



Foreign Affairs and
International Trade Canada

Affaires étrangères et
Commerce international Canada

Canada



Annexe A

Énoncé des travaux



Ambassade du Canada
Tokyo, Japon
Akasaka 7-chome, Minato-ku

Table des matières

1.	Introduction	4
1.1.	Contexte.....	4
1.2.	Aperçu des exigences.....	6
1.3.	Responsabilités	9
2.	Exigences relatives à tous les services	9
2.1.	Gestion des relations contractuelles	9
2.2.	Gestion des relations avec la clientèle et les occupants.....	10
2.3.	Gestion de la qualité	10
2.4.	Cadre de mesure du rendement.....	11
2.5.	Gestion des sous-traitants	12
2.6.	Santé et sécurité au travail	14
2.7.	Services de constructeur.....	15
2.8.	Gestion environnementale	16
2.9.	Développement durable	17
2.10.	Qualité de la conception des immeubles et gestion du patrimoine.....	17
2.11.	Incidents critiques	18
2.12.	Gestion des risques	18
3.	Services de gestion des immeubles et des installations	19
3.1.	Opérations quotidiennes	19
3.2.	Inspections des locaux	20
3.3.	Bureau de service.....	21
3.4.	Gestion de l'entretien	22
3.5.	Équipement, matériel et fournitures	25
3.6.	Nettoyage.....	25
3.7.	Gestion de l'énergie et des services publics	26
3.8.	Gestion du matériel	27
3.9.	Entretien du terrain et aménagement paysager	27
3.10.	Centre Récréatif	29
3.11.	Lutte antiparasitaire.....	30
3.12.	Services de sécurité.....	30
3.13.	Panneaux indicateurs et drapeaux	30
4.	Services de réalisation de projets	31

4.1.	Planification de projet.....	31
4.2.	Estimation des coûts du projet	32
4.3.	Priorisation des projets.....	33
4.4.	Mise en œuvre du projet	35
4.5.	Risques du projet	35
4.6.	Mise en service des projets.....	36
4.7.	Gestion des projets selon les catégories de coûts.....	37
4.8.	Projets réalisés par le Canada	38
4.9.	Projets d’occupants.....	39
5.	Planification	40
5.1.	Plans de gestion des immeubles.....	40
5.2.	Plans de continuité de l’infrastructure des immeubles	41
5.3.	Plans de mesures d’urgence dans les immeubles.....	42
5.4.	Plan de continuité des activités	43
6.	Gestion financière.....	43
7.	Gestion de l’information et rapports.....	45
7.1.	Gestion de l’information.....	45
7.2.	Transmission de l’information	46
7.3.	Stockage de l’information.....	46
7.4.	Gestion des dessins et des manuels	46
8.	Services facultatifs	48
8.1.	Aperçu	48
8.2.	Services de réalisation de grands majeurs de plus de 500 000 \$	48
8.3.	Gestion d’immeubles supplémentaires	49
9.	Transition	49
9.1.	Gestion de la transition.....	49
9.2.	Activités de transition	50
9.3.	Exigences supplémentaires.....	51
9.4.	Date de début des activités (28 mars 2021)	51
9.5.	Fin du contrat (plan de transition à la sortie du contrat)	52
10.	Glossaire	54

1. Introduction

Conformément à la *Loi sur les immeubles fédéraux et les biens réels fédéraux* (L.C. 1991, ch. 50)¹, telle que modifiée, le ministre des Affaires étrangères, agissant par l'entremise de ses représentants au ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement du Canada (aussi appelé « Affaires mondiales » ou « AMC », également identifié comme « Canada » dans le présent document) est le gardien responsable de tous les biens immobiliers fédéraux détenus pour soutenir les activités diplomatiques et consulaires à l'étranger.

AMC accueille plus de 7 000 employés du gouvernement provenant de plus de 30 ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux qui exécutent un vaste éventail de programmes dans plus de 170 missions réparties dans 110 pays.

1.1. Contexte

Le présent énoncé des travaux (ÉDT) fait état, dans le contexte des besoins actuels du Canada, des travaux que l'entrepreneur doit exécuter pour les services de gestion des immeubles et des installations et les services de réalisation de projets « tout compris ». Il prévoit aussi des services facultatifs que le Canada pourrait confier à l'entrepreneur.

Les travaux doivent être effectués dans tout l'édifice Place Canada (aussi appelé la chancellerie), qui abrite l'ambassade du Canada au Japon, située à Akasaka 7-chome. Conçue par Raymond Moriyama (décoré de l'Ordre du Soleil levant), Place Canada a été inaugurée en 1991. Au quatrième étage, un jardin sec offre une vue sur les jardins du palais d'Akasaka.

La chancellerie a une surface de plancher hors œuvre brute totale de 36 318 mètres carrés et se compose de trois (3) étages en sous-sol et de huit (8) étages en surface. Les quatre premiers étages sont de forme rectangulaire, tandis que du cinquième au huitième étage, le bâtiment prend une forme de pyramide asymétrique. La chancellerie est située sur une parcelle de terrain (d'environ 4,3 acres) connue sous le nom de Cour du Canada, sur laquelle se trouvent des résidences (logements du personnel) et des installations récréatives. En sous-sol, l'ambassade abrite une galerie d'art publique, une bibliothèque, le théâtre Oscar Peterson (d'une capacité de 233 sièges) et un espace de représentation accessible au grand public comportant des salles d'exposition.

Le quatrième étage contient l'aire d'accueil de l'ambassade et offre accès à jardin canadien et à un jardin japonais reliés par un bassin d'eau. Il abrite également de grands espaces de rassemblement et un accès au théâtre, à la bibliothèque et au hall d'exposition de l'étage inférieur. Les étages supérieurs contiennent les bureaux de l'ambassade canadienne dans la portion triangulaire vitrée de l'immeuble.

¹ <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/f-8.4/>

Dans l'ensemble, la chancellerie est constituée des espaces suivants.

Tableau 1-1

Utilisation	Superficie (m ²)
Activités de la chancellerie	7 864
Espace de représentation de la chancellerie	4 275
Services de l'immeuble	8 626
Stationnement	1 560
Locaux inoccupés	13 993
TOTAL	36 318

Il existe un besoin de services connexes dans le portefeuille de la Cour du Canada qui comprend un centre de loisir, une résidence officielle et 25 logements du personnel. La chancellerie partage certains systèmes mécaniques et électriques et certains systèmes de sécurité des personnes avec les logements du personnel et la résidence officielle, qui sont également situés à la Cour du Canada. L'entrepreneur sera responsable de tous les systèmes inter reliés, responsabilité qui comprend l'entretien, la réparation, la surveillance et la gestion de ces composants ainsi que certains contrats de services (entretien des ascenseurs, entretien des alarmes incendie et lutte antiparasitaire). Il sera également responsable du nettoyage du centre récréatif et de l'enlèvement des déchets ainsi que de l'aménagement de l'entretien paysager de la Cour du Canada et de la chancellerie.

Le centre récréatif est constitué des espaces suivants.

Tableau 1-2

Utilisation	Superficie (m ²)
Aire de natation	339,56
Vestiaires	159,06
Salle d'exercice	171,53
Stationnement	1 157,11
TOTAL	1 827,26

Il incombe à l'entrepreneur de fournir tous les éléments essentiels aux travaux, y compris la main-d'œuvre, la supervision, le matériel, les produits consommables, le transport, les outils et le matériel dans l'ensemble des bureaux, des aires pour activités de représentation, des espaces utilitaires, des installations récréatives et des halls, comme il est décrit dans le présent document, et n'est exempté que des articles qui sont spécifiquement indiqués dans le contrat. Le niveau de service doit correspondre à la vocation prévue pour l'immeuble, aux besoins particuliers des occupants, aux pratiques exemplaires du secteur d'activités, aux normes reconnues localement et aux exigences des

politiques et des règlements applicables. L'entrepreneur devra apporter les modifications nécessaires au niveau de service pour refléter les changements qui pourraient survenir pour ces variables.

Aucun service ne sera offert les samedis, les dimanches et les quatorze (14) jours fériés de l'ambassade canadienne. Chaque année, au mois de novembre, le Canada fournira à l'entrepreneur la liste des jours fériés de l'année civile suivante, qui sont composés d'un mélange de fêtes nationales canadiennes et japonaises. L'entrepreneur doit fournir des services de nettoyage pendant les jours fériés du Japon qui ne sont pas indiqués sur la liste approuvée par le chargé de projet.

1.2. Aperçu des exigences

Les exigences suivantes se rapportent à l'ensemble des travaux prévus dans le contrat, dont les services de gestion des immeubles et des installations, les services de réalisation de projets et les services facultatifs. L'entrepreneur doit pouvoir rédiger des documents et communiquer en anglais. Il doit respecter les exigences en matière de services (formulées dans le présent énoncé des travaux) et produire des rapports sur la question comme il est mentionné à l'annexe C, Exigences en matière de rapport. Le Canada pourrait exiger que l'entrepreneur réponde à de nouvelles exigences en matière de gestion de l'information et de rapport selon les besoins du chargé de projet.

L'objectif du Canada consiste à offrir le meilleur rapport qualité-prix aux contribuables canadiens grâce à la prestation des services du gouvernement du Canada, en tenant compte, comme il se doit, des principes essentiels de la circonspection, de la probité et de la transparence. L'entrepreneur doit contribuer à la réalisation des objectifs du Canada et travailler, au meilleur de ses connaissances, pour maintenir des approches créatives et novatrices en matière de services au profit du Canada.

Le Canada exige que l'entrepreneur fournisse les services suivants.

Gestion des immeubles et des installations

- i. Contrat et lien avec les occupants
- ii. Mesure de la qualité et du rendement
- iii. Production de rapports
- iv. Gestion des sous-traitants
- v. Santé et sécurité au travail
- vi. Gestion du temps et de l'espace lorsque plusieurs entrepreneurs travaillent en même temps (voir la section 2.7, Services du constructeur)
- vii. Gestion environnementale
- viii. Régie du caractère patrimonial local et de la qualité de la conception des immeubles
- ix. Gestion des incidents
- x. Gestion des risques
- xi. Opérations quotidiennes et gestion de l'entretien
- xii. Gestion de l'énergie et des services publics
- xiii. Gestion du budget et des dépenses
- xiv. Gestion de l'information et des données
- xv. Inspections des immeubles et planification de la gestion
- xvi. Service de dépannage – intervention et gestion
- xvii. Planification de la continuité des activités et des mesures d'urgence

Services de réalisation de projets

Immobilisation, réparations et travaux d'aménagement mineurs (moins de 500 000 \$). Cela peut inclure un vaste éventail de projets, comme :

- i. La construction et la conception;
- ii. Des réparations;
- iii. Le remplacement d'immobilisations (à l'exception de la sécurité et de la GI-TI);
- iv. Les améliorations visant à prolonger la durée de vie des immeubles;
- v. L'amélioration des immeubles existants pour prévenir ou retarder leur obsolescence fonctionnelle;
- vi. Des modifications pour satisfaire aux exigences opérationnelles des occupants.

Services facultatifs

- i. Conception et gestion du déménagement
- ii. Services de réalisation de grands projets de plus de 500 000 \$, y compris la construction, la conception, l'approvisionnement, la mise en œuvre, la mise en service et la gestion de la construction
- iii. Gestion d'autres immeubles : les logements du personnel situés dans les quartiers Azuba (8 unités) et Aoyama (8 unités)
- iv. Tout autre service, nommé dans le présent énoncé des travaux, pour les immeubles inclus dans le contrat, comme les logements du personnel (25 unités dans le complexe du Canada) ou la résidence officielle

1.2.1. L'entrepreneur doit :

- a) Fournir les services contenus dans l'énoncé des travaux pour les immeubles nommés dans le contrat;
- b) Maintenir les biens en bon état de fonctionnement selon l'usage auquel ils sont destinés en fonction de la détermination raisonnable du Canada;
- c) Favoriser le recours aux pratiques exemplaires internationales de gestion des biens immobiliers;
- d) Protéger les immeubles;
- e) Respecter les lois locales;
- f) Aider le Canada, autant qu'il est raisonnable et pratique de le faire, à respecter la loi canadienne et les normes du gouvernement du Canada applicables (en tenant compte des directives émises par le Canada de temps à autre), y compris les lois, codes et règlements suivants, ainsi que leurs modifications :
 - i. le *Code canadien du travail*, partie II²;
 - ii. le *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*³;
 - iii. le *Code national du bâtiment du Canada*⁴;

² <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/L-2/>

³ <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-86-304/index.html>

⁴ <https://nrc.canada.ca/fr/certifications-evaluations-normes/codes-canada/publications-codes-canada/code-national-batiment-canada-2015>

iv. le *Code national de prévention des incendies du Canada*⁵.

1.2.2.L'entrepreneur doit :

- a) Offrir des services de gestion des immeubles et des installations et des services de réalisation de projets, comme il est indiqué dans le présent énoncé des travaux;
- b) Appuyer le Canada dans la mise en œuvre des politiques, des normes et des programmes en matière de gestion des locaux en tenant compte des directives fournies par le Canada de temps à autre et des lois locales applicables;
- c) Assurer la gestion de la qualité des services afin de répondre aux exigences du présent énoncé des travaux, qui visent notamment le contrôle de la qualité, l'assurance interne et externe de la qualité ainsi que les fonctions d'amélioration continue;
- d) Maintenir une attitude coopérative et professionnelle au moment d'établir des liens avec les occupants des locaux du Canada afin d'assurer un niveau élevé de satisfaction continue et mettre en place et faire appliquer un code de conduite régissant les interactions entre les membres du personnel et les occupants et les sous-traitants.

1.3. Responsabilités

- 1.3.1.L'entrepreneur doit réaliser les travaux dans le respect du budget alloué dans le cadre du processus d'autorisation de travail, agir de façon indépendante et prendre les décisions requises pour afficher un rendement acceptable.
- 1.3.2.L'entrepreneur doit nommer un point de contact (responsable de la gestion de l'immeuble), qui travaillera à temps plein à la chancellerie, sera responsable de tous les aspects du contrat, dirigera l'équipe, coordonnera le travail quotidien avec le chargé de projet et les occupants et produira des rapports si nécessaires.
- 1.3.3.L'entrepreneur travaillera directement avec l'Autorité de projet qui supervise la prestation quotidienne des services et qui est responsable de la gestion du contrat.
- 1.3.4.L'entrepreneur est responsable devant l'Autorité technique (Tech A) sera responsable de toutes les questions administratives liées au contrat, de certains aspects du règlement des différends, de la surveillance du rendement et de la qualité, et des affectations financières internes au Canada. .

2. Exigences relatives à tous les services

2.1. Gestion des relations contractuelles

- 2.1.1.L'entrepreneur doit désigner des gestionnaires aux niveaux appropriés pour interagir avec le responsable technique du Canada et les cadres supérieurs du Canada.
- 2.1.2.L'entrepreneur doit :
 - a) Préparer l'ordre du jour de la réunion mensuelle sur le contrat et le fournir au Canada au moins cinq (5) jours ouvrables à l'avance;

⁵ <https://nrc.canada.ca/fr/certifications-evaluations-normes/codes-canada/publications-codes-canada/code-national-prevention-incendies-canada-2015>

- b) Planifier et présider des réunions mensuelles au niveau opérationnel auxquelles participeront le responsable de la gestion de l'immeuble de l'entrepreneur et le chargé de projet;
- c) Produire les procès-verbaux et les fournir au Canada au plus cinq (5) jours ouvrables après la tenue de la réunion. Le compte rendu de décision doit inclure les questions, un résumé des discussions et les mesures de suivi.

2.1.3. L'entrepreneur doit :

- a) Examiner les rapports courants sur les travaux, la gestion de la qualité et le rendement, et discuter des questions connexes;
- b) Étudier et résoudre les problèmes liés à la prestation de services;
- c) Échanger des idées et des expériences, et cerner les occasions d'améliorer les services et les relations.

2.1.4. L'entrepreneur et le Canada participeront à une séance d'équipe conjointe annuelle. Les parties feront l'examen des opérations, de la satisfaction des attentes et du rendement et cerneront les possibilités d'amélioration continue dans le cadre du présent contrat. Le Canada dirigera la séance ; toutefois, les deux parties devront présenter des points à l'ordre du jour et fournir du matériel de présentation, s'il y a lieu.

2.2. Gestion des relations avec la clientèle et les occupants

2.2.1. L'entrepreneur doit mettre en œuvre un programme complet de relations avec les occupants.

Ainsi, il doit :

- a) Veiller à offrir, tous les jours, des services intégrés aux occupants;
- b) Élaborer et mettre en œuvre un programme de communication avec les occupants incluant une liste de coordonnées des occupants et une norme de communication écrite sur les questions essentielles;
- c) Créer et distribuer (par l'intermédiaire du chargé de projet) un bulletin opérationnel trimestriel. Ce dernier devrait signaler les activités d'entretien et de nettoyage à venir, promouvoir les initiatives de conservation et fournir des renseignements sur l'énergie, l'environnement, la santé et la sécurité, les intérêts du Canada, les priorités, etc. ;
- d) Réaliser une enquête annuelle sur la satisfaction de la clientèle au mois de mai. Cette information permettra de mieux comprendre le rendement général et d'obtenir des détails qui pourraient être à la base de nouvelles exigences de projet ;
- e) Fournir les résultats de l'enquête sur la satisfaction de la clientèle et le plan d'action correspondant avant le 1^{er} août;
- f) Donner une formation pour s'assurer que les membres du personnel de l'entrepreneur font preuve de professionnalisme dans leurs rapports avec les occupants;
- g) Planifier et programmer les travaux de concert avec les occupants de manière à perturber le moins possible leurs activités ou leurs programmes.

2.3. Gestion de la qualité

Le rôle du Canada dans la gestion de la qualité consiste à :

- Définir les exigences de prestation de services, les indicateurs de rendement et leur examen au besoin;

- Exercer les activités de surveillance et de contrôle pour confirmer l'efficacité du système de gestion de la qualité (SGQ) de l'entrepreneur et pour valider les données sur le rendement déposées par cet entrepreneur et les services requis conformément au présent énoncé des travaux;
 - Adresser des commentaires à l'entrepreneur après avoir examiné les listes de vérification et les processus du SGQ, et procéder à des co-examens de gestion;
 - promouvoir un bon environnement de travail, dont l'objectif est l'amélioration continue, en aidant l'entrepreneur, à trouver des moyens d'améliorer les processus et la prestation des services.
- 2.3.1. L'entrepreneur doit favoriser un rendement supérieur, un bon environnement de travail, la confiance mutuelle, la collaboration et la responsabilité, tout en tenant compte de son rôle comme autorité dans la gestion de la qualité à l'aide de son SGQ.
- 2.3.2. L'entrepreneur doit détenir la certification ISO 9001 :2015 de l'Organisation internationale de normalisation la plus récente.
- 2.3.3. L'entrepreneur doit utiliser son SGQ afin de gérer la qualité des travaux effectués et d'en rendre compte, de mesurer le rendement et de fournir les données sur le rendement pour les indicateurs de rendement clés (IRC) définis à l'annexe A, Cadre de mesure du rendement.
- 2.3.4. L'entrepreneur doit :
- a) Fournir le nom d'un représentant désigné de la direction à l'échelle des immeubles qui est chargé d'élaborer, de mettre en œuvre, de gérer et d'améliorer son SGQ;
 - b) Fournir un plan d'assurance de la qualité indiquant la façon dont il respectera les exigences de qualité, y compris :
 - i. Les échéanciers et les ressources,
 - ii. Des procédures et des processus d'assurance et de contrôle de la qualité consignés par écrit, étayés par une mesure du rendement et des rapports sur les produits livrables, des mesures, des bases de référence et des balises pour faciliter la mesure, l'analyse, les mesures correctives et l'amélioration continue de la prestation de services et des processus opérationnels connexes (y compris la sous-traitance),
 - iii. Des rapports sur les problèmes de qualité, les mesures préventives et correctives subséquentes et leur résolution,
 - iv. Des calendriers pour la réalisation d'audits internes ou externes.
- 2.3.5. L'entrepreneur doit utiliser son SGQ pour relever, signaler et résoudre tout cas de non-conformité aux normes de qualité associé à l'un des services indiqués dans le présent énoncé des travaux. Les rapports mensuels doivent contenir :
- a) Une liste des dossiers de non-conformité ouverts, fermés et en suspens du mois précédent;
 - b) L'auteur de la non-conformité (c.-à-d. l'entrepreneur, le vérificateur externe, le registraire du système de gestion de la qualité, le Canada);
 - c) L'analyse des causes fondamentales des problèmes de qualité, de même que les mesures préventives et correctives proposées pour résoudre ces problèmes, les dates d'achèvement prévues.

