

Évaluation du rendement des fournisseurs, rendement insatisfaisant et octroi de contrats

No: DIR - 010
Date de création : 23 juin 2016

Type: Administrative
Dernière mise à jour :

1- OBJECTIF

Cette directive vise à préciser l'encadrement administratif émis par le Service de l'approvisionnement «Évaluation du rendement des fournisseurs (C-RM-APP-D-15-002)» quant aux exigences et processus opérationnels relatifs à l'évaluation du rendement des fournisseurs.

Elle vise aussi à préciser le processus d'octroi d'un contrat à la Direction des infrastructures (DI) à un fournisseur inscrit sur la liste des firmes à rendement insatisfaisant (LFRI).

2- PRINCIPES DIRECTEURS ET ORIENTATIONS

La DI doit s'assurer de la qualité des travaux des entrepreneurs, des biens acquis et des services rendus par les prestataires et d'une utilisation optimale des fonds affectés à la réalisation de mandats qui leur sont confiés.

L'évaluation du rendement des fournisseurs constitue une étape importante de la gestion contractuelle et doit s'appuyer sur un suivi rigoureux et documenté tout au long de l'exécution du contrat. Les chargés de projet doivent faire preuve d'objectivité, de rigueur et d'impartialité dans l'élaboration des évaluations du rendement en respectant des règles édictées par la présente.

Une recommandation pour octroi à un fournisseur inscrit sur la LFRI doit être justifiée par une analyse rigoureuse démontrant l'avantage de la Ville pour ce choix.

3- CHAMP D'APPLICATION

Tous les employés de la DI impliqués dans le processus d'octroi de contrat et dans la gestion contractuelle sont visés par cette directive.

Cette directive s'applique à tout contrat de la DI.

4- DÉFINITIONS

1) Évaluation du rendement :

Rapport basé sur une grille de critères divisés par thèmes propre à chaque type de contrat permettant de rendre compte du niveau de satisfaction de la Ville quant à la performance du fournisseur à qui la Ville a octroyé ledit contrat.

2) Évaluation du rendement insatisfaisant :

Rapport établissant une note inférieure de 70 % à l'évaluation du rendement d'un fournisseur.

Direction des infrastructures

3) Avis de redressement :

Avis transmis au fournisseur en cours de contrat faisant état des manquements et des défauts déjà signalés par le chargé de projet et pour lesquels on constate que le fournisseur n'a pas pris les mesures correctives nécessaires en temps et lieu.

4) Chargé de projet :

Employé interne ou professionnel externe attitré à la gestion, à la supervision et au suivi de la réalisation d'un contrat ou d'un mandat spécifique. Il est responsable de produire l'évaluation du rendement.

5- MODALITÉS À RESPECTER

ÉVALUATION DU RENDEMENT

- A. L'évaluation du rendement des fournisseurs s'applique à tout contrat de 100 000 \$ et plus et tout autre contrat identifié par le comité exécutif.
- B. Chaque unité d'affaires de la DI est responsable d'inclure dans les documents d'appels d'offres dont il a la responsabilité la clause relative au suivi, à l'évaluation et à l'aptitude à soumissionner des firmes ainsi qu'une grille d'évaluation propre à la nature du contrat visé (biens et services, services professionnels ou travaux). Cette grille d'évaluation se compose d'une liste de thèmes pondérés regroupant des critères spécifiques choisis en fonction du type de contrat et des aspects du contrat sur lesquels l'unité d'affaires veut mettre l'accent, conformément à l'encadrement C-RM-APP-D-15-002.
- C. Afin d'assurer une certaine uniformité et la cohérence des évaluations, les unités d'affaires doivent rédiger des guides de référence explicitant les critères, les éléments de suivi et l'échelle d'attribution du pointage pour chaque grille d'évaluation à être utilisée par les chargés de projet. Ces guides de référence visent à orienter les chargés de projet dans le processus d'évaluation du rendement de la firme.
- D. L'évaluation du rendement est un exercice qui doit refléter toutes les activités du fournisseur durant l'exécution du contrat. Tout doit être documenté, étayé par des preuves, des documents, des avis écrits ou verbaux consignés, des comptes rendus de réunion, des suivis des échéances et de la qualité des services rendus, etc. Afin de produire son rapport, le chargé de projet doit s'appuyer sur tous les éléments d'information lui permettant d'établir, pour chaque critère, le niveau de rendement du fournisseur.
- E. Pour les contrats de type entente-cadre, les unités d'affaires doivent s'assurer que les fournisseurs adjudicataires sont évalués au minimum deux fois par année sur les mandats confiés, afin de disposer des éléments adéquats pour procéder à une évaluation rigoureuse et globale à la fin du contrat.
- F. Lorsqu'un fournisseur ne respecte pas les exigences contractuelles au cours du contrat, les unités d'affaires doivent lui transmettre par écrit un avis de redressement qui précise le non-respect d'une ou plusieurs exigences de la Ville en lui demandant de corriger la situation.
- G. Le chef de division a les responsabilités suivantes :
 - s'assure de la qualité du processus d'évaluation du rendement des fournisseurs dans son unité;
 - approuve toutes les évaluations produites par ses chargés de projet;
 - assure le respect et le suivi du processus d'acheminement des évaluations de rendement insatisfaisantes (voir ANNEXE 3 de l'encadrement C-RM-APP-D-15-002).

