

<p>DATE D'OFFICIALISATION 8 mars 2019</p> <p>Révision : Mai 2020</p>	<p>POLITIQUE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DES FOURNISSEURS</p>
--	--

POLITIQUE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DES FOURNISSEURS

Table des matières

1. DÉFINITIONS	2
2. OBJECTIF	3
3. FORMULAIRES D'ÉVALUATION DE PROJET	3
4. FRÉQUENCE DES ÉVALUATIONS DU RENDEMENT	3
5. MESURES RECOMMANDÉES POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES DE RENDEMENT DES FOURNISSEURS	5
6. SYSTÈME D'ÉVALUATION DU RENDEMENT	5
7. ÉVALUATIONS DE DÉPART	6
8. EFFET DES ÉVALUATIONS FINALES DU RENDEMENT	8
9. PROCESSUS DE RÉPONSE DU FOURNISSEUR	9
10. PROCESSUS DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION DES FOURNISSEURS	9

1. DÉFINITIONS

« **Disqualification** » désigne la mesure qui est prise à la suite de l'attribution de la note « inacceptable » à un fournisseur sur un formulaire d'évaluation du rendement, sous réserve des modalités et conditions énoncées dans la présente politique.

« **Évaluateur de projet** » désigne l'employé ou le représentant d'Ontario Northland qui procède à l'évaluation du rendement d'un fournisseur conformément à la présente politique.

« **Évaluation de départ** » désigne une évaluation remise à un fournisseur qui n'a pas d'antécédents avec Ontario Northland. Une évaluation de départ permet à un fournisseur qui n'a pas fait l'objet d'une évaluation de rendement contractuel dans le passé de participer à un appel d'offres.

« **Évaluation du rendement** » désigne le processus décrit dans la présente politique.

« **Formulaire d'évaluation du rendement** » a la signification indiquée à la section 3.1.

« **Fournisseur** » désigne toutes les entités qui fournissent des biens et des services à Ontario Northland.

« **Fournisseur acceptable** » désigne un fournisseur qui répond aux critères d'attribution d'un contrat ou dont le rendement est jugé « satisfaisant » à la suite d'une évaluation. Un fournisseur acceptable comprend toutes les sociétés affiliées ou filiales du fournisseur.

« **Fournisseur lié** » désigne un fournisseur qui est lié à un autre fournisseur dans les circonstances suivantes :

- a) le fournisseur lié est le conjoint ou l'enfant de l'autre fournisseur;
- b) le fournisseur lié est une filiale ou une société affiliée de l'autre fournisseur au sens des paragraphes 1(2) et 1(4) de la *Loi sur les sociétés par actions*, L.R.O. 1990, chap. B.16 (la « LSA ») de l'Ontario;
- c) le fournisseur lié ou l'autre fournisseur contrôle l'autre partie comme il est indiqué au paragraphe 1(5) de la LSA.

« **Fournisseur soumissionnaire** » désigne un fournisseur qui a soumis une offre ou une soumission en réponse à un processus d'approvisionnement concurrentiel lancé par Ontario Northland.

« **Période de disqualification** » désigne la période pendant laquelle il est interdit à un fournisseur de soumettre une réponse à un appel d'offres pour la fourniture de biens ou de services à Ontario Northland lorsque son rendement a été jugé « inacceptable » à la suite d'une évaluation, comme décrit à la section 8.2(a).

« **Rendement substantiel** » a le sens qui lui est donné dans la *Loi sur la construction*, L.R.O. 1990, chap. C.30.

2. OBJECTIF

La présente politique fournit un cadre permettant à Ontario Northland de maximiser le rapport qualité-prix obtenu auprès de ses fournisseurs :

- (i) en gérant de façon proactive le rendement des fournisseurs conformément à la politique d'achat d'Ontario Northland;
- (ii) en créant un dossier sur le rendement antérieur qu'Ontario Northland utilisera lors de la sélection des fournisseurs de biens et de services.

L'évaluateur de projet doit utiliser la présente politique pour tous les approvisionnements, y compris, sans toutefois s'y limiter, les processus d'approvisionnement sur invitation, les appels d'offres ouverts, les processus d'approvisionnement à fournisseur exclusif, les processus d'approvisionnement d'urgence, ainsi que pour tous les cas où il est dans l'intérêt supérieur d'Ontario Northland de le faire.

