

## ÉBAUCHE

### Indicateur de rendement clé

Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement	Description / éléments
<b>Intégrité des biens</b>	Indice de réduction des cas de non conformité à la réglementation environnementale (IRCNRE)	<p>Mesurer la conformité aux règlements applicables.</p> <p>Réduction des cas de non conformité relevés par suite des vérifications menées dans un échantillon aléatoire d'immeubles au moyen d'un outil d'évaluation accepté.</p>
	Indice relatif aux résultats du programme de santé et de sécurité au travail (IRPSST)	<p>Déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur exécute comme il se doit un programme de santé et de sécurité au travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction des cas de non-conformité aux plans de santé et de sécurité au travail propres aux immeubles et aux projets.</li> <li>• Taux de récurrence (efficacité des mesures correctives visant à éviter la répétition des cas de non-conformité) : ratio entre les cas de non-conformité présentant la même cause profonde et le nombre total des cas de non-conformité.</li> </ul>
	Indice de réduction des cas de non-conformité du contrôle de la qualité (IRPNCCQ)	<p>Déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur réduit les cas de non-conformité en matière de qualité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction des cas de non-conformité majeurs et mineurs qui ont été signalés par le responsable technique.</li> <li>• Taux de résolution des cas de non-conformité en cours signalés par l'entrepreneur ou le responsable technique.</li> <li>• Le taux de récurrence (efficacité des mesures correctives visant à éviter la répétition des cas de non-conformité) : ratio entre les cas de non-conformité présentant la même cause profonde et le nombre total de cas de non-conformité.</li> </ul>

ÉBAUCHE

Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement	Description / éléments
	Indice de réalisation de l'entretien (IRE)	<p>Déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur exécute comme il se doit les travaux d'entretien prévus, obligatoires et cycliques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribution de 80 % de la note totale prévue si tous les travaux obligatoires ont été exécutés; sinon, la note attribuée est zéro (0).</li> <li>• Vingt pour cent (20 %) de la note totale prévue; cette partie de la note est calculée au prorata du ratio entre les travaux d'entretien cycliques prévus qui ont été achevés et l'ensemble des travaux cycliques prévus.</li> </ul>
	Indice d'avancement du programme de projets (IAPP)	<p>Déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur exécute comme il se doit un programme de projets de base (qui exclut les projets de services aux locataires).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio entre le nombre de projets dûment achevés et le nombre total de projets évalués par trimestre, qui est déterminé au moyen des évaluations menées au terme des projets par le gestionnaire de la mise en service.</li> <li>• Ratio entre le total des dépenses consacrées à ce jour aux projets et le budget de base des premier, deuxième et troisième trimestres, multiplié par les pourcentages d'achèvement acceptés pour les premier, deuxième et troisième trimestres (remarque : les budgets de base des deuxième et troisième trimestres correspondent au budget de base du premier trimestre duquel est soustraite la valeur monétaire des projets).</li> </ul>
	Indice de nettoyage des immeubles du portefeuille (INIP)	<p>Déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur assure la propreté des immeubles à un niveau qui satisfait aux exigences des occupants.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ratio entre le nombre d'évaluations positives réalisées en fonction d'exigences propres à un type de bien (listes de vérifications personnalisées) et le nombre total d'évaluations.</li> </ul>
	Indice relatif à la gestion de l'environnement (IRGE)	<p>Déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur écologise davantage le fonctionnement du portefeuille et des biens qui le composent.</p>

ÉBAUCHE

Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement	Description / éléments
		<p><b>Indicateur de rendement provisoire :</b> Ratio entre le nombre d'évaluations du programme BOMA BEST qui ont été réalisées et le nombre total d'évaluations financées pour chaque immeuble concerné; les évaluations du programme BOMA BEST sont menées dans chaque immeuble au cours d'une année suivant la première année de la durée du contrat, afin de déterminer si l'immeuble affiche une performance environnementale équivalente à celle permettant d'obtenir la certification visée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Après l'indicateur de rendement provisoire :</b> Vérification annuelle des évaluations du programme BOMA BEST visant à évaluer l'exhaustivité, l'exactitude et la qualité des conseils offerts; une entité neutre (p. ex., BOMA Canada) en assure la réalisation.</li> </ul>
<b>Satisfaction</b>	Indice de réponse aux appels de service (IRAS)	<p>Déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur répond avec rapidité, efficacité et professionnalisme aux appels de service faits par les locataires.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficacité des réponses données : nombre d'appels auxquels l'entrepreneur a donné suite dans le délai imparti, duquel sont soustraits le nombre d'appels réattribués, le nombre d'appels pour lesquels aucune mise à jour n'a été faite dans le délai prévu et le nombre total d'appels ouverts.</li> <li>• Résultats des enquêtes fondées sur les vérifications effectuées par échantillonnage au Centre national d'appels de service (CNAS).</li> </ul>
	Efficacité des services d'administration des baux (ESAB)	<p>Déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur représente bien les locataires et réduit le nombre de problèmes non résolus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de résolution : ratio entre le nombre d'appels relatifs à l'administration de baux que l'entrepreneur a résolus et le nombre total d'appels que le CNAS a reçus au sujet de l'administration de baux.</li> <li>• Ratio entre le nombre de listes de vérification remplies à l'égard d'appels concernant l'administration de baux et le nombre total d'appels que le CNAS a reçus au sujet de l'administration de baux.</li> </ul>

