexte**

- 3.8.12.2 Cet indicateur de rendement est exprimé sous la forme d'un écart entre le total des coûts de construction et le total des coûts des projets.
- 3.8.12.3 L'entrepreneur évaluera chaque projet pour établir le coût-efficacité des projets.
- 3.8.12.4 On calcule un pourcentage d'efficacité pour chaque projet réalisé durant l'exercice financier, ainsi qu'un pourcentage moyen d'efficacité pour le portefeuille.

- 3.8.12.5 Calcul du résultat de l'indicateur de rendement

TCP : total des coûts (en dollars) pour chaque projet

TCC : Total des coûts de construction (en dollars) pour chaque projet

CE : Coût-efficacité de chaque projet

RP : Efficacité des projets du portefeuille

n : Nombre total de projets déclarés pour l'exercice financier

Σ : Somme

Calcul 1 :

$$CE_{1 \rightarrow n} = \{(TPC_{1 \rightarrow n} - TCC_{1 \rightarrow n}) \div TPC_{1 \rightarrow n}\} \times 100$$

Calcul 2 :

$$RP = \{(\Sigma TPC_{1 \rightarrow n} - \Sigma TCC_{1 \rightarrow n}) \div \Sigma TPC_{1 \rightarrow n}\} \times 100$$

### **Calcul de la note de l'indicateur de rendement**

- 3.8.12.6 La note de l'indicateur de rendement est calculée à partir du résultat de l'indicateur de rendement relatif aux valeurs de la note minimum de rendement, des données de base et du point de comparaison. Pour ce qui est des résultats égaux ou supérieurs à la note minimale de rendement, une note de zéro est attribuée. Dans le cas des résultats inférieurs ou aux égaux au point de comparaison, le total des points disponibles est attribué.

## **Annexe D – Données électroniques requises concernant les opérations**

### **3.9 Données électroniques requises concernant les opérations**

#### **3.9.1 Instructions**

##### **Contexte**

- 3.9.1.1 L'Annexe D, Données électroniques requises concernant les opérations, comprend la description et la mise en correspondance des données électroniques devant être fournies par l'entrepreneur pour le répertoire des données du Canada et pour les indicateurs de rendement décrits dans l'Annexe C, Cadre de mesure du rendement.
- 3.9.1.2 L'entrepreneur doit présenter les données au Canada dans un format préétabli, ci-après appelé « transaction ».
- 3.9.1.3 Le format détaillé des transactions et les règles de traitement connexes sont décrits dans l'Annexe D-1, Exigences relatives à la gestion de l'information et à la technologie de l'information.
- 3.9.1.4 L'Annexe D-1, Exigences relatives à la gestion de l'information et à la technologie de l'information, décrit les spécifications techniques concernant le format et la présentation de données électroniques échangées entre l'entrepreneur et le CANADA.
- 3.9.1.5 Les transactions doivent être présentées selon le calendrier établi dans le présent énoncé des travaux ou selon les modalités convenues entre l'entrepreneur et le responsable technique.
- 3.9.1.6 Le Canada se servira des données électroniques présentées dans les transactions par l'entrepreneur pour produire ses rapports sur les activités et cela, à partir de ses propres systèmes électroniques.

##### **Portée des services**

- 3.9.1.7 L'entrepreneur doit :
- présenter au responsable technique les données relatives aux transactions décrites dans le présent énoncé des travaux, conformément aux spécifications techniques énoncées à l'Annexe D-1, Exigences relatives à la GI-TI.
- 3.9.1.8 L'entrepreneur doit transmettre électroniquement au responsable technique les renseignements demandés dans le présent énoncé des travaux, de la manière et dans le format indiqués ou demandés par le responsable technique.

### 3.9.2 *Sommaire des données électroniques requises concernant les opérations selon les références à l'énoncé des travaux*

3.9.2.1 Le présent tableau contient des références à chaque catégorie de transactions de GI-TI relative à chaque service principal indiqué dans le présent énoncé des travaux.

