

Solicitation No. - N° de l'invitation  
W8486-184754

Amd. No. - N° de la modif.

Buyer ID - Id de l'acheteur

Client Ref. No. - N° de réf. du client  
W8486-184754

File No. - N° du dossier

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

---

Annexe J — Cadre de gestion du rendement en matière d'étalonnage

## **PROGRAMME D'ÉTALONNAGE CONTRAT DE SOUTIEN EN SERVICE**

### **ANNEXE J**

#### **CADRE DE GESTION DU RENDEMENT (CGR)**

Annexe J — Cadre de gestion du rendement en matière d'étalonnage

Table des matières

|          |   |          |
|----------|---|----------|
| <b>1</b> | <b>Orientation de la gestion du rendement .....</b> | <b>3</b> |
| 1.1      | Objet .....   | 3        |
| 1.2      | Portée .....  | 3        |
| 1.3      | Principes .....                                     | 4        |
| 1.3.1    | Généralités .....                                   | 4        |
| 1.3.2    | Rendement.....                                      | 4        |
| 1.3.3    | Optimisation des ressources .....                   | 5        |
| 1.3.4    | Flexibilité.....                                    | 6        |
| 1.3.5    | Retombées économiques .....                         | 7        |
| <b>2</b> | <b>Paramètres de Performance .....</b>              | <b>7</b> |
| 2.1      | Généralités.....                                    | 7        |
| 2.2      | Générateurs de résultats clés (GRC's) .....         | 8        |
| 2.3      | Mesures de rendement stratégique (MRS's).....       | 8        |
| 2.4      | Indicateurs de rendement clés (IRC's) .....         | 8        |
| 2.5      | Indicateurs d'intégrité du système (IIS's) .....    | 9        |
| <b>3</b> | <b>Cadre de gestion du rendement (CGR).....</b>     | <b>9</b> |
| <b>4</b> | <b>Évaluation du rendement .....</b>                | <b>9</b> |
| <b>5</b> | <b>Récompenses et Remèdes.....</b>                  | <b>9</b> |
| <b>6</b> | <b>Acronymes et glossaire.....</b>                  | <b>9</b> |

## Annexe J — Cadre de gestion du rendement en matière d'étalonnage

### 1 Orientation de la gestion du rendement

#### 1.1 Objet

Le Cadre de gestion du rendement (CGR) est l'élément essentiel de tout contrat axé sur le rendement en ce sens qu'il établit un lien entre l'énoncé du travail à exécuter (ETE) (annexe A) et la Base de Paiement (BdP) (annexe B) et qu'il permet au gouvernement canadien d'obtenir le rendement prévu dans le contrat tout en assurant une optimisation des ressources.

Le soutien du programme d'étalonnage est une activité très complexe qui nécessite des compromis et une optimisation perpétuels. Pour atteindre les résultats escomptés, le gouvernement et l'industrie doivent travailler en étroite collaboration. Le gouvernement du Canada (le « Canada ») doit être un acheteur avisé. Pour ce faire, il doit faire preuve de transparence à l'égard des coûts et des éléments techniques et participer activement à la prestation des services. Il incombe à l'industrie de s'acquitter de ses obligations et de mettre en pratique son expertise de façon proactive et novatrice afin d'offrir le meilleur rapport qualité-prix au Canada. Il lui incombe également d'agir dans l'intérêt supérieur du gouvernement en formulant des recommandations sur l'amélioration continue, en prévoyant les défis à relever en matière de soutien et en atténuant de façon active leurs répercussions. En contrepartie, le gouvernement lui permettra de réaliser un rendement sur son investissement, de faire croître ses activités et d'augmenter les avantages offerts à ses employés et à ses actionnaires.

Pour faire en sorte que tous les employés de la solution de soutien travaillent en collaboration de façon harmonisée, un système de gouvernance stratégique doit être mis en place, de même qu'un ensemble de mesures de redressement et de primes pour inciter l'établissement de relations ouvertes, constructives et positives. Il faut également établir des paramètres clairs et simplifiés pour surveiller et évaluer le rendement par rapport aux objectifs fixés et pour fournir une base pour l'analyse et le recouvrement.