2.4. Cadre de mesure du rendement

Le cadre de mesure du rendement (annexes A et A2) décrit la procédure à suivre pour évaluer le rendement de l'entrepreneur afin de veiller à ce que les exigences énoncées dans le contrat soient

respectées. L'exécution des travaux décrits dans l'énoncé des travaux sera évaluée par le Canada en fonction de quatre (4) IRC, eux-mêmes divisés en indicateurs de rendement dans chaque domaine.

Si des services optionnels sont demandés par le Canada, de nouveaux indicateurs de rendement seront incorporés au cadre existant des IRC. Le rendement minimal, les normes de base et les points de comparaison des nouveaux indicateurs de rendement seront établis à leur création.

- 2.4.1. L'entrepreneur doit produire des données exactes sur le rendement en analysant et en évaluant le rendement et en établissant des rapports mensuels.
- 2.4.2. L'entrepreneur doit documenter, surveiller et résoudre les cas de non-conformité à la satisfaction du chargé de projet en déterminant la cause fondamentale de chaque cas de non-conformité et doit définir le plan de mesures correctives (voir la section 2.3).
- 2.4.3. L'entrepreneur doit fournir un aperçu trimestriel comprenant les résultats en matière de rendement et de qualité. L'évaluation du rendement annuel de l'entrepreneur est réalisée après la présentation du rapport final (date limite : 10 avril – voir l'annexe C). La prestation réussie des services et la réalisation de tous les objectifs permettront le déblocage des retenues connexes.
- 2.4.4. L'entrepreneur doit rencontrer le Canada chaque année pour examiner et cerner les possibilités d'amélioration continue de la base de référence minimale du cadre de rendement et définir le point de référence pour la prochaine année.

2.5. Gestion des sous-traitants

Bien que le contrat de prestation de services soit conclu entre le Canada et l'entrepreneur, on s'attend à ce que ce dernier assure bon nombre des services d'exploitation, d'entretien et de gestion de projets prévus dans le présent énoncé des travaux en faisant appel à des sous-traitants.

- 2.5.1. L'entrepreneur sélectionnera ses propres sous-traitants et en assumera la responsabilité finale, y compris pour la qualité des travaux.
- 2.5.2. Les processus de sélection devront être équitables, ouverts et transparents.
- 2.5.3. L'entrepreneur doit démontrer que ses processus de sous-traitance et de présélection tiennent compte des pratiques exemplaires du secteur d'activités et des obligations juridiques.
- 2.5.4. L'entrepreneur doit créer et utiliser un programme d'orientation détaillé décrivant les attentes du Canada, les exigences en matière de sécurité (exigences de la mission relatives à l'accompagnement, zones d'accès réservés et contrôle des clés), les directives relatives à la propreté du site et à la perturbation des occupants, les politiques en matière de santé et de sécurité, etc. Le programme d'orientation doit :
 - a) Veiller à ce que tous les sous-traitants possèdent les compétences et la documentation appropriées et aient terminé le programme d'orientation de l'entrepreneur avant de travailler dans les installations du Canada;
 - b) Évaluer les compétences de tous les sous-traitants qui souhaitent se qualifier pour des travaux;
 - c) Utiliser une liste de soumissionnaires préqualifiés selon le principe de la rotation pour les travaux de moins de 10 000 \$;
 - d) Assurer la tenue de soumissions concurrentielles en vertu de la section 2.5.9;
 - e) Diffuser le nom du sous-traitant retenu et la valeur du contrat de sous-traitance à tous les soumissionnaires non retenus pour les travaux de plus de 25 000 \$.
- 2.5.5. L'entrepreneur doit, s'il décide d'assurer les services en faisant appel à des sous-traitants :
 - a) Préparer des appels d'offres et des contrats définissant clairement les matériaux et les services nécessaires;

- b) Gérer les sous-traitants et s'assurer qu'ils fournissent les services nécessaires en respectant les modalités du contrat et en offrant des services de qualité en temps opportun et au meilleur rapport qualité-prix;
- c) Accompanyer les sous-traitants (qui n'ont pas de pièce d'identité valide avec photo délivrée par le gouvernement) dans l'espace commun ou opérationnel;
- d) Établir les exigences relatives à la qualité et au rendement et surveiller le rendement des sous-traitants, dont la qualité des résultats et le respect des calendriers et des budgets;
- e) S'assurer que le travail est terminé et en vérifier la qualité avant de payer les sous-traitants;
- f) Donner, à la requête ou lorsque jugé approprié, au Canada la possibilité d'inspecter les travaux du sous-traitant avant de permettre l'achèvement substantiel des travaux et de faire le paiement final au sous-traitant;
- g) Prévoir le règlement des différends, apporter des modifications aux contrats de sous-traitance et traiter les paiements;
- h) Sonner suite rapidement aux demandes de renseignements du Canada ou du secteur d'activités en ce qui concerne l'attribution de contrats de sous-traitance ;
- i) Faire connaître au chargé de projet, en temps opportun, toutes les demandes de renseignements auxquelles il n'a pas répondu.

2.5.6. L'entrepreneur doit fournir une estimation dans un délai de dix (10) jours ouvrables pour tout travail mineur demandé par le chargé de projet et doit exécuter le travail avant la date d'échéance établie dans l'autorisation du travail approuvée.

2.5.7. L'entrepreneur doit sélectionner et qualifier ses propres sous-traitants pour une utilisation en rotation sur les travaux mineurs de moins de 10 000 \$. L'approche de sélection doit inclure une méthode de pré-qualification qui reflète les pratiques exemplaires, notamment :

- a) L'évaluation des qualifications des sous-traitants ;
- b) L'élaboration et l'utilisation d'une liste de soumissionnaires préqualifiés selon le principe de la rotation ;
- c) La possibilité pour les autres sous-traitants qualifiés d'être pris en compte régulièrement pour le travail ;
- d) En processus de sélection équitable, ouvert et transparent.

2.5.8. Sur demande, l'entrepreneur doit fournir des documents concernant les pratiques de sous-traitance au chargé de projet, y compris :

- a) Le nom du sous-traitant retenu ;
- b) La valeur du contrat aux soumissionnaires non retenus.

Le chargé de projet se réserve le droit de demander des soumissions multiples si le prix le justifie.

2.5.9. L'entrepreneur doit utiliser des critères de sélection clairement documentés pour s'assurer que les appels d'offres entraînent la tenue d'un processus ouvert, transparent et équitable lorsque la sous-traitance assure le meilleur rapport qualité-prix. Ainsi, il doit :

- a) Demander des soumissions pour les travaux d'une valeur estimée allant de 10 000 \$ à 24 999 \$, y compris les taxes applicables, en utilisant un processus d'appel d'offres sur invitation auquel participent au moins trois (3) sous-traitants préqualifiés ;
- b) Demander des soumissions pour les travaux d'une valeur totale estimée allant de 25 000 \$ à 99 999 \$, y compris les taxes applicables, en utilisant un processus d'appel d'offres sur invitation auquel participent au moins cinq (5) entrepreneurs préqualifiés ;
- c) Demander des soumissions pour les travaux dont la valeur totale est estimée à plus de 100 000 \$, y compris les taxes applicables, à l'aide d'un processus d'appel d'offres ouvert,

publié, par exemple, dans les grands journaux, les revues professionnelles ou d'association ou encore sur un babillard électronique ; et documenter tout écart dans l'appel d'offres pour choisir les sous-traitants.

- 2.5.10. L'entrepreneur doit valider le nombre d'offres réelles qu'il reçoit pour les travaux proposés. L'information doit rester disponible en cas de demande, et l'entrepreneur doit pouvoir justifier son choix de sous-traitant. Le Canada se réserve le droit de demander d'autres soumissions si le prix le justifie.
- 2.5.11. L'entrepreneur doit obtenir, pour tout écart par rapport à ces processus déterminés, l'approbation écrite du chargé de projet, laquelle doit être indiquée dans l'autorisation du travail correspondante.

2.6. Santé et sécurité au travail

À titre de ministère fédéral, AMC est régi par les dispositions sur la santé et la sécurité au travail de la partie II du *Code canadien du travail*, du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, du *Code national de prévention des incendies du Canada*, de la *Directive en matière de santé et de sécurité au travail du Conseil national mixte* et d'autres instruments de politique du Conseil du Trésor du Canada ainsi que de leur remplacement ou de leurs modifications.

Bien qu'il protège l'immunité que lui confèrent ses activités diplomatiques, le Canada se conforme aussi aux lois locales dans la mesure du possible en ce qui concerne ses employés engagés sur place. Entre autres lois japonaises figurent la Labor Contracts Act et l'Industrial Safety and Health Law. Le Canada prend également en compte les normes de la Japanese Standards Association⁶, de la Japan Industrial Safety and Health Association⁷ et de la Japan Association of Safety and Health Consultants⁸. De temps à autre, ces lois et normes peuvent être modifiées ou rééditées, ou de nouvelles lois peuvent être adoptées.

- 2.6.1. L'entrepreneur doit aider le Canada à s'acquitter de ses responsabilités en matière de diligence raisonnable en ce qui concerne la santé et la sécurité de toutes les personnes, que ce soit les occupants ou les visiteurs, qui ont accès aux lieux de travail, et il doit respecter et faire respecter l'ensemble des lois applicables à la santé et à la sécurité au travail canadiennes et japonaises.
- 2.6.2. L'entrepreneur doit planifier, prévoir, surveiller, mesurer, évaluer et signaler les risques en matière de santé et de sécurité, les dangers, les problèmes de non-conformité, les accidents, les activités et les processus conformément aux lois et aux règlements dans le domaine de la santé et de la sécurité.
- 2.6.3. L'entrepreneur doit effectuer une analyse des risques et former ses employés pour qu'ils soient en mesure de réaliser leur propre analyse des risques sur place afin de s'assurer que toutes les personnes qui ont accès aux lieux de travail, y compris les sous-traitants, respectent le plan de santé et de sécurité de l'entrepreneur propre au site ; il doit cibler les dangers potentiels, donner de la formation sur la sécurité et instaurer des procédures de communication relative aux dangers.

⁶ <https://www.jsa.or.jp/en/>

⁷ <https://www.jisha.or.jp/english/>

⁸ <https://www.jisha.or.jp/english/>

- 2.6.4. L'entrepreneur doit élaborer des exigences précises en matière de santé et de sécurité afin d'atténuer les dangers prévisibles relatifs aux travaux à exécuter dans les lieux de travail et aux travaux d'entretien qu'il effectue sur l'équipement des immeubles.
- 2.6.5. L'entrepreneur doit s'assurer que son personnel est parfaitement au courant de toutes les exigences prévues par les lois applicables sur la santé et la sécurité au travail, notamment les règlements sur l'entretien, les activités industrielles, la construction et les projets, les méthodes de lavage des fenêtres, les procédures de verrouillage et de déverrouillage, les permis de travail, les plans d'évacuation d'urgence des immeubles et le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail, notamment l'enlèvement de l'amiante, les travaux sur des plates-formes surélevées, le creusage et l'excavation, les travaux à chaud et les travaux sur des conduites de vapeur vive.
- 2.6.6. L'entrepreneur doit participer sur demande aux réunions du comité de santé et de sécurité pour faciliter sa communication avec le comité d'AMC en ce qui concerne les travaux à l'immeuble et les questions de santé et de sécurité au travail. Ainsi, il doit :
- a) Collaborer avec le comité d'AMC sur les travaux aux immeubles et les questions de santé et sécurité pour publier les avis de santé et sécurité et afficher la signalisation nécessaire dans les locaux ;
 - b) Aider AMC à s'acquitter de ses responsabilités en matière de rapports d'accidents et d'enquêtes sur les situations comportant des risques.

2.7. Services de constructeur

Les services du constructeur sont un aspect important de l'administration et de la prestation des services. L'objectif est de donner à **une** personne l'autorité globale concernant les questions de santé et de sécurité sur un chantier. Cette personne est le **constructeur** du chantier. Par conséquent, l'entrepreneur est responsable de telles activités en vertu du contrat.

- 2.7.1. L'entrepreneur doit exercer une responsabilité et un contrôle général dans le milieu de travail sur les questions de santé et sécurité au travail en lien avec les travaux réalisés en milieu de travail, y compris les projets qu'il ne gère pas directement (Direction de la réalisation des projets immobiliers d'AMC, groupe de la sécurité, GI-TI, etc.) et s'il y a lieu, agir comme entrepreneur principal.
- 2.7.2. L'entrepreneur doit :
- a) Veiller à ce que les employeurs et les travailleurs qui assument leurs fonctions sur le chantier de construction respectent les lois applicables en matière de santé et de sécurité ;
 - b) Adopter et appliquer les politiques et procédures et mener une surveillance adéquate afin d'assurer l'adoption de pratiques de travail sécuritaires sur le chantier ;
 - c) Préparer un plan écrit pour coordonner les activités menées sur le chantier et pour nommer le superviseur principal du chantier en question.
- 2.7.3. L'entrepreneur doit participer au projet, de la phase de planification jusqu'à l'achèvement.
- 2.7.4. L'entrepreneur doit intégrer et coordonner les services, en s'assurant qu'ils sont fournis et administrés dans le cadre d'une collaboration transparente, efficace, saine et sécuritaire avec les tiers fournissant des services aux immeubles. Il doit également :
- a) Communiquer avec le chargé de projet et les occupants pour coordonner leur travail ;
 - b) Faciliter ou fournir l'accès aux zones à accès restreint et aux salles d'équipement des immeubles ;
 - c) Planifier et réaliser les arrêts des systèmes ;

- d) Offrir des services de mise en service si nécessaire ;
- e) Gérer les garanties du projet jusqu'à sa clôture et fournir et par le terme applicable;
- f) Modifier les procédures d'exploitation normales des systèmes des immeubles quand c'est nécessaire.

2.7.5. L'entrepreneur doit collaborer avec les autorités publiques et les organismes de réglementation locaux en vertu de la loi et des pratiques exemplaires du secteur d'activités.

2.8. Gestion environnementale

Le Canada est résolu à jouer un rôle prépondérant dans ce secteur d'activité, en veillant à respecter et à promouvoir les objectifs de la politique du gouvernement du Canada sur la protection de l'environnement et le développement durable. La Stratégie fédérale de développement durable et les objectifs connexes, dans leur version modifiée périodiquement, font état des engagements d'AMC⁹.

2.8.1. L'entrepreneur doit soutenir ces pratiques, s'il y a lieu, y compris :

- a) La gestion des eaux usées et de la qualité de l'eau potable ;
- b) La manipulation sécuritaire des substances appauvrissant la couche d'ozone et des matières dangereuses ;
- c) L'appui offert dans le cadre de l'évaluation de l'impact des projets d'AMC dans la mesure requise en vertu de la *Loi sur l'évaluation d'impact* (L.C. 2019, ch. 28, art. 1)¹⁰ et de ses modifications;
- d) La gestion des réservoirs souterrains et hors-sol ;
- e) L'assainissement des sites contaminés ;
- f) La mise en œuvre des mesures applicables de gestion de l'amiante ;
- g) La lutte antiparasitaire intégrée ;
- h) La gestion des déchets solides dangereux et du recyclage ;
- i) La gestion et l'élimination des biphényles polychlorés.

2.8.2. L'entrepreneur doit mettre en œuvre un programme de gestion environnementale propre au site qui permet de surveiller et de consigner les conditions environnementales à l'intérieur des locaux. Tous les registres provenant de ces systèmes internes doivent être enregistrés dans son système informatisé de gestion de l'entretien (SIGE).

2.8.3. L'entrepreneur doit :

- a) Assurer la gestion environnementale en cas d'urgence, y compris l'intervention en cas de déversements ;
- b) Tenir à jour un répertoire fiable des systèmes, de l'équipement et des éléments des immeubles réglementés ; respecter les exigences de la réglementation pour les modifications à apporter aux systèmes ; et faire connaître au chargé de projet les modifications proposées;
- c) Fournir au chargé de projet l'information dont le Canada peut avoir besoin pour déterminer si les activités proposées correspondent à la définition de « projet » au sens de la *Loi sur l'évaluation d'impact* ;
- d) Mener les études et les évaluations que le Canada peut exiger à la suite de cette détermination ;

⁹ https://www.fsds-sfdd.ca/index_fr.html#/fr/goals/

¹⁰ <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/l-2.75/index.html>

- e) Respecter les mesures d'atténuation et les exigences relatives au suivi imposées par le Canada dans la foulée de l'évaluation d'impact des projets ;
 - f) Repérer les matières dangereuses et informer le chargé de projet de leur présence sur le site et prendre des dispositions pour transférer les déchets vers les installations de stockage enregistrées ou vers des installations de destruction autorisées.
- 2.8.4. L'entrepreneur doit fournir les services suivants par rapport aux projets qu'il exécute :
- a) Les évaluations d'impact ;
 - b) Les vérifications internes, au besoin ;
 - c) L'intégration de matériaux écologiques et durables dans la conception de l'immeuble et la gestion des déchets de construction, de rénovation, de démolition et de déconstruction.
- 2.8.5. L'entrepreneur doit s'assurer qu'il respecte les lois environnementales japonaises applicables, comme l'*Air Pollution Control Act*, la *Water Pollution Prevention Act*, la *Noise Regulation Act*, la *Vibration Regulation Act*, l'*Offensive Odor Control Act* et la *Soil Contamination Countermeasures Act*, tout en aidant le Canada à faire de même.

2.9. Développement durable

Conformément aux engagements du gouvernement du Canada en matière de développement durable, AMC a commandé le cadre stratégique de développement durable pour les missions du Canada à l'étranger. La stratégie de durabilité souligne les visions stratégiques à long terme qui tiennent compte des trois piliers du développement durable : l'environnement, l'économie et la société.

- 2.9.1. L'entrepreneur doit soutenir ces engagements, s'il y a lieu, y compris :
- a) La réduction de la consommation d'énergie et de carbone ;
 - b) La réduction de la consommation d'eau ;
 - c) La gestion et le recyclage des déchets solides non dangereux.
- 2.9.2. L'entrepreneur doit consulter le responsable d'AMC approprié pour obtenir des détails sur le programme pour des immeubles écoresponsables dans le cadre du cycle de livraison de son projet.
- 2.9.3. L'entrepreneur doit incorporer des matériaux écologiques et durables dans la conception de l'immeuble et assurer la gestion des déchets de construction, de rénovation, de démolition et de déconstruction.

2.10. Qualité de la conception des immeubles et gestion du patrimoine

- 2.10.1. L'entrepreneur doit :
- a) Veiller à ce que les immeubles culturels et à valeur patrimoniale soient entretenus conformément aux lois de conservation et aux pratiques exemplaires ;
 - b) Fournir des documents à l'appui et obtenir le consentement du chargé de projet avant d'apporter des modifications à un édifice.
- 2.10.2. L'entrepreneur doit respecter cet engagement dans l'exécution des travaux, et les immeubles doivent être conformes à cette politique ou aux normes locales sur le patrimoine du gouvernement (le cas échéant).

2.11. Incidents critiques

2.11.1. L'entrepreneur doit :

- a) Donner suite aux incidents critiques et les gérer, le cas échéant, afin de réduire au minimum leurs répercussions ainsi que les risques liés à la sécurité des employés, des installations et de l'équipement ;
- b) Apporter au Canada une aide immédiate afin de réduire au minimum les répercussions ainsi que les risques liés à la sécurité des employés, des installations et de l'équipement ;
- c) Préparer des rapports d'incident critique ou aider à leur préparation.

