

## DOC relative à des produits d'impression pour ATMT

### Annexe A Énoncé des travaux

#### Appendice E : Initiative d'incitation au rendement des fournisseurs (IRF) - Cadre et processus

La présente annexe présente le cadre de l'initiative d'incitation au rendement des fournisseurs (IRF), qui comprend : les niveaux d'évaluation et la pondération de l'IRF; la présentation des indicateurs de rendement clés (IRC) avec des exemples de cotes et de pondération relatives aux exigences communes et aux exigences des services de gestion d'impression (SGI) de l'OCIM pour les quatre IRC (qualité, calendrier, coût et gestion); un tableau récapitulatif de l'évaluation et de la pondération des IRC; l'administration et la mise en œuvre de l'initiative d'IRF.

Les IRC de L'IRF sont divisés en deux catégories : les incitatifs liés à la mise à jour trimestrielle des prix de l'OCPN et les incitatifs liés aux SGI de l'OCIM. Les exigences communes et la pondération des IRC fondée sur les OCIM sont appliquées aux incitatifs liés à la mise à jour trimestrielle des prix de l'OCPN et la pondération des IRC fondée sur les SGI de l'OCIM est appliquée aux évaluations de l'OCIM.

Les cotes d'évaluation et la pondération des IRC sont présentées dans le tableau suivant :

Niveaux et pondération des IRC		
	Évaluation	Note
Niveaux d'évaluation des IRC et notes correspondantes	Exceptionnel	100
	Surpassé	85
	Atteint	70
	Légère amélioration nécessaire	50
	Amélioration considérable nécessaire	25

**IRC de l'indice de qualité des exigences communes :**

**IRC de rétablissement du service des exigences communes :**

IRC de l'indice de qualité standard	Application de l'indicateur de rendement clé du programme				
<p><b>IRC de rétablissement du service (standard)</b></p>	<p><b>Exigences communes : OCPN - Appareils de l'OCIM - SGI de l'OCIM (heures de service normales)</b></p>				
	<p>L'IRC de rétablissement du service (standard) est une mesure par zone du temps nécessaire pour rétablir les services à un état normal aux heures de service normales par rapport au temps convenu pour rétablir les services à un état normal pour tous les points de prestation de services dans la zone, calculée comme suit : (nombre total d'événements (incidents) signalés où le service est rétabli dans les délais prévus au contrat pour le retour à un état normal) / (nombre total d'événements (incidents) nécessitant un rétablissement à un état normal) x 100</p>				
	<p><b>Variables du temps nécessaire pour rétablir les services à un état normal</b></p>				
	Zones de service / Niveau de service	Zone A	Zone B	Zone C	Zone D
	Heures de service normales	8	12	24	10 JOGF ou mieux
	Niveau d'atteinte de la CNS	95 %			
	Évaluations de l'IRC (note)	Plages des évaluations des IRC			
	Exceptionnel (100)	98,34 à 100 %			
	Surpassé (85)	96,68 à 98,33 %			
	Atteint (70)	95 à 96,67 %			
Légère amélioration nécessaire (50)	90 à 94,9 %				
Amélioration considérable nécessaire (25)	< 90 %				

**Calcul de l'IRC de rétablissement du service des exigences communes :**

IRC de l'indice de qualité standard	Exemple de calcul du temps nécessaire pour un retour à l'état normal	
<p><b>IRC de rétablissement du service (standard)</b></p>	Nombre d'événements nécessitant un rétablissement	113
	Nombre d'événements où le délai de rétablissement respecte la CNS	109
	Niveau d'atteinte de la CNS par l'entrepreneur	96,5 %

## INITIATIVE D'INCITATION AU RENDEMENT DES FOURNISSEURS (IRF)

	Évaluation de l'IRC (note) de rétablissement du service (standard)	Atteint (70)
--	--	--------------

### IRC du temps de réponse du bureau de service des exigences communes :

IRC de l'indice de qualité standard	Application de l'indicateur de rendement clé du programme				
<b>IRC du temps de réponse du bureau de service</b>	<b>Exigences communes : OCPN - Appareils de l'OCIM - SGI de l'OCIM</b> L'IRC du temps de réponse du bureau de service est une mesure du pourcentage d'appels au bureau de service auxquels on répond et qui ne sont pas mis en attente plus longtemps que le temps de réponse prévu par la cible de niveau de service (CNS) du contrat, calculée comme suit :  $\left[ \frac{\text{nombre d'appels auxquels on a répondu dans les 30 secondes et ne dépassant pas 90 secondes cumulatives de temps d'attente}}{\text{nombre total d'appels auxquels on a répondu} + \text{nombre total d'appels abandonnés une fois l'appel pris}} \right] \times 100$ Les appels au bureau de service doivent activer le système de distribution automatique des appels dans les 30 secondes, le délai cumulatif de mise en attente du bureau de service commence une fois que le système place l'appelant en file d'attente pour un agent en direct et s'accumule pendant le temps où l'agent du bureau de service le met en attente.				
	<b>Variables de rendement du bureau de service</b>				
	Zones de service / Niveau de service	Zone A	Zone B	Zone C	Zone D
	CNS pour le temps de réponse	60 secondes			
	Niveau d'atteinte de la CNS	95 %			
	Évaluations de l'IRC (note)	Plages des évaluations des IRC			
	Exceptionnel (100)	98,34 à 100 %			
	Surpassé (85)	96,68 à 98,33 %			
	Atteint (70)	95 à 96,67 %			
	Légère amélioration nécessaire (50)	90 à 94,9 %			
Amélioration considérable nécessaire (25)	< 90 %				

