

BI-1/BI-2

PROGRAMME DE GESTION DU RENDEMENT DES FOURNISSEURS

1. DÉFINITIONS.....	3
2. INTRODUCTION.....	4
3. OBJECTIF.....	4
4. SONDAGES SUR LE RENDEMENT.....	4
5. FEUILLE DE POINTAGE DU RENDEMENT DU FOURNISSEUR.....	6
6. AVIS DE PROBLÈME DE RENDEMENT.....	6
7. LETTRE DE SUSPENSION	7
8. PROCESSUS DE SUSPENSION	7
9. LISTE DES FOURNISSEURS SUSPENDUS	7
10. PROCESSUS D'APPEL.....	8
11. RETRAIT DU FOURNISSEUR DE LA LISTE DES FOURNISSEURS SUSPENDUS.....	8
ANNEXE A – BARÈME DE NOTATION DU SONDAGE SUR LE RENDEMENT	9
ANNEXE B – QUAND COMMUNIQUER AVEC LE COMITÉ D'EXAMEN DE BGIS	9
ANNEXE C – AVIS DE PROBLÈME DE RENDEMENT	10
ANNEXE D - LETTRE DE SUSPENSION.....	11

N° de document :	RP1-PDS-12505-FR	N° de révision :	4
------------------	------------------	------------------	---

1. Définitions

1.1. Sauf en cas d'indication contraire dictée par le contexte, les acronymes, les mots et les groupes de mots en caractères gras qui suivent ont la signification qui leur est donnée ci-dessous.

« **Avis de problème de rendement** » désigne l'avis envoyé par l'équipe de projet de BGIS à un Fournisseur pour lui signaler un problème de rendement indiqué dans le Sondage sur le rendement ou sur la Feuille de pointage du rendement du fournisseur.

« **BGIS** » désigne BGIS Solutions Globales Intégrées Canada SC.

« **Comité d'examen de BGIS** » désigne le comité constitué par BGIS qui est chargé de superviser le Programme de gestion du rendement des fournisseurs et notamment d'examiner les Sondages sur le rendement, les Feuilles de pointage du rendement des fournisseurs, les avis, les suspensions, les appels et les réintégrations.

« **Feuille de pointage du rendement du fournisseur** » désigne un rapport qui est produit par BGIS à partir des résultats des Sondages sur le rendement et qui sert à fournir au Fournisseur une rétroaction concernant son rendement.

« **Fournisseur** » désigne une personne qui passe un contrat avec BGIS pour un projet.

« **Grands projets** » désigne les projets dont le coût est égal ou supérieur à 1 000 000 \$.

« **Lettre de suspension** » désigne une lettre remise au Fournisseur qui indique à celui-ci que sa participation à certaines activités d'approvisionnement de BGIS pour des projets est suspendue. La lettre renferme des renseignements concernant la suspension, notamment la région dans laquelle elle s'applique, sa durée ainsi que le processus d'appel.

« **Liste des fournisseurs suspendus** » désigne la liste des fournisseurs qui ont reçu une lettre de suspension.

« **Période de suspension** » désigne la Période pendant laquelle le fournisseur ne peut présenter de soumissions pour des appels d'offres lancés par BGIS pour le compte de TPSGC.

« **Petits projets** » désigne les projets dont le coût est inférieur à 1 000 000 \$.

« **Projet** » désigne les biens ou les services qui servent à construire un ouvrage de génie civil ou un bâtiment.

« **Sondage sur le rendement** » désigne le sondage servant à surveiller et à consigner le rendement d'un fournisseur.

« **TPSGC** » désigne Sa Majesté la Reine du Chef du Canada représentée par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux.

N° de document :	RP1-PDS-12505-FR	N° de révision :	4
------------------	------------------	------------------	---

2. Introduction

- 2.1. Le Programme de gestion du rendement des fournisseurs est un processus équitable et transparent servant à contrôler et à documenter le rendement des Fournisseurs qui, en vertu d'obligations contractuelles, participent à projets pour lesquels BGIS assure l'approvisionnement pour le compte de TPSGC. Le programme sert également à tenir les Fournisseurs informés de leur rendement et à les inciter à avoir un bon rendement.