2.12. Gestion des risques

Le Canada a pour politique de définir et de réduire ou d'éliminer les risques pour ses employés, ses biens immobiliers et ses intérêts afin de réduire au minimum et de limiter les coûts et les conséquences des incidents nuisibles ou dommageables découlant de ces risques. Le Canada a des responsabilités et des rôles clairs en matière de gestion des risques. Ces exigences consistent à définir les dangers, les facteurs et les types de risques éventuels et à analyser ces risques pour assurer la mise en œuvre des mesures applicables de prévention, de réduction ou d'évitement et de contrôle des risques.

2.12.1. L'entrepreneur doit :

- a) Réduire au minimum les risques par une analyse rigoureuse des risques définis afin d'en évaluer la menace pour les opérations et les immeubles et de déterminer le degré d'exposition aux risques en fonction de la fréquence et de la gravité ;
- b) Éviter les risques en les éliminant ou en les réduisant radicalement grâce à des solutions de rechange visant à remplacer les activités actuelles ou projetées ;
- c) Élaborer et mettre en œuvre des pratiques économiques de contrôle des risques, comme la prévention et la réduction des pertes, ce qui comprend la formation sur la sécurité, la détection rapide, les précautions de sécurité, les procédures d'urgence ou les modifications de conception ;
- d) Réduire au minimum les conséquences financières dans les cas où l'acceptation des risques est incontournable en veillant à ce que les sous-traitants souscrivent les assurances suffisantes ou en transférant aux compagnies d'assurance les risques financiers et en planifiant des mesures pertinentes à adopter pour limiter les risques et pour assurer l'indemnisation, le rétablissement et la reprise des activités.

3. Services de gestion des immeubles et des installations

3.1. Opérations quotidiennes

Le Canada est résolu à fournir aux occupants un milieu de travail productif, sûr et sain. La qualité de l'air ambiant, le confort thermique, l'éclairage et l'acoustique font partie des éléments essentiels à un milieu de travail productif. Il faut en tenir compte non seulement dans la conception et la mise en service des immeubles, mais aussi dans les activités quotidiennes de fonctionnement et d'entretien.

- 3.1.1. L'entrepreneur doit effectuer les travaux ou superviser et diriger ses employés ou ses sous-traitants dans l'exécution des travaux, nécessaires au fonctionnement efficace des immeubles conformément aux exigences en matière de garanties des fabricants, aux pratiques exemplaires du secteur d'activités et aux lois applicables.
- 3.1.2. Le fournisseur de services doit veiller à ce que les immeubles puissent être utilisés par les occupants durant les heures normales de travail (aussi appelées heures d'affluence), du lundi au vendredi entre 8 h 15 (0815) et 17 h (1700). Le Centre de loisirs doit être disponible pour l'occupant entre 06h00 et 22h00. Le poste de commandement de l'immeuble doit toujours être ouvert ; les ressources nécessaires doivent donc se trouver sur place en dehors des heures d'affluence. Le poste de commandement, aussi connu sous le nom de centre de contrôle ou de prévention des catastrophes, contient les systèmes de surveillance pour les systèmes d'alarme, de sécurité et d'ascenseur et le système d'installation technique de l'immeuble.
- 3.1.3. L'entrepreneur doit réduire au minimum la perturbation du Canada en coordonnant et en réduisant au minimum, si possible, les activités en dehors des heures d'affluence ou les activités menées dans les zones d'accès réservé. Il doit également planifier les besoins d'accès à ces espaces et prévoir un accompagnateur fourni par AMC.
- 3.1.4. L'entrepreneur doit exploiter tous les systèmes de l'immeuble au cours des heures d'affluence en vertu des pratiques exemplaires du secteur d'activités, des lois, règlements, normes et codes suivants, et de leurs modifications :
 - a) Le *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail* ;
 - b) La norme 55-2010, Thermal Environmental Conditions for Human Occupancy, de l'American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers;
 - c) La norme Z204-94, Lignes directrices pour la gestion de la qualité de l'air à l'intérieur des bâtiments à usage de bureaux, de l'Association canadienne de normalisation ;
 - d) Le Conseil national mixte ;
 - e) Le *Code national de prévention des incendies du Canada* ;
 - f) Le *Code canadien du travail*, partie II ;
 - g) la Japan Building Standard Law¹¹;
 - h) Toute autre source, le cas échéant, ou selon les directives du chargé de projet.
- 3.1.5. L'entrepreneur doit calculer les frais liés à une demande d'un occupant d'accéder à l'immeuble en dehors des heures d'affluence, selon les directives du chargé de projet.
- 3.1.6. L'entrepreneur doit mettre en place et appliquer des procédures opérationnelles normalisées (PON) et les mettre à la disposition du personnel et du chargé de projet sur demande.
- 3.1.7. L'entrepreneur doit faire tout en son pouvoir pour veiller en permanence à la capacité opérationnelle de tous les immeubles. Lors de la gestion de l'entretien des installations, il doit :

¹¹ https://www.bci.or.jp/upload/international/baseline/BSLIntroduction201307_e.pdf

- a) Être conforme aux codes du bâtiment et de prévention des incendies locaux ;
- b) Soumettre aux autorités appropriées (gouvernement métropolitain de Tokyo ou service d'incendie, p. ex.) la documentation nécessaire pour les inspections obligatoires du Japon ;
- c) Être conforme au *Code national du bâtiment* et au *Code national de prévention des incendies* du Canada, autant qu'il est raisonnable et pratique de l'être ;
- d) Veiller à la satisfaction des occupants, les appuyer dans leurs activités et répondre à leurs besoins en matière de fiabilité ;
- e) Protéger l'intégrité des immeubles ;
- f) Respecter les exigences des garanties ;
- g) Optimiser la durée de vie utile et le rendement opérationnel de l'équipement et de la structure des systèmes de l'immeuble en réduisant au minimum le coût de leur cycle de vie ;
- h) Permettre une prise de décisions judicieuses en ce qui concerne les activités d'entretien, les réparations et les remplacements.

3.2. Inspections des locaux

- 3.2.1. L'entrepreneur doit faire des inspections officielles et ponctuelles ainsi que régulières et officielles fréquentes de l'immeuble et de son équipement, conformément aux exigences opérationnelles, aux pratiques exemplaires du secteur d'activités et aux exigences légales. L'objectif consiste à fournir de l'équipement sécuritaire et fiable, à optimiser sa durée de vie, à réduire les coûts et à veiller à la préservation de l'intégrité et de la valeur de l'immeuble.
- 3.2.2. L'entrepreneur doit visiter les zones de travail et les espaces communs de l'immeuble pour évaluer les activités quotidiennes, inspecter les salles d'équipement et vérifier que tous les espaces sont fonctionnels.
- 3.2.3. L'entrepreneur doit s'assurer de régler immédiatement les problèmes soulevés et de déterminer quels problèmes devront être réglés dans le cadre d'un projet.
- 3.2.4. L'entrepreneur doit planifier un calendrier d'inspections obligatoires à l'aide de son SIGE pour veiller à ce que chaque pièce d'équipement soit inspectée et entretenue au bon moment. Le calendrier doit respecter la fréquence prescrite et être fourni au chargé de projet deux (2) mois avant que les travaux soient effectués.
- 3.2.5. L'entrepreneur doit :
 - a) Effectuer les inspections officielles planifiées et l'entretien courant des systèmes et de l'équipement des immeubles dans le cadre du programme de gestion de l'entretien (voir la section 3.4) ;
 - b) Coordonner les inspections des zones d'accès réservé et des zones à sécurité élevée avec le chargé de projet pour veiller à ce qu'un accompagnateur fourni par AMC soit présent et que les occupants soient dérangés le moins possible.
- 3.2.6. L'entrepreneur doit examiner le rapport d'évaluation initial de l'immeuble (fourni à la conférence des soumissionnaires) et évaluer les conditions physiques et la conformité de l'immeuble aux exigences et priorités en matière d'environnement, de santé et de sécurité. Les résultats de l'examen permettent d'élaborer le plan annuel de gestion des immeubles (voir la section 5.1) et de veiller à la préservation de l'intégrité et de la valeur des immeubles. Le Canada pourrait exiger que le rapport soit produit de façon cyclique et qu'il soit validé avant la fin du contrat.

3.3. Bureau de service

Les appels de service permettent d'avoir des échanges personnels avec les occupants des immeubles. Les données obtenues dans le cadre de ces appels seront utilisées pour la préparation du bon de travail dans un système informatique et serviront à surveiller les services de gestion des immeubles et à dégager les tendances en matière de rendement. Le bureau de service doit servir d'outil de gestion stratégique et d'évaluation de la qualité. Il se trouvera donc au centre des activités opérationnelles quotidiennes.

Les demandes de services sont divisées en trois catégories principales, et elles ont leur propre délai de traitement (voir le tableau 3-1).

- a) Demande pressante – il faut corriger immédiatement une lacune ou une panne, qui pourrait mettre en danger les occupants, le grand public ou l'environnement et entraîner la fermeture des immeubles, l'interruption des activités ou un manque à gagner pour les occupants.
- b) Demande urgente – il faut corriger immédiatement une lacune ou une panne pour réduire les risques ou les inconvénients pour les occupants, le grand public, l'environnement ou les immeubles.
- c) Demande normale – il s'agit de tous les autres problèmes, comme des demandes d'occupants, des lacunes ou des pannes, qui ne nuisent pas aux opérations actuelles ou qui ne représentent pas un danger pour les occupants, le grand public, l'environnement ou les immeubles.

3.3.1. L'entrepreneur doit fournir au Canada l'accès à un bureau de service supervisé, bilingue (japonais et anglais) et entièrement doté pour toutes les demandes de services, en tout temps.

3.3.2. L'entrepreneur doit être en mesure de recevoir, d'enregistrer et de répondre de façon appropriée à toute demande de service présentée par téléphone ou courriel ou par le biais de son application Web. Le Canada doit pouvoir accéder au système informatique par voie électronique.

3.3.3. L'entrepreneur doit répondre aux demandes pressantes et urgentes par communication vocale directe avec l'utilisateur final. Il doit également :

- a) Établir la nature, le lieu et la cause de l'incident ;
- b) Se présenter sur les lieux, si nécessaire, et entreprendre une enquête dans les délais prescrits dans le tableau 3-1 ;
- c) Nommer une personne dûment qualifiée, expérimentée et responsable pour évaluer la situation et lui donner, dans des limites raisonnables, le pouvoir de prendre ou d'autoriser toute mesure requise ;
- d) Prendre toutes les mesures nécessaires pour rendre les lieux sûrs et sécuritaires, de manière à satisfaire au moins à toutes les exigences en matière de santé et de sécurité ;
- e) Remettre au chargé de projet, si nécessaire, une évaluation du problème, des mesures prises, des détails concernant tout travail requis, des échéanciers et de toute restriction pouvant être imposée aux lieux connexes ou aux travaux.

3.3.4. L'entrepreneur doit :

- a) Tenir à jour la liste des personnes-ressources des immeubles ;
- b) Fournir des rapports mensuels, analyser les rapports sur les demandes de service, établir les tendances et les écarts par rapport à la norme, préparer des plans d'action et prendre les mesures correctives nécessaires ;
- c) Informer le chargé de projet des progrès réalisés :
 - i. Au moins toutes les deux heures pour les demandes pressantes,

- ii. Au moins tous les jours pour les demandes urgentes,
- iii. Au moins une fois par semaine pour les demandes normales.

Dans le cas où AMC devrait choisir d'utiliser un système interne lié aux demandes de travail, l'entrepreneur devra faire tout en son pouvoir pour intégrer son système et celui du Canada et pour minimiser les doubles emplois, si possible.

Tableau 3-1

Priorité	Temps de traitement		Temps nécessaire à la rectification	
	Pendant les heures normales	En dehors des heures normales	Pendant les heures normales	En dehors des heures normales
Demande pressante	15 minutes	30 minutes	4 heures	6 heures
Demande urgente	60 minutes	60 minutes	5 jours ouvrables	Durant les heures normales
Demande normale	4 heures	4 heures	10 jours ouvrables	Durant les heures normales
Aire vouée aux fonctions de représentation	15 minutes	30 minutes	Variable*	Variable*

*Pourrait entraîner la création d'une autorisation du travail ayant son propre délai.

Il est entendu que le temps de traitement ne compte pas le temps nécessaire à la rectification et vice-versa. Le traitement comprend la réception de la demande de service et le déplacement vers les lieux, le cas échéant (voir la section 3.3.3), alors que la rectification comprend la réalisation des actions nécessaires et la clôture de la demande de service.

3.4. Gestion de l'entretien

Le Canada considère que la gestion de l'entretien est une pierre angulaire de sa doctrine opérationnelle. Le lancement d'un programme complet de gestion de l'entretien présente de nombreux avantages, dont la capacité :

- D'offrir un milieu de travail productif aux occupants ;
- De veiller à ce que l'entretien respecte les normes en matière de santé, de sécurité et d'environnement prescrites par les lois en vigueur ;
- D'accroître la fiabilité des immeubles et du matériel ;
- De prolonger la durée de vie du matériel ;
- De réduire les coûts d'entretien et de réparation ;
- D'assurer l'exécution de l'entretien comme le demandent les concepteurs et les fabricants ;
- De réduire la consommation d'énergie en assurant le fonctionnement optimal du matériel ;
- D'analyser le rendement des immeubles et du matériel ;

- De maximiser la durée de vie utile et le rendement opérationnel tout en réduisant au minimum le coût du cycle de vie ;
 - De prendre des décisions efficaces fondées sur des données complètes.
- 3.4.1. Le fournisseur de services doit faire appel à un SIGE pour faciliter la prestation des services de gestion de l'entretien et gérer et mettre à jour les données sur la gestion de l'entretien pour que l'information de ce système soit actualisée et complète pour répondre aux exigences décrites dans le présent énoncé des travaux.
- 3.4.2. L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre un programme de gestion du cycle de vie dans le but d'atteindre les objectifs mentionnés dans le présent document. Ce programme doit être constitué d'activités obligatoires et d'un programme complet d'entretien préventif, y compris l'entretien courant périodique, les inspections, les réglages, les changements de filtres, la lubrification, les biens non durables et d'autres activités pertinentes qui sont censées prolonger la durée de vie utile d'une structure, d'un système ou d'un équipement d'immeuble (murs, fenêtres, toiture, etc.).
- 3.4.3. L'entrepreneur doit être au courant des modifications apportées aux lois japonaises applicables et en informer ses responsables au cours des réunions opérationnelles mensuelles.
- 3.4.4. L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre le programme d'entretien préventif complet tout en prenant compte des pratiques exemplaires du secteur d'activités et des exigences légales. Ainsi, il doit :
- a) Établir et mettre à jour les listes de vérification de l'entretien préventif qui précisent les différentes tâches d'inspection, les programmes courants d'entretien et la fréquence des interventions, d'après les exigences définies dans les lois, les besoins opérationnels des occupants, les recommandations des fabricants, l'âge, l'état et l'évolution antérieure de l'équipement, ainsi que d'autres facteurs pertinents ;
 - b) Planifier et prévoir les inspections, les tests et les activités d'entretien connexes ;
 - c) Veiller à l'inspection et à l'entretien de l'équipement et des systèmes de l'immeuble, corriger les légères lacunes et programmer et effectuer les travaux d'entretien et de réparation (de moins de 2 500 \$) recensés pendant les inspections, en plus d'enregistrer et de conserver les dossiers portant sur les travaux d'entretien et de réparation ;
 - d) Rendre des comptes au chargé de projet et demander son approbation avant de procéder à des travaux de plus de 2 500 \$ au moyen du processus d'autorisation de tâche ;
 - e) Fournir des données connexes sur le rendement d'après les activités prévues qui n'ont pas été réalisées conformément au calendrier ;
 - f) Préparer et analyser les registres et les rapports sur les mesures préventives ;
 - g) Utiliser un système de contrôle de bâtiment par ordinateur pour gérer les équipements électriques et mécaniques des bâtiments ;
 - h) Autoriser l'accès aux systèmes de surveillance de l'immeuble au personnel du Canada ;
 - i) Analyser les pannes des systèmes et des biens d'équipement de l'immeuble ;
 - j) Repérer l'équipement et les systèmes de l'immeuble qui sont sur le point d'atteindre la fin de leur durée de vie utile ;
 - k) Définir le rendement des différents types et marques d'équipement, et établir des comparaisons et des recommandations en ce qui concerne l'équipement offrant le meilleur rapport qualité-prix en fonction de son cycle de vie ;
 - l) Évaluer et mettre au point, chaque année, le programme d'entretien préventif ;

- m) Mettre à jour un inventaire des biens d'équipement et des systèmes qu'il faut inspecter (y compris le traitement de l'eau), mettre à l'essai et réparer (selon les codes canadiens et japonais ou les recommandations des fabricants);
- n) Utiliser la structure de codage des systèmes et de l'équipement du Canada, y compris la numérotation des immeubles qui permet de les répartir en deux structures hiérarchiques :
 - i. La structure systémique,
 - ii. La structure géographique (voir le tableau 3-2).

Tableau 3-2

HIÉRARCHIE SYSTÉMIQUE	Exemple
Type de système	Système de chauffage
Type de système	Pompe
Type de système	Moteur
HIÉRARCHIE GÉOGRAPHIQUE	
Établissement	Complexe du Canada
Immeuble	Chancellerie
Étage	4
Salle/aire	4-201

- 3.4.5. L'entrepreneur doit programmer et coordonner les travaux d'entretien de manière à nuire le moins possible aux activités des occupants. Ainsi, il doit :
- a) Fournir un calendrier annuel de la prochaine année civile au chargé de projet avant le 30 novembre ;
 - b) Planifier et coordonner les travaux afin de réduire le nombre de fermetures et d'interruptions ;
 - c) Donner au chargé de projet et aux occupants un préavis d'au moins deux semaines lorsqu'il propose des interruptions ou d'autres travaux qui pourraient nuire aux activités des occupants pour leur permettre de prévoir des mesures d'urgence.
- 3.4.6. L'entrepreneur doit :
- a) Revoir les lois du Canada et du Japon, les exigences légales canadiennes devant être communiquées par le Canada et les pratiques exemplaires du secteur d'activités en ce qui concerne l'entretien préventif de la vie utile de l'équipement, et élaborer les plans de travail correspondant dans le SIGE ;
 - b) S'assurer que les tâches de maintenance obligatoires et les registres sont à jour ;
 - c) Tenir un journal d'audit exhaustif pour toutes les activités de maintenance obligatoires ;
 - d) Apporter des modifications pour respecter les lois sur la santé, la sécurité et l'environnement ;
 - e) Fournir les données correspondantes sur le rendement fondé sur les activités d'entretien prévues qui n'ont pas été réalisées conformément au calendrier, ainsi qu'une justification.

3.5. Équipement, matériel et fournitures

- 3.5.1. L'entrepreneur doit fournir des biens non durables de haute qualité destinés au fonctionnement et au nettoyage y compris, les filtres, huiles, graisses, pièces de rechange, produits de papier, savons, produits hygiéniques, désinfectants, nettoyeurs d'articles en cuir, produits de nettoyage pour plancher, cire, mastic, nettoyeurs de tapis, agents de blanchiment, sacs à déchets, produits de nettoyage, de finition et de décapage pour plancher et produits d'entretien ménager, comme les articles de toilette et les sacs de recyclage.
- 3.5.2. L'entrepreneur doit veiller à ce que les biens non durables, les fournitures et les pièces de rechange destinés au fonctionnement et à l'entretien des immeubles soient conservés aux niveaux adéquats pour le bon fonctionnement de chaque immeuble.
- 3.5.3. L'entrepreneur doit fournir le matériel requis pour l'exécution des travaux, comme les outils, les échelles, le matériel d'extraction, les brunissoirs, les épurateurs, les appareils de nettoyage de plancher, etc. Il doit également s'assurer qu'ils sont en bon état. Le Canada se réserve le droit d'exclure de l'équipement, si nécessaire.
- 3.5.4. L'entrepreneur doit s'assurer que les produits sont sécuritaires, biodégradables, sans phosphate et sans odeur (ou sans odeur désagréable), et qu'ils contiennent peu de composés organiques volatils.
- 3.5.5. L'entrepreneur doit fournir des produits écologiques dans la mesure du possible. Les produits sont jugés respectueux de l'environnement s'ils répondent aux critères du programme Choix environnemental (Éco-Logo), du programme Green Seal ou d'un autre programme d'homologation reconnu.
- 3.5.6. L'entrepreneur doit conserver une fiche technique pour chaque produit listé.
- 3.5.7. L'entrepreneur doit manipuler et conserver tous les produits chimiques et de nettoyage de manière sécuritaire et responsable et en conformité avec les codes locaux des bâtiments et des incendies..

