

PRINCIPES DIRECTEURS — ÉVALUATION DE RENDEMENT

CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

OBJECTIFS POURSUIVIS PAR L'ÉVALUATION DE RENDEMENT DU CONTRACTANT :

Court terme

- Évaluer de façon objective et équitable les prestataires de services, eu égard au contrat.
- Favoriser l'amélioration continue. L'évaluation permettra aux prestataires de services d'améliorer les services offerts et aux organismes publics d'améliorer leur gestion contractuelle, de mieux définir leurs attentes, leurs exigences et leurs besoins dans leurs futurs appels d'offres.

Note : Rappelons que l'organisme public doit, depuis le 1^{er} juin 2016, en vertu de l'article 79 du Règlement sur les contrats des organismes publics en matière de technologies de l'information (RCTI), consigner dans un rapport l'évaluation du prestataire de services, lorsque le montant total payé pour un contrat en matière de technologies de l'information est égal ou supérieur à 100 000 \$.

De plus, l'organisme public doit aussi en vertu du RCTI faire un rapport de rendement insatisfaisant pour tout contrat, quel que soit le montant, et ce, dans le but notamment de résilier le contrat pour défaut d'exécution. Conséquemment, si le dirigeant de l'organisme maintient l'évaluation de rendement insatisfaisant, la cote de rendement accordée au prestataire de services pour ce contrat sera de zéro. Rappelons qu'en vertu du RCTI, l'organisme public peut, pendant deux ans, refuser la soumission de tout soumissionnaire ayant fait l'objet d'un rapport de rendement insatisfaisant si cela est prévu aux documents d'appel d'offres.

Moyen ou long terme

Utiliser le rendement antérieur à des fins d'adjudication de contrats. Ainsi, la cote moyenne du rendement d'une entreprise fondée sur un échantillon assez robuste de contrats réalisés sera éventuellement utilisée aux fins notamment de l'évaluation de la qualité d'une soumission.

PRINCIPES DIRECTEURS

1. L'évaluation est fondée sur les résultats attendus.

- L'évaluation du contrat doit se faire en adéquation avec l'objectif du contrat, les obligations du prestataire de services et les résultats attendus, ainsi que les facteurs d'évaluation et de leur pondération.
- L'évaluation doit porter sur les éléments importants du contrat favorisant sa réussite et qui sont sous le contrôle du prestataire de services.
- Les facteurs d'évaluation, leur pondération et le moyen de les évaluer doivent être définis dans les documents d'appel d'offres. Au moins trois facteurs d'évaluation devraient être prévus à l'appel d'offres. Ces trois facteurs doivent être choisis parmi les options de la première section de facteurs dans les tableaux présentés ci-après.
- Les facteurs d'évaluation doivent être mesurables et permettre d'évaluer des faits documentés.

2. L'organisme public s'assure de l'objectivité du processus de l'évaluation.

Qui doit effectuer l'évaluation de rendement et qui doit être responsable du processus de l'évaluation de rendement du contractant?

- L'organisme public devrait identifier un responsable du processus de l'évaluation et mettre en place des mécanismes de vérification ou d'assurance qualité pour s'assurer de l'objectivité, de la rigueur, de l'intégrité et de l'équité du processus dans son application.
- La personne qui effectue l'évaluation de rendement doit être une ressource interne de l'organisme public qui doit pouvoir juger des résultats obtenus (exemple : gestionnaire du contrat, chargé de projet, coordonnateur, etc.).

PRINCIPES DIRECTEURS — ÉVALUATION DE RENDEMENT

CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

Comment et quand faire les évaluations?

- L'évaluation doit être réalisée à la fin du contrat. Toutefois, des communications écrites devraient être effectuées en cours de réalisation du contrat, et ce, surtout lorsque des lacunes sont observées. Ces communications doivent permettre au prestataire de services de comprendre les éléments à corriger et de s'ajuster.
- Les communications avec le prestataire de services doivent être consignées au dossier.
- Une documentation complète des faits qui soutient l'évaluation est nécessaire.
- L'évaluation doit être assez précise, sans être trop détaillée, pour permettre au prestataire de services de comprendre clairement les éléments à améliorer.

Processus de révision lors d'une contestation d'un prestataire de services

- Dans les cas où le prestataire de services conteste le rapport d'évaluation de rendement, un processus de révision devrait être mis en place pour valider les résultats de l'évaluation afin de s'assurer notamment que celle-ci est soutenue par une documentation adéquate. Cette révision devrait être faite par un secteur indépendant du secteur qui a procédé à l'évaluation de rendement.

