

**RETURN BIDS TO:**  
**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**  
Bid Receiving - PWGSC/Réception des soumissions -  
TPSGC  
11 Laurier/11 rue Laurier  
Place du Portage, Phase III  
Core 0A1/Noyau 0A1  
Gatineau, Québec K1A 0S5  
Gatineau  
Ontario  
K1A 0S5  
Bid Fax: (819) 775-7279

**SOLICITATION AMENDMENT**  
**MODIFICATION DE L'INVITATION**

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

**Comments - Commentaires**

**Vendor/Firm Name and Address**  
**Raison sociale et adresse du**  
**fournisseur/de l'entrepreneur**

**Issuing Office - Bureau de distribution**  
Property Management Project Division/Division du  
projet de gestion immobilière  
Sir Charles Tupper Building 4th Fl  
Édifice Sir Charles Tupper 4e étage  
A-425-F  
2720 Riverside Drive/  
2720, promenade Riverside  
Ottawa  
Ontario  
K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> Biens immobiliers 1	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> EP008-112560/D	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 010
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 20112560	<b>Date</b> 2013-12-05
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$\$GC-002-63671	
<b>File No. - N° de dossier</b> gc002.EP008-112560	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2014-01-14</b>	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Wong, Lisa	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> gc002
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (613) 736-3058 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> ( ) -
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b>	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor/Firm Name and Address</b> <b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> <b>Facsimile No. - N° de télécopieur</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm</b> <b>(type or print)</b> <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/</b> <b>de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

Solicitation No. - N° de l'invitation

EP008-112560/D

Client Ref. No. - N° de réf. du client

20112560

Amd. No. - N° de la modif.

010

File No. - N° du dossier

gc002EP008-112560

Buyer ID - Id de l'acheteur

gc002

CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

---

**Veillez consulter le suivant.**

## MODIFICATION N° 010

# DEMANDE DE PROPOSITIONS POUR LES BIENS IMMOBILIERS 1

## SERVICES DE GESTION IMMOBILIÈRE ET DE RÉALISATION DE PROJETS

### (BI-1)

## POUR TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA

### (TPSGC)

**LA PRÉSENTE MODIFICATION VISE À APPLIQUER LES CHANGEMENTS SUIVANTS :**

#### **SECTION A : QUESTIONS ET RÉPONSES**

##### **Q42 :**

Modalités de paiement, MP3, Frais, 2.4.3 – Les employés du soumissionnaire qui participent à l'administration des systèmes de GI-TI représentent-ils des coûts admissibles ou non admissibles? S'il y a un employé professionnel affecté à la TI qui est responsable des comptes au nom du ministère des Travaux publics, nous vous demandons de confirmer si les coûts associés à ce poste devraient être transférés plutôt que faire partie des coûts non admissibles visés par les critères indiqués à 2.4.3.

##### **R42 :**

Pour que les coûts directs de la main-d'œuvre de l'entrepreneur soient considérés admissibles aux fins de paiement, ils doivent :

- avoir été autorisés par le responsable technique au cours du processus d'autorisation des travaux, avant le début de ceux-ci;
- correspondre à des ressources qui participent à la prestation des services décrits dans l'énoncé des travaux;
- avoir été engagés et défrayés par l'entrepreneur, preuve à l'appui.

À cet égard, reportez-vous à la demande de proposition, notamment les sections suivantes :

- le paragraphe 1 de l'article CS02, Autorisation de travail;
- les paragraphes 1.4, 1.5 et 1.6 de l'article MP2, Coûts;
- le paragraphe 3.2.1 de l'article MP2, Coûts;
- l'article PAT01, Autorisations de travail.

Comme il n'a pas été démontré que les services mentionnés dans la question du soumissionnaire cadraient avec la portée de l'énoncé des travaux, les coûts s'y rattachant ne seraient pas autorisés parce qu'ils ne sont pas admissibles en vertu du contrat subséquent. Les soumissionnaires devraient donc inclure les coûts liés à ces services dans leurs frais.

##### **Q43 :**

L'exigence CG05 stipule que l'entrepreneur ne peut se présenter comme un représentant du Canada; or, il est indiqué ailleurs que l'entrepreneur doit agir « au nom du Canada » ou « pour le compte du Canada ». Veuillez préciser comment l'entrepreneur peut agir au nom du Canada sans se présenter comme son représentant (p. ex., les paragraphes 3.2.2 et 3.2.4 de la section MP2).

**R43**

Le texte de CG05 inclut l'énoncé suivant :

« Autre que les exceptions précisées dans l'énoncé des travaux, l'entrepreneur ne doit se présenter à quiconque comme un agent ou un représentant du Canada. »

Veillez consulter la section 1.3.4 de l'Énoncé des travaux concernant les Biens immobiliers 1 (BI-1). Pour faire suite à la réponse du Canada, veuillez consulter le numéro 21 de la section B : Changements à la Demande de propositions.

**Q44 :**

Au sujet des alinéas 1.1.1.2 et 1.1.1.3 de l'exigence MP3 : Veuillez confirmer que les services juridiques à fournir en vertu de la loi, dans le cadre de la prestation des services, sont admissibles (p. ex., des recherches de titres, des recherches de privilèges de construction, ainsi que les services juridiques que nécessitent d'autres transactions immobilières telles que la location de locaux).

**R44 :**

Pour que les coûts directs de la main-d'œuvre de l'entrepreneur soient considérés admissibles aux fins de paiement, ils doivent :

- avoir été autorisés par le responsable technique au cours du processus d'autorisation des travaux, avant le début de ceux-ci;
- correspondre à des ressources qui participent à la prestation des services décrits dans l'énoncé des travaux;
- avoir été engagés et défrayés par l'entrepreneur, preuve à l'appui.

À cet égard, reportez-vous à la demande de proposition, notamment les sections suivantes :

- le paragraphe 1 de l'article CS02, Autorisation de travail;
- les paragraphes 1.4, 1.5 et 1.6 de l'article MP2, Coûts;
- le paragraphe 3.2.1 de l'article MP2, Coûts;
- l'article PAT01, Autorisations de travail.

Les services mentionnés dans la question du soumissionnaire semblent cadrer avec la portée de l'énoncé des travaux. Les coûts directs de la main-d'œuvre dont il est question seraient donc admissibles en vertu du contrat subséquent, à condition que le responsable technique ait émis une autorisation de travail. Toutefois, avant l'approbation d'une telle autorisation, l'entrepreneur devra fournir, à la demande du responsable technique, les renseignements dont ce dernier a besoin pour déterminer si les services concernés cadrent avec la portée de l'énoncé des travaux, si les ressources affectées à leur prestation sont appropriées, et si les coûts sont raisonnables.

**Q45 :**

Indicateur de rendement (IR) AI-4.1, Indice de réalisation de l'entretien. La fourchette de rendement minimale indiquée par rapport à cet IR est « 8 ». Veuillez confirmer qu'il s'agit du nombre total d'activités d'entretien en retard dans l'ensemble du portefeuille pour un mois donné. Veuillez aussi confirmer que les IR et les IR clés seront tous mesurés à l'échelle de chaque contrat (donc de chaque région), et non pas à l'échelle de plusieurs régions si un même soumissionnaire devait obtenir plus d'un contrat.

**R45 :**

Des modifications ont été apportées à la Pièce jointe 1 de l'Énoncé des travaux, Renseignements sur le régime de mesure du rendement. Veuillez prendre connaissance de la nouvelle version et, s'il y a d'autres questions, soumettez-les conformément à la Section IP04, Demandes de renseignements - En période de soumissions.

**Q46 :**

IR S-1.2 : Indice relatif à la réponse aux appels de service. TPSGC peut-il confirmer, parmi les notes constituant l'échelle de 1 à 4 décrite à la page 291, dans la section Indice relatif à la réponse aux appels de service (Insatisfaisant / Passable / Bien / Excellent), celle ou celles qui correspondent à des appelants « satisfaits de la réponse à leur appel », comme l'indique la composante d'IR S-1.2?

**R46 :**

Veuillez vous reporter à la réponse donnée à la question 46.

**Q47 :**

IR S-3 et S-4. Les descriptions des IR comprennent des parenthèses à l'intérieur desquelles il est indiqué que la mesure du rendement selon ces indicateurs commencera à compter de « l'année suivant la première année du contrat ». Or, il y a peut-être incohérence avec la Pièce jointe 1 (section 1.7 à la page 289), car l'indicateur S-3 ne figure pas parmi les indicateurs suspendus, tandis que l'indicateur S-4 l'est. TPSGC peut-il expliquer ce qu'il entend par « l'année suivant la première année du contrat », ainsi que confirmer si l'indicateur S-3 sera en fait suspendu pendant l'année suivant la première année du contrat et devrait ainsi figurer avec l'indicateur S-4 et les autres IR énumérés à la section 1.7 de la Pièce jointe 1?