### Calcul de l'IRC pour le temps de réponse du bureau de service des exigences communes :

IRC de l'indice de qualité standard	Exemple de calcul du temps de réponse du bureau de service
-------------------------------------	--

## INITIATIVE D'INCITATION AU RENDEMENT DES FOURNISSEURS (IRF)

IRC du bureau de service	Nombre d'appels auxquels on a répondu dans les délais prévus par la CNS	292
	Nombre total d'appels auxquels on a répondu ou qui ont été abandonnés après 60 secondes	300
	Taux pour le temps de réponse	97,33 %
	Niveau de l'IRC pour le temps de réponse du bureau de service	Surpassé (85)

### IRC de l'indice d'échéancier des exigences communes :

IRC de l'indice d'échéancier standard	Application de l'indicateur de rendement clé du programme				
<b>IRC d'achèvement en temps opportun</b>	<b>Exigences communes : OCPN - Appareils de l'OCIM - SGI de l'OCIM</b>				
	L'IRC d'achèvement en temps opportun est une mesure du pourcentage des tâches, des produits livrables et des jalons prévus au contrat qui ont été fournis ou réalisés dans les délais prévus, calculée comme suit :				
	(nombre de tâches, de produits livrables et de jalons* réalisés ou fournis dans les délais prévus au contrat pour la période d'évaluation) / (nombre total de tâches, de produits livrables et de jalons à réaliser ou fournir dans les délais prévus au contrat pour la période d'évaluation) x 100.				
	*Livraisons d'appareils OCPN - OCIM, IDACE				
	<b>Variables d'achèvement en temps opportun</b>				
	Zones de service / Niveau de service	Zone A	Zone B	Zone C	Zone D
	Service	OCPN - OCIM : Livraison d'appareils et IDACE			
	Niveau d'atteinte de la CNS	95 %			
	Évaluations de l'IRC (note)	Plages des évaluations des IRC			
	Exceptionnel (100)	98,34 à 100 %			
	Surpassé (85)	96,68 à 98,33 %			
	Atteint (70)	95 à 96,67 %			
	Légère amélioration nécessaire (50)	90 à 94,9 %			
Amélioration considérable nécessaire (25)	< 90 %				
<b>Exemple de calcul pour l'achèvement en temps opportun</b>					

## INITIATIVE D'INCITATION AU RENDEMENT DES FOURNISSEURS (IRF)

	Nombre total de tâches effectuées dans le cadre du contrat	113
	Total des tâches effectuées dans les délais impartis dans le cadre du contrat	109
	Atteinte de la CNS	96,5 %
	Niveau de l'IRC (cote) pour l'achèvement en temps opportun	Atteint (70)

**IRC de l'indice de coût des exigences communes :**

IRC de l'indice de coût standard	Application de l'indicateur de rendement clé du programme				
<p><b>IRC d'exactitude des factures</b></p>	<p><b>Exigences communes : OCPN - Appareils de l'OCIM - SGI de l'OCIM</b></p> <p>L'IRC de l'exactitude des factures est la mesure du pourcentage de factures qui sont soumises d'une manière conforme (p. ex. à temps, exactes) par rapport au nombre total de factures requises par le contrat, calculée comme suit :</p> <p><math>[(\text{nombre de factures soumises à temps et sans erreurs}) / (\text{nombre total de factures contractuelles})] \times 100</math></p> <p>L'entrepreneur est tenu de faire le suivi des soumissions de factures réelles, des dates de soumission, du nombre de soumissions exigées par contrat et du nombre de nouvelles soumissions en raison d'erreurs dans la facture et d'en faire rapport. Les nouvelles présentations demandées pour des raisons autres que la correction d'erreurs (p. ex. perte de l'original) ne sont pas prises en compte dans le nombre total de nouvelles présentations.</p>				
	<b>Variables pour l'exactitude des factures</b>				
	Zones de service / Niveau de service	Zone A	Zone B	Zone C	Zone D
	Niveau d'atteinte de la CNS	98 %			
	Évaluations de l'IRC (note)	Plages des évaluations des IRC			
	Exceptionnel (100)	99,34 à 100 %			
	Surpassé (85)	98,68 à 99,33 %			
	Atteint (70)	98 à 98,67 %			
	Légère amélioration nécessaire (50)	96 à 97,99 %			
Amélioration considérable nécessaire (25)	< 96 %				