3.6. Nettoyage

- 3.6.1. L'entrepreneur doit veiller à ce que les services de nettoyage assurent un niveau de propreté conforme à la vocation prévue de l'immeuble, aux besoins particuliers des occupants, aux pratiques exemplaires du secteur d'activité et aux exigences des politiques et des règlements applicables.
- 3.6.2. L'entrepreneur doit :
 - a) Affecter une équipe de nettoyeurs en uniforme pour fournir des services de nettoyage commercial de façon quotidienne, qui sera complétée par des nettoyeurs en uniforme en dehors des heures d'affluence dans l'immeuble de la chancellerie et dans la Cour du Canada. Le responsable de la gestion de l'immeuble de l'entrepreneur dirigera l'équipe et maintiendra un contact étroit avec le chargé de projet concernant le travail accompli chaque jour ;
 - b) Réaliser des tournées de nettoyage et des activités de nettoyage prévu et offrir des services de nettoyage pour les locaux d'un occupant, les urgences et les projets ;
 - c) Assurer la collecte et l'élimination des déchets dans le respect des lignes directrices locales ;
 - d) Effectuer le nettoyage d'immeuble pour garantir la satisfaction des occupants et du Canada et offrir un milieu de travail propre, sain et productif conformément à l'annexe B, Devis de nettoyage ;

- e) Créer une liste de vérification approuvée pour l'inspection du nettoyage (voir la section 9), effectuer des inspections régulières et produire des rapports sur les observations ;
- f) Suivre le processus d'autorisation des tâches et obtenir l'approbation du chargé de projet avant toute demande de nettoyage d'un occupant ou d'urgence de plus de 2 500 \$.

3.6.3. L'entrepreneur ne sera pas responsable du nettoyage et de l'entretien des œuvres d'art de l'immeuble.

3.7. Gestion de l'énergie et des services publics

3.7.1. L'entrepreneur doit exercer les activités suivantes pour la chancellerie et les immeubles de la Cour du Canada (la résidence officielle, le centre récréatif et les logements du personnel) :

- a) Étudier les possibilités d'approvisionnement avec d'autres organisations commerciales ou industrielles afin de réduire le coût des services publics au moyen d'économies d'échelle, et présenter des propositions au Canada ;
- b) Déterminer les services publics les plus économiques ;
- c) Prendre des dispositions, en lançant des appels d'offres ou en menant des négociations, pour établir des contrats visant les services publics, comme le mazout, le gaz naturel, l'électricité, l'aqueduc et les égouts aux tarifs les plus avantageux qui soient ;
- d) Obtenir l'approbation du chargé de projet pour les contrats de services publics avant leur signature ;
- e) Examiner les programmes d'incitatifs et de subventions offerts par les entreprises de services publics en vue d'en profiter ;
- f) Certifier les factures de services publics dans les cinq 5 jours ouvrables suivant leur réception et payer les montants dus au nom du Canada.

3.7.2. L'entrepreneur doit :

- a) Examiner les relevés pluriannuels sur la consommation réelle, de même que les moyennes et les tendances mensuelles et annuelles établies ;
- b) Examiner les changements prévus en matière de consommation d'énergie (p. ex., les taux d'occupation, le niveau opérationnel, les niveaux de service, la modernisation des immeubles, les procédures et les calendriers d'exploitation) ;
- c) Préparer un budget détaillé et échelonné pour les services publics, dans le cadre du plan de gestion de l'immeuble (PGI) et des prévisions financières, faisant état de la consommation estimative et des coûts de chaque service public (électricité, mazout, gaz naturel, aqueducs et égouts).

3.7.3. L'entrepreneur doit gérer et analyser l'utilisation des services publics. Ainsi, il doit :

- a) Suivre les données sur les quantités et les coûts dans les factures ;
- b) Relever les compteurs et jauger les réservoirs de mazout à intervalles réguliers, comparer les résultats aux données des factures et enregistrer les données sur la consommation dans l'immeuble ;
- c) Tenir à jour les données sur la consommation d'énergie et sur les variations de la consommation ;
- d) Analyser la consommation d'énergie et indiquer les écarts par rapport à la consommation prévue ;
- e) Justifier les écarts et recommander des mesures correctives.

3.7.4. L'entrepreneur doit gérer et analyser l'utilisation des services publics et :

- a) définir et mettre en œuvre des mesures correctives continues pour le fonctionnement des immeubles afin de garantir l'efficacité de leur rendement énergétique, notamment en remaniant le calendrier des activités en vue de réduire la demande pendant les périodes de pointe, en appliquant une stratégie de délestage des charges, en mettant au point l'équipement, en surveillant l'efficacité des systèmes de chauffage, de ventilation, de conditionnement d'air et d'éclairage, et en instituant des programmes optimaux d'entretien et de réparation légère de l'équipement;
- b) Établir un programme visant à réduire l'utilisation de l'énergie en dehors des heures d'affluence et dans le cadre de la mission, notamment en abaissant la température des locaux et en éteignant l'équipement ;
- c) Veiller à ce que les compteurs soient inspectés et étalonnés à intervalles réguliers.

3.8. Gestion du matériel

Le Canada doit capitaliser les coûts de ses projets d'immobilisation et d'amélioration, y compris les améliorations locatives. Ces coûts seront amortis sur la durée de vie utile du bien immobilier, au lieu d'être passés dans les dépenses de l'année d'acquisition.

3.8.1. L'entrepreneur doit :

- a) appuyer AMC en respectant la Directive sur les normes comptables : GC 3150 Immobilisations corporelles¹² du Conseil du Trésor du Canada;
- b) Rendre compte, selon les modalités prescrites par le chargé de projet, de toutes les immobilisations nouvellement acquises et dont les coûts sont répercutés sur le Ministère ;
- c) Fournir les détails requis pour une fiche d'immobilisation (fournie par AMC) pour chaque bien ;
- d) Désigner et étiqueter les articles figurant dans les listes de biens contrôlables selon les modalités prescrites par le Canada.

3.9. Entretien du terrain et aménagement paysager

3.9.1. L'entrepreneur doit :

- a) Inspecter, entretenir et réparer les systèmes mécaniques et électriques extérieurs, par exemple les fontaines, les étangs, l'irrigation et l'éclairage du complexe de la Place du Canada ;
- b) Vérifier que les clôtures, murs et portails sont sûrs et sécuritaires.

3.9.2. L'entrepreneur doit veiller à ce que les terrains et les aménagements paysagers de la Cour du Canada entourant la chancellerie et les logements du personnel (à l'exception de la résidence officielle et des jardins connexes) soient entretenus de façon à préserver leur attrait esthétique, leur propreté, leur fonctionnalité, leur sécurité et, par conséquent, l'investissement qui leur est consacré.

¹² <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32518>

3.9.3.L'entrepreneur doit exercer les activités d'aménagement paysager des terrains, y compris les terrains, l'aire de jeu et les jardins du complexe, le pavage des terrasses, les marches des entrées, les bords de trottoir, les bordures et les profilés préformés, les clôtures et les portillons, les candélabres, le mobilier extérieur, ce qui comprend les meubles de bois, les abris à vélos et les sculptures.

3.9.4.L'entrepreneur doit :

- a) Veiller à ce que les activités d'entretien soient menées de façon à protéger les végétaux actuels et futurs, les services du site, les bords de trottoir, le pavage, les structures, les finis et toute autre caractéristique ;
- b) Fournir des services d'entretien de l'aménagement paysager, y compris le sarclage, la tonte de pelouse, les préparations et le nettoyage saisonniers, la plantation, l'entretien des arbres et d'autres services en utilisant des produits écoresponsables ;
- c) Éliminer et trier, si nécessaire, les déchets des installations extérieurs de recyclage et de déchets ;
- d) Nettoyer les aires communes de sorte qu'elles sont bien rangées, libres de tout déchet et autre matériau pouvant gêner.

3.9.5.L'entrepreneur doit fournir les services d'horticulture nécessaires en consultation avec un horticulteur certifié, y compris :

- a) L'entretien et la chirurgie des arbres ;
- b) L'entretien des pelouses, y compris la tonte de la pelouse et des bords conformément aux pratiques exemplaires du secteur d'activités ;
- c) L'entretien des massifs de fleurs ;
- d) La tonte régulière des pelouses ;
- e) La plantation, y compris d'arbustes, d'arbres et de massifs de fleurs annuelles et vivaces ;
- f) L'application de procédures d'irrigation efficaces, si nécessaire.

3.9.6.L'entrepreneur doit :

- a) Inspecter fréquemment les plantes et les arbres pour vérifier qu'ils ne sont pas malades ou infestés d'insectes et prendre rapidement les mesures nécessaires pour éliminer les maladies ou les infestations ;
- b) Veiller à ce que les arbres (de plus de dix pieds), les arbustes et les haies soient taillés ou coupés pour favoriser une croissance saine en retirant les branches mortes ou mourantes ;
- c) Entretenir une apparence uniforme des pelouses en veillant à ce qu'elles ne soient pas malades ou infestées d'insectes ;
- d) Aérer les pelouses chaque année ;
- e) Planter un mélange approprié de fleurs annuelles et vivaces et de plantes dans les massifs pour en assurer la qualité esthétique tout au long de la saison de végétation ;
- f) Retirer les plantes annuelles à la fin de la saison de végétation en préparation pour l'hiver.

3.9.7.L'entrepreneur doit :

- a) Inspecter et réparer la chaussée, notamment dans les parcs de stationnement, sur les chemins et sur les allées piétonnières (y compris le drainage des chemins);
- b) Inspecter et réparer les panneaux indicateurs installés à l'extérieur ;
- c) Balayer les chaussées ;
- d) Déneiger et déglacer les entrées, les sorties, les escaliers, les rampes, les trottoirs, les allées et les aires de stationnement de l'immeuble pour assurer la sécurité du public et soutenir les activités des occupants ;

- e) Nettoyer les murs pour vérifier qu'ils sont exempts de neige et de feuilles mortes.
- 3.9.8. L'entrepreneur doit offrir des services de lutte antiparasitaire intégrée préventifs, réactifs et sur appel pour l'ensemble des terrains de la Cour du Canada (voir la section 3.10).
- 3.9.9. L'entrepreneur doit également effectuer les travaux conformément aux exigences du Canada, telles qu'elles sont communiquées de temps à autre, et des normes environnementales du Japon¹³.

3.10. Centre Récréatif

- 3.10.1. L'entrepreneur doit fournir toutes les activités d'entretien nécessaires pour l'ensemble des systèmes de l'édifice et de l'équipement utilisé pour l'opération de la piscine et de la terrasse adjacente.
- 3.10.2. L'entrepreneur doit se conformer à l'article 3.5 en ce qui concerne l'approvisionnement, l'utilisation et la gestion de tous les équipements, matériaux et fournitures applicables.
- 3.10.3. L'entrepreneur doit s'assurer que seuls ceux qui ont été formés aux pratiques de sécurité chimique de piscine soient autorisés à manipuler ces produits chimiques sur le site.
- 3.10.4. L'entrepreneur doit fermer la piscine aux nageurs avant que les services pour l'alimentation et le contrôle du chlore/pH ou du système de recirculation ne soient exécutés et ne ré-ouvrir la piscine seulement une fois que la qualité de l'eau répond aux normes requises.
- 3.10.5. L'entrepreneur doit effectuer des tests sur la qualité de l'air et s'assurer que les niveaux de CO sont à l'intérieur des niveaux acceptables par l'industrie.
- 3.10.6. L'entrepreneur doit fournir tous les travaux d'entretien applicables, y compris :
 - a) Test de dureté de l'eau (teneur en calcium), chlore, pH, solides dissous et alcalinité totale et maintenir selon les normes de l'industrie afin de s'assurer que les niveaux appropriés soient maintenus;
 - b) Traiter la piscine avec un traitement de choc biocide, selon la qualité de l'eau et la fréquence de remplacement ;
 - c) Fournir des lignes directrices sur la désinfection pour les accidents fécaux et les déversements de liquide corporel ;
 - d) Enlever et éliminer les débris et surveiller les systèmes de filtration et de chauffage ;
 - e) Veiller à ce que tous les drains soient débloqués et dégagés de tout débris ;
 - f) Maintenir les systèmes de filtration et de recirculation conformément aux recommandations du fabricant ;
 - g) Vérifiez la pression du filtre et du lavage à contre-courant au besoin ; et vérifiez les niveaux d'eau.
 - h) Drainer et remplacer les quantités d'eau selon les besoins (dépendant de l'utilisation et la qualité de l'eau).

¹³ <https://www.enecho.meti.go.jp/en/category/>

3.11. Lutte antiparasitaire

- 3.11.1. L'entrepreneur doit fournir des services de lutte antiparasitaire intérieurs et extérieurs conformément aux pratiques de gestion de la lutte antiparasitaire intégrée et veiller à ce que l'employé qui est chargé d'épandre des pesticides soit titulaire de permis valides d'opérateur antiparasitaire et d'exterminateur antiparasitaire, conformément aux règlements locaux.
- 3.11.2. L'entrepreneur doit recommander des pesticides et obtenir l'approbation du chargé de projet en lui fournissant la fiche technique sur la sécurité des substances correspondante avant de les utiliser.
- 3.11.3. L'entrepreneur doit :
- a) Émettre les avertissements appropriés et installer des panneaux indicateurs lorsque des pesticides sont épandus pour s'assurer que toutes les précautions nécessaires sont prises ;
 - b) Protéger la zone de traitement pendant l'épandage des insecticides et des pesticides ;
 - c) S'assurer que la zone de traitement est très bien aérée avant que les occupants soient autorisés à réintégrer les locaux après la fumigation ou le traitement ;
 - d) S'assurer que les autorités compétentes ont approuvé les insecticides et les pesticides recommandés pour les opérations de lutte antiparasitaire ;
 - e) S'assurer que les produits de lutte antiparasitaire respectent le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail ;
 - f) Noter tous les usages de pesticides dans le SIGE.

3.12. Services de sécurité

- 3.12.1. L'entrepreneur doit :
- a) Signaler immédiatement au Canada les lacunes qui pourraient nuire à la sécurité d'un immeuble ou de la Cour du Canada ;
 - b) Signaler immédiatement les incidents de sécurité et les pertes aux responsables de la sécurité du Canada ;
 - c) Appuyer les enquêtes du Canada portant sur des infractions et des violations des règles de sécurité, des voies de fait, des vols, des actes de vandalisme et d'autres pertes causées en ce qui concerne l'immeuble de base, son contenu et son terrain ;
 - d) S'employer à nommer les responsables, à repérer les points vulnérables en matière de sécurité et à éviter que des problèmes se produisent de nouveau.

3.13. Panneaux indicateurs et drapeaux

- 3.13.1. L'entrepreneur doit :
- a) S'assurer que l'installation des panneaux indicateurs des ministères fédéraux est conforme aux directives émises par le chargé de projet. Le Canada doit se conformer au Programme de coordination de l'image de marque¹⁴ et à la norme du Canada en matière d'affichage et tenir

¹⁴ <https://www.tbs-sct.gc.ca/ap/fip-pcim/coord-fra.asp>

compte du fait que les services associés aux panneaux indicateurs propres aux occupants sont prévus par ces dispositions;

- b) Fournir tous les autres panneaux indicateurs nécessaires pour les lieux, notification d'arrêt ou de projet, dont les panneaux d'avertissement pour les zones dangereuses et pour indiquer les directions ;
- c) Mettre à jour tous les panneaux indicateurs pertinents à la suite d'un déplacement de personnel.

3.13.2. L'entrepreneur doit :

- a) Exercer les activités quotidiennes relatives au drapeau du Canada, des provinces et des territoires dans les immeubles qui lui sont confiés (les drapeaux sont généralement déployés jour et nuit);
- b) Prendre les dispositions nécessaires pour enlever et remplacer les drapeaux, comme il se doit, et monter ou baisser les drapeaux ou les mettre en berne lorsque le chargé de projet lui en fait la demande.

4. Services de réalisation de projets

4.1. Planification de projet

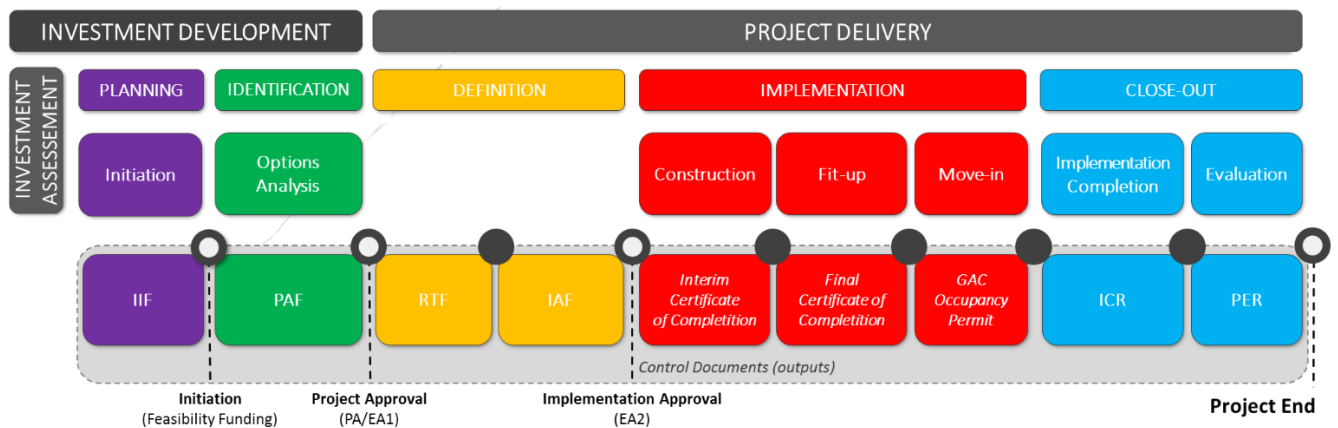
La planification de projet est essentielle à la création du PGI et au prolongement du cycle de vie des composants d'un immeuble. Le Canada représente chaque projet individuel approuvé (de réparation ou d'immobilisation) au sein du plan d'AMC appelé à l'interne le Plan de travail de la gestion de l'entretien.