3.9.2.2 Références à l'énoncé des travaux et aux transactions de GI-TI

<b>Références à l'énoncé des travaux et aux transactions de GI-TI</b>	
<b>Référence à l'énoncé des travaux</b>	<b>Annexe D-1 – Exigences relatives à la GI-TI Référence à la transaction</b>
<b>Exigences relatives à tous les services</b>	
Gestion des relations contractuelles	Aucune référence requise
Gestion des relations avec les locataires	Aucune référence requise
Gestion de la qualité	Consulter la section 2.19.2.5.
Gestion des contrats	Aucune référence requise
Santé et sécurité au travail	CET0, CET1, CET2, CET3 et CET4
Protection et conservation de l'environnement	STR0, STR1, EIT0, PAC0, PPT0, PPT1, PPT2, HAZO, CET0, CET1, CET2, CET3, CET4, PCR0, RMQ0, RMQ1, PUT0, AMPO, ENVO et WTR0
Régie du caractère patrimonial et de la qualité de la conception	Aucune référence requise
Incidents critiques	CET0, CET1, CET2, CET3, CET4 et SPM1
Gestion des risques	Aucune référence requise
<b>Planification, budgétisation et gestion des dépenses</b>	
Besoins relatifs à la planification et à la budgétisation annuelles	OMP0, RAPO, PPT0, FPM1, PFM2 et PFM3
Gestion des dépenses	OMP0, OMA0, RAPO, RMF0, PAC0, PPT0, PPT1, PCS0, RCP0 et RCF0
<b>Gestion de l'information et autres rapports</b>	
Gestion de l'information	Aucune référence requise
<b>Services de gestion immobilière</b>	
Examen du rendement des immeubles	Aucune référence requise
Fonctionnement des immeubles	UCT0
Gestion de l'entretien	CET0, CET1, CET2, CET3, CET4 et SPM1
Nettoyage des immeubles	SPM4A
Gestion du matériel	EOT0 et GFE2
Autres services immobiliers	PLI0, CP10 et CPI1

<b>Références à l'énoncé des travaux et aux transactions de GI-TI</b>	
<b>Référence à l'énoncé des travaux</b>	<b>Annexe D-1 – Exigences relatives à la GI-TI Référence à la transaction</b>
Entretien et aménagement paysager des terrains	Aucune référence requise
Services de sécurité matérielle	Aucune référence requise
Planification des mesures d'urgence	Aucune référence requise
Opérations commerciales	RSA0, CON0, CON1, CON2, CON3, CON4, CON5, CON6, RSM0, SCI0, LAS0, CAT0, LSE0, LSE1 et LSE2
<b>Services de réalisation de projets</b>	
Services de réalisation de projets	PPT0 et PPT1
Projets dont la valeur est comprise entre 5 000 \$ et 25 000 \$	PAC0, PPT0, PPT1 et CFE2
Projets dont la valeur est comprise entre 25 000 \$ et 200 000 \$	PAC0, PPT0, PPT1, PCS0 et GFE2
Projets de services aux locataires	PAC0, PPT0, PPT1, PCS0 et GFE2
Mise en service des projets non gérés par l'entrepreneur	PAC0, PPT0, PPT1, PCS0 et GFE2
<b>Lancement et achèvement du contrat</b>	

3.9.2.3 Tableau – Calendrier et fréquence des transactions

<b>Calendrier et fréquence des transactions</b>			
<b>Annexe D-1 Exigences relatives à la GI-TI Référence à la transaction</b>	<b>Nom de la transaction</b>	<b>Fréquence minimale de présentation</b>	<b>Échéancier (doit être envoyé avant 15 h, heure d'Ottawa)</b>
AMPO	Amiante	Chaque mois	Le 5 du mois
CON3	Type de recettes du contrat	Chaque mois	Le 5 du mois
CON 4	Recettes facturées (débiteurs)	Chaque mois	Le 5 du mois
CAT0	Activités de recouvrement	Deux fois par mois	Le 5 et le 20 du mois
CET0	Événement critique	Chaque mois et selon les besoins	Le 5 du mois
CET1	Équipement pour les événements critiques	Chaque mois et selon les besoins	Le 5 du mois