**R47 :**

Veuillez vous reporter à la réponse donnée à la question 46.

**Q48 :**

La composante 2.1 de l'IR S-2, Indice de réponse aux incidents, est formulée ainsi : « Résultats des interventions en réponse aux incidents critiques et non critiques exprimés sous la forme d'un ratio du nombre de listes de vérification des incidents liés à l'administration des baux remplies par rapport au nombre total d'incidents ». TPSGC peut-il corriger la description de cette composante ou bien l'unité et la fourchette de rendement de celle-ci? En effet, la description fait état d'un ratio, lequel devrait impliquer l'utilisation d'un pourcentage, tandis que l'unité et la fourchette indiquées sont des nombres simples.

**R48 :**

Veuillez vous reporter à la réponse donnée à la question 46.

**Q49 :**

Composantes 4.1 (Écart des prévisions des baux), 4.2 (Écart des prévisions des crédateurs à la fin de l'exercice) et 4.3 (Écart des prévisions des sommes à recevoir à la fin de l'exercice) de l'IR F-4 (Indice d'exactitude des prévisions liées aux baux) : Le point de comparaison de la fourchette de rendement s'appliquant à chacune de ces composantes est fixé à +/- 2, tandis que les notes minimales de la fourchette de rendement sont établies à +1,5 et à -4.

TPSGC peut-il corriger la valeur du point de comparaison ou la note minimale la plus élevée de ces trois composantes de l'IR? Il est considéré que la note minimale la plus élevée ne peut pas être inférieure à la valeur de la fourchette de rendement.

**R49 :**

Veuillez vous reporter à la réponse donnée à la question 46.

**Q50 :**

Dans les sections 2 et 4 de l'énoncé des travaux, le soumissionnaire a remarqué la vaste portée des responsabilités de l'entrepreneur à l'égard des besoins et des conditions d'occupation des locataires, telles qu'elles sont énoncées dans les accords d'occupation, notamment aux paragraphes ci-après.

- 2.8.2.4 Programme d'entretien optimisé

- 4.1.7.2 Services aux locataires
- 4.1.7.3 Services supplémentaires aux locataires
- 4.5.3.2 Nettoyage
- 4.5.4.1 Installations techniques
- 4.5.4.7 Santé et sécurité au travail
- 4.5.11.3.3 Sécurité
- 4.5.18.1 Services de gestion immobilière supplémentaires de niveau supérieur

Question A :

TPSGC peut-il confirmer que le soumissionnaire retenu aura facilement accès à tous les accords d'occupation touchant les immeubles visés par la portée de l'énoncé des travaux du contrat BI-1 (y compris les accords conclus avec les locataires d'autres ministères gardiens) ou en obtiendra des copies?

Question B :

TPSGC peut-il confirmer la mesure dans laquelle le soumissionnaire retenu pourrait être appelé à participer, entre autres, à l'élaboration, à la définition, à la négociation, à la gestion et à l'interprétation d'accords d'occupation?

**R50 :**

Réponse A :

Les renseignements disponibles sur les accords d'occupation touchant les immeubles visés par le contrat seront remis au soumissionnaire retenu dans le cadre de la transition opérationnelle.

Réponse B :

Le soumissionnaire retenu devra soutenir les gardiens sur demande en ce qui touche notamment la collecte des données et les études spéciales. Les gardiens demeureront toutefois responsables des principales activités s'inscrivant dans l'établissement d'accords d'occupation avec des locataires gouvernementaux et dans la gestion de ces accords.

**Q51 :**

Section 5, Prestation de services de conclusion de baux et d'ententes avec des tiers, de l'énoncé des travaux de la demande de propositions se rapportant au contrat BI-1 porte sur la « prestation de services de conclusion de baux et d'ententes avec des tiers ». Or, ce besoin particulier semble avoir été omis dans les exigences cotées figurant actuellement à la section EPEP 5, Critères d'évaluation technique cotés.

Nous demande donc à TPSGC de confirmer s'il veut que ce besoin soit abordé par rapport à l'exigence C-13, Régime de prestation des services proposé – Services d'administration des baux, dans la section EPEP 5? Sinon, ce besoin devrait-il faire l'objet d'une exigence cotée supplémentaire s'ajoutant à celles déjà définies?

Quoi qu'il en soit, le soumissionnaire demande que le nombre total de pages imposé (alinéa 5.c. de la section EPEP 1, page 33) soit augmenté de 30 pages pour qu'il puisse aborder adéquatement ces services demandés.

**R51 :**

La section EPEP 5 ne traite pas expressément des besoins décrits à la section 5 de l'énoncé des travaux. Le critère d'évaluation coté C-13 portent essentiellement sur la façon dont le soumissionnaire propose d'assurer la prestation des services d'administration des baux. Le nombre total de pages imposé ne sera pas augmenté.

## **SECTION B : CHANGEMENTS À LA DEMANDE DE PROPOSITIONS**

19. Afin que les soumissionnaires disposent de suffisamment de temps pour examiner la Pièce jointe 1 de l'Énoncé de travail, Renseignements sur le régime de mesure du rendement, qui a été mis à jour par cette modification 010, le Canada prolonge la date de clôture de l'invitation au 28 janvier, 2014.

À la page 1 de la Demande de Proposition Biens immobiliers 1,

**Supprimer:**

Solicitation Closes - L'invitation prend fin  
at - à 02:00 PM  
on - le 2014-01-14

**Insérer:**

Solicitation Closes - L'invitation prend fin  
at - à 02:00 PM  
on - le **2014-01-28**

20. Aux Conditions Supplémentaires (CS), **insérer** :

**CS17      LOCAUX FOURNIS PAR LE GOUVERNEMENT**

1. Le Canada mettra des locaux fournis par le gouvernement (LFG) à la disposition de l'entrepreneur, tel que l'indique le répertoire des biens visés par le contrat, afin d'y aménager ses bureaux et y mener ses opérations. Toutefois, il se réserve le droit de modifier l'emplacement de ces LFG. Il fournira gratuitement des LFG à l'entrepreneur pour des fins opérationnelles, notamment des locaux techniques, des locaux d'entretien et des locaux destinés aux responsables du fonctionnement des immeubles qui serviront à l'exécution des travaux.
2. Comme il est indiqué dans le répertoire des biens visés par le contrat, le Canada fournira gratuitement des locaux à bureaux destinés au gestionnaire immobilier et au personnel de soutien de l'entrepreneur dans les immeubles où celui-ci devra être présent. L'entrepreneur devra utiliser les LFG seulement aux fins d'exécution du contrat. Le Canada pourra fournir des locaux à bureaux en sus des LFG déjà fournis, à la demande et aux frais de l'entrepreneur.
3. L'entrepreneur devra fournir les autres locaux et installations nécessaires à l'exécution des travaux qui ne sont pas fournis expressément à titre de LFG.

21. À l'article 1.3, Responsabilité à part entière de l'entrepreneur à l'égard de la prestation des services, de l'Énoncé de travail,

**Supprimer** : le paragraphe 1.3.4 dans son ensemble, et

**Insérer** :

1.3.4 L'entrepreneur n'est pas un agent du Canada, malgré quelques exceptions exclusives définies précisément en ce qui concerne les responsabilités suivantes :

- a) agir comme responsable du contrôle de la santé et de la sécurité au travail, comme il est indiqué dans les sections Prestation de services intégrés [4.1.2.2 c)] et Protection de la santé et de la sécurité dans les biens des gardiens [4.1.13.1.4 b)];

- b) entamer des négociations avec les autorités municipales ou les partenaires, comme il est prévu dans la section Gestion des relations avec les intervenants (**4.1.5.1.3**);
- c) contribuer à l'administration des contrats gouvernementaux existants, comme il est indiqué dans les sections Contribution à l'administration des contrats gouvernementaux existants (**4.1.8.2**) et Prestation de services de sécurité matérielle (**4.5.11.3.5**);
- d) fournir des services de stationnement, comme il est précisé dans la section Prestation de services de stationnement (**4.5.17.1**);
- e) approuver et payer les factures des services publics, comme il est prévu dans la section Contrôle des travaux, respect des exigences de gestion des dépenses et perception des recettes; (**4.2.1.3**);
- f) négocier et préparer les nouveaux baux et les renouvellements, les accords de cession de bail, **les sous-locations, les fiches de contrôle de la location et** les documents connexes, comme il est indiqué dans la section Conclusion de baux avec des tiers (**5.2.3 g**);
- g) négocier et préparer les permis et autres accords d'occupation (AO), comme il est précisé dans la section Conclusion d'ententes avec des tiers (**5.3.3 e**);
- h) fournir des services d'administration des baux, comme il est indiqué dans la section Prestation de services d'administration des baux (**6.1.1**).