4.1.1. L'entrepreneur doit :

- a) S'assurer que la méthode adoptée pour la planification, la conception et la mise en œuvre des travaux dans le cadre des projets est conforme aux principes de la gestion du cycle de la durée utile d'AMC, tout en respectant les politiques pertinentes du gouvernement du Canada (voir la figure 1) qui sont étroitement alignées sur aux principes du Guide du Corpus des connaissances en gestion de projet pour chaque projet ;
- b) S'assurer que les projets sont réalisés conformément aux délais, aux budgets et à la portée des travaux approuvés ;
- c) Veiller à ce que les projets soient exécutés conformément aux échéanciers, aux budgets et à la portée approuvés;
- d) Informer le Canada, par l'entremise de rapports mensuels, des modifications apportées à la portée, au budget ou à l'échéancier des projets planifiés, ainsi que de toute modification apportée à la liste initiale des projets approuvés;
- e) Présenter des soumissions dans un délai de dix (10) jours ouvrables lorsqu'il relève un besoin ou qu'il reçoit une demande écrite du chargé de projet, pour tout travail allant de 10 000 \$ à 25 000 \$;
- f) Vérifier que la portée du projet comprend toutes les disciplines inter-reliées pour déterminer correctement les répercussions possibles et veiller à ce que le rapport de faisabilité de projet mène vers une solution exhaustive ;

- g) S'assurer que le calendrier du projet tient compte des approbations nécessaires d'AMC et des délais correspondants ;
 - h) Intégrer des renseignements des rapports d'évaluation de l'immeuble, des rapports sur l'état de l'immeuble, des plans de gestion de l'immeuble et des rapports de son SIGE afin de fixer des objectifs en matière d'intégrité structurelle, architecturale, mécanique et fonctionnelle de l'immeuble et recommander des solutions conformément à ces normes ;
 - i) Veiller à ce que les immeubles culturels et à valeur patrimoniale soient entretenus conformément aux plans de conservation et aux pratiques exemplaires du secteur d'activités, et selon le meilleur rapport coût-efficacité, en garantissant le meilleur rapport qualité-prix au Canada ;
 - j) S'assurer que les options sont envisagées à la lumière des objectifs visant à assurer la durabilité de l'environnement et à respecter la stratégie fédérale de durabilité, qui facilite l'aménagement de locaux sécuritaires et productifs ;
 - k) Fournir des locaux sécuritaires et productifs tout au long de la réalisation du projet, en assurant un niveau élevé de satisfaction continue des occupants, et en réduisant au minimum les perturbations.
- 4.1.2. L'entrepreneur doit être disponible pour préparer des dessins et des devis prêts à réaliser, conformément aux pratiques exemplaires du secteur d'activités et aux exigences légales, pour les projets proposés, ce qui lui permettra de lancer les appels d'offres et les travaux de mise en œuvre dans un court délai.
- 4.1.3. L'entrepreneur doit concevoir et mettre en œuvre les réparations et les projets en utilisant des matériaux dont la qualité est conforme aux caractéristiques de l'architecture, à la conception des immeubles, à leur vocation fonctionnelle et à l'orientation stratégique des immeubles.
- 4.1.4. L'entrepreneur doit se conformer au cadre de gestion de projet et des investissements d'AMC pour tous les grands projets (figure 1)¹⁵.

Figure 1



4.2. Estimation des coûts du projet

4.2.1. L'entrepreneur doit :

¹⁵ La figure 1 représente la version la plus récente au moment de l'attribution du contrat.

- a) Déterminer les coûts estimatifs initiaux du projet (la catégorie d'estimation attribuée - voir le tableau 4.1) pour l'année de planification actuelle (dans le cadre du PGI), y compris la prévision pour la durée de vie utile du projet ;
- b) Comparer les estimations et indiquer les écarts par rapport à l'autorisation du travail approuvé pour tous les projets de plus de 25 000 \$.

Tableau 4-1

Estimation de catégorie A	Estimation définitive dans une fourchette de -5 % à +10 %. Fondée sur des devis et des dessins de construction complets, préparée avant l'appel d'offres concurrentiel et suffisante pour permettre l'évaluation détaillée des offres.
Estimation de catégorie B	Estimation définitive dans une fourchette de -10 % à +25 %. Fondée sur des dessins de travail détaillés et des devis sommaires du projet, y compris la conception des systèmes et des sous-systèmes principaux, de même que sur les résultats d'enquêtes sur place, et suffisante pour permettre d'établir des objectifs financiers réalistes.
Estimation de catégorie C	Estimation définitive dans une fourchette de -15 % à +50 %. Fondée sur une description détaillée de la conception, de la méthode de construction et des conditions du contrat se rapportant à l'option privilégiée.
Estimation de catégorie D	Considérée comme un ordre de grandeur approximatif estimatif dans une fourchette de -25 % à +75 %. Fondée sur un énoncé des exigences et un sommaire des solutions envisageables, et suffisante pour classer les options envisagées.

4.3. Priorisation des projets

Les projets d'urgence sont imprévus. Ils doivent faire l'objet de mesures immédiates et sont traités lorsqu'un incident survient ou qu'une lacune est relevée. Ils comprennent un incident ou une situation qui a déjà menacé ou qui menacera très bientôt la santé, la sécurité ou l'environnement, ou qui a déjà provoqué ou qui provoquera très bientôt la fermeture d'un immeuble ou d'un système de soutien important.

4.3.1. L'entrepreneur doit classer par ordre de priorité chaque projet (autres que les projets qualifiés d'urgence conformément au niveau de priorité des projets suivants.

Tableau 4-2

Cote de priorité	Catégorie et description
Report	

Cote de priorité	Catégorie et description
Élevée	Un contrat qui a été octroyé pour un projet, qui est en cours de réalisation et qui doit généralement être terminé.
Santé et sécurité des personnes (Systèmes de détection et d'extinction d'incendies, systèmes électriques de secours, sorties de secours, cages d'escalier et chemins d'accès, systèmes de protection contre les chutes et de retenue antichute, autres systèmes selon la situation).	
Élevée	Une situation, une lacune ou une infraction réglementaire qui présente une forte probabilité ou de graves conséquences d'atteinte à la santé humaine ou à la sécurité personnelle.
Moyenne	Une situation, une lacune ou une infraction réglementaire qui présente une probabilité moyenne et des conséquences modérées d'atteinte à la santé humaine ou à la sécurité personnelle.
Faible	Une situation ou une lacune qui présente une probabilité faible et des conséquences faibles d'atteinte à la santé humaine ou à la sécurité personnelle.
Intégrité des immeubles et environnement (Systèmes civils principaux et essentiels, systèmes architecturaux ou structurels principaux et essentiels, systèmes mécaniques ou électriques principaux et essentiels, réservoirs de stockage de carburant, principales activités de la plate-forme internationale.)	
Élevée	Une situation, une lacune ou une infraction réglementaire qui présente une forte probabilité ou de graves conséquences de dommages causés aux biens immobiliers ou à l'environnement.
Moyenne	Une situation ou une lacune qui pourrait engendrer des inefficacités opérationnelles, des violations environnementales, des coûts d'exploitation accrus ou des pertes de productivité des occupants.
Faible	Une situation ou une lacune dans le cadre d'un facteur de risque accepté par le secteur d'activités lorsque les investissements sont prévus et planifiés pour la réfection du système sans qu'il y ait une prédisposition à l'urgence.
Exigence opérationnelle (efficacité, cycle de vie de l'immeuble ou de l'équipement) (Projets de réfection d'infrastructures architecturales, mécaniques et électriques en fonction des retombées financières calculées des investissements dans les projets, des priorités gouvernementales et de l'expansion des programmes. Comprend également les projets qui, du point de vue du cycle de vie, se basent sur les rapports sur l'état de l'immeuble ou d'autres examens techniques approuvés par le gestionnaire de portefeuille d'AMC.)	
Élevée	Une situation, une lacune ou une infraction réglementaire qui pourrait être améliorée ou corrigée au moyen d'une réparation ou d'un remplacement, mais qui ne menace pas la santé humaine, la sécurité, le fonctionnement des immeubles, ni l'environnement, et qui ne

Cote de priorité	Catégorie et description
	constituent pas une infraction réglementaire avec des retombées financières importantes dans un délai d'un an.
Moyenne	Une situation, une lacune ou une infraction réglementaire qui est susceptible d'engendrer des coûts accrus ou une efficacité réduite ou qui porte sur l'état de l'immeuble avec des retombées financières dans un délai de deux ans.
Faible	Une situation ou une lacune qui pourrait être améliorée ou corrigée au moyen d'une réparation ou d'un remplacement, ou qui porte sur un état qui améliorerait l'aspect ou l'image des immeubles avec des retombées financières dans un délai de trois ans ou plus.

4.4. Mise en œuvre du projet

4.4.1. L'entrepreneur doit :

- S'assurer que le calendrier du projet est exact et fournir des données connexes sur le rendement ;
- Veiller à ce que tous les permis nécessaires soient dûment complétés et approuvés avant l'exécution de tout ouvrage (permis de construire, travaux d'excavation, etc.
- Déterminer la date prévue d'achèvement des projets au début de l'exercice pour les projets allant de 25 000 \$ à 500 000 \$ (en lien avec le cadre du Plan de gestion des bâtiments);
- Produire le rapport d'analyse des investissements pour les projets de plus de 100 000 \$ afin de tenir compte de toutes les options (coûts et échéanciers) ;
- Comparer la date et les coûts initiaux du projet avec les dates et les coûts réels d'achèvement du projet et fournissez les raisons des écarts.

4.5. Risques du projet

4.5.1. L'entrepreneur doit :

- Gérer ces risques en respectant le processus de réalisation de grands projets, pour les projets d'une valeur supérieure à 25 000 \$, ce qui atteint l'objectif du Guide du Corpus des connaissances en management de projet et des principes en évaluant, documentant et gérant les risques internes et externes ;
- Élaborer un plan approprié de gestion des risques faisant état des secteurs de risque et des éléments déclencheurs des mesures d'atténuation des risques à l'étape de la planification, du classement général des risques à l'étape de la définition et du plan d'intervention à l'étape de l'exécution ;
- Élaborer des plans de mesures d'urgence et d'atténuation.

4.5.2. L'entrepreneur doit :

- Vérifier que le calendrier et les prévisions financières sont exacts ;

- b) Fournir une prévision révisée à la fin de la période 8 (voir le glossaire) avant le 30 novembre pour tous les projets approuvés ;
- c) Fournir des flux de trésorerie révisés lorsque les flux de trésorerie des projets ne sont pas conformes aux prévisions, en raison de retards ou de projets qui ne sont pas livrés comme prévu, et proposer des projets de remplacement (lorsque cela est possible).

4.5.3. L'entrepreneur doit s'assurer que les documents de projet sont complets et doit fournir les données connexes sur le rendement. Pour ce faire, il doit :

- a) Respecter les spécifications et les normes (voir la section 7) en ce qui concerne les dessins et les devis d'architecture, de mécanique et d'électricité, dont les dessins d'atelier, les plans de l'ouvrage fini, les schémas unifilaires et les autres graphiques ;
- b) Produire une liste de vérification générique du dossier de projet selon les besoins de chaque projet avant son lancement ;
- c) Remplir une liste de contrôle d'une inspection et d'un formulaire d'achèvement à cet effet lors de l'achèvement du projet, traiter les lacunes et soumettre la liste de vérification remplie au chargé de projet à se demande.

4.5.4. L'entrepreneur doit :

- a) Assurer la qualité générale des projets pour ce qui est de la conception, de la réalisation et des matériaux, des pièces justificatives confirmant la délivrance des licences et des permis, de la coordination et de la mise en service ;
- b) Collaborer avec les représentants du Canada lors des inspections de la qualité en plus de leur fournir des ressources et des renseignements, au besoin ;
- c) Fournir des données connexes sur le rendement en précisant le total des coûts du projet et les coûts de construction lors de la réunion opérationnelle mensuelle.

4.5.5. L'entrepreneur doit soutenir la mise en œuvre des travaux entrepris par d'autres (voir la section 2.7, Services de constructeur), en collaboration avec le chargé de projets ; assurer une diligence raisonnable.

4.6. Mise en service des projets

La mise en service adéquate des projets permet de réduire les coûts du cycle de vie, de rentabiliser l'entretien, d'établir systématiquement la documentation des projets pour le transfert des connaissances et d'exploiter les installations sans surprise désagréable pour le responsable de l'immeuble et le personnel responsable du fonctionnement et de l'entretien. Les activités de mise en service sont entreprises pour chaque étape d'un projet, allant de la conception du projet à l'occupation et à l'exploitation des locaux.

Le Canada exige que les projets fassent l'objet d'un processus de mise en service qui convient à l'envergure, à la portée et à la complexité du projet.

4.6.1. L'entrepreneur doit mettre en service tous les projets allant de 100 000 \$ à 500 000 \$ ainsi que les projets, peu importe leur valeur, dont la mise en service est nécessaire à une norme ou un code canadien ou à la réalisation d'une évaluation environnementale ou d'une évaluation des risques.

4.6.2. L'entrepreneur doit diriger les activités de mise en service de tels projets. Pour se faire, il doit :

- a) Élaborer un plan de mise en service au début du projet ;
- b) Déterminer les besoins opérationnels, les enjeux et les préoccupations ;

- c) Formuler des avis et des commentaires pendant la phase de conception ;
 - d) Consigner le concept des opérations ;
 - e) Fournir des manuels d'exploitation ;
 - f) Former le personnel responsable du fonctionnement ;
 - g) Évaluer, calibrer et ajuster les systèmes de l'immeuble ;
 - h) Vérifier le fonctionnement de l'équipement et des systèmes ;
 - i) Évaluer le rendement par rapport aux spécifications de conception ;
 - j) S'assurer que les constructeurs ou les concepteurs transfèrent les données requises dans la base de données appropriée du Canada.
- 4.6.3. L'entrepreneur doit prendre part aux activités de mise en service pour les projets livrés par le Canada et obtenir l'approbation du chargé de projet au moyen d'une autorisation de tâche pour participer dans ces activités de mise en service.

4.7. Gestion des projets selon les catégories de coûts

- 4.7.1. L'entrepreneur doit utiliser des critères de sélection clairement documentés pour l'appel d'offres du projet afin de favoriser la tenue de soumissions concurrentielles et d'un processus ouvert, transparent et équitable lorsque les services sont offerts en sous-traitance (voir la section 2.5, Gestion des sous-traitants).
- 4.7.2. L'entrepreneur doit fournir une justification s'il reçoit un faible nombre de soumissions pour un certain appel d'offres et demander l'approbation de l'Autorité de projet avant l'attribution.
- 4.7.3. L'entrepreneur doit, pour chaque projet approuvé par AMC :
- a) Préparer les dessins et les documents de conception et de construction pour l'examen du Canada lors de la phase de conception et la préparation des documents de construction ;
 - b) Faire suite aux commentaires du Canada pour chaque examen ;
 - c) Obtenir l'approbation du Canada pour le dossier d'appel d'offres avant de publier l'appel d'offres (l'approbation du Canada ne décharge pas l'entrepreneur de ses responsabilités en vertu du contrat) ;
 - d) Élaborer un plan de gestion des coûts, dont les estimations de catégories D et C à l'étape de la planification, les estimations de catégorie B à l'étape de la conception préliminaire et les estimations de catégorie A accompagnées des documents de conception finale et des documents contractuels et l'envoyer au Canada pour lui permettre d'examiner les dessins et les documents de conception et de construction.
- 4.7.4. L'entrepreneur doit, en ce qui concerne les projets dont la valeur est comprise entre 25 000 \$ et 99 999 \$:
- a) Établir et planifier chaque année une liste de projets de réparations ou d'immobilisations du PGI, et la soumettre au chargé de projet afin de faire approuver par le Canada les dépenses à consacrer à ces projets pour l'exercice à venir ;
 - b) Assurer la sous-traitance conformément à la section 2.5, Gestion des sous-traitants ;
 - c) Effectuer une évaluation des projets et réaliser un sondage sur la satisfaction des clients à la fin des projets pour réunir un échantillon aléatoire statistiquement valable de projets ;
 - d) Fournir certains renseignements contenus dans les réponses et les recommandations faites par les clients lorsque les commentaires sont négatifs.

4.7.5. L'entrepreneur doit, en ce qui concerne les projets dont la valeur est comprise entre 100 000 \$ et 500 000 \$:

- a) Établir et planifier chaque année des propositions de projets individuels dans le cadre des projets de réparations ou d'immobilisations du PGI, et les soumettre au chargé de projet ;
- b) Préparer et soumettre une analyse de rentabilisation sous la forme d'un rapport d'analyse des investissements afin de faire approuver par le Canada la réalisation et le financement de chaque projet ;
- c) Mentionner les renseignements suivants dans le rapport d'analyse des investissements :
 - i. La portée et les objectifs du projet,
 - ii. L'analyse et la justification des options disponibles,
 - iii. L'estimation des coûts de catégorie D et le budget du calendrier,
 - iv. Le calendrier provisoire et l'évaluation des risques,
 - v. la stratégie de mise en œuvre, les enjeux et les recommandations liées à l'option privilégiée;
- d) Assurer la sous-traitance conformément à la section 2.5, Gestion des sous-traitants ;
- e) Avertir le chargé de projet de la tenue de visites d'appréciation du travail pour les projets (afin de lui permettre d'être présent, si nécessaire, et pour en assurer la conformité aux exigences en matière de sécurité de la mission);
- f) Effectuer une évaluation de chaque projet et réaliser un sondage sur l'achèvement des projets ;
- g) Fournir certains renseignements contenus dans les réponses et les recommandations faites par les clients lorsque les commentaires sont négatifs.

4.8. Projets réalisés par le Canada

Le Canada pourrait entreprendre un large éventail de projets (projets mineurs et grands projets) impliqués dans la mission du Canada ou de celle de Tokyo, auquel cas, des ressources locales seraient utilisées. Ces projets pourraient compter :

- Les installations de sécurité ;
- Les exigences en matière d'immobilisation ou de réparation ;
- Les améliorations et les mises à jour importantes visant à prolonger la durée de vie de l'immeuble ;
- L'amélioration des immeubles pour prévenir ou retarder leur désuétude fonctionnelle ;
- Des modifications pour satisfaire aux exigences opérationnelles des occupants ;
- L'optimisation de l'espace et les rénovations intérieures ;
- De nouvelles constructions.

Le Canada se réserve le droit de sélectionner des projets et de les effectuer à l'interne ou par l'intermédiaire d'un tiers plutôt que par l'intermédiaire de l'entrepreneur. Dans de telles circonstances, le Canada avisera l'entrepreneur des projets en question en vertu de la procédure de planification des projets, et l'entrepreneur sera tout de même responsable des activités énumérées à la section 4.1.

AMC dispose d'équipes de gestion de projet et d'examen technique, au Canada, pour réaliser l'examen de projet et offrir une direction et une assurance de la qualité dans l'ensemble des phases de projet. Pour les projets applicables, la surveillance débutera au lancement de projet et sera exercée jusqu'à la

publication du dossier d'appel d'offres. Elle inclura également des examens de routine des activités de construction.

4.8.1. L'entrepreneur ne doit pas excéder les seuils financiers en ce qui concerne notamment les coûts généraux, le contrat initial, les modifications de contrat, les frais et les taxes.

4.8.2. Le rôle de l'entrepreneur variera selon le type de projet.

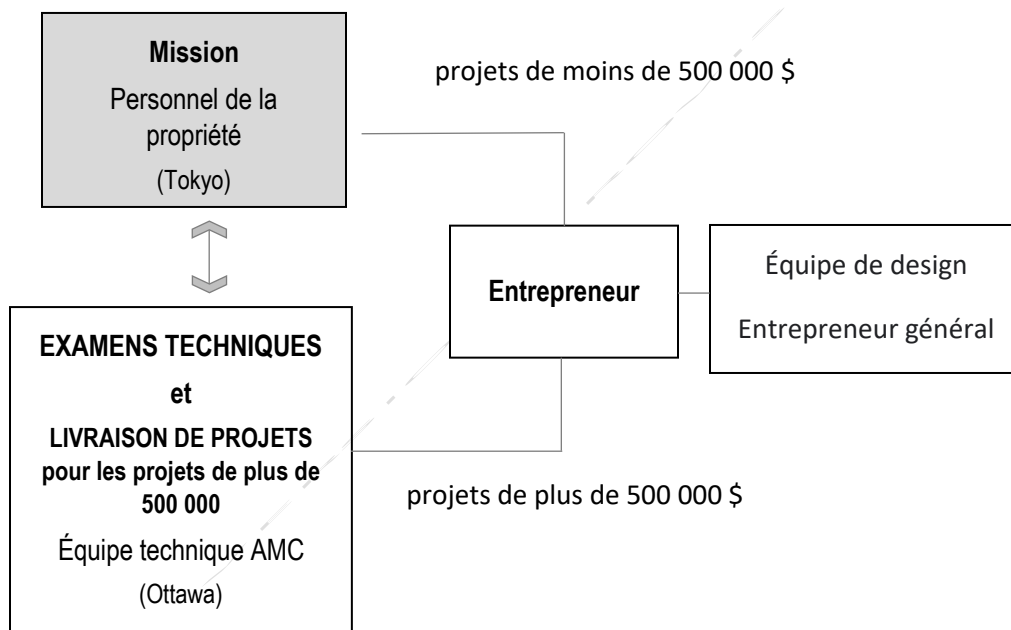
- a) Les grands projets mis en œuvre par le Canada peuvent comprendre l'assistance de l'entrepreneur pour une capacité administrative, une capacité de soutien opérationnel ou une capacité de passation de marchés. Les activités pourraient inclure la réalisation effective du projet et/ou la mise en service de tels projets (voir la section 4.9).
- b) Les projets mineurs lancés à partir de la mission, l'entrepreneur aurait à diriger les phases d'identification, d'analyse, de conception, d'appel d'offres et de mise en œuvre du projet en utilisant les ressources locales.