3. FORMULAIRES D'ÉVALUATION DE PROJET

- 3.1 Lors de l'évaluation du rendement, les évaluateurs de projet doivent utiliser un formulaire d'évaluation du rendement du fournisseur semblable au formulaire joint à la présente politique ou le logiciel de notation des fournisseurs en ligne de la gestion des contrats. Chaque service peut adapter le formulaire en fonction de ses besoins, à condition que le formulaire d'un service particulier demeure le même pour tous les fournisseurs. Une fois le formulaire d'évaluation du rendement rempli, les évaluateurs de projet le remettent au service de l'approvisionnement pour qu'il soit saisi dans le système de gestion des contrats d'Ontario Northland.

4. FRÉQUENCE DES ÉVALUATIONS DU RENDEMENT

- 4.1 Les types d'évaluation du rendement suivants s'appliquent aux processus d'approvisionnement d'Ontario Northland dont la valeur totale est supérieure ou égale à 100 000 dollars. Pour les approvisionnements d'une valeur inférieure à 100 000 dollars, les évaluations du rendement seront effectuées à la discrétion du gestionnaire responsable de l'approvisionnement. Les évaluations du rendement des fournisseurs pour les projets d'immobilisations touchant des bâtiments et de l'équipement sont fortement recommandées pour les projets d'une valeur inférieure à 100 000,00 dollars.

Les **évaluations intermédiaires du rendement** doivent être effectuées pour les contrats de services dont la durée est estimée à plus de six (6) mois. Les délais suivants sont des exigences minimales. Les gestionnaires peuvent effectuer des évaluations intermédiaires du rendement à n'importe quel moment de la période contractuelle, à leur discrétion. Les évaluations intermédiaires du rendement doivent être effectuées au moins tous les six (6) mois pour les contrats d'une durée supérieure à douze (12) mois. Pour les approvisionnements d'une durée inférieure à douze (12) mois, les évaluations intermédiaires du rendement sont effectuées au point médian de la période contractuelle. Les évaluations intermédiaires du rendement doivent être effectuées dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la date des six (6) mois ou la date du point médian du contrat, en fonction de ce qui s'applique. Une évaluation intermédiaire du rendement doit être réalisée immédiatement si un avis de manquement est remis au fournisseur.

Les **évaluations finales du rendement** pour les approvisionnements en biens et services doivent être complétées et transmises au fournisseur dans les quinze (15) jours ouvrables suivant l'achèvement d'un contrat. L'évaluation finale du rendement porte sur une période déterminée (p. ex. 6 mois à compter de la date de l'évaluation intermédiaire) et n'est pas une évaluation cumulative pour l'ensemble du contrat.

Types d'évaluation du rendement et échéanciers

Durée du contrat	Type d'évaluation du rendement	Moment auquel survient l'évaluation du rendement
Jusqu'à douze (12) mois	Évaluation intermédiaire pour les contrats d'une durée supérieure à six (6) mois	Dans les quinze (15) jours ouvrables suivant le point médian de la période contractuelle
	Évaluation finale	Dans les quinze (15) jours ouvrables suivant l'achèvement du contrat
Plus de douze (12) mois	Évaluation intermédiaire	Dans les quinze (15) jours ouvrables suivant le point médian de la période contractuelle et au moins tous les six (6) mois pendant la durée du contrat.
	Évaluation finale	Dans les quinze (15) jours ouvrables suivant l'achèvement du contrat

- 4.2 Le service de l'approvisionnement doit être informé de tout problème de rendement d'un fournisseur.
- 4.3 Les évaluateurs de projet réalisent une évaluation du rendement de tous les fournisseurs en temps opportun, de préférence dans les quinze (15) jours ouvrables suivant les événements suivants, en fonction du type de bien ou de service fourni :
- (i) pour les projets de construction, une évaluation intermédiaire du rendement au moment de la délivrance d'un certificat d'achèvement substantiel et une évaluation finale du rendement à la fin de la période de garantie;
 - (ii) pour les contrats de services, à l'achèvement des travaux à fournir en vertu du contrat et à la réception par Ontario Northland des produits livrables exigés par le contrat;
 - (iii) pour les biens, une évaluation intermédiaire du rendement au moment de la livraison, de l'inspection et de l'acceptation des biens et une évaluation finale du rendement à la fin de la période de garantie, le cas échéant;
 - (iv) à la résiliation d'un contrat pour quelque raison que ce soit avant l'achèvement des travaux ou à l'acceptation des biens ou à l'expiration de la durée du contrat.
- 4.4 Les fournisseurs qui reçoivent une évaluation intermédiaire du rendement avec la note « ATTENTION » ou moins, dans n'importe quelle catégorie, sont invités par écrit à fournir une réponse écrite et un plan d'action correctif approprié dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la remise de l'évaluation intermédiaire du rendement. Cette demande écrite est remplie et soumise au fournisseur par l'évaluateur de projet chargé de l'évaluation.

