

Annexe E : Fiche de rendement pour les services professionnels en informatique centrés sur les tâches

Qualité (qualité et disponibilité des ressources)

Pondération : 10%

L'efficacité du fournisseur à fournir des produits de la qualité requise, conformément au contrat. Les indicateurs à prendre en considération pour cette évaluation sont :

1. L'efficacité du fournisseur à fournir des ressources de qualité (y compris des remplaçants) en accord avec les critères relatifs aux études et à l'expérience prévus par le contrat, pour la catégorie et le niveau applicables des ressources.
2. L'efficacité du fournisseur à assurer la disponibilité des ressources et à minimiser le remplacement de ressources qualifiées.

Note	Guide de notation
<input type="checkbox"/> 5 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Le fournisseur a fourni des ressources qualifiées pour répondre à toutes les exigences du contrat. • Les ressources suggérées dans la proposition du fournisseur en réponse à l'appel d'offres ont exécuté tous les travaux précisés dans le contrat pendant la totalité de la durée du contrat. • Aucun remplacement n'a été demandé par le gouvernement du Canada en lien avec des problèmes de rendement pendant la durée du contrat.
<input type="checkbox"/> 4 Surpassé	<ul style="list-style-type: none"> • Le fournisseur a fourni des ressources qualifiées pour répondre à toutes les exigences du contrat. • Les ressources suggérées dans la proposition du fournisseur en réponse à l'appel d'offres ont été remplacées au début du contrat. • La ou les ressources de substitution possédaient un niveau de qualification et d'expérience équivalent ou supérieur à celui des ressources suggérées initialement. • Les ressources affectées ont exécuté tous les travaux précisés dans le contrat pendant la totalité de la durée du contrat. • Aucun autre remplacement n'a été demandé par le gouvernement du Canada en lien avec des problèmes de rendement pendant la durée du contrat.
<input type="checkbox"/> 3 Atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Le fournisseur a fourni des ressources qualifiées pour répondre à toutes les exigences du contrat. • Un ou des remplacements de ressources ont été nécessaires pour exécuter des travaux précisés dans le contrat pendant la durée du contrat. • La ou les ressources de substitution possédaient un niveau de qualification et d'expérience équivalent ou supérieur à celui des ressources qui ont été remplacées. • La raison du remplacement des ressources n'était pas attribuable à des problèmes de rendement.
<input type="checkbox"/> 2 Amélioration modérée requise	<ul style="list-style-type: none"> • Le fournisseur a fourni des ressources qualifiées pour répondre à toutes les exigences du contrat. • Pendant la durée du contrat, un remplacement de ressource(s) a été demandé en raison de problèmes touchant le rendement. • La ou les ressources de substitution possédaient un niveau de qualification et d'expérience équivalent ou supérieur à celui des ressources qui ont été remplacées.

	<ul style="list-style-type: none">• Le remplacement des ressources a permis de régler les problèmes de rendement.
<input type="checkbox"/> 1 Amélioration importante requis	<ul style="list-style-type: none">• Le fournisseur n'a pas été en mesure de fournir des ressources qualifiées pour répondre à toutes les exigences du contrat ; ou• Le fournisseur n'a pas été en mesure de fournir des ressources de substitution qualifiées ou les problèmes touchant le rendement ont persisté après le remplacement.

Qualité (conformité technique)

Pondération : 10%

L'indicateur à prendre en considération pour cette évaluation est :

1. En conformité avec l'énoncé des exigences technique (EET) et avec toutes les normes applicables.

Il est à noter que les lacunes découlent d'erreurs touchant la qualité de l'exécution, ce qui n'est pas le cas des écarts, qui sont des changements intentionnels. Dans les deux cas, un manquement aux exigences peut se produire, manquement qui peut être acceptable ou inacceptable.

Note	Guide de notation
<input type="checkbox"/> 5 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none">• Les livrables respectaient les exigences de l'EET ainsi que les normes et les certifications applicables (s'il y a lieu).• Aucune lacune, aucun écart n'a été observé.
<input type="checkbox"/> 4 Surpassé	<ul style="list-style-type: none">• Les livrables respectaient les exigences de l'EET ainsi que les normes et les certifications applicables (s'il y a lieu).• Quelques écarts mineurs ont été observés, mais aucune mesure corrective n'était nécessaire.
<input type="checkbox"/> 3 Atteint	<ul style="list-style-type: none">• Les livrables respectaient les exigences de l'EET ainsi que les normes et les certifications applicables (s'il y a lieu).• Quelques lacunes ont été observées, mais elles ont été jugées acceptables et ont été corrigées de manière proactive.
<input type="checkbox"/> 2 Amélioration modérée requise	<ul style="list-style-type: none">• Les livrables ne respectaient pas les exigences de l'EET ou les normes et les certifications applicables (s'il y a lieu).• Des écarts ou des lacunes important(e)s ont été observé(e)s, et les mesures correctives appropriées ont été prises.
<input type="checkbox"/> 1 Amélioration importante requise	<ul style="list-style-type: none">• Les livrables ne respectaient pas les exigences de l'EET ou les normes et les certifications applicables (s'il y a lieu).• Des écarts ou des lacunes importants ont été observés, et les mesures correctives appropriées n'ont pas été prises.