Direction des infrastructures

- H. La note de passage pour déclarer le rendement du fournisseur satisfaisant est de 70 %.
- I. Dans le cas où le fournisseur n'obtient pas la note minimale de 70 % à son évaluation de rendement, le chef de division informe la direction en présentant le dossier d'évaluation et toutes les pièces justificatives.
- J. À la suite d'un rapport d'évaluation du rendement insatisfaisant, une recommandation d'inscription de la firme sur la liste de fournisseurs à rendement insatisfaisant (LFRI) est concrétisée par un GDD (Système de gestion de dossier décisionnel). Le chargé de projet produit le GDD dont le sommaire reprend les motifs et les justificatifs qui ont mené à cette décision en incluant le rapport du rendement insatisfaisant en pièce jointe. Il s'assure que ce dossier sera acheminé auprès du comité exécutif pour résolution à émettre au plus tard 60 jours après la réception de la réponse de la firme.
- K. Toutes les évaluations du rendement satisfaisant et insatisfaisant seront gardées dans le dossier contractuel administratif, en version papier et informatique. Une copie sera envoyée également au Service de l'approvisionnement à l'adresse suivante : pratiques_daffaires@ville.montreal.qc.ca.

OCTROI DE CONTRAT

- A. Pour un octroi de contrat à la suite d'un appel d'offres sur invitation ou un contrat gré à gré les unités d'affaires doivent vérifier au préalable la LFRI. Tout octroi de contrat à une firme inscrite sur cette liste doit être approuvé par la direction sur présentation d'une note explicative justifiant ce choix, jointe au bon de commande.
- B. À la suite d'un appel d'offres public pour les travaux de construction, à l'étape de l'analyse de la conformité administrative des soumissions, l'équipe de sollicitation des marchés et conformité vérifie si le plus bas soumissionnaire conforme se retrouve sur la LFRI et inclut cette information dans son rapport de conformité administrative à l'attention du chargé de projet de l'unité d'affaires responsable de la préparation du dossier décisionnel. Les unités d'affaires doivent respecter les démarches présentes à l'ANNEXE 4 de l'encadrement C-RM-APP-D-15-002.

6- RESPONSABLE DE L'ÉLABORATION, DU SUIVI ET DE LA MISE À JOUR

La Direction des infrastructures du Service des infrastructures, de la voirie et des transports est responsable d'élaborer, d'implanter, de réviser et de mettre à jour cette directive.

7- RESPONSABLE DE L'APPLICATION

Tout gestionnaire de la DI est responsable de l'application de la présente directive dans son unité d'affaires et il doit en assurer le contrôle et le suivi.

8- ENCADREMENTS ANTÉRIEURS

Il n'existe aucune directive antérieure à la présente portant sur le sujet.

9- APPROBATION

Signataire : _____ Date : _____
Chantal Aylwin ing, Directrice
Direction des infrastructures
Service des infrastructures, de la voirie et des transports