22. **Supprimer** : Pièce jointe 1 de l'Énoncé de travail, Renseignements sur le régime de mesure du rendement.

**Insérer** le document ci-joints intitulé « Pièce jointe 1 de l'Énoncé de travail, Renseignements sur le régime de mesure du rendement ».

**TOUTES LES AUTRES MODALITÉS DEMEURENT INCHANGÉES**

## **PIÈCE JOINTE 1 DE L'ÉNONCÉ DES TRAVAUX RENSEIGNEMENTS SUR LE RÉGIME DE MESURE DU RENDEMENT**

### **TABLE DES MATIÈRES**

- 1 GÉNÉRALITÉS**
- 2 TRAITEMENT DES PROBLÈMES DE NON-CONFORMITÉ OBSERVÉS DANS  
LE CADRE DE LA SURVEILLANCE DE LA QUALITÉ**
- 3 INDICE RELATIF À LA RÉPONSE AUX APPELS DE SERVICE**
- 4 INDICE RELATIF À LA GESTION DES INCIDENTS**
- 5 INDICE D'AVANCEMENT DU PROGRAMME DE PROJETS**
- 6 INDICE D'EXACTITUDE DES PRÉVISIONS (TABLEAU 1)**
- 7 INDICE DE CONTRÔLE DES COÛTS**

**TABLEAU 1 : MESURES DU RENDEMENT POUR LES BIENS APPARTENANT À  
L'ÉTAT**

**TABLEAU 2 : MESURES DU RENDEMENT POUR LES BAUX**

## 1 Généralités

1.1 Des indicateurs de rendement clés (IRC) et des indicateurs de rendement (IR) distincts s'appliquent aux biens appartenant à l'État et aux biens loués. Ils sont décrits respectivement au Tableau 1 et au Tableau 2 de la présente pièce jointe.

1.2 Le responsable technique surveille le rendement de l'entrepreneur au fil de l'année en se fondant sur les renseignements obtenus dans le cadre des évaluations de la surveillance de la qualité de TPSGC ainsi que sur les renseignements relatifs aux IR et aux IRC fournis par l'entrepreneur, notamment les valeurs calculées. L'évaluation du rendement annuel de l'entrepreneur est réalisée après le 31 mars de chaque exercice financier. L'entrepreneur doit obtenir la note de passage minimale de 80 % à chacun des quatre IRC.

1.3 Le responsable technique peut, à sa seule discrétion, ajouter des IR et / ou des portefeuilles pendant la durée du contrat, afin de répondre à d'autres besoins, notamment :

- **biens précis (par exemple, l'IR AI-3.1 du Tableau 2 pourrait être ajouté au Tableau 1 en vue d'être appliqué à des immeubles obtenus par bail-achat);**
- **biens ajoutés au parc immobilier;**
- **exercice d'options visant des services facultatifs.**

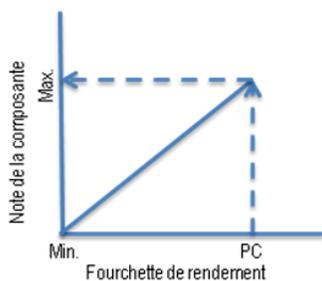
1.4 Chaque IRC comprend plusieurs IR, et certains de ces IR se divisent en plusieurs composantes. De façon générale, chaque IRC peut recevoir une note maximale de 100, répartie parmi les IR qui le composent. Lorsque des IR sont suspendus, ajoutés ou modifiés pour un exercice en particulier, les règles suivantes s'appliquent.

- Lorsqu'on suspend un IR, on retranche la note maximale qui lui correspond de la note totale pouvant être accordée à l'IRC. Par exemple, si un IR de 20 points est suspendu, la note maximale de l'IRC sera 80 et non 100.
- Lorsqu'on ajoute ou modifie un IR, le responsable technique redistribue la note maximale de chaque IR de l'IRC, après avoir consulté l'entrepreneur, afin de maintenir une note maximale de 100 pour l'IRC.

1.5 Chaque année, le responsable technique et l'entrepreneur établissent pour chaque IR une fourchette de rendement qui comprend une note minimale et un point de comparaison. **La fourchette de rendement correspond à la totalité de l'exercice financier et pas à un mois ou à un trimestre précis.** L'entrepreneur calcule le résultat d'un IR selon une fréquence convenue. Le résultat obtenu sert à déterminer la note de l'IR correspondant de la manière ci-dessous, et comme il est **illustré** dans les trois exemples types ci-après.

- Lorsque le résultat de l'IR est égal ou supérieur au point de comparaison, la note de rendement maximale est accordée. **En sont toutefois exclus les IR F-3.1 et F-3.2 du Tableau 1 ainsi que l'IR F-3.1 du Tableau 2, pour lesquels la note « zéro » est attribuée au résultat de l'IR pour la P8 s'il est supérieur à zéro.**
- Lorsque le résultat de l'IR se situe à l'intérieur de la fourchette de rendement, une note de rendement est calculée selon une **méthode de calcul** de l'équivalence des pentes.
- Lorsque le résultat de l'IR est égal **ou** inférieur à la note de rendement minimale, une note de rendement de zéro est accordée.

### Notation des indicateurs de rendement



**Exemple**

- Min. = 80 %
- PC = 95 %
- Note maximale = 10
- Résultat de l'IR = 90 %

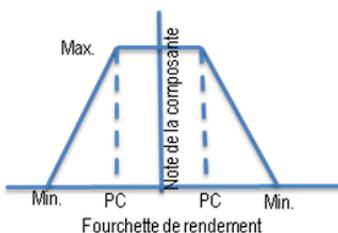
Pente 1 = Note maximale / (PC - Min.)

Pente 2 = Note obtenue / (Résultat de l'IR - Min.)

Calculer la note en fonction de l'équivalence des pentes

Pente 1 = Pente 2

Note obtenue =  $(10 / (95 - 80)) \times (90 - 80) = 6,7$



**Exemple**

- Min. = +1,5 et -4
- PC = ± 1
- Note maximale = 10
- Résultat de l'IR = +1,3

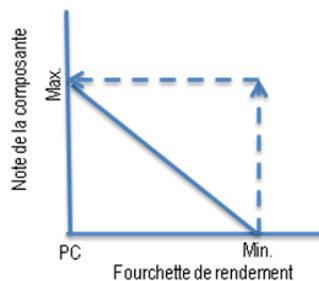
Pente 1 = Note maximale / (PC - Min.)

Pente 2 = Note obtenue / (Résultat de l'IR - Min.)

Calculer la note en fonction de l'équivalence des pentes

Pente 1 = Pente 2

Note obtenue =  $(10 / (1 - 1,5)) \times (1,3 - 1,5) = 4$



**Exemple**

- Min. = 20
- PC = 0
- Note maximale = 10
- Résultat de l'IR = 8

Pente 1 = Note maximale / (PC - Min.)

Pente 2 = Note obtenue / (Résultat de l'IR - Min.)

Calculer la note en fonction de l'équivalence des pentes

Pente 1 = Pente 2

Note obtenue =  $(10 / (0 - 20)) \times (8 - 20) = 8$

1.6 Pour la première année du contrat, les notes minimales et les points de comparaison sont présentés aux tableaux 1 et 2. Pour la deuxième année du contrat et les années suivantes, ces valeurs seront établies avant le 15 juin de l'exercice suivant. Si les deux parties ne parviennent pas à une entente avant le 15 juin, les valeurs des IR de l'exercice précédent demeureront applicables.

1.7 Certains indicateurs de rendement seront suspendus pour le premier exercice. Les voici :

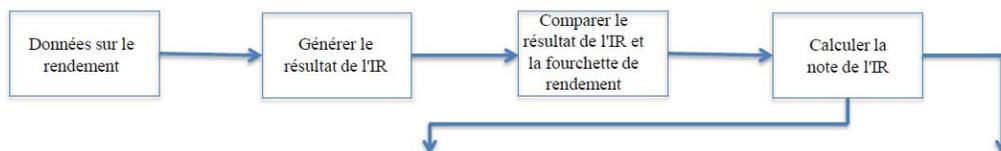
- Tableau 1 : AI-1, AI-2, AI-5, **S-3**, S-4, F-1.1, F-1.3, F-2, F-3.1 (**P3<sup>1</sup> et P6<sup>2</sup>**), **F-3.2 (P3 et P6)**, F-3.3 et F-4.
- Tableau 2 : AI-4, S-3, F-1.1, **F-1.3**, F-2, F-3.1 (**P3 et P6**) et F-4.