3. Objectif

- 3.1. Le Programme de gestion du rendement des fournisseurs vise les objectifs suivants :
 - 3.1.1. Permettre aux Fournisseurs et à BGIS d'avoir une vision commune des mesures et des méthodes employées pour évaluer le rendement des fournisseurs.
 - 3.1.2. Contrôler et évaluer le rendement des Fournisseurs d'une manière équitable, transparente et uniforme.
 - 3.1.3. Établir des attentes claires qui incitent les Fournisseurs à assumer leurs responsabilités.
 - 3.1.4. Favoriser le dialogue et une bonne relation entre BGIS et les Fournisseurs.
 - 3.1.5. Souligner le rendement des Fournisseurs qui satisfont aux exigences et les inciter à poursuivre dans la même voie.
 - 3.1.6. Prendre les mesures nécessaires à l'endroit des Fournisseurs qui ne satisfont pas aux exigences de leur contrat.

4. Sondages sur le rendement

- 4.1. BGIS effectue des Sondages sur le rendement pour contrôler et documenter le rendement de chaque Fournisseur qui participe à des projets réalisés pour le compte de TPSGC. Les fournisseurs reçoivent le questionnaire du Sondage sur le rendement par courriel.
- 4.2. BGIS évalue le rendement des fournisseurs en se basant sur des critères de rendement établis qui figurent dans le questionnaire du Sondage sur le rendement.
- 4.3. Le Sondage sur le rendement comprend une évaluation du rendement des sous-traitants du Fournisseur.
- 4.4. Pour les petits projets, un gestionnaire de projet de BGIS remplit le questionnaire du Sondage sur le rendement au moins à l'étape suivante :
 - 4.4.1. au cours de l'évaluation de rendement finale réalisée à la clôture du projet.

N° de document :	RP1-PDS-12505-FR	N° de révision :	4
------------------	------------------	------------------	---

- 4.5. Pour les grands projets, un gestionnaire de projet de BGIS remplit le Sondage sur le rendement au moins à chacune des étapes suivantes :
 - 4.5.1. après l'acceptation de la première présentation du Rapport d'analyse des investissements, s'il y a lieu;
 - 4.5.2. après la clôture de l'appel d'offres pour la construction, s'il y a lieu;
 - 4.5.3. une fois par année, s'il s'agit d'un projet pluriannuel;
 - 4.5.4. après l'achèvement substantiel;
 - 4.5.5. au cours de l'évaluation de rendement finale réalisée à la clôture du projet.
- 4.6. Le questionnaire du Sondage sur le rendement peut être rempli à n'importe quel moment (ad hoc) pour signaler un problème de rendement immédiat par écrit.
- 4.7. Le sondage sur le rendement comprend les catégories de notation suivantes :
 - 4.7.1. Gestion du contrat et du projet
 - 4.7.2. Échéanciers et délais
 - 4.7.3. Finances
 - 4.7.4. Communication
 - 4.7.5. Conformité en matière de santé-sécurité et d'environnement
 - 4.7.6. Qualité
- 4.8. Au maximum, cinq points sont accordés pour chaque critère noté dans le Sondage sur le rendement et ces points servent à déterminer la note totale du sondage sur le rendement. L'échelle de notation pour chaque critère de trouve dans l'Annexe A (Barème de notation du Sondage sur le rendement).
- 4.9. Le rendement du Fournisseur est noté selon la réponse fournie par le gestionnaire de projet de BGIS pour chacun des critères.
- 4.10. La somme des notes maximales accordées pour tous les critères dans le Sondage sur le rendement est égale à 100.
- 4.11. Le gestionnaire de projet peut inscrire des commentaires pour justifier les notes égales ou inférieures à 3.
- 4.12. Le Sondage sur le rendement peut être examiné par le Comité d'examen de BGIS avant que la note finale soit confirmée.

N° de document :	RP1-PDS-12505-FR	N° de révision :	4
------------------	------------------	------------------	---