4.8.3. L'entrepreneur doit prévoir les examens d'AMC dans la préparation des calendriers d'un projet et inclure les répercussions de ses activités (calendrier de projet et établissement des coûts) dans la proposition et la planification initiales d'un projet.

4.8.4. L'entrepreneur doit évaluer les modifications apportées à un projet ou à la conception (demandées par AMC) et fournir les plans de projet correspondants.

4.8.5. L'entrepreneur doit respecter le rapport hiérarchique représenté à la figure 2.

Figure 2



4.9. Projets d'occupants

4.9.1. L'entrepreneur doit avertir le chargé de projet et obtenir son approbation avant d'entreprendre un projet à la demande d'un occupant.

4.9.2. L'entrepreneur doit :

- a) Réaliser les projets d'occupants conformément aux exigences et directives comprises dans le présent énoncé des travaux ;

- b) Effectuer les travaux des projets d'occupants conformément aux exigences de réalisation des projets définies à la section 4, Services de réalisation de projets ;
 - c) Remplir tous les documents correspondants d'autorisation des tâches ;
 - d) Assurer la sous-traitance applicable conformément à la section 2.5, Gestion des sous-traitants.
- 4.9.3. L'entrepreneur doit informer le Canada de toute modification apportée à la portée, au budget ou à l'échéancier des projets pour les occupants.

5. Planification

5.1. Plans de gestion des immeubles

Pour offrir des services de gestion des immeubles et des installations et des services de réalisation de projets efficaces, il faut une planification et une budgétisation et une planification systématiques complètes. Au Canada, ces méthodes sont réunies dans le PGI.

- 5.1.1. L'entrepreneur doit soumettre au Canada un PGI détaillé pour chaque immeuble (au plus tard le 30 novembre). Le rapport doit :
- a) Établir le profil quinquennal des dépenses faisant aussi état des coûts réels de l'exercice précédent, des prévisions pour l'exercice en cours, de l'année de planification du PGI et des prévisions de coûts pour les deux exercices financiers suivants ;
 - b) Préciser les renseignements financiers relatifs aux dépenses d'exploitation et d'entretien conformément au codage financier standard du Canada et échelonner l'affectation du budget approuvé de façon à indiquer les besoins de trésorerie mensuels pour l'exercice à venir ;
 - c) Fournir de l'information sur le rendement et les tendances en matière d'exploitation, d'énergie, et de coût et de consommation de services publics ;
 - d) Mesurer le rendement par rapport aux coûts d'exploitation, d'énergie et de projet, à l'état des immeubles et à l'utilisation des locaux, et, si possible, comparer ces données avec des cibles régionales et internationales.
- 5.1.2. L'entrepreneur doit préparer le PGI conformément aux instructions du Canada et inclure les éléments suivants :
- a) Le contexte du bâtiment ;
 - b) L'analyse de gestion comportant une analyse quantitative et un synopsis descriptif du PGI, ainsi que les enjeux, les options, les perspectives et les risques relatifs aux immeubles ;
 - c) Le rendement financier ;
 - d) Le profil opérationnel ;
 - e) Les locaux et l'occupation ;
 - f) Le plan de fonctionnement et d'entretien prévu, y compris les travaux d'exploitation, d'entretien et de réparation de moins de 10 000 \$ (travaux mineurs) ;
 - g) Une liste de réparations et d'immobilisations, accompagnée d'une justification distincte pour tous les projets de plus de 10 000 \$, y compris ceux qui sont réalisés par le Canada.

5.2. Plans de continuité de l'infrastructure des immeubles

La *Loi sur la gestion des urgences* (L.C. 2007, ch. 15)¹⁶ requiert de chaque ministre responsable d'une institution fédérale de déterminer les risques qui sont propres à son secteur de responsabilité ou qui y sont liés, notamment les risques concernant les infrastructures essentielles. Elle requiert également qu'il :

- Élabore les plans de gestion des urgences à l'égard de ces risques ;
- Les mette à jour, à l'essai et en œuvre ;
- Tienne des exercices et assure la formation à leur égard.

Le plan de continuité de l'infrastructure de l'immeuble vise à maintenir ou à rétablir le fonctionnement des immeubles en cas d'urgence ou de panne de système et à atténuer les répercussions sur les activités des occupants.

5.2.1. L'entrepreneur doit préparer les plans de continuité de l'infrastructure des immeubles en consultation avec AMC et prendre en considération les priorités opérationnelles des occupants.

Voici les éléments essentiels du plan de continuité de l'infrastructure de l'immeuble :

- a) Un schéma de principe des mesures d'urgence ;
- b) Une stratégie de communication ;
- c) Une liste des responsables avec qui communiquer en cas d'urgence ;
- d) Des renseignements sur les activités essentielles des occupants ;
- e) Des renseignements sur les principaux systèmes de l'immeuble ;
- f) L'incidence d'une défaillance sur le fonctionnement des immeubles ;
- g) Les procédures de sauvegarde et de reprise des activités.

5.2.2. L'entrepreneur doit :

- a) Fournir des renseignements complets sur les systèmes et l'équipement des immeubles, y compris le nom des fabricants, les modèles et les numéros de série, des guides de fonctionnement et d'entretien, les personnes-ressources des fournisseurs, l'utilisation de l'équipement, les systèmes redondants, l'incidence d'une panne de système sur le fonctionnement des immeubles, le plan de rétablissement des systèmes et d'atténuation de l'incidence ainsi que les besoins en ressources ;
- b) Préparer, maintenir et mettre à jour chaque année le plan de continuité de l'infrastructure de l'immeuble, et fournir au Canada des renseignements à jour ;
- c) Former son personnel immobilier pour s'assurer qu'il est prêt à gérer les urgences conformément au plan de continuité de l'infrastructure de l'immeuble ;
- d) Participer à la vérification et à l'évaluation officielle des essais du Canada relatives au plan de continuité de l'infrastructure de l'immeuble, et formuler des recommandations quant aux améliorations à apporter ;
- e) Appliquer le plan de continuité de l'infrastructure de l'immeuble en cas d'urgence ou de panne de système.

¹⁶ <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/e-4.56/index.html>

5.3. Plans de mesures d'urgence dans les immeubles

Les propriétaires ou les responsables d'immeubles, comme le Canada, et les occupants doivent travailler de concert pour s'acquitter de leurs responsabilités respectives en ce qui concerne la sécurité des personnes. Ils doivent notamment prévenir les incidents et planifier les cas d'urgence, comme les incendies, les appels à la bombe, les manifestations, les pannes d'électricité, l'interruption de l'alimentation en eau, le déversement de matières dangereuses, les pannes d'ascenseur transportant des passagers, les séismes, les tornades, les inondations et la violence contre les employés.

Les responsabilités des employeurs fédéraux en ce qui concerne la sécurité de leurs employés sont définies dans le *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, adopté dans le cadre du *Code canadien du travail*. Elles impliquent notamment d'activer les organismes, systèmes et plans de secours et d'appliquer les mesures de rétablissement et les mesures de compensation, de restauration et de récupération.

- 5.3.1. L'entrepreneur doit aider le Canada à assumer ses responsabilités comme le prévoient le *Code national de prévention des incendies du Canada* et les règlements locaux, appuyer activement les occupants de l'immeuble et coordonner les activités de planification visant la sécurité des personnes.
- 5.3.2. L'entrepreneur doit aider le Canada à mettre à jour à intervalles réguliers et appliquer un plan de sécurité-incendie pour chaque immeuble en collaboration avec le service d'incendie local, les autres organismes de réglementation, le cas échéant, et les comités et représentants de la santé et de la sécurité au travail des occupants.
- 5.3.3. L'entrepreneur doit aider le Canada dans sa préparation aux procédures d'urgence en cas d'incendie. Ces procédures devraient inclure, par exemple, le déclenchement de l'alarme incendie, l'avis à donner au service d'incendie, les instructions à fournir aux occupants sur la marche à suivre lorsque l'alarme retentit, l'évacuation des occupants, y compris ceux qui ont besoin d'une aide spéciale, et le contrôle d'un incendie.
- 5.3.4. L'entrepreneur doit respecter les exigences et la fréquence relatives à la tenue des exercices d'incendie sur les mesures d'urgence du *Code national de prévention des incendies*. Il doit également :
 - a) Participer et aider à la coordination des exercices d'évacuation d'urgence organisés par le Canada ;
 - b) Nommer un responsable des tâches relatives à la protection contre les incendies ;
 - c) Former son personnel et les occupants désignés par AMC sur leurs responsabilités en matière de sécurité-incendie, conformément au plan de sécurité-incendie ;
 - d) Inspecter et entretenir l'immeuble pour la sécurité des occupants ;
 - e) Afficher les procédures de sécurité-incendie et les schémas d'étage dans le hall d'entrée des ascenseurs ou à l'entrée de chaque étage et à côté des cages d'escalier des sorties de secours sur chaque étage.
- 5.3.5. L'entrepreneur doit fournir aux employés de l'immeuble l'information nécessaire en ce qui concerne l'emplacement, le fonctionnement et l'utilisation de l'équipement portable de protection contre les incendies et de l'équipement d'urgence installé dans les établissements de travail.

- 5.3.6. L'entrepreneur doit inspecter et tester l'équipement de sécurité, de protection et de lutte contre les incendies, y compris les extincteurs portables, les systèmes d'alarme d'incendie et de haut-parleur, les colonnes montantes et les lances d'incendie, les extincteurs automatiques, les systèmes d'alimentation en eau et l'alimentation électrique de secours, l'éclairage d'urgence, les dispositifs de lutte contre la fumée, les systèmes spéciaux d'extinction des incendies, les ascenseurs, les sorties de secours et les cages d'escalier, et en assurer l'entretien, conformément au *Code national de prévention des incendies*.
- 5.3.7. L'entrepreneur doit conserver sur place, conformément au *Code national de prévention des incendies* et aux autres codes applicables du Japon, les dossiers qui se rapportent à l'inspection, aux essais et à l'entretien.
- 5.3.8. L'entrepreneur doit apporter sur demande un soutien à AMC dans l'élaboration des procédures relatives aux autres cas d'urgence, comme les appels à la bombe, les explosions, les séismes, les pannes d'électricité, les accidents ou les déversements de produits chimiques, les interventions médicales d'urgence, les manifestations, les pannes d'ascenseur transportant des passagers et la violence contre les employés.

5.4. Plan de continuité des activités

Le Canada s'attend à ce que l'entrepreneur se dote d'un système de gestion des mesures d'urgence en fonction de ses activités principales. Un plan de continuité des activités exhaustif décrit les mesures adoptées par l'entrepreneur pour poursuivre ses activités et offrir des services continus à ses clients au cas où une perturbation rendrait le lieu de travail inutilisable.

- 5.4.1. L'entrepreneur doit avoir un plan lui permettant de continuer à offrir les services essentiels à AMC. Au lieu de tenter de reprendre ces services après que les activités essentielles ont cessé, ou après s'être remis d'une catastrophe, le plan de continuité des activités contient les mesures à prendre pour ne pas avoir à cesser les activités essentielles pendant un incident ou une perturbation.
- 5.4.2. L'entrepreneur doit préparer son propre plan de continuité des activités en consultation avec l'équipe de sécurité ou l'équipe des biens immobiliers d'AMC pour veiller à ce qu'il soit conforme aux plans de continuité des activités du Canada.
- 5.4.3. L'entrepreneur doit :
- a) Maintenir et mettre à jour chaque année son plan de continuité des activités pour vérifier et déterminer son niveau de préparation ;
 - b) Former son personnel pour s'assurer qu'il est prêt à poursuivre ou à reprendre les activités en cas de perturbation, conformément à son plan de continuité des activités ;
 - c) Remettre une copie de son plan de continuité des activités au Canada sur demande ;
 - d) Appliquer son plan de continuité des activités en cas de perte opérationnelle ou d'interruption des activités.

6. Gestion financière

- 6.1.1. L'entrepreneur doit, en ce qui concerne la gestion et le contrôle des budgets :
- a) Assurer les services de gestion des immeubles et des installations et de réalisation de projets en ayant recours à un système de gestion des travaux pour attribuer et contrôler les travaux, suivre

les progrès accomplis, inspecter l'ouvrage et attester que les travaux sont satisfaisants avant de payer les sous-traitants ;

- b) Gérer et contrôler les fonds d'exploitation et d'entretien des immeubles, ainsi que les fonds des projets de manière à respecter l'affectation budgétaire approuvée ;
- c) Préparer un budget annuel chaque année, à l'aide d'un modèle de budget approuvé, dans le cadre du PGI (avant le 30 novembre) pour les coûts prévus liés à l'exploitation et l'entretien et aux projets pour chaque immeuble ;
- d) Déterminer la facturation mensuelle approximative pour le budget annuel approuvé dans un délai d'un mois suivant l'approbation du PGI par le Canada ;
- e) Produire un rapport mensuel sur le progrès, l'état des dépenses et les prévisions pour la fin de l'exercice par rapport au budget établi, conformément au plan comptable du Canada, qui comprend une liste des écritures propres à chaque type d'actifs, de passifs, de capitaux propres, de produits financiers et de dépenses du Canada ;
- f) Soumettre, conformément aux exigences établies à l'annexe C, Exigences en matière de rapport, les rapports concernant le statut du budget de fonctionnement et d'entretien, les activités et les états des projets ;
- g) Valider les dépenses annuelles par la soumission de l'état des coûts vérifiés de l'entrepreneur (produits et signés par une tierce partie reconnue) pour le 15 juillet.

6.1.2.L'entrepreneur doit :

- a) Fournir de nouvelles prévisions exactes pour le mi- exercice et la fin de l'exercice (15 octobre et 15 mars) ;
- b) Fournir des données connexes sur le rendement en déterminant les variations nettes de trésorerie relatives aux projets et aux immeubles ;
- c) Présenter une révision de la variation nette de trésorerie si les projets ne sont pas terminés ou si leur facture n'est pas envoyée avant le 31 mars afin de respecter les exigences du Canada en matière de crédetes à la fin de l'exercice.

6.1.3.L'entrepreneur doit gérer les dépenses de tous les travaux en vertu du contrat. Ainsi, il doit :

- a) Payer les employés qui assurent les services dans le cadre de ce contrat conformément à leurs conditions d'emploi ;
- b) Régler rapidement les factures de tous les sous-traitants dont les travaux ont été exécutés de manière satisfaisante, conformément aux conditions des contrats de sous-traitance ;
- c) Acquitter à ses frais l'ensemble des frais, des pertes, des dommages-intérêts ou des pénalités en cas de retard dans le paiement des factures des sous-traitants ;
- d) Conserver, pour chacun des éléments de coûts, des renseignements suffisamment détaillés pour permettre de les vérifier (pour la durée du contrat) ;
- e) Fournir des données connexes sur le rendement de la gestion des dépenses.

6.1.4.L'entrepreneur doit suivre le processus d'autorisation de tâche. Ainsi, il doit :

- a) Produire un rapport pour obtenir l'approbation du chargé de projet, pour tous les travaux de plus de 2 500 \$, avant que les travaux soient entrepris (un courriel sera suffisant dans le cas d'une urgence) ;
- b) Remplir tous les documents correspondants d'autorisation des tâches ;
- c) Modifier l'autorisation des tâches quand il y a un changement de travail, de produits livrables, de dates et de coûts ;
- d) Assurer la sous-traitance applicable conformément à la section 2.5, Gestion des sous-traitants.

7. Gestion de l'information et rapports

Le ministre des Affaires étrangères a diverses exigences de production de rapports liées à tous les biens sous son contrôle et à son rôle de conseiller stratégique dans le domaine de la gestion immobilière auprès du gouvernement. Il doit se conformer à la Politique sur la gestion de l'information¹⁷ du gouvernement du Canada et il doit rendre compte au Conseil du Trésor et au Parlement sur les questions se rapportant aux avoirs immobiliers dont il est le gardien.

Le Canada fait appel à différents systèmes d'information financière, opérationnelle et de gestion dans le cadre des services immobiliers qu'il offre. Il peut établir des rapports à partir des données électroniques transmises par l'entrepreneur. Ces données comprennent l'information sur la planification et l'exploitation et les résultats opérationnels qui sont généralement enregistrés dans les principaux systèmes d'information relatifs à la gestion de projet, à l'entretien et aux biens immobiliers.

La gestion de l'information consiste à créer, saisir, archiver et extraire, sous toutes leurs formes, sur des supports électroniques et imprimés, les données produites dans le cadre des services définis dans cet énoncé des travaux.

7.1. Gestion de l'information

- 7.1.1. L'entrepreneur doit élaborer, maintenir et mettre à jour des renseignements liés à ses obligations à l'égard de la prestation des services.
- 7.1.2. L'entrepreneur doit s'assurer que toutes les données et tous les renseignements sont exacts et complets en contrôlant et en assurant la qualité de ces données. Il doit également veiller à ce que les formats et les normes des fichiers respectent les normes du Canada, aux termes des rappels que le Canada lui enverra de temps à autre.
- 7.1.3. L'entrepreneur doit transférer électroniquement au Canada les données requises, conformément aux instructions du responsable technique, par l'intermédiaire d'un réseau et d'un protocole normalisé de transfert des fichiers électroniques et des données du Canada où elles seront reçues et traitées par les systèmes du Canada.
- 7.1.4. L'entrepreneur doit installer un poste de travail pour « client SFTP » qui respecte les exigences minimales relatives au matériel, au logiciel et à la connectivité afin de communiquer avec les systèmes du Canada. Les exigences minimales sont les suivantes : Windows 10 ou Unix muni d'un antivirus.
- 7.1.5. L'entrepreneur doit archiver, sauvegarder, organiser et protéger toute l'information en tenant dûment compte de la sécurité et de la reprise des activités après un sinistre, et doit appliquer et respecter en permanence les procédures de sécurité du gouvernement du Canada concernant la protection des renseignements et des immeubles qui lui sont confiés.
- 7.1.6. L'entrepreneur doit apporter des changements aux moyens d'échange d'information entre lui et le Canada afin de profiter des progrès technologiques, dans la mesure du possible et en temps opportun.

¹⁷ Ajouter l'hyperlien lorsqu'elle se trouvera sur Internet

- 7.1.7.L'entrepreneur doit appliquer les codes de désignation et les normes applicables fournis par le Canada concernant les immeubles dans l'établissement des rapports sur le rendement destiné au Canada, et mettre en application, dans la mesure du possible et en temps opportun, les modifications apportées périodiquement par le Canada à ces normes de codage.
- 7.1.8.L'entrepreneur doit veiller à ce que l'information opérationnelle de l'immeuble reste à jour pendant la durée du contrat, conformément aux pratiques exemplaires du secteur d'activités, et rendre cette information au Canada à la date d'achèvement du contrat.
- 7.1.9.L'entrepreneur doit transmettre ces documents au Canada, à la fin du contrat, de manière à s'assurer qu'ils continueront d'être faciles d'accès pour ce dernier, pendant la durée prescrite.

7.2. Transmission de l'information

- 7.2.1.L'entrepreneur doit préparer et envoyer au Canada toute l'information et les données par Internet, comme il est indiqué à l'annexe C, Exigences en matière de rapport, ou selon les directives du chargé de projet. Tous les documents doivent être contrôlés par un analyseur de virus avant de les envoyer au Canada.
- 7.2.2.L'entrepreneur doit fournir les données sur le rendement nécessaire pour étayer les indicateurs de rendement à appliquer à tous les services gérés.
- 7.2.3.L'entrepreneur doit fournir au chargé de projet, sur demande, toute l'information pertinente concernant les travaux à effectuer. Cette information doit être dans le format exigé par le Canada et dans le logiciel qui sera convenu avec lui, généralement MS Word pour les rapports en format texte, MS Excel pour les rapports numériques et CDAO pour les dessins numériques.
L'entrepreneur doit envoyer toutes les données opérationnelles et de gestion au Canada à l'aide d'une structure en langage de balisage extensible.