1.8 À l'échelle du portefeuille, l'entrepreneur fait le total des résultats des IR et des notes des IR correspondants calculés séparément. Il obtient ainsi la note de l'IRC à l'échelle du portefeuille, comme le montre la figure suivante (IR du Tableau 1 à titre d'exemple).

<sup>1</sup> P3 = Période 3 (30 juin)

<sup>2</sup> P6 = Période 6 (30 septembre)

**Cadre de mesure du rendement**



IRC	Indicateur de rendement	Note maximale
Intégrité des biens	AI-1 : Indice de réduction des problèmes de non-conformité à la réglementation environnementale	15
	AI-2 : Indice de réduction des problèmes de non-conformité au programme de santé et de sécurité au travail	15
	AI-3 : Indice de réduction des problèmes de non-conformité révélés par la surveillance de la qualité	25
	AI-4 : Indice de réalisation de l'entretien	20
	AI-5 : Indice d'avancement du programme de projets	20
	AI-6 : Indice de nettoyage des immeubles du portefeuille	5
	<b>Total</b>	<b>100</b>
Satisfaction	S-1 : Indice relatif à la réponse aux appels de service	25
	S-2 : Indice relatif à la gestion des incidents	25
	S-3 : Indice des relations	25
	S-4 : Indice de satisfaction à l'égard des projets demandés directement par les locataires et des projets de services aux locataires	25
	<b>Total</b>	<b>100</b>

IRC	Indicateur de rendement	Note maximale
Finances	F-1 : Indice relatif aux locaux du portefeuille loués à des tiers	20
	F-2 : Indice de contrôle des coûts	20
	F-3 : Indice d'exactitude des prévisions	40
	F-4 : Indice de rentabilité du programme de projets	20
	<b>Total</b>	<b>100</b>
Intégrité de l'information	II-1 : Indice d'exactitude des données et de l'information	35
	II-2 : Indice relatif à la qualité des produits livrables	35
	II-3 : Indice de disponibilité des données et de l'information	30
	<b>Total</b>	<b>100</b>

## 2 Traitement des problèmes de non-conformité observés dans le cadre de la surveillance de la qualité

2.1 Par « problème de non-conformité », on entend l'incapacité de respecter les exigences du contrat y compris les spécifications du régime de prestation de services approuvées. Les problèmes de non-conformité sont repérés par le responsable technique ou par l'entrepreneur. Il incombe à l'entrepreneur de déceler tous les problèmes de non-conformité en matière de qualité à l'aide de son système de gestion de la qualité, y compris en déterminer les causes fondamentales et prendre des mesures correctives, conformément aux plans qu'il a établis à cet égard. Les problèmes de non-conformité en matière de qualité qui ont été déterminés par l'entrepreneur n'ont pas d'incidence sur la note attribuée aux IR, à moins qu'ils soient non résolus ou récurrents, tandis que ceux cernés par le responsable technique ont une incidence sur la note des IR. Les problèmes de non-conformité dont la correction nécessitera beaucoup de temps peuvent être exclus des calculs de l'IR à la demande du responsable technique.

2.2 Un problème de non-conformité récurrent se produit lorsque la cause fondamentale d'un problème de non-conformité donné et le plan de mesures correctives connexe ne permettent pas de résoudre la non-conformité.

2.3 Un problème de non-conformité est non résolu si :

- la cause fondamentale de celui-ci n'est pas connue et si des mesures correctives ne sont pas prises dans les sept jours suivant l'inscription du problème. Si la cause fondamentale et des mesures correctives ne peuvent être déterminées dans les délais

**susmentionnés, un plan d'analyse des causes fondamentales peut être fourni, à la discrétion du responsable technique, à l'intérieur du délai de sept jours;**

- les mesures correctives ne sont pas menées à la date prévue;
- l'efficacité des mesures correctives n'a pas été vérifiée dans les délais établis dans le plan d'action **correctif**.

### **3 Indice relatif à la réponse aux appels de service**

**3.1** L'indice relatif à la réponse aux appels de service s'applique au Tableau 1 uniquement.

**3.2** L'objectif principal de la réponse aux appels de service est de clore ces demandes de service rapidement à l'achèvement des travaux et de les maintenir closes par la suite. L'entrepreneur donne suite aux appels de service ayant trait au fonctionnement et à l'entretien des immeubles selon les directives du Centre national d'appels de service de TPSGC. Le Centre surveille le délai écoulé entre la répartition des appels de service et l'heure déclarée à laquelle on y a répondu, tout comme le statut du service, qui est « terminé » ou « en attente ». La mesure du délai écoulé permettant de déterminer le pourcentage des appels de service dont l'état n'a pas été mis à jour dans le délai prévu à cet égard **est déterminée selon les renseignements figurant dans la section « Réponse aux appels de service » du Tableau 1 de l'EDT**. Voici les cas nécessitant la réouverture d'un appel de service :

- l'appelant déclare que les travaux ne sont pas terminés dans le délai de réponse maximum prévu pour les appels de service;
- l'appelant n'est pas satisfait des travaux effectués et demande que l'appel de service soit rouvert.

**3.3** On désigne par appel de service rouvert celui dont le statut des travaux est « terminé », mais qui doit être réacheminé à l'entrepreneur. Un appel de service rouvert est compilé comme tel au cours du mois où a lieu la réouverture et non durant le mois où l'appel de service a d'abord été effectué. Ainsi, chaque fois qu'un même appel de service est rouvert, il compte pour un appel individuel rouvert dans le mois correspondant.

**3.4** Le Centre utilise un processus de sondage pour connaître le degré de satisfaction des appelants à l'endroit de l'entrepreneur lorsqu'il répond à leurs appels de service. Sur une base régulière, le Centre procédera à un échantillonnage aléatoire d'appels de service exécutés pour chaque portefeuille (selon un échantillon d'au moins 20 % par portefeuille). Ainsi, la personne à l'origine des appels de service visés doit notamment évaluer les aspects de la prestation des services, comme la rapidité d'exécution, la facilité à mener les activités et la qualité du travail effectué. Chaque élément est évalué sur une échelle de 1 à 4, sinon la mention « sans objet » peut être attribuée, le cas échéant.

- 1 = Insatisfaisant
- 2 = **Passable**
- 3 = Bien
- 4 = Excellent
- S.O. = Sans objet

### **4 Indice relatif à la gestion des incidents**

**4.1** L'indice relatif à la gestion des incidents s'applique au Tableau 1 uniquement. **Les incidents sont classées comme étant soit critiques soit non critiques.**

## 4.2 Incidents critiques

### 4.2.1 Un incident critique aura une ou plusieurs des conséquences suivantes, appelées « facteurs d'impact » :

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

4.2.2 L'entrepreneur sera considéré « en défaut » lorsque le responsable technique jugera que l'incident critique pouvait être empêché ou prévu. Si on constate que l'entrepreneur est « en défaut », on multipliera par un facteur de pondération de quatre le nombre de facteurs d'impact associés à l'incident.

4.2.3 Si on constate qu'un incident critique s'est produit, on évaluera les mesures adoptées par l'entrepreneur pour ce qui est des comptes rendus faits dans les 24 premières heures, conformément à la spécification du régime de prestation de services approuvé, en fonction des aspects suivants :

- l'incident a été signalé conformément aux procédures convenues;
- la documentation étayant le compte rendu était convenable, complète et ponctuelle.

4.2.4 La note attribuée au portefeuille relativement aux incidents critiques représente la somme des facteurs d'impacts associés à chaque incident « en défaut » multipliée par quatre, plus le nombre d'éléments de procédure non respectés par incident, plus le nombre d'éléments de la documentation non respectés par incident.

## 4.3 Incidents non critiques

4.3.1 Aucun « facteur d'impact » n'est associé aux incidents non critiques.

4.3.2 Lorsqu'on constate qu'un incident non critique s'est produit, on évalue les mesures adoptées par l'entrepreneur pour ce qui est des comptes rendus faits dans le délai indiqué, conformément au régime de prestation de services approuvé, en fonction des aspects suivants :

- l'incident a été signalé conformément aux procédures convenues;
- la documentation étayant le compte rendu était convenable, complète et ponctuelle.

4.3.3 La note attribuée au portefeuille relativement aux incidents non critiques représente la somme du nombre d'éléments de procédure non respectés par incident, plus le nombre d'éléments de la documentation non respectés par incident.

## 5 Indice d'avancement du programme de projets

5.1 L'entrepreneur recevra les niveaux de financement et les listes de projets le 31 mars. Il pourra alors analyser cette information, puis élaborer un programme de projets. La liste des projets comprendra toutes les catégories de projets applicables. Si l'entrepreneur n'a pas reçu le niveau de financement et les listes de projets au 30 avril, il se verra attribuer la note maximale possible pour l'IR.