Le présent CGR établit un système pour planifier, surveiller, évaluer et stimuler l'amélioration de la partie contractuelle de la solution de soutien. Les objectifs de rendement qui ont été associés à chaque résultat sont d'importants paramètres visant à définir la reddition de compte à l'égard de l'exécution. Le CGR fait donc partie du CGR de la solution de soutien opérationnel et, en fin de compte, il est essentiel à l'atteinte des résultats exigés par le Programme d'étalonnage et les Forces armées canadiennes.

#### 1.2 Portée

Le présent CGR définit les résultats, le système de contrôle, les mesures de redressement et les primes, ainsi que les outils de gestion qui seront utilisés pour

## Annexe J — Cadre de gestion du rendement en matière d'étalonnage

atteindre le rendement exigé et inciter l'entrepreneur à adopter les comportements recherchés.

### 1.3 Principes

#### 1.3.1 Généralités

Les objectifs globaux de maintien en puissance et les exigences opérationnelles du système du MDN / des FAC sont décrits à l'appendice 3 de l'annexe A, Énoncé des travaux (EDT).

Le Canada exige que tous les programmes de soutien soient élaborés en se fondant sur les quatre principes suivants (en *italique*). Ces derniers sont présentés dans cette spécification aux fins de mise en contexte. Ils serviront de paramètres pour assurer l'optimisation et l'harmonisation continues du cadre de rendement par rapport aux objectifs originaux. Ils doivent être appliqués pour permettre la prise de décisions stratégiques ou de mesures visant à modifier le cadre de rendement.

#### 1.3.2 Rendement

*Équipement de défense opérationnel et employable pour les missions.*

Étant donné que le programme d'étalonnage lui-même est une solution de soutien opérationnel pour le MDN et les FAC, bon nombre des exigences opérationnelles du MDN et des FAC décrites ci-dessus s'appliquent également aux exigences propres aux solutions de soutien en service. En tant que telles, les exigences spécifiques de rendement sont :

- a. Disponibilité. Fourniture de biens et de services de soutien au fonctionnement et à l'entretien, selon les besoins.
- b. Fiabilité. Maximisation de la période en service sans entretien.
- c. Pertinence. Adaptation, forme et fonction dans un état défini de configuration et de fonctionnement.
- d. Sécurité. Conformité aux règlements sur la sécurité, la navigabilité et le programme d'assurance du matériel.
- e. Déployabilité. Entretien et soutien logistique requis pour les opérations déployées, y compris la capacité de projection et de recours au lien arrière.
- f. Efficacité. Optimisation de l'état de préparation opérationnelle et de la capacité de générer, d'utiliser et de maintenir les capacités.

#### Annexe J — Cadre de gestion du rendement en matière d'étalonnage

- g. Intérêts de la sécurité nationale. Détermination, maintien ou amélioration des éléments liés au soutien d'équipement particulier pour satisfaire aux intérêts du Canada en matière de sécurité, et se conformer aux ordonnances et directives de sécurité de la Défense nationale, à la réglementation de l'accès aux marchandises contrôlées et aux International Traffic in Arms Regulations (ITAR).
- h. Traçabilité. Démonstration de la traçabilité pour les autorités techniques et opérationnelles.
- i. Réparations. Réparations de l'EEMD et des étalons de mesure de manière efficace et économique, en étroite collaboration avec les GCVM, les équipes de gestion de l'équipement, le gestionnaire des systèmes d'armes et les équipes de projet.
- j. Gestion de l'obsolescence. Gestion de l'obsolescence de l'EEMD et des étalons de mesure de manière efficace et économique, en étroite collaboration avec les GCVM, les équipes de gestion de l'équipement, le gestionnaire des systèmes d'armes et les équipes de projet.
- k. Contrats de sous-traitance. Supervision des travaux des sous-traitants relativement aux étalonnages sur place, des réparations de l'EEMD ou des étalonnages qui doivent être effectués par les fabricants d'équipement d'origine ou d'autres services contractuels.