5. Feuille de pointage du rendement du fournisseur

- 5.1. Les notes obtenues au cours des différents Sondages sur le rendement peuvent être compilées sur une Feuille de pointage du rendement du Fournisseur et être utilisées pour informer le Fournisseur de l'évaluation de son rendement.
- 5.2. La Feuille de pointage du rendement du Fournisseur est une moyenne cumulative des résultats de tous les Sondages sur le rendement réalisés. La note est indiquée en pourcentage (calculée sur 100).
- 5.3. La Feuille de pointage du rendement du Fournisseur ou le questionnaire du Sondage sur le rendement est remis au Fournisseur au moins à chacune des étapes suivantes du projet :
 - 5.3.1. chaque année dans le cas des grands projets;
 - 5.3.2. à la fin du projet.
- 5.4. Il est possible de remettre une Feuille de pointage du rendement au Fournisseur à n'importe quel moment (ad hoc) pour lui signaler un problème de rendement immédiat.
- 5.5. Le Comité d'examen de BGIS peut examiner la Feuille de pointage pour y mettre la dernière main.
- 5.6. Si le Fournisseur omet de répliquer dans les 15 jours ouvrables suivant la date de réception de la Feuille de pointage du rendement du Fournisseur, il est réputé avoir accepté la note de la Feuille de pointage et celle-ci acquiert un caractère définitif.

6. Avis de problème de rendement

- 6.1. BGIS peut remettre au Fournisseur un Avis de problème de rendement pour tout rendement non satisfaisant consigné par le gestionnaire de projet concerné.
- 6.2. BGIS peut remettre un Avis de problème de rendement à un Fournisseur dans les circonstances suivantes :
 - 6.2.1. lorsqu'un gestionnaire de projet de BGIS constate que le rendement ne satisfait clairement pas aux exigences contractuelles rattachées au projet et qu'il est en mesure de le démontrer;
 - 6.2.2. lorsqu'une note égale ou inférieure à trois est accordée pour un critère quelconque du Sondage sur le rendement.
- 6.3. BGIS remet au Fournisseur un Avis de problème de rendement accompagné de la Feuille de pointage du rendement du fournisseur ou du questionnaire du Sondage sur le rendement du fournisseur à l'appui.
- 6.4. Un Fournisseur qui reçoit un Avis de problème de rendement peut l'examiner et communiquer sa réplique par courriel à [BGIS RP1-RP2 VPM Committee@bgis.com](mailto:BGIS_RP1-RP2_VPM_Committee@bgis.com) dans les 15 jours ouvrables suivant la réception.

N° de document :	RP1-PDS-12505-FR	N° de révision :	4
------------------	------------------	------------------	---

7. Lettre de suspension

- 7.1. BGIS peut remettre une Lettre de suspension à un Fournisseur sur un projet assigné ou dans la région à laquelle se rapporte la suspension dans les circonstances suivantes :
 - 7.1.1. le Fournisseur a reçu plus d'un Avis de problème de rendement dans les 12 derniers mois et/ou
 - 7.1.2. le Comité d'examen de BGIS détermine, à sa seule et entière discrétion, que le rendement justifie une suspension.
- 7.2. Le Comité d'examen de BGIS examine la Lettre de suspension avant qu'elle ne soit remise au Fournisseur.
- 7.3. Un Fournisseur qui reçoit une Lettre de suspension peut l'examiner et communiquer sa réplique par courriel à [BGIS RP1-RP2 VPM Committee@bgis.com](mailto:BGIS_RP1-RP2_VPM_Committee@bgis.com) dans les 15 jours ouvrables suivant la réception.

8. Processus de suspension

- 8.1. La suspension est limitée aux travaux pour le compte de TPSGC dans la région visée par la Lettre de suspension, c.-à-d. Atlantique, Québec, Capitale nationale, Ontario, Ouest et Pacifique.
- 8.2. Le Comité d'examen de BGIS détermine la durée de la Période de suspension selon les circonstances, les notes sur la Feuille de pointage du rendement du fournisseur et la gravité du problème de rendement.
- 8.3. La Période de suspension débute à la date indiquée dans la Lettre de suspension et elle peut durer de 3 à 24 mois.

9. Liste des fournisseurs suspendus

- 9.1. BGIS tient une Liste interne des fournisseurs suspendus dans laquelle figurent tous les Fournisseurs qui ont reçu une Lettre de suspension.
- 9.2. Pendant la Période de suspension, un Fournisseur inclus dans la Liste des fournisseurs suspendus n'est pas habilité à présenter des soumissions à BGIS pour des appels d'offres concernant des projets réalisés pour le compte de TPSGC dans la ou les régions visées par la suspension.
- 9.3. BGIS ne rembourse pas à un Fournisseur qui figure dans la Liste des fournisseurs suspendus les dépenses que celui-ci a engagées pour présenter une proposition à BGIS.