5.2 Au plus tard le 30 mai, le responsable technique et l'entrepreneur conviendront d'un pourcentage d'achèvement du **programme de projets** pour les périodes **P3, P6 et P8 (période 8 correspondant au 30 novembre)**, d'après le total des niveaux de financement combinés de toutes les catégories de projets applicables.

5.3 Les projets ajoutés au **programme de projets** au cours de l'exercice ne seront pas visés par l'évaluation ni ne viendront modifier le budget de base servant à l'évaluation du rendement. **Pour les**

**projets supprimés du budget de base, avec l'approbation du responsable technique, les coûts de ces projets seront soustraits du montant du budget de base faisant l'objet d'une évaluation. Les nouvelles valeurs du budget de base découlant du retrait des projets s'appliquent seulement à P6 et à P8.** Si des fonds supplémentaires deviennent disponibles, le budget de base et les dates d'achèvement prévues seront revus, selon les directives du responsable technique.

## **6** Indice d'exactitude des prévisions (Tableau 1)

**6.1** L'entrepreneur assume la responsabilité de l'incidence de tout report de fonds qu'il propose sur cet IR.

## **7** Indice de contrôle des coûts

**7.1** Le taux de l'indice des prix à la consommation (IPC) qui est utilisé à l'égard des indicateurs F-2.2 dans le Tableau 1 et F-2.2 dans le Tableau 2 est calculé selon l'IPC en vigueur dans la province visée par chaque contrat, tel qu'il est publié par Statistique Canada pour l'année précédente. Le taux de l'IPC correspond à la différence entre l'IPC établi en janvier de cette année et celui établi en janvier de l'année qui la précède; le tout est ensuite divisé par l'IPC de l'année de cette dernière année, puis multiplié par 100. Si le taux annuel de rajustement en fonction de l'inflation est négatif, il sera considéré nul (zéro).

**Tableau 1 : Mesures du rendement pour les biens appartenant à l'État**

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
<b>Intégrité des biens</b>	AI -1 : Indice de réduction des problèmes de non-conformité à la réglementation environnementale	Indicateur permettant de mesurer la conformité aux règlements applicables.	15	AI-1.1 : Nombre de problèmes de non-conformité repérés par le responsable technique lors d'une vérification dans un échantillon d'immeubles, au moyen d'un outil approuvé de vérification environnementale à des fins de diligence raisonnable, ainsi que de problèmes de non-conformité à la réglementation environnementale qui ont été relevés par d'autres moyens.	La note totale associée à l'IR correspond à la somme des notes attribuées aux problèmes de non-conformité relevés à l'égard des indicateurs AI-1.1, AI-1.2 et AI -1.3, qui est convertie en une note maximale déterminée selon la position de cette somme par rapport à la fourchette de rendement.	Nombre	Tous les mois	15	0
				AI -1.2 : Récurrence des problèmes de non-conformité à la réglementation environnementale, dont la note correspond à la première occurrence du même problème, à laquelle est additionné le nombre d'occurrences subséquentes du même problème, déterminées selon la surveillance continue des dossiers de mesures correctives (un facteur de				Nombre	Tous les mois

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
				pondération de deux est appliqué à la deuxième occurrence d'un même problème, un facteur de trois à la troisième occurrence, un facteur de quatre à la quatrième occurrence, et ainsi de suite).					
				AI-1.3 : Nombre de problèmes de non-conformité non résolus à la réglementation environnementale qui ont été signalés par l'entrepreneur ou le responsable technique.		Nombre	Tous les mois		
	AI-2 : Indice de réduction des problèmes de non-conformité au programme de santé et de sécurité au travail	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur exécute comme il se doit un programme de santé et de sécurité au travail.	15	AI-2.1 : Nombre de problèmes de non-conformité au programme de santé et de sécurité au travail visant un immeuble ou un projet, ainsi que d'autres problèmes de non-conformité relatifs à la santé et à la sécurité au travail, qui ont été relevés à même un échantillon aléatoire sur le plan statistique et valide d'immeubles et de projets. AI-2.2 : Réurrence des problèmes de non-conformité relatifs à la santé et à la	La note totale associée à l'IR correspond à la somme des notes attribuées aux problèmes de non-conformité relevés à l'égard des indicateurs AI-2.1, AI-2.2 et AI-2.3, qui est convertie en une note maximale déterminée	Nombre	Tous les mois	10	0
						Nombre	Tous les mois		

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
				<p>sécurité au travail signalés par le responsable technique ou l'entrepreneur désignés comme la première occurrence du même problème, à laquelle est additionné le nombre d'occurrences subséquentes du même problème, déterminées selon la surveillance continue des dossiers de mesures correctives (un facteur de pondération de deux est appliqué à la deuxième occurrence d'un même problème, un facteur de trois à la troisième occurrence, un facteur de quatre à la quatrième occurrence, et ainsi de suite).</p> <p>AI-2.3 : Nombre de problèmes de non-conformité non résolus liés au programme de santé et de sécurité au travail qui ont été signalés par l'entrepreneur ou le responsable technique.</p>	selon la position de cette somme par rapport à la fourchette de rendement.				
			25	AI-3.1 : Nombre de problèmes de non-conformité en matière de qualité qui ont été signalés par le responsable technique.	La note totale associée à l'IR correspond à la somme des	Nombre	Tous les mois	30	0
	AI-3 : Indice de réduction des problèmes de non-conformité	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure				Nombre	Tous les mois	30	0

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
	révélés par la surveillance de la qualité	l'entrepreneur réduit les problèmes de non-conformité en matière de qualité.		<p><b>AI-3.2 :</b> Nombre de problèmes de non-conformité récurrents en matière de qualité signalés par le responsable technique ou l'entrepreneur, désignés comme la première occurrence du même problème, à laquelle est additionné le nombre d'occurrences subséquentes du même problème, déterminées selon la surveillance continue des dossiers de mesures correctives (un facteur de pondération de deux est appliqué à la deuxième occurrence d'un même problème, un facteur de trois à la troisième occurrence, un facteur de quatre à la quatrième occurrence, et ainsi de suite).</p> <p><b>AI-3.3 :</b> Nombre de problèmes de non-conformité non résolus en matière de qualité qui ont été signalés par l'entrepreneur ou le responsable technique.</p>	notes attribuées aux problèmes de non-conformité relevés à l'égard des indicateurs AI-3.1, AI-3.2 et AI-3.3, qui est convertie en une note sur 15 déterminée selon la position de cette somme par rapport à la fourchette de rendement.	Nombre	Tous les mois		
						Nombre	Tous les mois		
<b>AI-4 :</b> Indice de réalisation de		Indicateur permettant de déterminer dans	20	<b>AI-4.1 :</b> Nombre d'activités d'entretien obligatoire programmées qui n'ont pas été	10	Nombre	Tous les mois	8	0

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
	l'entretien	quelle mesure l'entrepreneur exécute comme il se doit les travaux d'entretien prévus, obligatoires et cycliques.		effectuées dans les 30 jours suivant leur date de début visée. <b>AI-4.2</b> : Nombre d'activités d'entretien cyclique <b>programmées qui n'ont pas été effectuées</b> dans les 45 jours suivant leur date de début visée.	10	Nombre	Tous les mois	Nombre le plus élevé entre 10 % du nombre de biens ou 25	Nombre le plus élevé entre 10 % du nombre de biens ou 7
	<b>AI-5</b> : Indice d'avancement du programme de projets	Indicateur permettant de 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).	20	<b>AI-5.1</b> : Ratio du nombre de projets qui ont satisfait à une liste de vérification de l'exécution des projets par rapport au nombre total de projets évalués. Le ratio est déterminé au moyen d'évaluations de l'exécution menées dans le cadre de la surveillance de la mise en service. <b>AI-5.2</b> : Ratio du total des dépenses consacrées aux projets à la fin de la période <b>P3, P6 et P8</b> par rapport aux montants d'achèvement des jalons pour la période <b>P3, P6 et P8</b> (le tout étant calculé par l'application des pourcentages d'achèvement des jalons <b>convenus par l'entrepreneur et le responsable technique</b> à un budget de base	10	Pourcentage	Tous les trimestres	80	100
					<b>P3=2</b>	Pourcentage	Tous les trimestres	Au moins <b>11 %</b>	
					<b>P6=3</b>				Au moins <b>35 %</b>
					<b>P8=5</b>				Au moins <b>70 %</b>