### 1.3.3 Optimisation des ressources

*Les résultats voulus sont produits à un coût correspondant au taux du marché pour des approvisionnements comparables.*

Le soutien du programme d'étalonnage permettra de tirer un maximum de bénéfices des biens et des services en réduisant au minimum les coûts. L'optimisation des ressources tient compte de la qualité, du coût, de l'utilisation des ressources, de l'adéquation, de l'opportunité et de la pertinence afin de déterminer si ces éléments représentent ensemble un bon rapport qualité-prix :

- a. Économie. Une mesure sur l'amélioration financière ;
- b. Efficacité. Une mesure d'en faire plus avec le même ou le même avec moins; et
- c. Efficacité. Une mesure de faire les choses mieux ou à des normes plus élevées.

Les exigences propres à l'optimisation des ressources sont comme suit :

#### Annexe J — Cadre de gestion du rendement en matière d'étalonnage

- a. Acheteur avisé. Connaissance du produit, sens aigu des affaires, expertise dans la gestion des programmes, transparence à l'égard des coûts et éléments techniques. Habilité par la transparence des données.
- b. Équilibre entre les risques. Le transfert du risque à d'autres parties correspond à la responsabilité et à l'étendue (risques = primes).
- c. Efficacité. Livraison de biens et de services avec un niveau d'effort réduit. Cette exigence découle de l'arrangement initial et d'un système d'amélioration continue.
- d. Mesures incitatives. Primes et mesures de redressement pour dicter le comportement souhaité afin d'obtenir les résultats et d'atteindre les objectifs.
- e. Continuité. Maintien du cadre contractuel et du rendement pendant la durée du contrat.
- f. Détermination des coûts théoriques. Les efforts en tant qu'« acheteur avisé » actif en partenariat avec l'industrie doivent mener à une compréhension claire des coûts et à une reconnaissance de la valeur des services.
- g. Réparations. Obtention de réparations de l'EEMD dans le cadre du programme d'étalonnage à des prix équitables sans retard injustifié.

#### 1.3.4 Flexibilité

*Un système de soutien adaptable et évolutif s'adaptera facilement aux changements de besoins opérationnels ou de budgets de fonctionnement.*

La composition et le volume des biens et services du contrat de soutien du programme d'étalonnage changeront à mesure que le programme d'étalonnage évoluera et qu'il est possible que le Canada doive réviser ses prévisions d'étalonnage et le modèle de soutien en raison des priorités changeantes du gouvernement.

Les exigences spécifiques de flexibilité sont :

- a. Extensibilité. Budget, rythme opérationnel, taille de la flotte, capacité des systèmes, durée de vie de la flotte.
- b. « Plan B ». Le Canada garde le contrôle des éléments critiques qui permettent de modifier la portée du contrat, d'y mettre un terme ou de faire le suivi des demandes de soumissions.
- c. Évolution. Capacité à s'adapter au changement résultant de l'amélioration continue et des percées technologiques.

## Annexe J — Cadre de gestion du rendement en matière d'étalonnage

### 1.3.5 Retombées économiques

Mettre à profit les achats de matériel de défense et les services militaires pour créer des emplois et stimuler la croissance économique au Canada. L'établissement d'emplois directs au Canada aura des retombées économiques.

Les exigences en matière d'avantages économiques qui figurent à l'annexe B sont les suivantes :

- a. Développement/maintien/croissance des capacités industrielles nationales. La capacité du contrat de maintenir et d'être prêt à développer/augmenter la capacité industrielle nationale en ce qui concerne les services d'étalonnage.
- b. Établissement/maintien/augmentation de la « valeur » technologique. Capacité du marché de contribuer au changement technologique.
- c. Croissance économique. Capacité du contrat d'améliorer l'économie du Canada par l'innovation, les ressources humaines, la formation de capital, le développement technologique et les exportations.
- d. Création d'emplois au Canada. Capacité du marché d'accroître la quantité et la qualité des emplois dans les secteurs canadiens de la défense et de l'aérospatiale, y compris les services de métrologie et d'étalonnage.

## 2 Paramètres de Performance

### 2.1 Généralités

Des paramètres de performance sont attribués à chaque GRC et sont utilisés pour mesurer le rendement de l'entrepreneur par rapport à la contribution qu'il apporte à la réalisation des résultats de la solution de soutien. Ensemble, les paramètres sont essentiels à la gestion efficace des programmes et devraient suffire pour surveiller et stimuler l'amélioration de tous les GRC prévus au contrat.