N° de document :	RP1-PDS-12505-FR	N° de révision :	4
------------------	------------------	------------------	---

10. Processus d'appel

- 10.1. Un Fournisseur qui a reçu un Avis de problème de rendement, une Lettre de suspension, les résultats du Sondage sur le rendement du fournisseur ou une Feuille de pointage du rendement du fournisseur peut communiquer sa réplique par courriel à BGIS_RP1-RP2_VPM_Committee@bgis.com dans les 15 jours ouvrables suivant la réception du document.
- 10.2. Pendant qu'un appel est en cours d'examen, la suspension demeure en vigueur.
- 10.3. Le Fournisseur peut, à la suite d'une demande, se présenter devant le Comité d'examen de BGIS pour lui exprimer ses préoccupations à l'égard de l'Avis de problème de rendement, de la Lettre de suspension et de la Feuille de pointage du rendement du Fournisseur.
- 10.4. Le Comité d'examen de BGIS confirme, modifie ou révoque l'Avis de problème de rendement, la Lettre de suspension ou la Feuille de pointage du rendement du fournisseur.
- 10.5. La décision du Comité d'examen de BGIS est sans appel.

11. Retrait du Fournisseur de la Liste des fournisseurs suspendus

- 11.1. Lorsque la Période de suspension prend fin, le Fournisseur est retiré de la Liste des fournisseurs suspendus et est éligible pour faire évaluer ses propositions des sollicitations BGIS.
- 11.2. À n'importe quel moment, mais à une seule reprise, au cours de la Période de suspension, un Fournisseur qui figure dans la Liste des fournisseurs suspendus peut présenter une demande par écrit au Comité d'examen de BGIS en vue d'être retiré de ladite liste. La demande doit inclure les renseignements suivants :
 - 11.2.1. les mesures que le Fournisseur a prises pour régler tous les problèmes de rendement indiqués dans la Lettre de suspension et
 - 11.2.2. les mesures correctives que le Fournisseur a prises pour éviter que des problèmes de rendement similaires ne se reproduisent.
- 11.3. Le Comité d'examen de BGIS examine la demande de retrait et consulte toutes les parties qu'il juge utile de consulter avant de rendre sa décision, puis confirme ou modifie la suspension ou retire le Fournisseur de la Liste des fournisseurs suspendus. BGIS informe le Fournisseur de sa décision par écrit.

N° de document :	RP1-PDS-12505-FR	N° de révision :	4
------------------	------------------	------------------	---

Annexe A – Barème de notation du Sondage sur le rendement

Note	Situation
1	Le rendement du Fournisseur <u>ne satisfait pas aux exigences du contrat</u> et cette situation a <u>un impact important</u> .
2	Le rendement du Fournisseur <u>ne satisfait pas aux exigences du contrat</u> et cette situation a <u>un impact modéré</u> .
3	Le rendement du Fournisseur <u>ne satisfait pas aux exigences du contrat</u> et cette situation a <u>un impact peu important</u> .
4	Le rendement du Fournisseur <u>satisfait aux exigences</u> du contrat.
5	Le rendement du Fournisseur <u>dépasse les exigences</u> du contrat.
S.O.	Le critère ne s'applique pas au projet.

Annexe B – Quand communiquer avec le Comité d'examen de BGIS

Un Fournisseur peut communiquer avec le Comité d'examen de BGIS pour :

- A. faire révoquer un Avis de problème de rendement;
- B. faire révoquer une Lettre de suspension;
- C. obtenir son retrait de la Liste des fournisseurs suspendus;
- D. aborder toute question concernant une Feuille de pointage du rendement du fournisseur qui lui a été remise.

Adresse de courriel : BGIS_RP1-RP2_VPM_Committee@bgis.com

N° de document :	RP1-PDS-12505-FR	N° de révision :	4
------------------	------------------	------------------	---

Annexe C – Avis de problème de rendement

Avis de Problème de Rendement

Date:

Nom du Fournisseur:

Adresse du Fournisseur:

Nom du projet:

Nom du projet:

Numéro de projet:

Région du projet:

Type de projet SORP / SRP:

Conformément au programme de gestion des performances des Fournisseurs BGIS, le présent avis de problème de rendement concerne le projet susmentionné.

Les informations ci-dessous présentent les détails concernant l'avis de préoccupation de performance:

Date du problème de rendement:

Catégorie de problème de rendement:

Critères de problème de rendement:

Score des critères:

Note globale du Feuille de Pointage du Rendement du Fournisseur:

Date de réalisation du Feuille de Pointage du Rendement du Fournisseur:

Le Fournisseur peut répondre à un Avis de Problème de Rendement en fournissant une réponse écrite au comité d'examen de BGIS dans les quinze (15) jours ouvrables suivants la réception du présent avis. Le comité d'examen de BGIS examinera l'appel du Fournisseur avant de prendre une décision pour confirmer, modifier ou retirer l'avis de problème de rendement.