**Calcul de l'IRC d'exactitude des factures des exigences communes :**

IRC de l'indice de coût standard	Exemple de calcul de l'exactitude des factures	
IRC d'exactitude des factures	Nombre total de factures soumises par l'entrepreneur conformes au contrat (à temps et exactes)	237
	Nouvelles soumissions de factures à la suite d'inexactitudes de la part de l'entrepreneur*.	5
	Nouvelles soumissions de factures conformes à la demande du Canada**.	1
	Nombre total de factures conformes au contrat	240
	Cote d'exactitude de la facture	98,75 %
	Niveau de l'IRC (cote) pour l'exactitude des factures	Surpassé (85)
	<p>* Les inexactitudes peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les renseignements manquants ou inexacts suivants : Numéro de contrat, dates, périodes, répartition des travaux, volumes, taux, calculs, adressage, etc.</p> <p>** Le Canada a demandé à l'entrepreneur de soumettre de nouveau une facture conforme.</p>	

## IRC de l'indice de gestion des exigences communes :

IRC de l'indice de gestion standard	Application des indicateurs clés de rendement du programme
<p><b>IRC de gestion</b></p>	<p><b>Exigences communes : OCPN - Appareils de l'OCIM - SGI de l'OCIM</b></p> <p>L'IRC de gestion est une évaluation qualitative des fournisseurs :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La gestion des relations opérationnelles comme mesure de l'administration des contrats, et comme l'établissement et le maintien d'une relation professionnelle, responsable et mutuellement bénéfique de façon hautement communicative et collaborative;</li> <li>2. Les capacités de gestion des événements pour le traitement des exceptions sous deux angles :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pour les événements qui ajoutent une valeur inhérente et réelle, le caractère proactif du fournisseur qui lui permet de mettre en œuvre des pratiques exemplaires, des innovations et une amélioration continue;</li> <li>○ Dans le cas des événements liés aux risques et problèmes, la capacité du fournisseur à prévoir, déceler, surveiller, gérer, atténuer et résoudre les événements qui surviennent pendant la durée du contrat.</li> </ul> </li> </ol> <p>Le Canada évaluera l'incidence notable* qu'a eue la gestion des événements par le fournisseur du point de vue de la gestion des relations opérationnelles, des risques et des enjeux. La mesure qualitative de l'IRC de gestion est effectuée en se basant sur des exceptions, c'est-à-dire sur des événements ou problèmes exceptionnels avec une incidence notable* (positive ou négative) qui sont la responsabilité ou sous le contrôle de l'entrepreneur.</p>
<p>* L'importance est interprétée et évaluée par le Canada. Les cas importants font l'objet d'une évaluation visant à déterminer les gains ou les pertes de valeur réelle pour le Canada dans les domaines suivants, sans toutefois s'y limiter : valeur pécuniaire, temps, niveau de service, qualité, sécurité et réputation. Le Canada déterminera au cas par cas les degrés (c.-à-d. considérable, modéré ou négligeable) pour ce qui est de l'incidence notable. La détermination de l'incidence prendra en considération à la fois des mesures qualitatives et quantitatives et, le cas échéant, une pondération appropriée pourra également être appliquée pour refléter le niveau de l'incidence.</p>	



Mesures qualitatives de l'IRC de l'indice de gestion des exigences communes :

IRC de l'indice de gestion - note « Exceptionnel » :

IRC de l'indice de gestion standard	Notes pour l'évaluation qualitative de l'indice de gestion	
Notes pour l'évaluation qualitative de l'indice de gestion	Exceptionnel	<p>Le rendement dépasse les exigences et les attentes du contrat, ce qui apporte une valeur ajoutée matérielle considérable* au Canada. Une note « Exceptionnel » est caractérisée par :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'entrepreneur agit de bonne foi, fait preuve de souplesse et collabore dans la résolution des problèmes, et est raisonnable dans la négociation des demandes de changement, des modifications contractuelles et des règlements de différends. L'entrepreneur est proactif et cohérent dans ses communications en fournissant des renseignements clairs et exhaustifs, et il répond en temps opportun aux demandes du gouvernement du Canada. Les voies de communication et les protocoles établis sont utilisés de façon appropriée et efficace. L'entrepreneur donne constamment suite aux mesures de suivi, aux décisions et aux engagements convenus, avec un minimum d'intervention nécessaire dans la gestion du contrat. L'entrepreneur adhère et est harmonisé de façon uniforme et efficace aux processus de gouvernance du gouvernement du Canada.</li> <li>2. Les sondages sur la satisfaction des utilisateurs finaux indiquent de façon constante que les attentes sont dépassées.</li> <li>3. Une gestion globale des événements qui est proactive et efficace pour éviter ou minimiser les risques et les problèmes. Une surveillance continue et une évaluation des événements qui surviennent tout au long de la période évaluée. Les autorités contractantes et les chargés de projet sont informés des risques et des problèmes et reçoivent des recommandations en matière d'atténuation en temps opportun.</li> </ol> <p>Aucun événement négatif important* relevant de la responsabilité ou du contrôle de l'entrepreneur qui aurait pu raisonnablement être anticipé et évité, ou sinon, tous les événements décelés ont été résolus grâce à des mesures correctives et des mesures d'atténuation très efficaces prises par l'entrepreneur, faisant en sorte qu'il n'y a eu aucune incidence négative importante pour le Canada.</p> <p>Le rendement dépasse les exigences du contrat, ce qui apporte une valeur ajoutée matérielle considérable* au Canada grâce à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des interventions, des mesures correctives et des mesures d'atténuation efficaces en cas d'événements échappant à la responsabilité et au contrôle de l'entrepreneur;</li> <li>• La prestation de façon proactive d'une valeur ajoutée par le biais des pratiques exemplaires, de l'innovation et de l'amélioration continue.</li> </ul>

