

ANNONCE DE L'ATTRIBUTION DES CONTRATS DES AFPS

Foire aux Questions

Q1. En quoi consistent les AFPS?

Les autres formes de prestation de services, connues sous le nom d'AFPS, consistent en un modèle de prestation de services dans le cadre duquel TPSGC s'associe avec le secteur privé pour fournir des services immobiliers, tout en demeurant toutefois entièrement responsable des normes et du rendement qui s'y rapporte.

Q2. Pourquoi TPSGC poursuit-il l'initiative des AFPS?

TPSGC a décidé de remplacer les contrats en vigueur après avoir commandé plusieurs études indépendantes qui ont démontré que les AFPS sont économiques, et que les clients sont satisfaits des services. Par conséquent, il y a plus d'un an, le Ministère a lancé un nouveau projet de marché visant à remplacer les contrats d'AFPS en vigueur, qui expireront en mars 2005.

Q3. Quand TPSGC a-t-il imparti certains de ses services de gestion immobilière au secteur privé pour la première fois, et pourquoi?

TPSGC s'est fixé trois grands objectifs concernant l'acquisition de services de gestion immobilière auprès du secteur privé : réaliser des économies, améliorer la rapidité des services et éliminer la perception selon laquelle TPSGC fait concurrence au secteur privé. C'est en se fondant sur ces objectifs qu'en 1997, il a conclu des ententes en vertu desquelles il a délégué le fonctionnement et l'entretien de ses immeubles situés en Saskatchewan et en Colombie-Britannique aux gouvernements de ces provinces, et il a confié à des entrepreneurs du secteur privé, à la suite d'un appel d'offres, la responsabilité de quelques 300 autres immeubles à bureaux, qui étaient répartis dans 13 portefeuilles constitués selon les provinces.

Q4. Quelle est l'entreprise qui a obtenu les premiers contrats pour des services de gestion immobilière?

Brookfield LePage Johnson Controls Ltd. (BLJC) de Markham, en Ontario, a été retenue pour les 13 contrats attribués au secteur privé, dans le cadre du projet de marché de 1997.

/2...

Q5. Pourquoi TPSGC attribue-t-il tous les nouveaux contrats à SNC-Lavalin ProFac Inc.?

Comme l'appel d'offres qui a permis d'attribuer les contrats précédents, le nouvel appel d'offres visait essentiellement à obtenir globalement le meilleur rapport qualité-prix dans l'intérêt de l'État et de la population canadienne. SNC-Lavalin ProFac Inc., un chef de file renommé dans le domaine de la prestation de services de gestion immobilière et de réalisation de projets, a soumis les propositions présentant le meilleur rapport qualité-prix, en plus d'offrir de mener les travaux décrits dans la demande de propositions pour 50 000 000 \$ de moins par an que les budgets alloués à ces activités.

Q6. Quand les nouveaux contrats d'AFPS entreront-ils en vigueur, et pour combien de temps?

Les huit nouveaux contrats attribués à SNC-Lavalin ProFac Inc., sont d'une durée initiale de quatre ans. L'État pourra toutefois se prévaloir à sa discrétion d'options qui lui permettra de prolonger cette durée jusqu'à six ans. Selon ces contrats, les opérations doivent commencer le 1^{er} avril 2005 pour que, d'ici là, la transition puisse être assurée.

Q7. Compte tenu de ces résultats, qu'advient-il du fournisseur actuel chargé des contrats existants ?

Le fournisseur actuel, Brookfield, Lepage, Johnson Controls continuera de fournir des services immobiliers TPSGC jusqu'à l'expiration des contrats en vigueur, le 31 mars 2005.

Q8. Pourquoi ce marché comprend-il 8 contrats alors que celui passé en 1997 en comptait 13 ?

TPSGC, qui a appris beaucoup du projet de marché précédent, s'est fondé sur les leçons tirées de cette expérience pour ce deuxième processus d'appel d'offres. Afin d'attirer les entreprises capables d'offrir toute la gamme de services demandée au degré de qualité exigé, il a présumé que les contrats seraient plus intéressants si ceux-ci s'appliquaient à une superficie (en mètres carrés) qui suffirait à créer la masse critique et l'infrastructure nécessaires au soutien d'une telle entreprise.

Q9. Existe-t-il d'autres différences entre les nouveaux et les premiers contrats d'AFPS ?

Oui. Tout d'abord, les nouveaux contrats comprennent de nombreuses améliorations visant à maintenir la prestation de services de haute qualité, notamment :

- ✓ un régime plus rigoureux d'indicateurs de rendement;
- ✓ la mise en place de systèmes de gestion de la qualité certifiés selon les normes ISO;
- ✓ une plus grande souplesse qui permettra au fournisseur de services d'innover.

De plus, ce marché a aussi permis d'acquérir auprès de SNC-Lavalin ProFac Inc., d'autres services assortis d'options tels que les services de réalisation de projets dont la valeur est comprise entre 200 000 \$ et 1 000 000 \$, ainsi que les services de gestion des installations, les services d'administration des baux et les services relatifs aux opérations commerciales. Il s'agit de services assortis d'« options » que le Ministère pourra exercer à sa discrétion. Ainsi, ce dernier disposera d'une certaine souplesse quant au mode de prestation à adopter à leur égard, dans le futur.