<b>Calendrier et fréquence des transactions</b>			
<b>Annexe D-1 Exigences relatives à la GI-TI Référence à la transaction</b>	<b>Nom de la transaction</b>	<b>Fréquence minimale de présentation</b>	<b>Échéancier (doit être envoyé avant 15 h, heure d'Ottawa)</b>
CET2	Effet des événements critiques	Chaque mois et selon les besoins	Le 5 du mois
CET5	Mesures correctives : événements critiques	Chaque mois et selon les besoins	Le 5 du mois
CPI0	Inventaire des biens culturels	Chaque année ou lorsqu'un bien est déplacé ou endommagé	1 <sup>er</sup> mai
CPI1	Photographie des biens culturels inventoriés	Chaque année ou lorsqu'un bien est déplacé ou endommagé	1 <sup>er</sup> mai
CON0	Information sur les contrats (baux)	Deux fois par mois	Le 5 et le 20 du mois
CON1	Index des options contractuelles	Chaque mois	Le 5 du mois
CON2	Index des locaux loués à contrat	Chaque mois	Le 5 du mois
CON5	Recettes déposées	Chaque mois	Le 5 du mois
EIT0	Désignation de l'équipement	Chaque mois et selon les besoins	Le 5 du mois
ENVO	Information environnementale	Chaque année	1 <sup>er</sup> mai
GATO	Acquisition de l'équipement fourni par le gouvernement	Chaque mois	Le 5 du mois
GFE2	Équipement fourni par le gouvernement (EFG) Répertoire par article	Au début du contrat, tous les deux ans et à la fin du contrat	1 <sup>er</sup> mai, en date du 31 mars
HAZO	Conservation des matières dangereuses	Chaque année	1 <sup>er</sup> mai
LAS0	État des activités de location	Chaque mois	Le 5 du mois
OMA0	Coûts réels/prévus mensuels de fonctionnement et d'entretien	Chaque mois	Le 5 du mois

<b>Calendrier et fréquence des transactions</b>			
<b>Annexe D-1 Exigences relatives à la GI-TI Référence à la transaction</b>	<b>Nom de la transaction</b>	<b>Fréquence minimale de présentation</b>	<b>Échéancier (doit être envoyé avant 15 h, heure d'Ottawa)</b>
OMPO	Plan annuel de fonctionnement et d'entretien	Chaque année et selon les besoins	1 <sup>er</sup> novembre et selon les besoins dans le cadre du processus du plan de gestion des immeubles
PACO	Coûts réels des projets	Chaque mois	Le 5 du mois
PCR0	Enlèvement des biphényles polychlorés	Chaque mois et selon les besoins	Le 5 du mois
PCS0	État d'achèvement des projets	Chaque mois	Le 5 du mois
PLI0	Répertoire des plantes vertes	Chaque année	1 <sup>er</sup> mai, en date du 31 mars
PPT0	Projets proposés	Chaque mois	Le 5 du mois et selon les besoins dans le cadre du processus du plan de gestion des immeubles
PPT1	Équipement proposé pour les projets	Chaque mois	Le 5 du mois
PUT0	Épandage des pesticides	Chaque année	1 <sup>er</sup> mai
RAP0	Plan annuel des recettes	Chaque année et selon les besoins	1 <sup>er</sup> novembre et selon les besoins dans le cadre du processus du plan de gestion des immeubles
RMF0	Prévisions mensuelles de recettes	Chaque mois	Le 5 du mois
RMQ0	Matières recyclées – quantités	Chaque année	1 <sup>er</sup> mai
RSA0	Prévisions annuelles des ventes au détail	Chaque mois	Le 5 du mois
RSM0	Activités de surveillance des ventes au détail	Chaque mois	Le 5 du mois
SCIO	Information sur les composantes de locaux	Chaque mois	Le 5 du mois

<b>Calendrier et fréquence des transactions</b>			
<b>Annexe D-1 Exigences relatives à la GI-TI Référence à la transaction</b>	<b>Nom de la transaction</b>	<b>Fréquence minimale de présentation</b>	<b>Échéancier (doit être envoyé avant 15 h, heure d'Ottawa)</b>
STRO	Inspection des réservoirs de stockage	Chaque année	1 <sup>er</sup> mai
STR1	Application des lignes directrices techniques sur les réservoirs de stockage	Chaque année	1 <sup>er</sup> mai
UCT0	Consommation des services publics	Chaque mois	Le 5 du mois
WTR0	Gestion des eaux usées	Chaque trimestre	Le 5 du mois

3.9.2.4 Le tableau Fréquence et calendrier : Indicateur de rendement, fait état des transactions relatives aux indicateurs de rendement décrits dans l'Annexe C, Cadre d'évaluation de rendement, et de leur fréquence concernant l'établissement de rapports sur les données, les dates d'échéance et l'origine des données.