IRC de l'indice de gestion - note « Surpassé » :

IRC de l'indice de gestion standard	Notes pour l'évaluation qualitative de l'indice de gestion	
Notes pour l'évaluation qualitative de l'indice de gestion	Surpassé	<p><b>Le rendement dépasse les exigences et les attentes du contrat, ce qui apporte une valeur ajoutée matérielle modérée au Canada. Une note « Surpassé » est caractérisée par :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'entrepreneur agit de bonne foi, fait preuve de souplesse et collabore dans la résolution des problèmes, et est raisonnable dans la négociation des demandes de changement, des modifications contractuelles et des règlements de différends. L'entrepreneur est proactif et cohérent dans ses communications en fournissant des renseignements clairs et exhaustifs, et il répond en temps opportun aux demandes du gouvernement du Canada. Les voies de communication et les protocoles établis sont utilisés de façon appropriée et efficace. L'entrepreneur donne constamment suite aux mesures de suivi, aux décisions et aux engagements convenus, avec un minimum d'intervention nécessaire dans la gestion du contrat. L'entrepreneur adhère et est harmonisé de façon uniforme et efficace aux processus de gouvernance du gouvernement du Canada.</li> <li>2. Les sondages sur la satisfaction des utilisateurs finaux indiquent de façon constante que les attentes sont dépassées.</li> <li>3. Une gestion globale des événements qui est proactive et efficace pour éviter ou minimiser les risques et les problèmes. Une surveillance continue et une évaluation des événements qui surviennent tout au long de la période évaluée. Les autorités contractantes et les chargés de projet sont informés des risques et des problèmes et reçoivent des recommandations en matière d'atténuation en temps opportun.</li> </ol> <p>Aucun événement négatif important* relevant de la responsabilité ou du contrôle de l'entrepreneur qui aurait pu raisonnablement être anticipé et évité, ou sinon, tous les événements décelés ont été résolus grâce à des mesures correctives et des mesures d'atténuation très efficaces prises par l'entrepreneur, faisant en sorte qu'il n'y a eu aucune incidence négative importante pour le Canada.</p> <p>Le rendement dépasse les exigences du contrat, ce qui apporte une valeur ajoutée matérielle modérée* au Canada grâce à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des interventions, des mesures correctives et des mesures d'atténuation efficaces en cas d'événements échappant à la responsabilité et au contrôle de l'entrepreneur;</li> <li>• La prestation de façon proactive d'une valeur ajoutée par le biais des pratiques exemplaires, de l'innovation et de l'amélioration continue.</li> </ul>