ÉBAUCHE

Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement	Description / éléments
	Indice de gestion des incidents (IGE)	<p>Déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur prévient les incidents (critiques et non critiques) et intervient une fois que des incidents se sont produits, d'après les documents et les rapports établis par suite de ceux-ci; cela comprend notamment la responsabilité de l'entrepreneur à l'égard de la prévention ou de la prévision de l'incident.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résultats des interventions faites à la suite d'incidents critiques et non critiques, à la lumière des facteurs d'incidence concernant la responsabilité, des exigences de documents et de procédures non satisfaites, et du nombre d'incidents similaires récurrents.</li> </ul>
	Indice des relations (IR)	<p>Mesurer l'efficacité des relations entre le responsable technique et l'entrepreneur et entre ce dernier et les autres intervenants d'après une évaluation tous azimuts (réalisée à compter de l'année suivant la première année du contrat).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résultats des enquêtes menées par une entité neutre auprès d'échantillons aléatoires valables sur le plan statistique.</li> </ul>
	Indice de satisfaction des locataires à l'égard des projets (ISLP)	<p>Mesurer la satisfaction des locataires à l'égard des projets.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résultats des sondages réalisés en ligne (planification, et respect des délais, du budget et de la portée).</li> </ul>
<b>Finances</b>	Indice des locaux du portefeuille loués à des tiers (ILPLT)	<p>Déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur attire et maintient en place des entreprises à long terme.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Écart entre les recettes commerciales prévues et les recettes commerciales réelles.</li> <li>• Ratio entre les loyers mensuels en retard d'au moins 15 jours et la totalité des loyers mensuels en retard.</li> <li>• Ratio entre les locaux inoccupés depuis au moins 60 jours et la totalité des locaux louables.</li> </ul>
	Indice du contrôle des coûts	Déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur stabilise les coûts de fonctionnement et

ÉBAUCHE

Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement	Description / éléments
	(ICC)	<p>d'entretien (F et E) et maintient les coûts de construction en deçà du niveau fixé dans l'ordre de travaux définitif approuvé.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variation du coût du programme de projets pendant les travaux de construction par rapport au niveau prévu dans l'ordre de travaux définitif, en comparaison avec un écart admissible.</li> <li>• Écart entre les coûts de F et E prévus pour l'exercice en cours et les coûts de F et E réels de l'exercice antérieur au niveau du qualificateur.</li> </ul>
	Indice d'exactitude des prévisions (IEP)	<p>Mesurer l'exactitude des dépenses prévues pour différentes périodes par rapport aux chiffres comptabilisés à la fin de l'exercice.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Écart entre les chiffres réels comptabilisés à la fin de l'exercice et les dépenses prévues à l'égard du programme de projets (comprenant les projets de services aux locataires, les projets des autres ministères et les projets reportés) pour les périodes 3, 6 et 9 et la clôture de l'exercice, et comparaison avec un écart admissible.</li> <li>• Écart entre les chiffres réels comptabilisés à la fin de l'exercice et les coûts de F et E prévus pour les périodes 3, 6 et 9 (au niveau du qualificateur), et comparaison avec un écart admissible.</li> <li>• Écart entre les chiffres réels comptabilisés à la fin de l'exercice (indexation, taxes, recettes nettes) et les dépenses prévues à l'égard de l'administration des baux, et comparaison avec un écart admissible.</li> <li>• Ratio entre les fonds reportés et le seuil approuvé.</li> </ul>
	Indice de rentabilité du programme de projets (IRPP)	<p>Déterminer dans quelle mesure les ressources affectées aux projets sont utilisées avec efficacité.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Écart entre l'estimation fondée approuvée des coûts des projets prévus au programme et le montant final facturé, et comparaison avec un écart admissible.</li> </ul>
<b>Intégrité de</b>	Indice d'exactitude des	Mesurer l'exactitude des données et de l'information.

ÉBAUCHE

Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement	Description / éléments
<b>l'information</b>	données et de l'information (IEDI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de retour des factures (selon un échantillon aléatoire des projets et des coûts de F et E énumérés) : ratio entre le nombre de factures générées, duquel a été soustrait le nombre de rajustements fait durant la période visée en raison d'erreurs, et le nombre total de factures générées pendant la période visée.</li> <li>• Taux de retour des factures relatives à la prestation directe de services aux locataires : même ratio que celui décrit ci-dessus pour le taux de retour des factures.</li> <li>• Résultats des évaluations ciblées de la tenue des documents qui sont réalisées au moyen de listes de vérification; il peut s'agir, par exemple, d'évaluer des éléments à risque élevé pour vérifier que des documents sont bel et bien créés et consignés et qu'ils sont adéquats.</li> </ul>
	Indice relatif à la qualité des produits livrables (IRQPL)	<p>Mesurer le respect des attentes à l'égard de l'exhaustivité, de l'exactitude et de la présentation des produits livrables.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résultats des vérifications des dossiers relatifs au programme de projets qui ont été réalisées au moyen d'une liste de vérification acceptable.</li> <li>• Taux de retour des documents (documents de qualité inférieure aux normes établies; il peut être question, par exemple, de documents et de plans de nature décisionnelle).</li> </ul>
	Indice de disponibilité des données et de l'information (IDDI)	<p>Déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur respecte la fréquence prescrite relativement à l'information et aux données et répond aux demandes ponctuelles du responsable technique en temps voulu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité avec les exigences de la liste des données essentielles au contrat.</li> <li>• Ratio entre le nombre de demandes de données et d'information qui ont été satisfaites et le nombre total de demandes.</li> </ul>

ÉBAUCHE