3.9.2.5 Tableau – Fréquence et calendrier : Indicateurs de rendement

<b>Fréquence et calendrier : Indicateurs de rendement</b>				
<b>Annexe D-1 Exigences relatives à la GI-TI Référence à la transaction</b>	<b>Nom de la transaction</b>	<b>Fréquence des rapports</b>	<b>Date d'échéance</b>	<b>Origine des données</b>
APM1	Tendance de la consommation de l'énergie	Chaque mois	Le 17 du mois	Entrepreneur
APM2	Gérance environnementale	Chaque année	Le 17 avril	CANADA
APM3A	Réalisation de l'entretien périodique	Chaque mois	Le 17 du mois	Entrepreneur
APM3B	Résultats des sondages auprès des locataires sur le fonctionnement et l'entretien	Tous les deux ans	Le 17 avril	Sondage du CANADA effectué tous les deux ans
APM3C	Réponse aux appels de service	Chaque mois	Le 17 du mois	CANADA
SPM1	Gestion de la qualité des services de gestion immobilière	Chaque mois	Le 17 du mois	CANADA et l'entrepreneur
SPM2	Incidents critiques	Au fur et à mesure	Le 17 du mois	Entrepreneur
SPM3A	Satisfaction à l'égard des appels de service	Chaque mois	Le 28 du mois	CANADA
SPM3B	Résolution des problèmes dès le premier appel	Chaque mois	Le 28 du mois	CANADA
SPM3C	Résultats des sondages auprès des locataires sur les services offerts dans l'immeuble	Tous les deux ans	Le 17 avril	Sondage du CANADA effectué tous les deux ans
SPM4A	Résultats de l'inspection du nettoyage	Chaque mois	Le 17 du mois	Entrepreneur
SPM4B	Résultats des sondages auprès des locataires sur le nettoyage des immeubles	Tous les deux ans	Le 17 avril	Sondage du CANADA effectué tous les deux ans

<b>Fréquence et calendrier : Indicateurs de rendement</b>				
<b>Annexe D-1 Exigences relatives à la GI-TI Référence à la transaction</b>	<b>Nom de la transaction</b>	<b>Fréquence des rapports</b>	<b>Date d'échéance</b>	<b>Origine des données</b>
SPM5	Opérations commerciales	Chaque année	Le 17 avril	Entrepreneur
FPM1	Planification des dépenses de fonctionnement et d'entretien	Chaque année	Au début du contrat et le 17 avril de chaque année	Entrepreneur
FPM2	Prévision de fin d'exercice des dépenses de fonctionnement et d'entretien à la fin de la période 8	Chaque année	Le 30 novembre et le 17 avril	Entrepreneur
FPM3	Planification des recettes commerciales	Chaque année	Au début de l'exercice financier et le 17 avril de chaque année	Entrepreneur
FPM4	Comptes commerciaux de plus de 15 jours	Chaque mois	Le 17 du mois	Entrepreneur
APD1	Vérification des dossiers de projet	Chaque mois	Le 17 du mois	Entrepreneur
APD2	Qualité des projets	Chaque mois	Le 17 du mois	Entrepreneur
SPD1	Gestion de la qualité des services de réalisation de projets	Chaque mois	Le 17 du mois	Entrepreneur et CANADA
SPD2	Sondage sur la réalisation des projets	Chaque mois	Le 17 du mois	Entrepreneur
SPD3	Délais d'exécution des projets	Chaque mois	Le 17 du mois	Entrepreneur
FPD1	Prévision de fin d'exercice des dépenses des projets à la fin de la période 8	Chaque année	Le 30 novembre et le 17 avril	Entrepreneur
FPD2	Estimations de coûts pour les projets	Chaque mois	Le 17 du mois	Entrepreneur
FPD3	Coût-efficacité des projets	Chaque mois	Le 17 du mois	Entrepreneur

<b>Fréquence et calendrier : Indicateurs de rendement</b>				
<b>Annexe D-1 Exigences relatives à la GI-TI Référence à la transaction</b>	<b>Nom de la transaction</b>	<b>Fréquence des rapports</b>	<b>Date d'échéance</b>	<b>Origine des données</b>
QM2	Initiative d'amélioration continue	Chaque mois	Le 17 de chaque mois	Entrepreneur
QM3	Vérification externe ISO	À l'achèvement	Le 17 de chaque mois	Entrepreneur
QM4	Vérification interne	À l'achèvement	17 de chaque mois	Entrepreneur
QM5	Examen de la gestion du système de gestion de la qualité de l'entrepreneur	Chaque année	Le 17 avril	Entrepreneur

## Annexe D-1 – Exigences relatives à la GI-TI

### 3.10 Exigences relatives à la GI-TI

#### 3.10.1 Introduction

Les exigences relatives à la GI-TI définissent les spécifications techniques concernant la gestion de ce mécanisme et de l'information connexe. La présente annexe est divisée en trois chapitres :

- le **chapitre 1**, intitulé « Information sur la gestion et les opérations », comprend des renseignements et des précisions sur les transactions à effectuer pour permettre aux entrepreneurs d'établir les rapports à déposer dans le répertoire d'information du Ministère;
- le **chapitre 2**, intitulé « Tableaux de codes », comprend des tableaux des codes généraux utilisés par le Ministère pour désigner des entités comme les installations, la classification des comptes et les systèmes mécaniques. Ces tableaux de codes généraux permettent de répondre aux exigences des chapitres 1 et 3;
- le **chapitre 3**, intitulé « Indicateurs de rendement clés et gestion de la qualité », contient de l'information sur les exigences d'établissement de rapports en matière de GI-TI relatives au cadre de gestion de la qualité et de mesure du rendement, et aux indicateurs de rendement à l'appui.