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
				établi <b>au plus tard le 30 mai pour l'ensemble de l'exercice financier</b> ). Pour <b>atteindre</b> la note prévue pour les périodes <b>P3, P6 et P8</b> , l'entrepreneur doit <b>dépenser, au plus tard à la fin de chacune de ces périodes, au moins 11 %, 35 % et 70 %</b> (respectivement) du budget de base.					
	<b>AI-6</b> : Indice de nettoyage des immeubles du portefeuille	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur assure la propreté des immeubles à un degré qui satisfait aux exigences des occupants.	5	<b>AI-6.1</b> : Ratio du nombre d'évaluations réussies établi au moyen d'exigences précises selon les groupes de biens (listes de vérification personnalisées) par rapport au nombre total d'évaluations.	5	Pourcentage	Tous les mois	80	90
<b>Satisfaction</b>	<b>S-1</b> : Indice relatif à la réponse aux appels de service	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur répond avec rapidité, efficacité et	25	<b>S-1.1</b> : Efficacité de la réponse exprimée sous la forme d'un ratio du nombre total d'appels reçus en un mois, moins le nombre d'appels demeurés sans réponse à l'intérieur du délai prévu, moins le nombre d'appels redirigés (ceux considérés « terminés » qui ont	15	Pourcentage	Tous les mois	80	95

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
		professionnalisme aux appels de service faits par les occupants.		été rouverts), par rapport au nombre total d'appels de service reçus en un mois.					
				<b>S-1.2</b> : Résultats d'un sondage fondé sur un échantillon du Centre national d'appels de service correspondant à 20 % du nombre total des appels, exprimés sous forme de moyenne des notes totales attribuées à chaque élément du sondage.	10	Pourcentage	Tous les mois	80	95
	<b>S-2</b> : Indice relatif à la gestion des incidents	Indicateur permettant de 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	25	<b>S-2.1</b> : L'indice relatif à la gestion des incidents correspond à la somme des notes attribuées aux incidents critiques et non critiques définis dans l'article de la présente pièce jointe de l'énoncé des travaux portant sur l'indice relatif à la gestion des incidents.	25	Nombre	Tous les mois	20	14

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
		notamment la responsabilité de l'entrepreneur à l'égard de la prévention ou de la prévision de l'incident.							
<b>S-3</b> : Indice des relations		Indicateur permettant de 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 et le plan d'action <b>connexe</b> .	25	<b>S-3.1</b> : Résultats d'un sondage mené par une entité neutre auprès d'un échantillon aléatoire valide sur le plan statistique.	25	Pourcentage	Tous les ans	85	95
<b>S-4</b> : Indice de satisfaction à l'égard des projets demandés directement par les locataires et des projets de		Indicateur permettant de mesurer la satisfaction des locataires à l'égard des projets demandés	25	<b>S-4.1</b> : Résultats d'un sondage mené par une entité neutre au sujet de la planification et du respect des délais, du budget et de la portée.	25	Pourcentage	Tous les ans	75	95

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
	services aux locataires	directement par les locataires et des projets de services aux locataires.							
<b>Finances</b>	<b>F-1</b> : Indice relatif aux locaux du portefeuille loués à des tiers	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur attire et maintient en place des entreprises à long terme.	20	<b>F-1.1</b> : Ratio du nombre d'unités vacantes pendant 60 jours ou plus et des unités dont l'occupation a excédé de 60 jours la durée prévue, par rapport au nombre total d'unités pouvant être louées selon le plan de location à un tiers.	10	Pourcentage	Tous les ans	15	0
				<b>F-1.2</b> : Taux de résolution des cas de loyer en retard exprimé sous la forme d'un ratio des listes de vérification des cas de loyer en retard dûment remplies par rapport au nombre total de cas de loyer en retard évalués.	5	Pourcentage	Tous les trimestres	90	95
				<b>F-1.3</b> : Écart entre les <b>recettes</b> réelles et les <b>recettes</b> prévues à la <b>P8</b> pour les activités commerciales.	5	Pourcentage	Tous les ans	-4	+1
	<b>F-2</b> : Indice de contrôle des coûts	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure	20	<b>F-2.1</b> : Contrôle des coûts de construction du programme de projets pour les projets de catégorie II, exprimé selon un	10	Pourcentage	Tous les mois	80	95

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
		l'entrepreneur maintient les coûts de construction en deçà du niveau fixé dans l'autorisation de travail définitive approuvée et stabilise les coûts de fonctionnement et d'entretien.		ratio de « A » et de « B » : <ul style="list-style-type: none"> <li>« A » correspond au nombre de projets dont l'écart entre le coût total réel du projet (y compris les autorisations de modification admissibles<sup>3</sup> et non admissibles<sup>4</sup>) et l'autorisation de travail définitive à l'attribution du contrat (y compris les autorisations de modification admissibles totales et excluant celles non admissibles) est égal ou inférieur à 10 %;</li> <li>« B » correspond au nombre total des projets de catégorie II achevés.</li> </ul>					

<sup>3</sup> Autorisations de modification admissibles : état imprévu du site qui ne figure pas parmi les risques définis dans le Rapport d'analyse des investissements (RAI), conséquences d'un risque déterminé dans le RAI, modification de la portée demandée par le responsable technique et modifications des coûts indirects engendrés par le calendrier.

<sup>4</sup> Autorisations de modification non admissibles : omission pendant la planification de la construction, et omission dans l'établissement du budget dans l'autorisation des travaux définitive, ce qui comprend tout élément ne faisant pas partie des autorisations de modification admissibles.

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
				<b>F-2.2</b> : Écart relatif au fonctionnement et à l'entretien <b>(excluant le qualificateur 3)</b> entre les prévisions de l'exercice en cours et les montants réels de l'exercice précédent au niveau des qualificateurs, en comparaison à une <b>fourchette de rendement qui comprend</b> une valeur relative au taux de l'indice des prix à la consommation.	10	Pourcentage	Tous les ans	Taux de l'IPC plus 2 %	Taux de l'IPC plus 0,5 %
	<b>F-3</b> : Indice d'exactitude des prévisions	Indicateur permettant de mesurer : <ul style="list-style-type: none"> <li>l'exactitude des dépenses prévues pour différentes périodes par rapport aux chiffres comptabilisés à la fin de l'exercice;</li> <li>le nombre de projets reportés.</li> </ul>	<b>40</b>	<b>F-3.1</b> : Écart des prévisions du programme de projets individuels, c'est-à-dire entre les montants réels de fin d'exercice du programme de projets et les dépenses prévues ( <b>comprend les projets reportés</b> ) pour les périodes <b>P3, P6 et P8</b> par rapport à la fin de l'exercice. <b>F-3.2</b> : Écart des prévisions de coûts de fonctionnement et d'entretien, c'est-à-dire entre les montants réels à la fin de l'exercice et les dépenses prévues pour les périodes <b>P3, P6 et P8</b> (au niveau des qualificateurs) par rapport à la fin de l'exercice.	P3 =2 P6=3 P8=10	Pourcentage	Tous les ans	±10 ±5 -3	±5 ±2 De -1 à 0, mais non au dessus de 0

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
				<b>F-3.3</b> : Ratio du nombre total de projets reportés imprévus <sup>5</sup> (projets incomplets) par rapport au nombre total de projets approuvés.	10	Pourcentage	Tous les ans	15	5
	<b>F-4</b> : Indice de rentabilité du programme de projets	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure les coûts des projets sont gérés avec efficacité.	<b>20</b>	<b>F-4.1</b> : Rapport coût efficacité du programme de projets, c'est-à-dire l'écart entre le total des coûts des projets et le total des coûts de construction (les coûts comprennent les autorisations de modification, mais excluent les honoraires).	<b>20</b>	Pourcentage	Tous les mois	<b>35</b>	15
<b>Intégrité de l'information</b>	<b>II-1</b> : Indice d'exactitude des données et de l'information	Indicateur permettant de mesurer l'exhaustivité et l'exactitude des données et des renseignements.	<b>35</b>	<b>II-1.1</b> : Taux de retour des factures (fondé sur un échantillon aléatoire de projets et de coûts de fonctionnement et de services publics énumérés), exprimé sous la forme d'un ratio du nombre de factures retournées au cours de la période visée pour correction	<b>15</b>	Pourcentage	Tous les mois	30	15

<sup>5</sup> **Un projet reporté est un projet pour lequel :**

- l'entrepreneur a embauché un sous-traitant dans le cadre d'un projet non achevé au cours du même exercice financier selon ce qui était prévu;
- l'état du projet devrait être défini avant le 31 mars comme non achevé à la fin de l'exercice;
- le projet nécessitera des fonds pendant le nouvel exercice afin de garantir le respect des obligations financières de l'entrepreneur envers les sous-traitants.