5. MESURES RECOMMANDÉES POUR RÉSOUDRE LES PROBLÈMES DE RENDEMENT DES FOURNISSEURS

- 5.1 Une communication ouverte avec le fournisseur doit être maintenue pendant toute la durée du contrat. Le fournisseur doit être informé par écrit si son rendement pose problème et être invité à prendre les mesures correctives appropriées dans un délai acceptable. Il convient de conserver des traces écrites de toute la correspondance avec le fournisseur et des procès-verbaux de toutes les réunions avec le fournisseur au cours desquelles il est question de rendement.
- 5.2 Si le fournisseur ne corrige pas son rendement insatisfaisant après les premières communications d'Ontario Northland, le service de l'approvisionnement doit être consulté et une décision doit être prise quant au suivi approprié, qui peut comprendre l'un ou l'autre ou l'ensemble des éléments suivants :
- a) une évaluation intermédiaire du rendement;
 - b) une communication écrite ou une réunion entre le directeur du service concerné et la personne équivalente dans l'organisation du fournisseur;
 - c) un renvoi au service juridique pour avis.
- 5.3 Si la réponse ou la mesure corrective du fournisseur pose toujours problème après les mesures prises à la section 5.2, les recours en cas d'exécution non satisfaisante du contrat doivent être examinés avec le service juridique.

6. SYSTÈME D'ÉVALUATION DU RENDEMENT

- 6.1 Les évaluateurs de projet attribuent aux fournisseurs l'une des notes suivantes pour chaque catégorie définie dans le formulaire d'évaluation du rendement. Les critères d'évaluation comprennent, sans toutefois s'y limiter, les catégories suivantes :
- a) administration;
 - b) qualité et gestion du projet;
 - c) échéancier;
 - d) contrôle des coûts;
 - e) santé et sécurité.

Un aspect essentiel du système d'évaluation décrit ci-dessous est la **deuxième phrase** de chaque note qui reconnaît l'ingéniosité du fournisseur à surmonter les difficultés qui surviennent dans le cadre de l'exécution du contrat.

Note		Description de la notation
5	Exceptionnelle	Le rendement dépasse largement les exigences au profit d'Ontario Northland; par exemple, le fournisseur a mis en œuvre des techniques novatrices ou de réingénierie des processus opérationnels, ce qui a donné lieu à la création d'une valeur ajoutée pour Ontario Northland. L'élément ou le sous-élément évalué a été exécuté avec quelques problèmes mineurs pour lesquels les mesures correctives prises par le fournisseur ont été très efficaces.
4	Bonne	Le rendement répond aux exigences et les dépasse dans certains domaines au profit d'Ontario Northland. L'élément ou le sous-élément évalué a été exécuté avec quelques problèmes mineurs pour lesquels les mesures correctives prises par le fournisseur ont été efficaces.
3	Satisfaisante	Le rendement est conforme aux exigences contractuelles. L'exécution de l'élément ou du sous-élément présente quelques problèmes mineurs pour lesquels les mesures correctives proposées par le fournisseur semblent satisfaisantes, ou les mesures correctives mises en œuvre sont satisfaisantes.
2	Attention	Le rendement n'est pas tout à fait conforme aux exigences contractuelles. Le rendement de l'élément ou du sous-élément présente quelques problèmes mineurs pour lesquels les mesures correctives proposées par le fournisseur semblent être une préoccupation mineure continue, ou les mesures correctives mises en œuvre sont légèrement en deçà du seuil de satisfaction.
1	Non satisfaisante	Le rendement ne répond pas à certaines exigences contractuelles. Le rendement de l'élément ou du sous-élément évalué présente un problème grave pour lequel le fournisseur n'a présenté que des mesures correctives minimales, le cas échéant. Les mesures proposées par le fournisseur ne semblent que marginalement efficaces ou n'ont pas été entièrement mises en œuvre.
0	Inacceptable	Le rendement ne répond pas aux exigences contractuelles ou il est peu probable que le problème soit corrigé en temps opportun ou de manière rentable. Le rendement de l'élément ou du sous-élément présente un ou des problèmes graves pour lesquels les mesures correctives du fournisseur semblent être ou ont été inefficaces.

7. ÉVALUATIONS DE DÉPART

- 7.1 Si le fournisseur soumissionnaire n'a pas d'évaluation de rendement pour des fournitures de biens ou de services antérieures à Ontario Northland, on effectuera une évaluation de départ aux fins de l'évaluation de la soumission. L'évaluation de départ consistera soit en une note obtenue par la vérification de références, soit en une valeur de « 3 » ou « satisfaisant », à la discrétion de l'équipe d'évaluation des soumissions pour l'approvisionnement. Une fois qu'un soumissionnaire dispose d'une évaluation du rendement complétée, qu'elle soit intermédiaire ou finale, le pointage du soumissionnaire aux fins de l'évaluation de sa soumission sera fondé sur cette évaluation du rendement complétée.