Les exigences relatives à la GI-TI précisent les données sur les transactions et les éléments de données pertinents à présenter, comme il est indiqué dans l'Annexe D, Données électroniques requises concernant les opérations.

#### 3.10.2 Exigences relatives à la GI-TI

Les exigences relatives à la GI-TI (chapitres 1, 2 et 3) prises en compte dans le cadre du présent énoncé des travaux, figurent à l'Annexe J, Exigences relatives à la GI-TI.

## **Annexe E – Classification opérationnelle des comptes**

### **3.11 Classification opérationnelle des comptes**

#### **3.11.1 Introduction**

3.11.1.1 La Classification opérationnelle des comptes fait état des qualificateurs nécessaires pour répondre aux besoins des ministères. Le Canada 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 des biens immobiliers. La répartition des qualificateurs en sous-ensembles, lesquels sont décrits dans la présente annexe, permet au Canada de surveiller le rendement, d'établir des rapports uniformes à l'échelle nationale et de comparer les coûts de fonctionnement de son portefeuille et de ses immeubles aux normes de l'industrie. Le Canada 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 du Canada et des autres ministères dont la gestion est assurée à l'interne ou par des entrepreneurs. En vertu des contrats conclus à cet égard, l'utilisation juste et uniforme de la Classification opérationnelle des comptes est une exigence fondamentale.

3.11.1.2 Il faut signaler que :

- la Classification opérationnelle des comptes ne se limite pas aux contrats et n'est pas conçue comme un barème de coûts ou d'honoraires; la description des coûts et des honoraires fournie dans le contrat l'emporte sur cette classification;
- la liste des qualificateurs ci-après n'est pas exhaustive; les qualificateurs et leurs différents éléments sont mis à jour par le Canada selon l'évolution des besoins opérationnels;
- dans la présente annexe, l'expression « personnel interne attitré ou spécialisé » désigne le personnel interne du Canada dans les installations gérées par TPSGC, ou le personnel interne de l'entrepreneur.

#### **3.11.2 Frais de fonctionnement et des services publics des immeubles**

##### **Nettoyage**

3.11.2.1 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 rideaux, 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.

### 3.11.2.2 Tableau – Nettoyage

<b>Nettoyage</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
1A	Paye	Total des frais de main-d'œuvre facturables et des dépenses de déplacement connexes du personnel interne attitré et spécialisé qui est responsable 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 rideaux, 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 de l'ameublement, notamment les rideaux, les stores, les meubles et les 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, 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 mineures**

3.11.2.3 La catégorie 2 englobe toutes les dépenses de transport vertical et horizontal, de chauffage, de ventilation et de 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, Paye, 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 mineurs de moins de 5 000 \$) comprend les travaux de réparation de moins de 5 000 \$ qui ne se rapportent pas aux routes, aux terrains ou à la sécurité.

3.11.2.4 Tableau – Fonctionnement et entretien, et réparations mineures

<b>Fonctionnement et entretien, et réparations mineures</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
2A	Paye	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 mineures. 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.
2B	Transport vertical et horizontal	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. 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.
2C	Chauffage, ventilation et conditionnement d'air	Contrats de services se rapportant aux systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air, y compris les droits de permis et d'inspection de sécurité. Ce qualificateur comprend également les matériaux, les fournitures et les pièces de rechange. 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).
2D	Système électrique	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 systèmes électriques, y compris les droits de permis et d'inspection de sécurité. Ce qualificateur comprend également les matériaux, les fournitures et les pièces de rechange. 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 \$

<b>Fonctionnement et entretien, et réparations mineures</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
		ainsi que les outils manuels et électriques de moins de 1 000 \$.
2E	Structure et toiture	Contrats de services se rapportant à la structure ou à la toiture des immeubles. Ce qualificateur comprend également les matériaux, les fournitures et les pièces de rechange. Sont compris les contrats de services portant sur la structure ou la toiture, l'équipement et les pièces de rechange.
2F	Plomberie	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. 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 \$.
2G	Protection contre les incendies et sécurité des personnes	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 alarmes de débit d'eau, aux installations fixes d'extinction par poudre, 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. 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.
2H	Autres travaux d'entretien/fournitures	Contrats de services, matériaux, fournitures et pièces de rechange qui ne correspondent pas aux autres qualificateurs du groupe 2. 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 métallurgiques de base (dont la quincaillerie, les écrous et les boulons), les vêtements (uniformes), les accessoires domestiques (dont les tapis,