**IRC de l'indice de gestion - note « Atteint » et note « Légère amélioration nécessaire » :**

IRC de l'indice de gestion standard	Notes pour l'évaluation qualitative de l'indice de gestion (suite)	
Notes pour l'évaluation qualitative de l'indice de gestion	Atteint	<p><b>Le rendement répond aux exigences et aux attentes du contrat. Une note « Atteint » est caractérisée par :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'entrepreneur agit de bonne foi, fait preuve de souplesse et collabore dans la résolution des problèmes, et est raisonnable dans la négociation des demandes de changement, des modifications contractuelles et des règlements de différends. L'entrepreneur est proactif et cohérent dans ses communications en fournissant des renseignements clairs et exhaustifs, et il répond en temps opportun aux demandes du gouvernement du Canada. Les voies de communication et les protocoles établis sont utilisés de façon appropriée et efficace. L'entrepreneur donne constamment suite aux mesures de suivi, aux décisions et aux engagements convenus, avec un minimum d'intervention nécessaire dans la gestion du contrat. L'entrepreneur adhère et est harmonisé de façon uniforme et efficace aux processus de gouvernance du gouvernement du Canada.</li> <li>2. Les sondages sur la satisfaction des utilisateurs finaux indiquent de façon constante que l'on répond aux attentes des clients.</li> <li>3. Une gestion globale des événements qui est proactive et efficace pour éviter ou minimiser les risques et les problèmes. Une surveillance continue et une évaluation des événements qui surviennent tout au long de la période évaluée. Les autorités contractantes et les chargés de projet sont informés des risques et des problèmes et reçoivent des recommandations en matière d'atténuation en temps opportun.</li> </ol> <p>Aucun événement négatif important* relevant de la responsabilité ou du contrôle de l'entrepreneur qui aurait pu raisonnablement être anticipé et évité, ou sinon, tous les événements décelés ont été résolus grâce à des mesures correctives et des mesures d'atténuation acceptables prises par l'entrepreneur. L'incidence est considérée comme étant négligeable par rapport à la valeur globale fournie au Canada.</p>
	Légère amélioration nécessaire	<p><b>Le rendement répond à la plupart des exigences et attentes du contrat et a entraîné des coûts supplémentaires matériels modérés* pour le Canada. Une note « Légère amélioration nécessaire » est caractérisée par :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'entrepreneur est parfois inefficace dans la résolution des problèmes. La négociation des demandes de changement, des modifications de contrat et des règlements de différends est parfois difficile, mais elle finit par être réglée. Les réponses aux demandes d'information sont parfois imprécises, insuffisantes ou ne sont pas fournies en temps opportun. Il arrive que les voies de communication et les protocoles établis ne soient pas suivis correctement. Le fournisseur n'est pas cohérent lorsqu'il donne suite aux mesures de suivi, aux décisions et aux engagements convenus. Les processus de gouvernance du gouvernement du Canada ne sont pas suffisamment pris en compte par le fournisseur lors de la planification et de la gestion des projets.</li> <li>2. Les sondages sur la satisfaction des utilisateurs finaux indiquent un niveau modéré d'attentes qui restent insatisfaites.</li> <li>3. Gestion inadéquate des événements qui ne règle pas de façon suffisamment efficace tous les risques et les problèmes. Des événements importants relevant de</li> </ol>

## INITIATIVE D'INCITATION AU RENDEMENT DES FOURNISSEURS (IRF)

la responsabilité et du contrôle de l'entrepreneur se sont produits qui auraient pu raisonnablement être anticipés et évités et qui ont nécessité des mesures d'atténuation importantes pour minimiser les incidences négatives. Les mesures correctives prises par l'entrepreneur ont été efficaces et ont été exécutées dans un délai raisonnable, ce qui n'a eu qu'une incidence matérielle **modérée\*** pour le Canada (y compris les frais remboursables et les coûts internes). Les conditions du contrat n'ont pas été entièrement respectées, mais les risques et les problèmes ont été réglés dans un délai raisonnable ou devraient l'être dans un délai raisonnable.

### IRC de l'indice de gestion - note « Amélioration considérable nécessaire » :

IRC de l'indice de gestion standard	Notes pour l'évaluation qualitative de l'indice de gestion (suite)	
Notes pour l'évaluation qualitative de l'indice de gestion	<b>Amélioration considérable nécessaire</b>	<p><b>Le rendement est considérablement inférieur aux exigences et aux attentes du contrat et a entraîné des coûts supplémentaires matériels importants* pour le Canada. La note « Amélioration considérable nécessaire » est caractérisée par :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'entrepreneur est inefficace dans la résolution des problèmes, et ce, de façon constante. La négociation des demandes de changement, des modifications de contrat et des règlements de différends est parfois difficile, mais elle finit par être réglée. Les réponses aux demandes d'information sont parfois imprécises, insuffisantes ou ne sont pas fournies en temps opportun. Il arrive que les voies de communication et les protocoles établis ne soient pas suivis correctement. Le fournisseur n'est pas cohérent lorsqu'il donne suite aux mesures de suivi, aux décisions et aux engagements convenus. Les processus de gouvernance du gouvernement du Canada ne sont pas suffisamment pris en compte par le fournisseur lors de la planification et de la gestion des projets.</li> <li>2. Les sondages sur la satisfaction des utilisateurs finaux indiquent un niveau important d'attentes qui restent insatisfaites.</li> <li>3. Gestion inadéquate des événements qui ne règle pas de façon suffisamment efficace tous les risques et les problèmes. Des événements importants relevant de la responsabilité et du contrôle de l'entrepreneur se sont produits qui auraient pu raisonnablement être anticipés et évités. Les mesures correctives de l'entrepreneur ont été inefficaces, n'ont pas été prises ou n'ont pas été achevées dans un délai raisonnable, ce qui a eu des incidences importantes* pour le Canada (y compris les frais remboursables et les coûts internes).</li> </ol>