7.3. Stockage de l'information

- 7.3.1.L'entrepreneur doit stocker l'information financière et l'information liée au fonctionnement, à l'entretien, à la planification et à la réalisation de projets pour les immeubles.
- 7.3.2.L'entrepreneur doit stocker l'information nécessaire au personnel affecté au fonctionnement ou à l'entretien de l'immeuble, aux inspecteurs et aux autres autorités afin de démontrer, entre autres, la conformité de l'immeuble aux règlements. Il s'agit notamment de l'information sur la conception et le dessin assistés par ordinateur (CDAO), de l'information propre aux immeubles et d'autres renseignements imprimés ou électroniques décrivant les procédures d'exploitation.
- 7.3.3.L'entrepreneur doit veiller à ce que les documents et les dossiers soient toujours accessibles sur place afin d'aider le Canada à réaliser ses activités de surveillance du rendement.
- 7.3.4.L'entrepreneur doit conserver ces documents dans un système électronique, pour que le Canada et lui-même y aient facilement accès pendant la durée prescrite à AMC par le bibliothécaire et archiviste du Canada.

7.4. Gestion des dessins et des manuels

- 7.4.1.L'entrepreneur doit :

- a) Gérer les dessins et les devis d'architecture, de mécanique et d'électricité, dont les dessins d'atelier, les dessins de l'ouvrage bâti, les schémas unifilaires et les autres graphiques ;
- b) Fournir des renseignements sur le changement sur support électronique, conformément aux normes du Canada (format PDF et AutoCAD 2014 ou version ou plus tôt) ;
- c) Convertir l'information originale en format électronique, conformément au document noté, lorsqu'elle est présentée sur d'autres supports qui n'y sont pas conformes, et préciser séparément, dans les estimations des coûts des projets, les frais de conversion de l'information ;
- d) S'assurer que les dessins sont obtenus dans le format approuvé à l'étape de l'appel d'offres des projets et qu'ils sont transmis sur demande au Canada ; s'assurer que les dessins sont classés avec les autres éléments d'information sur les projets en faisant appel à une méthode pour la gestion des documents et des dossiers ;
- e) Transmettre les dessins réalisés par CDAO, au besoin, avec les bordereaux de transmission pertinents.

7.4.2.L'entrepreneur doit :

- a) S'assurer que les dessins de l'ouvrage bâti représentent les projets réalisés ;
- b) Veiller à ce qu'ils soient remis au chargé de projet dans les trente (30) jours suivant la date de clôture des projets, et à ce qu'on en vérifie l'intégralité et l'exactitude, étant entendu que les dessins non conformes aux normes du Canada ne seront pas acceptés.

7.4.3.L'entrepreneur doit :

- a) mettre à jour les schémas unifilaires électriques dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin des travaux et s'assurer qu'ils sont affichés dans la salle principale des installations électriques ou aux endroits où le chargé de projet doit les consulter et que les dessins indiquent la distribution de l'électricité à partir du point d'origine, soit généralement l'entrée de service, jusqu'aux circuits d'alimentation, aux panneaux auxiliaires de distribution et aux éléments principaux de la charge électrique et de l'équipement;
- b) S'assurer que ces schémas sont actualisés et qu'ils demeurent conformes aux politiques applicables sur la sécurité en électricité.

7.4.4.L'entrepreneur doit gérer les guides de fonctionnement et d'entretien, ainsi que la documentation des fabricants concernant l'équipement installé et les garanties sur l'équipement. Il doit également :

- a) Obtenir au besoin de l'information supplémentaire se rapportant aux systèmes ou à l'équipement des immeubles auprès des fournisseurs et des fabricants ;
- b) S'assurer que, lorsque le Canada réalise des projets dans un immeuble, tous les guides, les dessins et les autres renseignements applicables transmis par le Canada à la fin des projets sont intégrés en bonne et due forme dans les archives existantes des immeubles et mis à jour correctement.

7.4.5.L'entrepreneur doit :

- a) Réunir les devis des projets dans un format acceptable pour le Canada (soit généralement en Adobe Acrobat PDF), et veiller à ce que les documents de référence relatifs aux projets soient intégrés dans les documents de chaque projet de construction, en plus d'établir, au minimum, les critères de qualité, d'exécution et d'installation ;
- b) Conserver l'original des dessins d'appels d'offres signés en lieu sûr pour éviter qu'ils soient accessibles au grand public ou au personnel opérationnel ;

- c) S'assurer que des copies sont conservées dans les immeubles à des fins opérationnelles, qu'elles le sont en lieu sûr et qu'elles correspondent à des copies imprimées des originaux (sur support électronique ou imprimé), et que seuls les employés autorisés y ont accès ;
- d) Archiver les dessins d'appels d'offres imprimés dans des armoires de classement à plat, en les organisant et en les protégeant comme il se doit ;
- e) Classer les dessins avec les autres documents d'information sur les projets en faisant appel à une méthode de gestion des documents et des dossiers et tenir une liste électronique pour en faciliter la consultation ;
- f) Tirer des copies des dessins et des autres documents d'information sur les projets, sur demande et dans un délai raisonnable, et les transmettre au Canada.

8. Services facultatifs

8.1. Aperçu

- 8.1.1. Les services facultatifs mentionnés à la section 7 du contrat éventuel sont les suivants :
 - a) Les services de réalisation de grands majeurs de plus de 500 000 \$;
 - b) Les services offerts pour ces immeubles en vertu du contrat, y compris :
 - i. Les logements du personnel situés dans le complexe du Canada,
 - ii. La résidence officielle ;
 - c) Les services offerts pour d'autres immeubles, comme les logements du personnel qui ne sont pas situés dans le complexe du Canada.
- 8.1.2. Si le Canada souhaite se prévaloir de l'option lui permettant de faire appel aux services de l'entrepreneur, il lui demandera de soumettre, le cas échéant et selon les besoins particuliers, des plans et des budgets détaillés à l'appui.
- 8.1.3. Toutefois, le Canada ne garantit pas qu'il fera appel à l'entrepreneur pour fournir des services facultatifs. Si le Canada fait effectivement appel à l'entrepreneur pour qu'il lui offre certains services, en totalité ou en partie, il se pourrait que cela soit pour une durée limitée.
- 8.1.4. Le Canada établira d'autres indicateurs de rendement et des exigences connexes pour tous les services facultatifs.

8.2. Services de réalisation de grands projets majeurs de plus de 500 000 \$

- 8.2.1. Le Canada peut demander, à son entière discrétion, à l'entrepreneur d'exécuter des travaux dont la valeur excède le montant de 500 000 \$ maximum pour les projets dans le cadre du présent énoncé des travaux.
- 8.2.2. L'entrepreneur doit réaliser, sur demande, un ou plusieurs projets dont la valeur excède 500 000 \$, tout en respectant les exigences prévues à la section 4, Services de réalisation de projets, en vertu du processus de réalisation de grands projets du Canada conformément au Guide du Corpus des connaissances en management de projet tout en respectant les spécifications supplémentaires relatives aux projets de cette catégorie.
- 8.2.3. L'entrepreneur doit :

- a) Vérifier que la portée du projet comprend toutes les disciplines inter-reliées pour déterminer correctement les répercussions possibles et veiller à ce que le rapport de faisabilité de projet mène vers une solution exhaustive ;
- b) S'assurer que le calendrier du projet tient compte des approbations internes du gouvernement du Canada nécessaires d'AMC et des délais correspondants.

8.3. Gestion d'immeubles supplémentaires

8.3.1. Le Canada pourrait demander à l'entrepreneur d'appliquer le présent énoncé des travaux, dans son entièreté ou en partie, à un immeuble qui n'est pas mentionné à la section 1.1.

8.3.2. L'entrepreneur doit, le cas échéant :

- a) Préparer et obtenir une acceptation où les activités et le choix du moment sont conformes au transfert des immeubles additionnels (biens) et des services requis ;
- b) Terminer les activités de transition conformément au plan de transition proposé et à la date proposée.

9. Transition

Le Canada entend veiller à ce que les services prévus dans le présent énoncé des travaux soient lancés et assurés en continu. Une période de transition entre la date d'attribution et la date du début des opérations du contrat a été prévue. Cette période de transition est nécessaire pour assurer :

- La planification de la mise en œuvre de l'énoncé des travaux ;
- La pleine compréhension, par l'entrepreneur du Canada, de sa structure, de ses pratiques, de ses règlements et de ses activités, ainsi que des particularités de l'Ambassade de Tokyo et des immeubles qu'il comprend ;
- La planification et la coordination jusqu'à la date du début des opérations du contrat ;
- La présentation de personnel essentiel à Canada pour le processus d'embauche, avant que l'entrepreneur n'ait terminé ses processus de gestion et ses procédures opérationnelles ;
- L'embauche du personnel sous contrat ;
- L'établissement de relations et lignes de communication avec les parties clés pour l'entrepreneur ;
- Le développement et la mise à l'essai des systèmes et des protocoles d'information de l'entrepreneur ;
- La continuité des programmes et des activités de l'immeuble et des occupants.

9.1. Gestion de la transition

9.1.1. L'entrepreneur doit, dans les dix (10) jours ouvrables suivant l'attribution du contrat :

- a) Établir et mettre en œuvre, après examen et approbation du Canada, un plan et un cadre détaillés de transition, applicables aux éléments de l'énoncé des travaux et intégrant les exigences décrites dans sa demande de propositions et son offre ;

- b) Nommer un gestionnaire de la transition et déléguer un représentant pour coordonner les activités.

9.1.2. L'entrepreneur doit élaborer et mettre en œuvre, après examen et approbation du Canada, un plan de ressources humaines détaillé, en s'assurant que tout le personnel nécessaire est en poste, qu'il a suivi une formation et qu'il a obtenu les cotes de sécurité voulues dans les quarante-cinq (45) jours suivant l'attribution du contrat.

9.2. Activités de transition

9.2.1. L'entrepreneur doit, entre la date de l'attribution du contrat et la date de début des activités du contrat, et sans occasionner de frais supplémentaires au Canada :

- a) Élaborer et mettre en œuvre, après examen et approbation du Canada, un plan et une stratégie de communication qui présentent les rôles et les responsabilités, y compris les mesures à prendre pour informer les occupants, les entrepreneurs et les sous-traitants du nouveau contrat, en collaboration avec le chargé de projet, afin de veiller à ce qu'il n'y ait pas de perturbation ni de réduction du niveau de service ;
- b) Élaborer et mettre en œuvre, après examen et approbation du Canada, un plan de sous-traitance pour assurer la continuité des services ;
- c) Élaborer et diffuser la liste complète des noms et des numéros de téléphone des responsables avec qui communiquer au sein de l'organisme de l'entrepreneur ;
- d) Élaborer des plans de mesures d'urgence couvrant toutes les responsabilités relatives au lancement du contrat, dans l'éventualité où un intervenant ne peut pas respecter les délais ;
- e) Créer un programme d'orientation complet afin de souligner les attentes et les exigences en matière de sécurité du Canada et confirmer que le personnel et les sous-traitants de l'entrepreneur ont suivi une telle séance d'orientation avant de commencer leur travail ;
- f) Élaborer un plan de familiarisation pour les immeubles, de même que pour les politiques, les directives et les procédures pertinentes des gouvernements fédéral et local, ainsi que du Canada ;
- g) Valider le rapport d'évaluation de chaque immeuble ;
- h) Produire un rapport d'inspection du nettoyage (voir l'annexe B) ;
- i) Établir un calendrier des activités (c.-à-d. un plan de travail) pour toutes les activités de maintenance (au moyen d'un SIGE). Ce calendrier doit être établi sous la forme d'un document de planification annuel et remis au chargé de projet dans les soixante (60) jours suivant la date d'attribution du contrat ;
- j) Établir un calendrier d'entretien pour inclure les activités d'inspection, de test et de services conformément aux codes canadiens OU japonais (selon le plus strict) ainsi que les recommandations du fabricant dans les soixante (60) jours suivant la date d'attribution du contrat ;
- k) Établir un calendrier des activités pour toutes les activités de nettoyage (voir l'annexe B). Ce calendrier doit être établi sous la forme d'un document de planification annuel et remis au chargé de projet dans les trente (30) jours suivant la date d'attribution du contrat ;
- l) Valider les budgets opérationnels depuis le début de l'exercice et élaborer des budgets complets pour les immeubles pour l'exercice financier à l'aide d'un modèle budgétaire approuvé. Ce

calendrier doit être établi sous la forme d'un document de planification annuel et remis au chargé de projet dans les soixante (60) jours suivant la date d'attribution du contrat ;

- m) Valider les procédures opérationnelles et passer en revue les procédures en matière de sécurité, de sûreté, de mesures d'urgence et d'environnement à appliquer à compter de la date du début des opérations du contrat ;
- n) Fournir une liste des PON de l'entrepreneur et dresser une liste des exigences prioritaires avec le chargé de projet ;
- o) Informer tous les entrepreneurs du nouveau contrat pour s'assurer que la facturation sera établie en bonne et due forme et veiller à la continuité des activités, dans la mesure où cela est pertinent ;
- p) Mettre en œuvre le plan de gestion de la qualité et élaborer des programmes internes de contrôle et d'assurance de la qualité, conformément aux exigences de gestion de la qualité du présent énoncé de travail ;
- q) Revoir et mettre en œuvre les normes de base des indicateurs de rendement prévus dans la demande de propositions et convenir avec le chargé de projet des indicateurs de rendement pour lesquels aucune norme de base n'a été prévue dans la demande de propositions ;
- r) Revoir les activités prévues par AMC qui pourraient nécessiter d'être planifiées avant la date de début des activités ;
- s) Élaborer un plan de gestion de la qualité pour veiller à ce que l'entrepreneur respecte les exigences en matière de qualité mentionnées à la section 2.3.

9.3. Exigences supplémentaires

9.3.1. Le Canada remboursera l'entrepreneur seulement pour les services inclus dans la présente section. L'entrepreneur doit envoyer une facture pour les coûts détaillés en main-d'œuvre et en matériaux, sans majoration pour de telles activités.

9.3.2. L'entrepreneur doit :

- a) Valider la liste de pièces d'équipement (annexe E) et relever les lacunes ou les préoccupations créer une base de données correspondant et établir un système de codage par code à barres pour respecter les exigences d'AMC au cours des quarante-cinq (45) premiers jours ;
- b) Établir un plan de gestion de l'immeuble.

9.3.3. Le Canada pourrait nécessiter que l'entrepreneur réalise d'autres activités. Ainsi, l'entrepreneur doit :

- a) Observer le processus de mise en service pour les nouveaux systèmes et le nouvel équipement de l'immeuble ;
- b) Participer à des réunions avec AMC ;
- c) Vérifier le plan d'entretien du bâtiment et réviser, le cas échéant ;
- d) Fournir un soutien opérationnel, au besoin.

9.4. Date de début des activités (28 mars 2021)

9.4.1. L'entrepreneur doit, à partir de la date du début des activités du contrat :

- a) Occuper les locaux dans les immeubles selon les directives du chargé de projet ;

- b) S'assurer que le personnel requis est en poste, a suivi une formation et a obtenu les cotes de sécurité voulues ;
- c) Mettre en œuvre son propre programme de santé et sécurité ;
- d) Valider les relevés des compteurs de services publics ;
- e) Vérifier que tous les sous-traitants sont en place, ont participé au programme d'orientation et ont commencé à se familiariser avec l'immeuble ;
- f) Commencer toutes les activités opérationnelles et d'entretien conformément au calendrier des opérations approuvées.

9.5. Fin du contrat (plan de transition à la sortie du contrat)

9.5.1.L'entrepreneur doit :

- a) Désigner un gestionnaire responsable de l'achèvement du contrat, puis préparer et mettre en œuvre un plan complet d'achèvement du contrat dans lequel le calendrier et les responsabilités sont mentionnés ;
- b) Faire savoir rapidement aux employés et aux sous-traitants que le contrat est terminé ;
- c) Rendre compte de la situation des projets qui ne seront pas terminés avant la date d'achèvement du contrat.

9.5.2.L'entrepreneur doit fournir au Canada tous les documents nécessaires au transfert des travaux au prochain entrepreneur, y compris :

- a) Les données de rendement des travaux effectués ;
- b) Un inventaire complet et à jour de l'équipement ainsi que tout autre renseignement demandé par le Canada concernant la liste de pièces d'équipement ;
- c) Un historique complet et à jour des activités d'entretien (provenant du SIGE) afin de valider la réalisation des activités, surtout pour les exigences définies par la loi ;
- d) Une attestation de la validité de tous les renseignements à fournir à la fin du contrat.
- e) Retourner l'équipement fourni par le gouvernement, les biens fournis par le gouvernement et les documents correspondants, y compris :
 - I. Les documents sur les garanties en vigueur ;
 - II. Les documents sur les problèmes de non-conformité en matière de qualité non résolus ;
 - III. Les documents sur les contrats gérés au nom du Canada ;
 - IV. Les documents sur les licences de logiciels et sur les accords relatifs à la base de données.

9.5.3.L'entrepreneur doit fournir au Canada une liste détaillée des contrats de sous-traitances qu'il a conclus, au moins quatre (4) mois avant la fin du contrat.

9.5.4.L'entrepreneur doit :

- a) Produire une déclaration confirmant que les fournisseurs et les sous-traitants ont été payés pour tous les travaux effectués jusqu'à la date d'achèvement du contrat ;
- b) Mener à bien le processus de concordance financière des recettes ;
- c) Établir et fournir toutes les données nécessaires pour calculer les honoraires au rendement applicables et les produits livrables liés aux activités de dernière année;
- d) Organiser, dans la mesure du possible, les visites du site et le transfert d'information (sur l'immeuble et les ressources humaines, si nécessaire), répondre aux demandes d'information et planifier l'arrivée du prochain entrepreneur ;

- e) Soumettre, quatre (4) mois avant la date d'achèvement des contrats, un rapport sur les leçons apprises relativement à la gestion de la prestation des services et des autres exigences en vertu des contrats.



10. Glossaire

Agent de gestion et des affaires consulaires – Personne chargée d’assumer les fonctions et pouvoirs associés à l’administration d’une mission et qui est responsable de la prestation des services consulaires aux Canadiens, le tout sous le contrôle et la supervision du chef de la mission.

Agent de sécurité du Ministère (ASM) – Point de contact officiel du Canada qui est responsable de toutes les questions de sécurité relatives à AMC, aux immeubles et au contrat.

Ambassade ou, dans les pays du Commonwealth, haut-commissariat – Représentation diplomatique accréditée du Canada dans un autre État souverain.

Appel d’offres concurrentiel – Processus qui exige que tous les soumissionnaires soient placés sur un pied d’égalité et qu’ils soumissionnent selon les mêmes modalités.

Approvisionnement écologique – Intégration de considérations environnementales aux facteurs de qualité, de rendement, de prix et de disponibilité dans le processus d’approvisionnement, depuis la planification jusqu’à l’élimination finale. Cela signifie que l’incidence environnementale des biens à acquérir a été adéquatement prise en considération dans les décisions relatives à l’optimisation des coûts.

Autorisation de tâches – Document faisant état de l’autorisation d’effectuer les travaux mentionnés dans ledit document, selon des conditions prédéterminées inscrites dans le contrat et généralement pour un prix convenu. Le contrat avec autorisations de tâches est une méthode d’approvisionnement de services selon laquelle l’ensemble ou une partie des travaux sont réalisés selon la demande, conformément à des conditions préétablies et à un processus administratif englobant des autorisations de tâches. Les contrats avec autorisations de tâches sont utilisés dans les cas où un client a besoin d’obtenir rapidement et à répétition une ou plusieurs catégories de services pendant la durée du contrat.

Biens fournis par le gouvernement (BFG) – Biens (y compris, sans s’y limiter, les renseignements, les installations et les biens matériels), quelle que soit leur valeur, fournis à l’entrepreneur par le gouvernement en vertu du contrat, ou appartenant au gouvernement et détenus par l’entrepreneur en vertu du contrat.