Q10. À qui appartient le choix du moment et des circonstances permettant d'avoir recours aux services optionnels ?

La décision de se prévaloir des services optionnels prévus aux nouveaux contrats d'AFPS appartient exclusivement à TPSGC, selon sa propre discrétion.

Q11. Comment expliquez-vous l'élargissement de la portée des AFPS à d'autres immeubles et à d'autres services ? Pourquoi ces immeubles et ces services ont-ils été choisis ?

Le nouveau projet de marché vise à remplacer les contrats d'AFPS en vigueur. Sa portée a toutefois été élargie de 300 à 319 immeubles à bureaux, à savoir une superficie totale de 2,9 millions de mètres carrés d'un bout à l'autre du pays, qui comprend les immeubles de la Saskatchewan et de la Colombie-Britannique anciennement assujettis à des ententes conclues avec ces provinces.

TPSGC a inclus d'autres immeubles à bureaux dans le nouveau marché, à condition (a) qu'il soit en mesure de réaffecter les employés à des tâches semblables au sein de l'organisation, et (b) que la sécurité de l'immeuble visé ne pose aucun problème particulier.

Q12. Pourquoi a-t-on remplacé les ententes conclues avec les provinces de la Saskatchewan et de la Colombie-Britannique?

En 2003, le gouvernement de la Colombie-Britannique a décidé d'impartir ses services immobiliers de premier niveau. Le Ministère a donc ajouté au portefeuille du Pacifique, dans le cadre du nouveau projet de marché, les biens auparavant visés par l'entente qu'il avait conclue avec la British Columbia Building Corporation. S'il avait maintenu l'entente, il aurait engendré

une situation où un tiers fournisseur aurait été chargé de gérer les immeubles fédéraux, le gouvernement provincial agissant à titre d'intermédiaire.

Plus tôt cette année, le gouvernement de la Saskatchewan a convenu avec TPSGC de ne pas reconduire l'entente en vertu de laquelle elle assure la prestation des services immobiliers dans les immeubles fédéraux. Les immeubles actuellement assujettis à cette entente avec la Saskatchewan Property Management Corporation ont donc été ajoutés au portefeuille de l'Ouest, dans le cadre du nouveau marché d'AFPS.

Q13. La période de transition menant à l'entrée en vigueur des nouveaux contrats aura-t-elle une incidence sur la prestation des services ?

Le changement de fournisseur du secteur privé pour la prestation de ces services immobiliers devrait se dérouler sans heurt pour les clients, et tous les efforts seront versés pour s'assurer que la transition menant à l'entrée en vigueur des nouveaux contrats ne touchent aucunement les occupants des immeubles visés par les AFPS. Dès aujourd'hui, les équipes de TPSGC collaboreront étroitement avec SNC-Lavalin ProFac Inc., pour assurer une transition sans heurt jusqu'à la date officielle du début des opérations en vertu des contrats, à savoir le 1^{er} avril 2005.

Q14. Comment TPSGC s'y prendra-t-il pour veiller à ce que les mêmes normes de services rigoureuses soient respectées au-delà de la période de transition ?

TPSGC dispose de trois moyens principaux pour veiller à l'atteinte des niveaux de service, voire à leur dépassement, ainsi qu'au respect des valeurs du gouvernement en matière de milieu de travail, notamment la durabilité écologique et les langues officielles. Il s'agit en l'occurrence des moyens suivants :

- (i) **Gérer efficacement les relations contractuelles** : Dans le cadre de la prestation des services immobiliers, le fournisseur des services visés par les AFPS, soit SNC-Lavalin ProFac Inc., est l'allié stratégique du Ministère. Cette relation est régie par une structure de gouvernance qui comprend une vision, des valeurs et des objectifs communs, ainsi que des processus harmonisés et des structures de direction englobant les échelons supérieurs et opérationnels.
- (ii) **Accroître les exigences concernant la qualité des services** : Les contrats comprennent un régime d'indicateurs de rendement plus rigoureux, qui est assorti d'une obligation exigeant de la part de SNC-Lavalin ProFac Inc., de mettre en place un système de gestion de la qualité certifié selon les normes ISO, au plus tard deux ans après l'attribution des contrats.

- (iii) **Récompenser le bon rendement** : En vertu des nouveaux contrats d'AFPS, un pourcentage des honoraires de l'entrepreneur est déterminé directement en fonction du rendement de celui-ci quant à la prestation des services attendus et(ou) surpassés. En outre, chaque année, TPSGC peut verser une prime supplémentaire aux entrepreneurs montrant un sens extraordinaire de la créativité et de l'innovation, grâce au barème des honoraires à risque qui figurent dans les contrats.

Q15. À qui dois-je m'adresser pour signaler un problème ou demander d'autres services?

Les clients doivent continuer de s'adresser directement au gestionnaire immobilier du fournisseur d'AFPS pour signaler un problème dans l'immeuble. Ils ne doivent pas non plus hésiter à soumettre leurs demandes de service au Centre national d'appels de service. En outre, dans l'évaluation du rendement des entrepreneurs, TPSGC accorde une grande importance au délai d'intervention à la suite de ces appels et à la redondance de ceux-ci.