**IRC de l'indice de qualité des exigences des SGI de l'OCIM :**

**IRC de disponibilité de la flotte des SGI de l'OCIM :**

IRC de l'indice de qualité standard	Application de l'indicateur de rendement clé du programme				
<b>IRC de disponibilité de la flotte des SGI de l'OCIM</b>	<p><b>Exigences des SGI de l'OCIM : SGI de l'OCIM uniquement</b></p> <p>Les IRC de disponibilité de la flotte des SGI de l'OCIM mesurent la disponibilité cumulative de la flotte d'appareils gérés par les SGI (superposition mensuelle des SGI) pour tous les points de prestation dans chaque zone par rapport à l'exigence de disponibilité cumulative prévue par le contrat, et sont calculés comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pour chaque zone, la disponibilité des zones est calculée selon la formule suivante :  <math display="block">\left[ \frac{\text{disponibilité cumulative réelle de tous les appareils en minutes pendant la période d'évaluation}}{\text{disponibilité cumulative contractuelle de tous les appareils en minutes pendant la période d'évaluation}} \right] * 100</math> </li> <li>Les notes des IRC de disponibilité de la flotte sont déterminées en fonction des plages des IRC de chaque zone.</li> <li>Le score global de l'indice de qualité des SGI de l'OCIM est calculé comme une moyenne pondérée des notes d'IRC de zone en fonction du nombre d'appareils déployés dans chaque zone.</li> </ol>				
	<b>Variables pour la disponibilité de la flotte</b>				
	Flotte	Appareils	Mensuellement	Quotidiennement (PPM)	
	Paramètres	Total + Déployés et retirés au prorata	JOGF	8 heures	
	Secteurs de service	Zone A	Zone B	Zone C	Zone D
	Seuils des CNS	99 %	98 %	95 %	90 %
	Évaluation de l'IRC (note)	Plages des évaluations des IRC			
	Exceptionnel (100)	99,68 à 100 %	99,34 à 100 %	98,34 à 100 %	96,68 à 100 %
	Surpassé (85)	99,34 à 99,67 %	98,68 à 99,33 %	96,68 à 98,33 %	93,34 à 96,67 %
	Atteint (70)	99 à 99,33 %	98 à 98,67 %	95 à 96,67 %	90 à 99,33 %
Légère amélioration nécessaire (50)	98 à 98,99 %	96 à 97,99 %	90 à 94,9 %	85 à 89,99 %	
Amélioration considérable nécessaire (25)	< 98 %	< 96 %	< 90 %	< 85 %	

**SGI de l'OCIM - Exemple de calcul pour l'IRC de disponibilité de la flotte :**

IRC de l'indice de qualité standard	Calcul de l'IRC de disponibilité de la flotte				
<b>IRC de disponibilité de la flotte des SGI de l'OCIM</b>		Zone A	Zone B	Zone C	Zone D
	Nombre d'appareils gérés dans le cadre de la superposition mensuelle des SGI	60	20	10	10
	Interruptions de service cumulatives en minutes	6 000	3 800	5 500	7 500
	Disponibilité contractuelle cumulative en minutes	604 800	302 400	100 800	100 800
	Disponibilité pour la zone	99,01 %	98,74 %	94,54 %	92,5 %
	Évaluation pour la zone	Atteint (70)	Surpassé (85)	Légère amélioration nécessaire (50)	Atteint (70)
	Pondération par zone	60 %	20 %	10 %	10 %
	Note globale pondérée de l'indice de qualité pour les SGI de l'OCIM	71			

**IRC de l'indice d'échéancier des SGI de l'OCIM :**

IRC de l'indice d'échéancier standard	Application de l'indicateur de rendement clé du programme				
<b>IRC d'achèvement en temps opportun</b>	<p><b>L'IRC d'achèvement en temps opportun</b> est une mesure du pourcentage des tâches, des produits livrables et des jalons prévus au contrat qui ont été fournis ou réalisés dans les délais prévus, calculée comme suit :</p> <p>(nombre de tâches, de produits livrables et de jalons* réalisés ou fournis dans les délais prévus au contrat et liés au plan du projet et à l'évaluation des SGI de l'OCIM pour la période d'évaluation ) / (nombre total de tâches, de produits livrables et de jalons à réaliser ou fournir dans les délais prévus au contrat et liés au plan du projet et à l'évaluation des SGI de l'OCIM pour la période d'évaluation) x 100.</p>				
	<b>Variables d'achèvement en temps opportun</b>				
	Zones de service / Niveau de service	Zone A	Zone B	Zone C	Zone D
	Service	SGI – OCIM : Produits livrables de l'évaluation et du plan de projet			
	Niveau d'atteinte de la CNS	95 %			
	Cote d'évaluation de l'IRC (note)	Plages des évaluations des IRC			
	Exceptionnel (100)	98,34 à 100 %			
	Surpassé (85)	96,68 à 98,33 %			
	Atteint (70)	95 à 96,67 %			
	Légère amélioration nécessaire (50)	90 à 94,9 %			
	Amélioration considérable nécessaire (25)	< 90 %			
	<b>Exemple de calcul pour l'achèvement en temps opportun</b>				
	Nombre total de tâches effectuées dans le cadre du contrat	113			
	Total des tâches effectuées dans les délais impartis dans le cadre du contrat	109			
	Atteinte de la CNS	96,5 %			
Niveau de l'IRC (cote) pour l'achèvement en temps opportun	Atteint (70)				