Sur demande, le Fournisseur peut rencontrer le comité d'examen de BGIS pour examiner les préoccupations du Fournisseur concernant cet avis.

BGIS fournira une confirmation écrite de tout ajustement à l'avis de problème de rendement et/ou à la Feuille de pointage du rendement du fournisseur ajusté. Aucun autre appel en vue d'ajuster la Feuille de pointage du rendement du fournisseur ne sera pris en compte après l'examen de l'appel par BGIS.

Mes sentiments distingués,

[Insérer le nom de la personne]

[Insérer les coordonnées du comité d'examen du BGIS]

N° de document :	RP1-PDS-12505-FR	N° de révision :	4
------------------	------------------	------------------	---

Annexe D - Lettre de suspension

AVIS DE SUSPENSION

Date :

Nom du Fournisseur :

Adresse du Fournisseur :

Nom du projet :

Nom du projet :

Numéro de projet :

Région du projet :

Type de projet SORP/SRP :

Période de suspension : [indiquez la durée entre 3 et 24 mois]

Conformément au programme de gestion du rendement des Fournisseurs de BGIS, le Fournisseur sera suspendu pour la Période de suspension de toutes les activités d'approvisionnement dans la région à l'égard de tous les projets réalisés par BGIS au profit de TPSGC. La suspension du Fournisseur s'applique indépendamment du fait que le Fournisseur soit un entrepreneur, un sous-traitant ou un autre niveau de Fournisseur.

Les raisons de la suspension sont les suivantes :

Catégorie (s) du FPRF : [Insérer la ou les catégories du FPRF avec le score insatisfaisant]

Date du FPRF : [insérer la date d'achèvement du FPRF insatisfaisant]

Un Fournisseur peut donner suite à un avis de problème de rendement, à une lettre de suspension, aux résultats du Sondage sur le rendement ou à une Feuille de pointage du rendement du fournisseur (FPRF) en répondant au comité d'examen de BGIS dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la remise de la lettre de suspension.

Si BGIS ne reçoit pas de réponse écrite du Fournisseur à la présente lettre de suspension, la suspension sera réputée accepter.

Si une réponse est reçue du Fournisseur, le comité d'examen de BGIS examinera la réponse. BGIS peut demander des informations supplémentaires au Fournisseur.

Le Fournisseur peut, sur demande, rencontrer le comité d'examen de BGIS pour discuter des préoccupations du Fournisseur avec la lettre de suspension.

Le comité d'examen de BGIS examinera l'appel du Fournisseur avant de prendre une décision pour confirmer, modifier ou retirer la lettre de suspension. BGIS fournira au Fournisseur une confirmation écrite de tout ajustement à la lettre de suspension. Aucun autre appel ne sera considéré après l'examen de l'appel par BGIS.

N° de document :	<i>RP1-PDS-12505-FR</i>	N° de révision :	<i>4</i>
-------------------------	-------------------------	-------------------------	----------

À tout moment pendant la Période de suspension, et pas plus d'une fois pendant la Période de suspension, un Fournisseur figurant sur la liste de suspension peut demander par écrit au comité d'examen de BGIS de retirer le Fournisseur de la liste de suspension. Une telle demande doit comprendre les éléments suivants :

- A. comment le Fournisseur a résolu tous les problèmes de performance identifiés dans la lettre de suspension pertinente ; et
- B. un aperçu de toutes les mesures correctives que le Fournisseur a prises pour éviter que des problèmes de performances similaires ne se reproduisent pas.

Le comité d'examen de BGIS examine la demande de retrait et peut consulter toutes les parties jugées nécessaires avant de prendre une décision pour confirmer, modifier ou retirer le Fournisseur de la liste de suspension. BGIS fournira au Fournisseur un avis écrit de toute décision concernant le retrait du Fournisseur de la liste de suspension.

Mes sentiments distingués,
[Insérer le nom de la personne]
[Insérer les coordonnées du comité d'examen de BGIS]

N° de document :	RP1-PDS-12505-FR	N° de révision :	4
------------------	------------------	------------------	---