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
				d'erreurs par rapport au nombre total de factures générées pour cette période.					
				<b>II-1.2</b> : Taux de retour des factures relatives aux services demandés directement par les locataires (identique au taux de retour des factures ci-dessus).	10	Pourcentage	Tous les mois	30	15
				<b>II-1.3</b> : Résultats des évaluations ciblées de la tenue de documents fondées sur l'exhaustivité des listes de vérification (p. ex. évaluation de secteurs à risque élevé visant à s'assurer de la création et de la saisie des documents adéquats).	10	Pourcentage	Tous les trimestres	65	80
	<b>II-2</b> : Indice relatif à la qualité des produits livrables	Indicateur permettant de mesurer le respect des attentes à l'égard de l'exhaustivité, de l'exactitude et de la présentation des produits livrables.	<b>35</b>	<b>II-2.1</b> : Ratio de la somme des résultats de la liste de vérification des dossiers de chacun des projets exprimée en pourcentage, fondée sur une liste de vérification propre à une catégorie de projets, par rapport au nombre total de projets achevés. <b>II-2.2</b> : Taux de retour des documents (documents non conformes aux normes, p. ex.	<b>15</b>	Pourcentage	Tous les mois	85	100
					20	Pourcentage	Tous les mois	30	15

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 1 – Biens appartenant à l'État									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
				documents et plans relatifs aux décisions).					
	<b>II-3</b> : Indice de disponibilité des données et de l'information	Indicateur permettant de 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.	<b>30</b>	<b>II-3.1</b> : Conformité aux exigences en matière de fréquence et de temps de la Liste des produits livrables essentiels prévus à l'EDT. <b>II-3.2</b> : Ratio des demandes de données ou de renseignements satisfaites par rapport au nombre total de demandes.	<b>15</b>	Pourcentage	Tous les mois	80	95
					<b>15</b>	Pourcentage	Tous les mois	70	85

Tableau 2 : Mesures du rendement pour les baux

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 2 – Administration des baux									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
<b>Intégrité des biens</b>	<b>AI-1</b> : Indice de réduction des problèmes de non-conformité au programme de santé et de sécurité au travail	Indicateur permettant de vérifier que les locataires et les locataires s'acquittent de leurs responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail.	25	<b>AI-1.1</b> : Nombre de problèmes de non-conformité en matière de santé et de sécurité au travail visant un bail qui ont été signalés par le responsable technique au moyen d'une liste de vérification des processus, en se fondant sur le programme de santé et de sécurité au travail touchant l'administration des baux, et en appliquant cette liste à un échantillon aléatoire des immeubles valide sur le plan statistique.  <b>AI-1.2</b> : Réurrence des problèmes de non-conformité au programme de santé et de sécurité au travail touchant l'administration des baux signalés par le responsable technique ou l'entrepreneur, dont la note correspond à la première occurrence du même problème, à laquelle est additionné le nombre d'occurrences subséquentes	La note totale associée à l'IR correspond à la somme des notes attribuées aux problèmes de non-conformité relevés à l'égard des indicateurs AI-1.1, AI-1.2 et AI-1.3, qui est convertie en une note par rapport à la note maximale selon la position de cette somme par rapport à la fourchette de rendement.	Nombre	Tous les trimestres	À déterminer	À déterminer
						Nombre	Tous les trimestres		

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 2 – Administration des baux									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
				du même problème, déterminées selon la surveillance continue des dossiers de mesures correctives (un facteur de pondération de deux est appliqué à la deuxième occurrence d'un même problème, un facteur de trois à la troisième occurrence, un facteur de quatre à la quatrième occurrence, et ainsi de suite).					
				AI-1.3 : Nombre de problèmes de non-conformité non résolus au programme de santé et de sécurité au travail touchant l'administration des baux qui ont été signalés par l'entrepreneur ou le responsable technique.		Nombre	Tous les trimestres		
	AI-2 : Indice de réduction des problèmes de non-conformité révélés par la surveillance de la qualité	Indicateur permettant de vérifier que les locaux loués et les services fournis par les locataires respectent les	25	AI-2.1 : Nombre de problèmes de non-conformité de baux signalés par le responsable technique qui ne sont pas consignés dans un rapport sur les lacunes.	25	Nombre	Tous les mois	10	0

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 2 – Administration des baux									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
		exigences des baux.							
	<b>AI-3</b> : Indice de réalisation de l'entretien (applicable aux activités d'entretien réalisées par l'entrepreneur)	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur exécute comme il se doit les travaux d'entretien prévus, obligatoires et cycliques.	20	<b>AI-3.1</b> : Nombre d'activités d'entretien obligatoire <b>programmées qui n'ont pas été effectuées</b> dans les 30 jours suivant leur date de début visée. <b>AI-3.2</b> : Nombre d'activités d'entretien cyclique <b>programmées qui n'ont pas été effectuées</b> dans les 45 jours suivant leur date de début visée.	10	Nombre	Tous les mois	8	0
	<b>AI-4</b> : Indice d'avancement du programme de projets (applicable aux projets réalisés par l'entrepreneur)	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur exécute comme il se doit un programme de projets de base concernant les projets de catégorie V.	20	<b>AI-4.1</b> : Ratio du nombre de projets de catégorie V qui ont satisfait à une liste de vérification de l'exécution des projets par rapport au nombre total de projets évalués. Le ratio est déterminé au moyen d'évaluations de l'exécution menées dans le cadre de la surveillance de la mise en service.	10	Pourcentage	Tous les trimestres	80	100

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 2 – Administration des baux										
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement		
								Note minimale	Point de comparaison	
				<b>AI-4.2</b> : Ratio du total des dépenses consacrées aux projets à la fin <b>des périodes P3, P6 et P8</b> par rapport aux montants d'achèvement des jalons pour <b>les périodes P3, P6 et P8</b> (le tout étant calculé par l'application des pourcentages d'achèvement des jalons <b>convenus par l'entrepreneur et le responsable technique</b> à un budget de <b>base établi au plus tard le 30 mai pour l'ensemble de l'exercice financier</b> ). <b>Pour atteindre la note</b> prévue pour <b>les périodes P3, P6 et P8</b> , l'entrepreneur doit dépenser, au plus tard à la fin de <b>chacune de ces périodes</b> , au moins <b>11 %, 35 % et 70 %</b> (respectivement) du budget de base.	<b>P3=2</b> <b>P6=3</b> <b>P8=5</b>	Pourcentage	Tous les trimestres	Au moins <b>11 %</b>  Au moins <b>35 %</b>  Au moins <b>70 %</b>		
	<b>AI-5</b> : Indice de nettoyage des locaux loués (applicable aux services de nettoyage non visés par le bail)	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur assure la propreté des locaux loués à un	10	<b>AI-5.1</b> : Ratio du nombre d'évaluations réussies établi au moyen d'exigences précises selon les biens (listes de vérification personnalisées) par rapport au nombre total d'évaluations.	10	Pourcentage	Tous les mois	80	90	

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 2 – Administration des baux									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
		degré qui satisfait aux exigences des occupants.							
<b>Satisfaction</b>	<b>S-1</b> : Résolution des appels de service	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur sait réduire, à titre de représentant du locataire, le nombre d'appels de service ouverts relatifs à l'administration des baux qui ont été logés au Centre national d'appels de service.	35	<b>S-1.1</b> : Ratio du nombre de listes de vérification des appels de service ouverts relatifs à l'administration des baux acceptées et remplies par rapport au nombre total d'appels de service ouverts relatifs à l'administration des baux qui sont logés au Centre national d'appels de service.	35	Pourcentage	Tous les mois	85	95
	<b>S-2</b> : Indice de réponse aux incidents	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure on est intervenu en réponse aux incidents	35	<b>S-2.1</b> : Résultats des interventions en réponse aux incidents critiques et non critiques exprimés sous la forme d'un ratio du nombre de listes de vérification des incidents liés à l'administration des baux	35	<b>Pourcentage</b>	Tous les mois	20	14

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 2 – Administration des baux									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
		(critiques et non critiques) par une coordination opportune entre le responsable technique, les locataires et le locateur, y compris la préparation des rapports d'incident.		remplies par rapport au nombre total d'incidents.					
	<b>S-3</b> : Indice de satisfaction des locataires à l'égard des projets de services	Indicateur permettant de mesurer la satisfaction des locataires quant au rôle de l'entrepreneur à titre de responsable de la coordination et de la réalisation des projets de services aux locataires.	<b>30</b>	<b>S-3.1</b> : Résultats d'un sondage mené par une entité neutre au sujet des activités de coordination du projet pour les locataires et au nom de ces derniers. <b>S-3.2</b> : Résultats d'un sondage sur la réalisation des projets mené par une entité neutre au sujet de la planification et du respect des délais, du budget et de la portée.	15	Pourcentage	Tous les ans	75	95
<b>Finances</b>	<b>F-1</b> : Indice relatif aux locaux commerciaux du	Indicateur permettant de déterminer dans	30	<b>F-1.1</b> : Ratio du nombre d'unités vacantes pendant 60 jours ou plus et des unités dont	10	Pourcentage	Tous les ans	15	0