**IRC de l'indice de coût des SGI de l'OCIM :**

IRC de l'indice de coût standard	Application de l'indicateur de rendement clé du programme	
IRC de contrôle des coûts	<b>Exigences des SGI de l'OCIM</b>	
	<p>L'IRC de contrôle des coûts est une mesure des coûts totaux réels du contrat des taux mensuels fixes (TMF) facturés pour la période d'évaluation, comparés aux coûts totaux du contrat du TMF prévus au budget pour la période d'évaluation. Le coût total des TMF prévu au budget est fondé sur le déploiement prévu d'appareils décrit dans le plan de projet, rajusté en fonction des augmentations du nombre de points de prestation ou des changements apportés aux besoins de certains points de prestation. Les augmentations résultant de modifications de conception doivent être conformes aux principes de conception ou être autorisées à titre exceptionnel dans le cadre du processus d'approbation des services d'IDACE. L'IRC de contrôle des coûts est calculé comme suit :</p> <p>(coût du TMF total facturé pour la période d'évaluation) / (coût du TMF budgété prévu au contrat (y compris les exceptions) pour la période d'évaluation) x 100</p>	
	<b>Variables de contrôle des coûts</b>	
	<b>Cote d'évaluation de contrôle des coûts (note)</b>	<b>Mesures de l'IRC en % du budget</b>
	Exceptionnel (100)	< ou = 95 %
	Surpassé (85)	> 95 à 99 %
	Atteint (70)	> 99 à 100 %
Légère amélioration nécessaire (50)	> 100 à 108 %	
Amélioration considérable nécessaire (25)	> 108 %	



**SGI de l'OCIM - Exemple de calcul pour l'IRC de contrôle des coûts :**

IRC de l'indice de coût standard	Exemple de calcul d'IRC de contrôle des coûts	
IRC de contrôle des coûts	Budget total estimé pour les coûts de TMF en fonction du plan d'optimisation approuvé par le Canada pour la période d'évaluation	1 000 \$
	Augmentations et diminutions des coûts de TMF découlant des mesures de gestion du changement approuvées par le Canada	+ 200 \$
	Total révisé des coûts de TMF prévus au budget en fonction du plan d'optimisation et des mesures de gestion du changement approuvés par le Canada pour la période d'évaluation.	1 200 \$
	Total des coûts de TMF facturés pour la période d'évaluation	1 100 \$
	Pourcentage du budget	91,7 %
	Évaluation de l'IRC de contrôle des coûts (note)	Exceptionnel (100)

Tableaux récapitulatifs des notes des IRC :

Tableau récapitulatif de l'évaluation et de la pondération des IRC des exigences communes de l'IRF pour les produits d'impression relatifs aux ATMT visés par l'OCPN							
Indice	IRC	Évaluation	Notes mensuelles des IRC	Note trimestrielle de l'IRC	Note de l'indice	Offres à commandes	Méthodologie de notation des IRC dans le cadre de la mise à jour trimestrielle des prix de l'OCPN
Qualité	Rétablissement de service - Standard	Atteint	O1 : 70	70	77,5	OCPN SLT-CR-04 OCIM	<p>Premièrement, calculer la moyenne des notes des IRC pour le trimestre (moyenne sur 3 mois) à partir des notes mensuelles des IRC.</p> <p>Deuxièmement, calculer la moyenne des notes trimestrielles des IRC pour l'indice de qualité pour déterminer la note de l'indice de qualité.</p> <p>Troisièmement, calculer la moyenne pour le trimestre en cours de la qualité, de l'échéancier, des coûts et de la gestion afin de déterminer les intrants du trimestre en cours aux fins du calcul du meilleur rapport qualité-prix de la mise à jour trimestrielle des prix de l'OCPN.</p> <p>Quatrièmement, calculer la moyenne des notes globales d'IRF des trois derniers trimestres* (moyenne des notes des indices) liées à la mise à jour trimestrielle des prix de l'OCPN et appliquer à 50 % à la moitié de la note globale de l'incitatif de la mise à jour trimestrielle des prix de l'OCPN actuelle.</p>
		Atteint	O2 : 70				
		Atteint	O3 : 70				
	Bureau de service - temps de réponse	Surpassé	O1 : 85	85			
		Surpassé	O2 : 85				
		Surpassé	O3 : 85				
Échéancier	Achèvement en temps opportun	Atteint	O1 : 70	70	70	OCPN OCIM	
		Atteint	O2 : 70				
		Atteint	O3 : 70				
Coût	Exactitude des factures	Surpassé	O1 : 85	85	85	OCPN SLT-CR-03 OCIM	
		Surpassé	O2 : 85				
		Surpassé	O3 : 85				
Gestion	Gestion	Exceptionnel	O1 : 100	100	100	OCPN	
		Exceptionnel	O2 : 100				
		Exceptionnel	O3 : 100				
Note globale d'IRF pour la mise à jour trimestrielle des prix de l'OCPN (moyenne des notes des indices)					83,13 @ 50 % = 41,57		
Trois précédentes notes globales d'IRF pour la mise à jour trimestrielle des prix de l'OCPN					85 + 90 + 87 = 87,33 @ 50 % = 43,67		
Total des notes globales d'IRF pour la mise à jour trimestrielle des prix de l'OCPN					85,24		