<b>Fonctionnement et entretien, et réparations mineures</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
		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. 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, seront comptabilisés selon le qualificateur 2J. Si la valeur des travaux de correction dépasse 5 000 \$, il faut l'attribuer au qualificateur P correspondant.
2J	Travaux de réparation mineurs de moins de 5 000 \$ de moins de 5 000 \$	Travaux de réparations mineurs 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 routes, 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 la qualité 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 \$.
2L	Inspections des ouvrages de maçonnerie	Coûts liés aux examens périodiques de la maçonnerie, du revêtement extérieur et de l'enveloppe des immeubles. Ce qualificateur comprend aussi les frais de main-d'œuvre facturables et les frais de déplacement connexes pour les corps de métiers et les spécialistes techniques internes qui sont appelés à mener des inspections programmées dans les immeubles. Il 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 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

<b>Fonctionnement et entretien, et réparations mineures</b>	
<b>Qualificateurs</b>	<b>Description générale</b>
	main-d'œuvre et des matériaux de moins de 5 000 \$ par article, pour donner suite aux inspections de la maçonnerie. On doit continuellement examiner le répertoire général afin de vérifier l'état de la maçonnerie et les dangers possibles. En outre, les études effectuées doivent être adaptées au niveau de risque ainsi qu'aux problèmes actuels ou passés connus. De plus, on doit évaluer de façon uniforme tous les éléments de l'immeuble, y compris les éléments non typiques (pas seulement les éléments typiques) comme la maçonnerie décorative. Les coûts connexes devraient être attribués au qualificateur 2L.

### **Services publics**

3.11.2.5 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 notamment d'éclairer, de générer de l'électricité, de chauffer, de refroidir, et d'approvisionner en eau à des fins domestiques ou autres. Cette catégorie comprend toutes les sources d'énergie faisant l'objet d'un comptage divisionnaire, même si des sommes sont versées à ce titre.

3.11.2.6 Tableau – Services publics

<b>Services publics</b>		
<b>Qualificateurs</b>	<b>Description générale</b>	
3A	Électricité	Comprend la consommation de l'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 et terrains**

3.11.2.7 La catégorie 4 englobe toutes les dépenses relatives à l'entretien extérieur, mais la structure des immeubles ou l'équipement mécanique connexe qui est éloigné en sont exclus. 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.

### 3.11.2.8 Tableau – Routes et terrains

<b>Routes et terrains</b>		
<b>Qualificateurs</b>	<b>Description générale</b>	
4A	Routes et terrains – Paye	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 métallurgiques 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.

### **Sécurité**

3.11.2.9 Les qualificateurs 4D, 4E et 4F se rapportent à la sécurité des locataires et des immeubles. Ces services peuvent être confiés à un sous-traitant ou au personnel interne. Ils comprennent également les matériaux, les fournitures et l'équipement nécessaires à la réalisation d'un programme de sécurité.

### 3.11.2.10 Tableau – Sécurité

<b>Sécurité</b>		
<b>Qualificateurs</b>	<b>Description générale</b>	
4D	Sécurité – Paye	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 films et 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).
4G	Travaux de réparation mineurs de moins de 5 000 \$ de moins de 5 000 \$	Travaux de réparations mineurs relatifs aux routes, aux terrains et à la sécurité, dont la valeur est inférieure à 5 000 \$.

### **Administration**

3.11.2.11 La catégorie 5 englobe les frais de main-d'œuvre facturables liés aux gestionnaires immobiliers internes et aux autres membres du personnel administratif des immeubles qui y sont attitrés ou spécialisés, 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.

3.11.2.12 Tableau – Administration

<b>Administration</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
5A	Paye	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 par la DGBI	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 technique du SCN, les gestionnaires des immeubles et des installations, le personnel responsable de l'assurance de la qualité et les autres membres du personnel administratif du CANADA affectés aux installations gérées par l'entrepreneur.
5F	Prime relative au Programme d'encouragement pour l'entrepreneur	Sommes se rapportant au Programme d'encouragement pour l'entrepreneur.