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 2 – Administration des baux									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
	portefeuille loués à des tiers (applicable aux locaux sous-loués dans un immeuble loué)	quelle mesure l'entrepreneur attire et maintient en place des entreprises à long terme.		l'occupation a excédé de 60 jours la durée prévue, par rapport au nombre total d'unités pouvant être louées selon le plan de location à un tiers. <b>F-1.2</b> : Taux de résolution des cas de loyer en retard exprimé sous la forme d'un ratio des listes de vérification dûment remplies par rapport au nombre total de cas de loyer en retard évalués.	10	Pourcentage	Tous les trimestres	90	95
				<b>F-1.3</b> : Écart entre les <b>recettes</b> réelles et les <b>recettes</b> prévues à la <b>P8</b> pour les activités commerciales.	10	Pourcentage	Tous les ans	-4	+1
	<b>F-2</b> : Indice de contrôle des coûts (applicable uniquement aux projets et aux travaux de fonctionnement et d'entretien réalisés par l'entrepreneur)	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur : • maintient les coûts de construction en deçà du niveau fixé dans l'autorisation de travail définitive	30	<b>F-2.1</b> : Contrôle des coûts de construction du programme de projets pour les projets de <b>catégorie V (comprend seulement les projets traités comme étant de catégorie II)</b> , exprimé selon un ratio de « <b>A</b> » et de « <b>B</b> » : • « <b>A</b> » correspond au nombre <b>total</b> de projets dont l'écart entre le coût total réel du projet (y compris les autorisations de modification	15	Pourcentage	Tous les mois	80	95

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 2 – Administration des baux									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
		<p>approuvée;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>stabilise les coûts de fonctionnement et d'entretien.</li> </ul>		<p>admissibles<sup>6</sup> et non admissibles<sup>7</sup>) et l'autorisation de travail définitive à l'<b>attribution du contrat</b> (y compris les autorisations de modification admissibles totales <b>et excluant celles non admissibles</b>) est égal ou inférieur à 10 %;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>« <b>B</b> » correspond au <b>nombre total des projets de catégorie II achevés.</b></li> </ul>					
				<p><b>F-2.2</b> : Écart relatif au fonctionnement et à l'entretien (<b>excluant le qualificateur 3</b>) financier en cours et les montants réels de l'exercice précédent au niveau des qualificateurs, en comparaison à <b>une fourchette de rendement</b></p>	15	Pourcentage	Tous les ans	<b>Taux de l'IPC plus 1,5 %</b>	<b>Taux de l'IPC plus 0,5 %</b>

<sup>6</sup> **Autorisations de modification admissibles** : état imprévu du site qui ne figure pas parmi les risques définis dans le Rapport d'analyse des investissements (RAI), conséquences d'un risque déterminé dans le RAI, modification de la portée demandée par le responsable technique et modification des coûts indirects engendrés par le calendrier.

<sup>7</sup> **Autorisations de modification non admissibles** : omission pendant la planification de la construction, et omission dans l'établissement du budget dans l'autorisation des travaux définitive, ce qui comprend tout élément ne faisant pas partie des autorisations de modification admissibles.

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 2 – Administration des baux									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
				qui comprend une valeur relative au taux de l'indice des prix à la consommation.					
	<b>F-3</b> : Indice d'exactitude des prévisions de coûts de fonctionnement et d'entretien en ce qui concerne les baux (applicable aux activités de fonctionnement et d'entretien réalisées par l'entrepreneur)	Indicateur permettant de mesurer l'exactitude des prévisions des dépenses de fonctionnement et d'entretien prévues pour différentes périodes par rapport aux chiffres comptabilisés à la fin de l'exercice.	10	<b>F-3.1</b> : Écart des prévisions de coûts de fonctionnement et d'entretien en ce qui concerne les baux, c'est-à-dire entre les montants réels à la fin de l'exercice et les dépenses prévues pour les périodes <b>P3, P6 et P8</b> (au niveau des qualificateurs) par rapport à la fin de l'exercice.	P3=2 P6=3 P8=5	Pourcentage	Tous les ans	±10 ±5 -3	±5 ±2 De -1 à 0, mais non au dessus de 0
	<b>F-4</b> : Indice d'exactitude des prévisions liées aux baux	Indicateur permettant de mesurer l'exactitude des prévisions des dépenses prévues à l'égard de locaux loués	30	<b>F-4.1</b> : Écart des prévisions des baux, c'est-à-dire entre les montants réels de fin d'exercice des baux pour les indexations, les taxes foncières et l'indice des prix à la consommation, et les montants calculés prévus pour la période <b>P8</b> par rapport à la fin de l'exercice.	10	Pourcentage	Tous les ans	-1,5 et -4	±2

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 2 – Administration des baux									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
		pour différentes périodes par rapport aux chiffres comptabilisés à la fin de l'exercice, y compris les prévisions des <b>CAFE</b> et des <b>DAFE</b> .		<b>F-4.2</b> : Écart des prévisions des <b>CAFE</b> <sup>8</sup> , c'est-à-dire l'écart entre les montants réels des <b>CAFE</b> (au niveau des comptes) et les montants prévus des <b>CAFE</b> pour les baux.	10	Pourcentage	Tous les ans	+1,5 et -4	±2
				<b>F-4.3</b> : Écart des prévisions des <b>DAFE</b> <sup>9</sup> , c'est-à-dire l'écart entre les montants réels des <b>DAFE</b> (au niveau des comptes) et les montants prévus des <b>DAFE</b> pour les baux.	10	Pourcentage	Tous les ans	+1,5 et -4	±2
<b>Intégrité de l'information</b>	<b>II-1</b> : Indice d'exactitude des données et de l'information	Indicateur permettant de mesurer l'exhaustivité et l'exactitude des données et des renseignements.	<b>35</b>	<b>II-1.1</b> : Taux de retour des documents de location relatifs aux dépenses, exprimé sous la forme d'un ratio du nombre de documents relatifs aux dépenses retournés au cours de la période visée pour correction d'erreurs par rapport au nombre total de documents relatifs aux dépenses générés pour cette période.	20	Pourcentage	Tous les mois	30	15

<sup>8</sup> CAFE = Créditeurs à la fin de l'exercice

<sup>9</sup> DAFE = Débiteurs à la fin de l'exercice

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 2 – Administration des baux									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
				<b>II-1.2</b> : Résultats des évaluations ciblées de la tenue de documents fondées sur l'exhaustivité des listes de vérification (p. ex. évaluation de secteurs à risque élevé visant à s'assurer de la création et de la saisie des documents adéquats).	<b>15</b>	Pourcentage	Tous les trimestres	65	80
	<b>II-2</b> : Indice relatif à la qualité des produits livrables	Indicateur permettant de mesurer le respect des attentes à l'égard de l'exhaustivité, de l'exacitude et de la présentation des produits livrables.	<b>35</b>	<b>II-2.1</b> : Ratio des résultats de la liste de vérification des dossiers de projet, fondée sur une liste de vérification acceptable propre à une catégorie de projets, par rapport au nombre total de projets vérifiés. <b>II-2.2</b> : Taux de retour des documents (demandes non conformes aux normes), p. ex. dossier de location, inspections de location, listes de vérification de la conformité des baux, évaluations des baux et rapports d'anomalies.	<b>15</b>	Pourcentage	Tous les mois	85	100
	<b>II-3</b> : Indice de disponibilité des données et de l'information	Indicateur permettant de déterminer dans quelle mesure l'entrepreneur	<b>30</b>	<b>II-3.1</b> : Conformité aux exigences en matière de fréquence et de temps de la Liste des produits livrables essentiels prévus à l'EDT.	<b>15</b>	Pourcentage	Tous les mois	80	95

Mesure du rendement pour le contrat Biens immobiliers 1 – Tableau 2 – Administration des baux									
Indicateur de rendement clé	Indicateur de rendement (IR)	Description de l'IR	Note maximale	Composantes de l'IR	Note de la composante	Unités	Fréquence des rapports	Fourchette de rendement	
								Note minimale	Point de comparaison
		respecte la fréquence prescrite relativement à l'information et aux données et répond aux demandes ponctuelles du responsable technique en temps voulu.		II-3.2 : Ratio des demandes de données ou de renseignements satisfaites par rapport au nombre total de demandes.	15	Pourcentage	Tous les mois	70	85