## INITIATIVE D'INCITATION AU RENDEMENT DES FOURNISSEURS (IRF)

\* Pour amorcer un premier calcul de la note globale d'IRF aux fins de mise à jour trimestrielle du prix de l'OCPN, les notes des trimestres précédents seront constituées à 50 % du trimestre précédent, et pour le deuxième calcul de la note globale d'IRF aux fins de mise à jour trimestrielle du prix de l'OCPN, les notes des trimestres précédents seront constituées à 50 % des deux trimestres précédents, jusqu'à ce que l'on atteigne quatre trimestres.

## INITIATIVE D'INCITATION AU RENDEMENT DES FOURNISSEURS (IRF)

Tableau récapitulatif de l'évaluation et de la pondération des IRC de l'IRF pour les SGI de l'OCIM pour les produits d'impression relatifs aux ATMT							
Indice	IRC	Évaluation	Note mensuelle de l'IRC	Note trimestrielle de l'IRC	Note de l'indice	Offres à commandes	Méthodologie de notation des IRC pour les SGI de l'OCIM
Qualité	Disponibilité des flottes	Zone A : Atteint	O1 : 70	75	75,83	SGI de l'OCIM LD-DM-01	<p>Premièrement, calculer la moyenne des notes des IRC pour le trimestre (moyenne sur 3 mois) à partir des notes mensuelles des IRC.</p> <p>Deuxièmement, calculer la moyenne des notes trimestrielles des IRC pour l'indice de qualité pour déterminer la note de l'indice de qualité (75,83).</p> <p>Troisièmement, les notes des indices sont calculées par client des SGI de l'OCIM (85,21); calculez la moyenne de toutes les notes des clients des SGI de l'OCIM (87,58).</p> <p>Quatrièmement, ajouter 50 % du total de la note globale de la mise à jour trimestrielle des prix de l'OCPN à 50 % du total de la note globale des SGI de l'OCIM pour indiquer la note d'évaluation des SGI de l'OCIM.</p>
		Zone A : Surpassé	O2 : 85				
		Zone A : Atteint	O3 : 70				
		Zone B : Surpassé	O1 : 85	80			
		Zone B : Atteint	O2 : 70				
		Zone B : Surpassé	O3 : 85				
		Zone C : Légère amélioration nécessaire	O1 : 50	68,33			
		Zone C : Atteint	O2 : 70				
		Zone C : Surpassé	O3 : 85				
		Zone D : Atteint	O1 : 70	80			
		Zone D : Surpassé	O2 : 85				
		Zone D : Atteint	O3 : 70				
Échéancier	Achèvement en temps opportun	Exceptionnel	O1 : 100	85	85	SGI de l'OCIM	
		Atteint	O2 : 70				
		Surpassé	O3 : 85				
Coût	Contrôle des coûts	Exceptionnel	O1 : 100	95	95	SGI de l'OCIM	
		Surpassé	O2 : 85				
		Exceptionnel	O3 : 100				
Gestion	Gestion	Atteint	O1 : 70	85	85	SGI de l'OCIM	
		Surpassé	O2 : 85				
		Exceptionnel	O3 : 100				
Note trimestrielle globale des SGI de l'OCIM du client					75,83 + 85 + 95 + 85 = 85,21		
Moyenne des notes globales des clients des SGI de l'OCIM pour le trimestre actuel (3 clients)					85,21 + 90 + 87,53 = 87,58		
Notes globales des SGI de l'OCIM des trois trimestres précédents + note globale actuelle du client des SGI de l'OCIM pour le trimestre = Total de la note globale trimestrielle des SGI de l'OCIM					(70 + 90 + 80) @50 % + 87,58 @50 % = 83,79		
Total de la note trimestrielle globale de l'OCPN (50 %) + Total de la note globale trimestrielle des SGI de l'OCIM = Note d'évaluation des SGI de l'OCIM					85,24 @50 % + 83,79 @50 % = 84,52		

Les notes des SGI de l'OCIM utilisées pour chaque évaluation d'OCIM sont basées sur la note actuelle des SGI de l'OCIM en date de la publication de chaque nouvelle OCIM. Les règles pour les calculs initiaux des SGI de l'OCIM sont les mêmes que les règles de calcul initial pour l'IRF de l'OCPN.

**Page intentionnellement laissée en blanc**