3. Les facteurs d'évaluation et les échelles de cotation sont uniformisés

- Il doit y avoir une uniformité dans les cotations, c.-à-d. qu'une note de 3 sur 5 pour un facteur correspond à une évaluation « satisfaisante » par rapport aux résultats attendus et aux exigences prévues dans l'appel d'offres ou le contrat. Il est important de bien discriminer les cotations et d'éviter de toujours attribuer la note de 3, et ce, afin de pouvoir éventuellement utiliser les rendements antérieurs aux fins d'évaluation de soumissions futures.
- La grille d'évaluation de rendement doit faire partie des documents d'appel d'offres ou le contrat et être adaptée aux spécificités de chaque contrat.
- L'évaluation finale doit être effectuée conformément aux facteurs d'évaluation et exigences et tenir compte de l'ensemble du contrat et des communications effectuées en cours de réalisation.
- Afin de favoriser l'uniformisation de l'évaluation du rendement, l'organisme public doit évaluer au moins trois facteurs parmi ceux jugés les plus importants ci-dessous pour l'ensemble des contrats. Toutefois, il est possible, compte tenu du contexte, que d'autres facteurs soient évalués par l'organisme public. Rappelons que ces facteurs doivent être définis clairement et documentés dans le document d'appel d'offres ou le contrat.

**PRINCIPES DIRECTEURS — ÉVALUATION DE RENDEMENT
CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION**

FACTEURS D'ÉVALUATION DU RENDEMENT/CONTRAT À FORFAIT OU À PRIX UNITAIRE

Facteurs d'évaluation — (choix d'au moins 3 des 5 facteurs suivants) :

- 1) Le respect des échéanciers.
- 2) La conformité des livrables et l'atteinte des résultats.
- 3) Le respect des niveaux de services.
- 4) Le règlement des situations problématiques et des lacunes observées.
- 5) La gestion et la coordination de l'exécution du projet selon les exigences du contrat.

Autres exemples de facteurs d'évaluation :

- 6) La qualité des communications
- 7) Le transfert d'expertise ou de connaissances.
- 8) La documentation et les instructions.
- 9) La gestion du contrat.
- 10) Le respect du processus de remplacement des ressources.
- 11) La formation.

FACTEURS D'ÉVALUATION DU RENDEMENT/CONTRAT À TAUX

Facteurs d'évaluation — (choix d'au moins 3 des 5 facteurs suivants) :

- 1) Le respect des échéanciers.
- 2) La conformité des livrables et l'atteinte des résultats.
- 3) Le respect des niveaux de services.
- 4) Le règlement des situations problématiques et des lacunes observées.
- 5) Le respect du processus de remplacement des ressources.

Autres exemples de facteurs d'évaluation :

- 6) La qualité des communications.
- 7) Le transfert d'expertise ou de connaissances.
- 8) La documentation et les instructions.
- 9) La gestion du contrat.
- 10) La formation.

**GABARIT DE GRILLE ET DE FICHE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT
CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION**

PRESTATAIRE DE SERVICES :

N° DE CONTRAT :

N° DE DOSSIER :

NDLR Les exemples de facteurs et la pondération des notes de ce tableau et les éléments retenus dans les fiches de commentaires de rédaction ne sont présentés qu'à titre indicatif. Les organismes publics doivent utiliser les facteurs en fonction du contrat et peuvent déterminer le poids de la pondération selon l'importance de chaque facteur dans la réalisation du contrat.

Évaluation de rendement du prestataire de services/contrat à forfait	Notes	Pondération	Notes pondérées
1. Le respect des échéanciers	/5	6	/30
2. La conformité des livrables et l'atteinte des résultats	/5	2	/10
3. La qualité des communications	/5	6	/30
4. Le règlement des situations problématiques et des lacunes observées	/5	4	/20
5. La gestion et la coordination de l'exécution du projet selon les exigences du contrat	/5	1	/5
6. Autre facteur d'évaluation	/5	1	/5
Note globale		Σ20	/100

Évaluation de rendement du prestataire de services/contrat à taux horaire	Notes	Pondération	Notes pondérées
1. Le respect des échéanciers	/5	6	/30
2. Le respect des niveaux de services	/5	2	/10
3. Le respect du processus de remplacement des ressources	/5	6	/30
4. Autre facteur d'évaluation	/5	6	/30
Note globale		Σ20	/100

La pondération des facteurs pourrait être différente d'un contrat à un autre. La somme des cotes de la pondération doit égalet 20.