Cadre de mesure du rendement – Méthodologie et objectifs utilisés pour mesurer le rendement dans les travaux effectués en vertu du contrat. Le cadre comprend des indicateurs de rendement, des fourchettes de rendement ainsi que des équations établies par AMC pour les minimums, les bases de référence et les balises de chaque indicateur.

Caméra de télévision en circuit fermé (CTCF) – Système de télévision dont les signaux ne sont pas diffusés publiquement, mais suivis principalement à des fins de surveillance et de sécurité.

Chauffage, ventilation et conditionnement d’air – Technologie utilisée pour le confort de l’environnement dans les espaces intérieurs et les véhicules. L’objectif est de fournir un confort thermique et une qualité de l’air intérieur acceptable.

Chef de mission – Tel qu’il est défini à l’article 15 de la *Loi sur le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement* (L.C. 2013, ch. 33, art. 174) [telle que modifiée] :

- a) un ambassadeur, un haut-commissariat ou un consul général du Canada;

- b) toute autre personne qui est désignée pour représenter le Canada dans un autre pays ou une partie d'un autre pays, ou encore auprès d'une organisation internationale ou lors d'une conférence diplomatique et qui est désignée chef de mission par le gouverneur en conseil.

Comité d'hygiène et de sécurité du travail – Comité mixte formé de représentants des travailleurs et de l'employeur chargé d'élaborer, d'examiner et de mettre en œuvre des mesures visant à assurer la santé, la sécurité et le bien-être des employés, créé en vertu de la partie II du *Code canadien du travail* (L.R.C. 1985, ch. L-2).

Conception et dessin assistés par ordinateur (CDAO) – Association matérielle et logicielle complétée par des caractéristiques supplémentaires qui permet aux ingénieurs et aux architectes de concevoir des systèmes et d'insérer des annotations et autres notes dans un dessin.

Cycle de vie – Période comprise entre le premier travail de conception et le remplacement définitif d'un bien, en passant par sa conception détaillée, sa construction, son utilisation, son entretien et son renouvellement.

Demande de soumissions concurrentielle – Demande visant l'obtention de soumissions d'au moins deux sources.

Données – Faits, chiffres et statistiques recueillis lors de la réalisation des travaux.

En dehors des heures d'affluence – Période exclue des heures d'affluence. Entre 17 h 30 et 8 h 15 (1730 – 0815) pour les jours de la semaine et toute la journée pour les jours de la fin de semaine et les jours fériés.

Énoncé des travaux – Document décrivant précisément les activités, les produits livrables et les échéanciers de l'entrepreneur. Voir l'annexe A.

Entretien imposé par la loi (ou « entretien obligatoire ») – Inspections devant être réalisées en vertu d'une loi concernant habituellement les composants et les systèmes d'un immeuble qui contribuent directement à la sûreté, la sécurité et la santé des occupants.

Équipement fourni par le gouvernement (EFG) – Équipement fourni par le Canada pour être utilisé dans la production, par exemple, des outils, des gabarits, des formes de découpe et de l'équipement de production de nature autre. Voir aussi l'information associée à l'outillage spécial de production, au matériel spécial d'essai et aux biens de production.

Espace commun – Espace offert pour l'utilisation **commune** des occupants, ou d'un groupe d'occupants, et de leurs invités (ascenseurs, salles de bains publiques, escaliers, etc.).

Estimation – Calcul approximatif d'une valeur.

Étude environnementale d'un site – Rapport déterminant les responsabilités potentielles ou existantes en matière de contamination de l'environnement pour ce qui est à la fois de l'immeuble et des sous-sols.

Évaluation de l'impact – Évaluation des répercussions (positives et négatives) d'un projet, comme l'exige la *Loi sur l'évaluation d'impact* (L.C. 2019, ch. 28, art 1), telle que modifiée.

Exercice – Période commençant le 1^{er} avril d'une année et se terminant le 31 mars de l'année suivante.

- Période 1 – Avril
- Période 2 – Mai
- Période 3 – Juin

- Période 4 – Juillet
- Période 5 – Août
- Période 6 – Septembre
- Période 7 – Octobre
- Période 8 – Novembre
- Période 9 – Décembre
- Période 10 – Janvier
- Période 11 – Février
- Période 12 – Mars
- Période 13 – Mois de report (avril)

Fiche technique sur la sécurité des substances (FTSS) – Document qui contient des renseignements sur les dangers potentiels (santé, incendie, réactivité et environnement) d'un produit chimique et qui explique comment l'utiliser de façon sécuritaire. Elle contient aussi des renseignements sur l'utilisation, l'entreposage, la manipulation et les procédures d'urgence liées aux dangers du produit. Les FTSS sont préparées par le fournisseur ou le fabricant du produit.

Fonctionnement et entretien – Entretien et réparation des biens immobiliers, y compris le fonctionnement ou l'entretien de l'équipement et des immeubles, le nettoyage, les services publics (électricité, chauffage, traitement des eaux, service des eaux, eaux résiduelles), l'entretien des ascenseurs, le déneigement, l'entretien des terrains et les réparations mineures.

Gestion d'installations – Coordination de l'environnement de travail physique avec le personnel et les travaux de l'organisation. Cela englobe les principes de l'administration des affaires, de l'architecture de même que des sciences du comportement et du génie.

Gestion des immeubles et des installations – Processus par lequel un propriétaire, un responsable ou une autre partie (l'entrepreneur, p. ex.) entretient des biens immobiliers et en accroît la valeur, le tout conformément aux objectifs du propriétaire même. Le tout fait appel à l'équilibre dans les relations entre l'occupant et le responsable, au contrôle de la budgétisation financière et des dépenses, de même qu'à la gestion des risques. La gestion financière comprend, entre autres, l'exploitation et la gestion des structures et des systèmes d'immeubles, la gestion de projets, l'inspection d'immeubles, la gestion des contrats de service, la gestion des services publics, la protection des immeubles et la gestion des appels de service.

Gestion des installations assistée par ordinateur (GIAO) – Gestion des installations effectuée à l'aide de la technologie de l'information. Les renseignements fournis sur les installations constituent l'intérêt principal. Les outils utilisés peuvent varier (logiciels, applications ou systèmes).

Gestion des risques – Sélection et mise en place d'une stratégie de contrôle des risques, assortie de mécanismes pour surveiller et évaluer son efficacité. Elle peut inclure des mesures directes ou d'autres stratégies pour réduire la probabilité, l'intensité, la fréquence ou la durée de l'exposition aux risques.

Gestion du cycle de vie – Système de gestion efficace et efficient nécessitant la gestion rigoureuse des phases du cycle de vie d'un bien. Le cycle de vie comprend habituellement les phases suivantes : l'évaluation et la planification des exigences; l'acquisition; l'utilisation, le fonctionnement et l'entretien; l'aliénation et le remplacement.

GI-TI – Gestion de l'information et technologie de l'information.

Grand livre général – Liste des codes financiers permettant de repérer les comptes relatifs aux actifs, aux passifs, aux produits financiers et aux dépenses du Canada. Les codes suivants font partie du grand livre général :

- 0403 – Services immobiliers professionnels
- 0500 – Location, terrain et construction
- 0800 – Dépenses en capital
- 0600 – Réparation et entretien
- 0900 – Machinerie, équipement et outils

Guide du Corpus des connaissances en management de projet (PMBOK) – Structure qui compile les procédures, pratiques exemplaires, lignes directrices et termes reconnus en tant que normes au sein du secteur de la gestion de projets au Canada et à l'étranger.

Hygiène et sécurité du travail – Notion couramment appelée « santé et sécurité au travail » ou « santé au travail »; il s'agit d'un domaine multidisciplinaire lié à la sécurité, à la santé et au bien-être des travailleurs.

Immeuble – Immeuble ou locaux dans l'un des lieux suivants (pourrait inclure d'autres emplacements si le Canada offre des services facultatifs) :

- a) la chancellerie – Akasaka 7-chome, Minato-ku;
- b) les résidences officielles – situées dans la Cour du Canada;
- c) les logements du personnel – situés dans la Cour du Canada;
- d) les logements facultatifs du personnel – incluant potentiellement Oyama et Azabu.

Immeuble de base – Biens ou équipement d'architecture, de mécanique et d'électricité d'un bâtiment (de l'équipement, p. ex.) nécessaires pour fournir les environnements intérieurs et extérieurs de l'immeuble visé ou pour respecter les lois ou les autres objectifs du gouvernement, par exemple en ce qui concerne la santé et la sécurité des occupants, l'accessibilité ou l'économie d'énergie.

Immobilisations – Bien tangible ou intangible, selon le cadre comptable du gouvernement du Canada, qui est acheté, construit, créé ou acquis d'une autre façon et utilisé dans la production ou l'approvisionnement en biens, la prestation de services ou la production d'extraits de programmes. Il s'agit d'un bien :

- a) ayant une durée de vie utile de plus d'un an, et qu'on entend l'utiliser sur une base continue;
- b) qu'on n'entend pas revendre dans le cours normal des activités;
- c) ayant des frais initiaux de 10 000 \$ ou plus (par article). **Biens classifiés** – Biens de tous types dont la divulgation sans autorisation risquerait vraisemblablement de porter préjudice à l'intérêt national du Canada.

Incident critique – Incident causant des blessures, des dégâts à l'équipement, au matériel ou à l'environnement ou encore l'interruption temporaire des services essentiels.

Indicateur de rendement – Autres valeurs mesurables (associées aux indicateurs de rendement clés) montrant l'efficacité de l'entrepreneur pour ce qui est d'atteindre les principaux objectifs opérationnels du Canada. Voir l'annexe A/A2.

Indicateur de rendement clé (IRC) – Ensemble de valeurs mesurables montrant l'efficacité de l'entrepreneur pour ce qui est d'atteindre les principaux objectifs opérationnels du Canada, comme déterminé et transmis par le Canada à l'entrepreneur chaque année. Voir l'annexe A/A2.

Inventaire – Liste détaillée de biens montrant le nombre et, habituellement, la valeur de ces biens.

Jour de travail – Jours de la semaine, à l'exception des jours fériés à Ottawa ou à Tokyo.

Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) – Système d'évaluation des bâtiments écologiques (Green Building Rating System™) élaboré à partir d'une norme nationale volontaire établie par consensus pour la construction d'immeubles durables et à haut rendement énergétique.

Lieu de travail – Lieu de travail, conformément à la définition donnée dans le paragraphe 122(1) de la partie II du *Code canadien du travail* (L.R.C. 1985, ch. L-2).

Logements du personnel – Logement que l'État loue ou possède et qui est utilisé pour héberger les employés canadiens qui travaillent à l'étranger et leur famille.

Lutte antiparasitaire intégrée (LAI) – Stratégie reposant sur les écosystèmes qui met l'accent sur la prévention contre les parasites ou leurs dommages par une combinaison de techniques comme le contrôle biologique, la manipulation de l'habitat, la modification des pratiques de culture et l'utilisation de variétés résistantes. Les pesticides sont utilisés uniquement si les données de surveillance indiquent qu'ils sont nécessaires, conformément à des lignes directrices établies, et les traitements visent à éliminer seulement l'organisme cible. Les produits de lutte antiparasitaire sont choisis et appliqués de manière à réduire au minimum les risques pour la santé humaine, pour les organismes utiles et non ciblés, et pour l'environnement.

m et m² – Mètres et mètres carrés.

Maintenance – Toute mesure prise pour conserver ou remettre le matériel en bon état. Elle comprend l'inspection, la vérification, l'entretien courant, l'évaluation de l'état de fonctionnement, la réparation, la réfection et le réemploi.

Meilleur rapport qualité-prix – Meilleur rapport qualité-prix pour le Canada, tel qu'il est déterminé par :

- a) l'utilisation optimale de la main-d'œuvre, des fonds et des autres ressources alloués à la prestation des services et des solutions;
- b) la prise en compte de la durabilité, ainsi que des projections à long terme des coûts et des avantages liés aux possibilités envisageables;
- c) la prise en compte du coût, de la qualité, de la concurrence et de la transparence dans la prestation des services, des solutions et du matériel.

Mise en service – Ensemble de processus utilisés pour vérifier et fournir de l'équipement ou des locaux exploitables de la manière prévue et de façon à répondre aux besoins du propriétaire, des locataires et des occupants de l'immeuble. Un bon programme de mise en service protège l'intégrité des actifs et prévoit de la formation à l'intention des personnes qui exploiteront les locaux.

Mission – Terme employé pour décrire une ambassade, un haut-commissariat, une délégation, un consulat général, un consulat ou un bureau équivalent qui sert à l'exercice de fonctions diplomatiques ou consulaires. Les biens immobiliers gérés à l'intérieur d'une mission sont décrits de façon distincte par des termes comme « chancellerie », « résidence officielle » et « logement du personnel ».

Occupants – Personnes présentes dans un immeuble fédéral loué par l'État ou appartenant à ce dernier.

Organisation internationale de normalisation (ISO) – Organisation non gouvernementale internationale indépendante qui édicte des normes internationales pour les produits, les services et les systèmes, afin d'en assurer la qualité, la sécurité et l'efficacité.

Plan de gestion de l'immeuble (PGI) – Plan global présentant la gestion d'un actif sur une période de cinq ans. Il dresse le portrait actuel de l'actif et donne des prévisions quant à l'usage, aux exigences d'exploitation, aux données financières, aux programmes de projets et à la gestion du cycle de vie.

Plan de gestion environnementale – Un plan de gestion environnementale propre à un emplacement donné consiste en un ensemble de procédures et de pratiques visant à réduire les répercussions environnementales de l'immeuble, à accroître l'efficacité opérationnelle et à garantir le respect des règlements en matière d'environnement.

Plan de réparations et d'immobilisations – Liste de biens publics comprenant les grands projets de construction, de modification ou de rénovation de plus de 10 000 \$ pour les trois prochaines années.

Portefeuille – Regroupement d'immeubles organisés de diverses façons aux fins de gestion, notamment les regroupements effectués en fonction de la situation géographique, de la titularité (location ou biens de l'État) et de l'usage.

Pratiques exemplaires du secteur d'activités – Pratiques exemplaires du secteur immobilier international et exercice du degré de compétence, de soin, de diligence, de prudence et de prévoyance auquel l'on pourrait raisonnablement et normalement s'attendre d'une personne qualifiée, compétente et expérimentée occupée à un engagement similaire dans de pareilles ou de semblables circonstances.

Procédure opérationnelle normalisée (PON) – Ensemble d'instructions compilées étape par étape pour réaliser les activités courantes.

Processus de réalisation de grands projets – Système d'exécution de projet rigoureux et détaillé pour définir les procédures d'approbation, de mise en œuvre et de mise en service des projets de biens immobiliers à l'extérieur du Canada.

Projets mineurs – Projets dont la valeur varie entre 10 000 \$ et 500 000 \$. Voir la section 4 de l'énoncé des travaux.

Propriété de l'État – Bien immobilier appartenant au Canada (aussi appelé « Sa Majesté la Reine du chef du Canada »).

Propriété donnée à bail par l'État – Propriété donnée à bail par le Canada (aussi appelé « Sa Majesté la Reine du chef du Canada »).

Protocole d'entente – Accord officiel entre AMC et une autre partie décrivant la mise à disposition et l'utilisation des installations et des services qui seront fournis dans une chancellerie.

Qualité de l'air intérieur – Qualité de l'air à l'intérieur et autour des structures d'un immeuble.

Rapport d'analyse des investissements (RAI) – Analyse de rentabilité préparée dans le but de comparer des options envisageables et de recommander l'option présentant le meilleur rapport qualité-prix.

Renseignements classifiés – Renseignements d'intérêt national, de tout type, susceptibles d'être visés par une exclusion ou une exception en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ou de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et dont la divulgation sans autorisation risquerait vraisemblablement de porter préjudice à l'intérêt national.

Renseignements protégés – Renseignements autres que ceux associés à l'intérêt national dont la divulgation sans autorisation risquerait vraisemblablement de porter préjudice à des intérêts non reliés à l'intérêt national.

Résidence officielle – Logement du chef de mission appartenant à l'État.

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) – Nom utilisé pour Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC).

Site contaminé – Site contenant des substances nocives à un taux de concentration 1) qui excède les niveaux naturels et qui pose (ou posera probablement) des risques immédiats ou à long terme pour la santé humaine et l’environnement, ou 2) qui dépasse les niveaux spécifiés dans les politiques et les règlements pertinents.

Système de gestion de l’immeuble (SGI) – Aussi appelé système d’automatisation de l’immeuble. Système informatique qui permet de contrôler et de surveiller l’équipement mécanique et électrique d’un immeuble, notamment en ce qui concerne la ventilation, l’éclairage, les réseaux électriques, les réseaux d’extinction d’incendie et les systèmes de sécurité. Un SGI se compose de logiciels et de matériel informatique et il comprend généralement des protocoles Internet.

Système de gestion de la qualité (SGQ) – Système visant à fournir l’assurance que la qualité d’un produit ou d’un service en particulier est contrôlée de façon efficace; cela inclut la vérification, les audits et l’évaluation des facteurs de qualité qui ont une incidence sur la spécification, la production, l’inspection et la distribution. Les données recueillies dans le cadre des inspections de la qualité doivent être saisies dans un logiciel permettant de produire des rapports et d’analyser les données.

Système de l’immeuble – Ensemble d’équipement interrelié offrant des services de base dans un immeuble, comme le chauffage, la ventilation, la climatisation, les égouts, l’électricité et la plomberie.

Système de sauvegarde de données – Système qui a la capacité de copier ou d’archiver des dossiers, des fichiers et des renseignements, que l’on pourra ainsi retrouver à tout moment.

Système informatisé de gestion de l’entretien (SIGE) – Système de gestion de l’information, y compris, le matériel informatique, le logiciel et les périphériques, utilisé par l’entrepreneur pour gérer, prévoir, affecter et déployer des ressources et surveiller, suivre et produire des rapports sur les activités liées à l’inventaire, la gestion et le cycle de vie de l’équipement. Le SIGE permet également d’établir les coûts, de produire des rapports sur les données et de consulter l’historique d’entretien de l’équipement.

Système intégré de gestion du travail – Plate-forme logicielle qui aide les organisations à optimiser l’utilisation des ressources en milieu de travail, y compris en ce qui touche la gestion de leur portefeuille immobilier, de leur infrastructure, des systèmes de leur immeuble et de leurs installations.

Travaux mineurs – Travaux d’exploitation ou d’entretien de routine nécessitant des dépenses totales de moins de 10 000 \$ en matériel, pièces et main-d’œuvre. Voir l’article 3 de l’énoncé des travaux.

Usage de l’immeuble – Classement de l’immeuble en fonction du niveau de service, des processus et d’autres exigences dont fait part le plan de gestion de l’immeuble, et ce, selon la nature et la vocation de l’immeuble, son caractère essentiel, les exigences qui s’y rattachent en matière de sécurité et son emplacement. Voici quelques exemples :

- a) la chancellerie ou les immeubles de bureaux;
- b) les résidences officielles;
- c) les logements du personnel;
- d) les entrepôts;
- e) les bâtiments de loisirs;
- f) les immeubles d’entreposage;
- g) le terrain;
- h) le stationnement.

Vérification de la qualité – Surveillance des niveaux de qualité par l’entrepreneur, à n’importe quelle étape des travaux, pour fournir de l’information à des fins de vérification de la prestation des services.

Vêtements de protection individuelle – Vêtements, casques, lunettes et autres équipements de protection conçus pour protéger le corps contre les blessures et les infections.

Y compris – Introduction d’une liste non exclusive (non exhaustive).

Zone de travail – Zone où l’accès est limité au personnel autorisé qui y travaille, ainsi qu’aux visiteurs dûment escortés. Normalement, on ne peut y accéder que par la zone d’accueil.

Zones d’accès réservé et zones à sécurité élevée – Espace dont l’accès est contrôlé au point d’entrée et réservé au personnel autorisé répondant aux critères de sécurité et aux visiteurs autorisés et dûment accompagnés.