8. EFFET DES ÉVALUATIONS FINALES DU RENDEMENT

- 8.1 Les évaluations finales du rendement sont un facteur dans la sélection par Ontario Northland du fournisseur qui se verra attribuer un contrat. Si une évaluation finale n'a pas été effectuée au moment où l'attribution d'un contrat est à l'étude, une évaluation intermédiaire, si elle est disponible, peut être utilisée dans le cadre du processus d'évaluation.
- 8.2 L'évaluation finale du rendement des fournisseurs qui ont reçu une note totale inférieure à 50 % sera soumise à l'examen du vice-président de la division concernée. Le vice-président décide si le fournisseur doit être considéré comme non acceptable aux fins de futurs processus d'approvisionnement. S'il est établi que le fournisseur n'est pas un fournisseur acceptable, le vice-président détermine la période pendant laquelle le fournisseur ne pourra pas soumettre de réponses à un appel d'offres ou se voir attribuer un contrat (la « période de disqualification ») en fonction des éléments suivants :
- a) si le cycle d'approvisionnement des biens ou services concernés est supérieur à un (1) an, la période de disqualification peut être comprise entre un (1) an minimum et cinq (5) ans maximum;
 - b) si le cycle d'approvisionnement des biens ou services concernés est inférieur à un (1) an, la période de disqualification peut être ramenée à moins d'un (1) an pour tenir compte du cycle d'approvisionnement;
 - c) si le contrat était assorti d'une option de prolongation pour une période supplémentaire, le fournisseur peut être exclu de l'admissibilité à la prolongation.
- Le fournisseur recevra un avis écrit d'Ontario Northland confirmant la période de disqualification et énonçant les exigences relatives à sa réintégration. Lors de sa réintégration, le fournisseur se verra attribuer une évaluation de départ jusqu'à ce qu'une nouvelle évaluation de son rendement ait été effectuée.
- 8.3 Un fournisseur qui refuse ou omet d'accepter un contrat qui lui a été octroyé par Ontario Northland ou de satisfaire aux exigences suivant l'octroi d'un contrat peut faire l'objet d'une période de disqualification, et ce, à la seule discrétion d'Ontario Northland.
- 8.4 Lorsqu'un fournisseur a fait l'objet d'une évaluation du rendement pour des biens, des services ou des travaux de construction non reliés à un appel d'offres particulier, Ontario Northland peut tenir compte de cette évaluation du rendement, entre autres sources, pour déterminer si le fournisseur est un fournisseur acceptable.
- 8.5 Ontario Northland peut tenir compte des évaluations intermédiaires du rendement pour déterminer si un fournisseur est acceptable, lorsqu'une évaluation finale du rendement n'a pas encore été effectuée, ou en plus d'une évaluation finale du rendement effectuée.
- 8.6 Aux fins de déterminer si un soumissionnaire est un fournisseur acceptable et dans le cadre de l'évaluation de la soumission d'un soumissionnaire à un marché d'approvisionnement, Ontario Northland peut tenir compte des évaluations du rendement d'un fournisseur affilié.

9. PROCESSUS DE RÉPONSE DU FOURNISSEUR

9.1 Le fournisseur dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrables pour :

- (i) soumettre une réponse écrite à une évaluation intermédiaire ou finale du rendement, en utilisant le formulaire de réponse d'Ontario Northland;
- (ii) soumettre une demande écrite de révision de la note attribuée lors de l'évaluation finale du rendement, en utilisant le formulaire de réponse d'Ontario Northland. Une réunion d'examen sera organisée entre le directeur du service concerné et la personne équivalente dans l'organisation du fournisseur.

Si aucune réponse n'est reçue dans le délai susmentionné, la note de l'évaluation du rendement sera considérée comme définitive.

10. PROCESSUS DE RÉVISION DE L'ÉVALUATION DES FOURNISSEURS

10.1 Dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception d'une demande de révision de l'évaluation finale du rendement, un employé d'Ontario Northland autre que l'évaluateur de projet procédera à la révision de l'évaluation finale du rendement afin de déterminer si la note accordée au fournisseur dans le cadre de l'évaluation était raisonnable. Ontario Northland peut demander des renseignements supplémentaires au fournisseur au cours de l'examen. Toute période de disqualification demeurera en vigueur pendant le processus d'examen. La décision d'Ontario Northland à la suite de la révision sera finale.