Les paramètres de performance utilisés dans le cadre du CGR sont :

- a. Générateurs de résultats clés (GRC);
- b. Mesures de rendement stratégique (MRS);
- c. Indicateur de Rendement Clés (IRC); et
- d. Indicateur d'Intégrité du Système (IIS).

## Annexe J — Cadre de gestion du rendement en matière d'étalonnage

### 2.2 Générateurs de résultats clés (GRC's)

Les paramètres (MRS, IRC, IIS) sont groupés sous les Générateur de Résultats Clés (GRC), ce qui correspond aux grands principes de l'initiative de soutien, aux exigences opérationnelles du MDN/FAC et aux exigences de solutions-spécifiques du SES tel qu'appliqué par la solution d'entreprise de soutien du programme. Les résultats sont divisés selon les générateurs de résultats clés (GRC) suivants :

- a. GRC 1 Qualité - Conformance à l'ISO et à la Traçabilité
- b. GRC 2 Disponibilité - Maximiser la Disponibilité de l'Équipement pour les Utilisateurs
- c. GRC 3 Fiabilité - Assurer la Fiabilité des Services d'Étalonnage et de Réparation
- d. GRC 4 Viabilité Financière - Gestion du Coût Total de Possession
- e. GRC 5 Comportement - Maintenir une relation collaborative
- f. GRC 6 Flexibilité - Principe de l'Initiative de Soutien
- g. GRC 7 Bénéfices économiques - Principe de l'Initiative de Soutien

### 2.3 Mesures de rendement stratégique (MRS's)

Les MRS sont des mesures de rendement stratégique de niveau supérieur utilisées pour évaluer le rendement par rapport aux résultats stratégiques. Les résultats sont généralement évalués annuellement et sont utilisés pour mettre en application le modèle de contrat en cascade et ainsi déterminer l'admissibilité de l'entrepreneur a ce qualifier pour une année d'option supplémentaire au contrat en utilisant le modèle vague de roulement. Les MRS ne sont généralement pas liés a aucun paiement. Les MRS peuvent êtres liés a des IRC et IIS.

Les MRS ainsi que la hiérarchie de leurs métriques se trouvent à la section 3.

### 2.4 Indicateurs de rendement clés (IRC's)

Les IRC sont des mesures de rendement utilisées pour évaluer dans quelle mesure l'entrepreneur a atteint les résultats importants ou les principaux résultats. Les IRS sont généralement évalués sur une base trimestrielle. Dans la plupart des cas, les IRC sont liés à des paiements, récompenses et remèdes, ou des incitations financières étant directement associé aux métriques et cibles de performance attribuées.

Les IRC ainsi que la hiérarchie de leurs métriques se trouvent à la section 3.



## Annexe J — Cadre de gestion du rendement en matière d'étalonnage

### **2.5 Indicateurs d'intégrité du système (IIS's)**

Les IIS sont généralement des évaluations mensuelles des mesures de performance et / ou des mesures qui fournissent des informations sur les facteurs qui contribuent à la performance par rapport aux objectifs IRC et aux objectifs de SPM à long terme. IIS ne sont pas liés au paiement en ce sens qu'il n'y a pas de récompenses et de remèdes autres que des actions de recouvrement dirigé. L'intention des IIS est également d'aider les revues de gouvernance et de gestion à gérer la mise en œuvre du contrat, à coordonner les éléments importants de la vie quotidienne, ainsi qu'à gérer les risques et à y faire face.

Les IIS ainsi que la hiérarchie de leurs métriques se trouvent à la section 3.

### **3 Cadre de gestion du rendement (CGR)**

Le brouillon initial de CGR avec hiérarchie des GRC, MRS, IRC et IIS est détaillé à l'appendice 1 de l'annexe J.

### **4 Évaluation du rendement**

Les trois niveaux de métrique seront examinés et gérés par les comités / équipes de gouvernance et de gestion décrits à l'appendice 3 de l'annexe A et conformément à la charte relationnelle à élaborer et à documenter dans le plan de gestion du programme de l'entrepreneur.

### **5 Récompenses et Remèdes**

Le but est de publier ici les implications du modèle de récompenses et de solutions, d'incitations et de vagues de roulement. A être déterminé.

### **6 Acronymes et glossaire**

Les acronymes et le glossaire sont présentés à l'appendice X de l'annexe 1.