### **Dépenses fixes**

3.11.2.13 La catégorie 6 comprend les paiements en remplacement d'impôts, de même que les impôts fonciers et les primes d'assurances remboursées aux locateurs d'installations obtenues par bail-achat.

3.11.2.14 Tableau – Dépenses fixes

<b>Dépenses fixes</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
6A	Paiements en remplacement d'impôts	Paiements en remplacement d'impôts se rapportant à des immeubles appartenant à l'État.
6B	Autres dépenses fixes	Impôts fonciers et primes d'assurances remboursées aux locateurs d'installations obtenues par bail-achat.

### **Dépenses de location**

3.11.2.15 La classification des dépenses de location à bail et de location-acquisition, 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 2014 devient un bail reporté le 1<sup>er</sup> avril 2014. 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 ils entrent en vigueur, sont classées dans les dépenses relatives aux nouveaux baux. Ces derniers sont ensuite subdivisés 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.

### 3.11.2.16 Tableau – Dépenses de location

<b>Dépenses de location</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
K1	Dépenses de location – reports ou options	Conformément à la section 2.21.2.15.
K2	Loyers de base – renégociation et remplacement	Conformément à la section 2.21.2.15.
K3	Loyers de base – agrandissement	Conformément à la section 2.21.2.15.
K4	Dépenses de location – Indexation – reports et options	Conformément à la section 2.21.2.15.
K5	Dépenses de location – Indexation – renégociation et remplacement	Conformément à la section 2.21.2.15.
K6	Dépenses de location – Indexation – agrandissement des locaux	Conformément à la section 2.21.2.15.
K7	Dépenses de location – Indexation – dépenses des exercices précédents	Conformément à la section 2.21.2.15.

### **Gestion des installations – autres ministères**

3.11.2.17 La catégorie 8 doit être utilisée lorsque la DGBI, au CANADA :

- 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;
- a conclu un accord visant à offrir des services de gestion des installations aux autres ministères locataires d'immeubles appartenant au Canada;
- fournit des services de gestion des installations dans des locaux occupés par le Canada, dans des immeubles qui appartiennent à ce dernier.

3.11.2.18 Tableau – Gestion des installations – autres ministères

<b>Gestion des installations – autres ministères</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
8A	Paye	Tous les frais de main-d'œuvre facturables qui se rapportent aux gestionnaires des immeubles et des installations ainsi qu'aux autres membres du personnel administratif contribuant à la prestation des services de gestion des installations.
8B	Services professionnels et spéciaux	Services personnels non professionnels, services d'experts-conseils 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, caméras, services de sécurité, équipement, radios, torches électriques, fournitures (dont les cartes d'identité, les photographies et les laissez-passer temporaires), systèmes de

<b>Gestion des installations – autres ministères</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
		verrouillage (dont les serrures, l'équipement spécialisé et les cartes d'accès), évaluation des menaces et des risques, fournitures pour les premiers soins et la réanimation cardio-respiratoire, et rideaux, stores, meubles, etc.
8E	Télécommunications	Services téléphoniques et frais de ligne, systèmes 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 une entente de gestion	Dans le cas où elles seraient budgétisées centralement par le ministère locataire, les demandes formulées par les locataires pour différents services seraient codées par rapport au qualificateur 8H; il se peut qu'un ministère locataire veuille obtenir une répartition des coûts relatifs à ces demandes, pour réaffecter 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 la DGBI du Canada. 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.

### **3.11.3 Coûts des projets** **Projets de réparation de plus de 5 000 \$**

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

<b>Projets de réparation de plus de 5 000 \$</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
P0	Réparations – électricité	Conformément à la section 2.21.3.1.
P1	Réparations – chauffage, ventilation et climatisation	Conformément à la section 2.21.3.1.
P2	Réparations – protection contre les incendies, sécurité des personnes, alarmes et sécurité	Conformément à la section 2.21.3.1.
P3	Réparations – transport vertical et horizontal	Conformément à la section 2.21.3.1.
P4	Réparations – eau et eaux usées (dont la plomberie)	Conformément à la section 2.21.3.1.
P5	Réparations – terrains	Conformément à la section 2.21.3.1.
P6	Réparations – extérieur des immeubles (dont les plans de	Conformément à la section

<b>Projets de réparation de plus de 5 000 \$</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
	gestion des biens immobiliers)	2.21.3.1.
P7	Réparations – intérieur des immeubles	Conformément à la section 2.21.3.1.
P8	Réparations – structure des immeubles	Conformément à la section 2.21.3.1.
P9	Réparations – toiture des immeubles	Conformément à la section 2.21.3.1.