Le prestataire de services se verra accorder une note sur 5 points pour chacun des critères dans le cadre du contrat selon le barème présenté ci-dessous. Le pointage doit être un chiffre entier et ne comporter aucune décimale. Les notes seront pondérées et la somme de ces notes sera convertie en pourcentage ce qui déterminera la note globale. Une note de 60 % correspond à un niveau « satisfaisant ».

EXCELLENT : cette note est accordée pour un facteur lorsque le prestataire de services dépasse substantiellement le niveau de qualité recherché.	5/5
TRÈS BON : cette note est accordée pour un facteur lorsque le prestataire de services apporte une valeur ajoutée par rapport aux exigences du contrat.	4/5
SATISFAISANT : cette note est accordée pour un facteur lorsque le prestataire de services répond en tout point aux exigences du contrat.	3/5
INSATISFAISANT : cette note est accordée pour un facteur lorsque le rendement du prestataire de services ne répond pas aux exigences du contrat pour ce facteur. Dans les cas où l'organisme public décide de consigner dans un rapport l'évaluation d'un prestataire de services dont le rendement est considéré insatisfaisant (procédure de rendement insatisfaisant), la note de zéro est accordée comme note globale pour ce contrat.	0/5

GABARIT DE GRILLE ET DE FICHE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

EXEMPLE DE FICHE POUR L'ÉVALUATION DU FACTEUR : RESPECT DES ÉCHÉANCIERS

COMMENTAIRES DE RÉDACTION BASÉS SUR LES PRINCIPES DIRECTEURS ET LES ORIENTATIONS RETENUS

Éléments retenus pour l'évaluation de rendement pour ce facteur d'évaluation :

L'organisme public doit déterminer dans les documents d'appel d'offres ou le contrat la manière dont ce facteur sera évalué. Pour ce faire, voici certaines questions que l'organisme public devrait se poser avant de statuer :

- ***Quels livrables et quelles étapes du contrat sont critiques pour l'organisme public à l'égard de l'atteinte des résultats et devraient faire l'objet de ce facteur d'évaluation?***
- ***Si le respect des échéanciers de plusieurs livrables est critique pour l'organisme public, quelle est l'importance à attribuer à chacun des échéanciers? La réponse devrait guider le poids attribué à chacun des livrables, le cas échéant, pour déterminer la note globale de ce facteur d'évaluation.***
- ***L'organisme public devrait considérer dans son évaluation une marge de tolérance en fonction des délais impartis pour tenir compte des imprévus.***
- ***L'organisme public devrait évaluer les entreprises seulement sur les éléments qu'elles contrôlent, la définition des rôles et responsabilités des deux parties doit donc être clairement identifiée dans les documents d'appel d'offres ou le contrat. Par exemple, si l'organisme public doit retarder le projet pour des raisons hors du contrôle du prestataire de services, celui-ci ne devrait pas être pénalisé dans son évaluation.***

Inclure ici les clauses de l'appel d'offres ou du contrat

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :

/5

Commentaires et documentation :

L'organisme public doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.

**GABARIT DE GRILLE ET DE FICHE D'ÉVALUATION DE RENDEMENT
CONTRAT DE SERVICES PROFESSIONNELS EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION**

**EXEMPLE DE FICHE POUR L'ÉVALUATION DU FACTEUR : LA CONFORMITÉ DES LIVRABLES ET L'ATTEINTE
DES RÉSULTATS**

COMMENTAIRES DE RÉDACTION BASÉS SUR LES PRINCIPES DIRECTEURS ET LES ORIENTATIONS RETENUS

Éléments retenus pour l'évaluation de rendement de ce facteur d'évaluation :

- ***La description du besoin et la liste des livrables et les résultats attendus doivent être clairement identifiés dans le document d'appel d'offres ou le contrat.***
- ***Les indicateurs de qualité doivent également être préalablement définis.***
- ***Quelle est l'importance des différents livrables pour déterminer la pondération?***

Inclure ici les clauses de l'appel d'offres ou du contrat

NOTE ACCORDÉE POUR CE FACTEUR D'ÉVALUATION :	/5
---	----

Commentaires et documentation : <i>L'organisme public doit préciser les éléments factuels et objectifs qui soutiennent cette évaluation, notamment en ce qui concerne le niveau de qualité obtenu.</i>
--