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

3.11.3.2 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 (vous trouverez la définition de ce terme à la section 2.21.2.15.). 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. On se sert aussi des qualificateurs X2 et X5 pour 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.

3.11.3.3 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.

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

<b>Services aux locataires, optimisation des locaux et travaux d'aménagement et de réaménagement</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
X1	Services aux autres ministères locataires	Services demandés par un locataire du CANADA et pour lesquels ce locataire doit verser des fonds
X2	Optimisation des locaux (baux reportés, locaux appartenant à l'État et locaux obtenus par	Projets visant à utiliser plus efficacement la superficie des locaux

<b>Services aux locataires, optimisation des locaux et travaux d'aménagement et de réaménagement</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
	bail-achat)	
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 ou 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

### **Améliorations apportées dans des locaux obtenus par bail-achat**

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

<b>Améliorations apportées dans des locaux obtenus par bail-achat</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
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.

### **Immobilisations**

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

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

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

3.11.3.8 Le budget des immobilisations mineures est géré et affecté aux projets à l'échelle du portefeuille, en fonction de ce dernier.

3.11.3.9 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 du Canada, c'est-à-dire le processus interne de la DGBI 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.

#### 3.11.3.10 Tableau – Immobilisations

<b>Immobilisations</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
Y1	Immobilisations – projets dont la valeur est égale ou supérieure à 1 000 000 \$	Projets majeurs 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 de moins de 1 000 000 \$	Travaux de modernisation des biens, notamment de la maçonnerie, de l'éclairage et des installations techniques de l'immeuble de base.
Y3	Immobilisations – Acquisition	Acquisition d'immeubles ou d'ouvrages techniques.

#### Plan vert

#### 3.11.3.11 Tableau – Plan vert

<b>Plan vert</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
Q2	Plan vert	Étant donné que l'écologisation et le développement durable constituent des questions très importantes, il faut comptabiliser séparément les dépenses liées aux projets s'y rapportant. 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.

### 3.11.4 Services consultatifs

3.11.4.1 Tableau – Services consultatifs

<b>Services consultatifs</b>		
<b>Qualificateurs</b>	<b>Description générale</b>	
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, 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.

### 3.11.5 Services de gestion des locaux

3.11.5.1 Tableau – Services de gestion des locaux

<b>Services de gestion des locaux</b>		
<b>Qualificateurs</b>	<b>Description générale</b>	
V1	Services de gestion des locaux – Location	Services de location liés à la gestion des locaux à bureaux et aux opérations commerciales (dont les locaux de vente au détail).
V2	Services de gestion des locaux – Mise en œuvre	Coûts relatifs à la mise en œuvre d'un bail, à l'exception des travaux de réaménagement et d'aménagement.

<b>Services de gestion des locaux</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
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.

### **3.11.6 Recettes** **Recettes**

3.11.6.1 La catégorie 00 comprend toutes les sommes facturées et reçues (comptes débiteurs et dépôts) à titre de paiement de 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, lesquels sont décrits dans l'Annexe D-1, Exigences relatives à la GI-TI.

3.11.6.2 Tableau – Recettes

<b>Recettes</b>		
<b>Qualificateurs</b>		<b>Description générale</b>
00	Recettes commerciales	Toutes les recettes se rapportant aux opérations commerciales, telles qu'elles sont entrées dans les systèmes financiers du Canada. 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 F – Liste des biens du portefeuille

### 3.12 Liste des biens du portefeuille – Complexe Carling et pré Tunney

#### 3.12.1 Liste des biens du portefeuille

##### 3.12.1.1 Tableaux – Biens du portefeuille

Complexe Carling		Pré Tunney	
Nom de l'immeuble	Superficie locative (en mètres carrés)	Nom de l'immeuble	Superficie locative (en mètres carrés)
Immeuble n° 1	6100	Immeuble Brooke-Claxton	26873
Immeuble n° 2	9300	Immeuble des Finances	7911
Immeuble n° 3	30100	Immeuble Graham-Spry	11695
Immeuble n° 4	5300	Immeuble Jean-Talon	71074
Immeuble n° 5	47200	Immeuble Jeanne-Mance	38471
Immeubles n <sup>os</sup> 6 et 7	31700	Immeuble de Statistique Canada	45265
Immeubles n <sup>os</sup> 8 et 9	33100	Immeuble Personnel Records	21119
Immeuble n° 10	21000	Édifice R.H.-Coats	48659
Pavillon	3100	Laboratoire Standard	6190
		Enceinte Butler	308
		Annexe de l'immeuble des Finances	7219
		Immeuble General Records	18220