Qualité (qualité du document)

Pondération : 10%

Les indicateurs à prendre en considération pour cette évaluation sont (le cas échéant) :

1. **Exigences touchant le contenu** : Le contenu du document répondait à toutes les exigences du contrat.
2. **Degré de détail** : Le niveau de détail fourni était approprié, sans informations manquantes ou superflues.
3. **Qualité de la rédaction** : La qualité de la rédaction, notamment la clarté, la grammaire, l'exhaustivité et l'utilisation cohérente des termes techniques, a atteint ou dépassé les attentes.
4. **Structure** : La structure est conforme aux modèles qui ont été fournis ainsi qu'aux lignes directrices, s'il y a lieu.
5. **Normes** : Le document a respecté ou dépassé toutes les normes applicables.
6. **Corrections** : Les versions provisoires ne nécessitaient aucune correction ou nécessitaient des corrections d'importance secondaire. Les corrections étaient mineures, peu nombreuses et ont été corrigées promptement.

Le rendement du fournisseur est noté pour chaque indicateur en fonction des critères ci-dessous.

Réussi + : Le fournisseur a respecté ou dépassé les attentes relatives au rendement de manière constante et parfaitement.

Réussi - : Le fournisseur n'a pas toujours respecté les attentes relatives au rendement. Quelques erreurs ou lacunes mineures pour lesquelles des améliorations pourraient être apportées ont été relevées.

Rendement nettement inférieur: Le fournisseur n'a pas répondu systématiquement aux attentes minimales de performance. Des lacunes répétées ont été constatées, qui ont eu un impact considérable sur les résultats contractuels globaux, et qui ont nécessité des efforts importants pour les corriger.

Indicateur	Note	Justification
1. Exigences relatives au contenu	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
2. Degré de détail	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
3. Qualité de la rédaction	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
4. Structure	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
5. Normes	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
6. Corrections	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	

Le fournisseur est évalué en fonction des notes obtenues pour tous les indicateurs, conformément au tableau ci-dessous :

Note	Guide de notation
<input type="checkbox"/> 5 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Réussi + par rapport à tous les indicateurs applicables.
<input type="checkbox"/> 4 Surpassé	<ul style="list-style-type: none"> • Réussi - par rapport à un indicateur seulement et aucun cas de rendement nettement inférieur.
<input type="checkbox"/> 3 Atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Réussi - par rapport à deux indicateurs seulement et aucun cas de rendement nettement inférieur.
<input type="checkbox"/> 2 Amélioration modérée requise	<ul style="list-style-type: none"> • Réussi - par rapport à trois indicateurs et aucun cas de rendement nettement inférieur.
<input type="checkbox"/> 1 Amélioration importante requise	<ul style="list-style-type: none"> • Réussi - par rapport à quatre indicateurs ou plus ou rendement nettement inférieur pour un indicateur ou plus.

Gestion (communication et coordination)

Pondération : 20%

Les indicateurs à prendre en considération pour cette évaluation sont (le cas échéant) :

1. **Communication** : Le fournisseur fait preuve d'uniformité et est proactif dans ses communications et il communique de l'information claire et complète ainsi que des comptes rendus des progrès en temps utile.
2. **Gestion des problèmes** : Le fournisseur est proactif et efficace pour répondre aux problèmes et les résoudre (p. ex. livraisons en retard, défauts sur le plan de la qualité). Les autorités contractantes et les chargés de projet sont informés des risques et des problèmes et reçoivent des recommandations d'atténuation en temps utile. Tous les problèmes sont résolus ou atténués efficacement par le fournisseur.
3. **Gestion des livraisons** : Les livraisons contiennent les quantités correctes (notamment pour les dimensions et les autres exigences) en accord avec le calendrier prévu dans le contrat. Les factures et les bordereaux de marchandises sont transmis au moment opportun, et sont exacts et complets. De plus, ils sont conformes à la base de paiement et aux directives relatives à la facturation prévues au contrat.
4. **Gestion des relations** : Le fournisseur entretient et coordonne des relations professionnelles efficaces avec tous les intervenants. Ces derniers peuvent être des sous-traitants, des représentants du ministère client, des utilisateurs finaux, des tiers et d'autres personnes-ressources, selon ce qui est prévu par le contrat.
5. **Souplesse** : Le fournisseur fait preuve d'ouverture, collabore et coordonne pour assurer la coordination des activités, répondre aux demandes et donner suite aux demandes de changement aux livrables.
6. **Fiabilité** : Le fournisseur gère les travaux du contrat de manière indépendante, notamment en assurant le suivi des mesures, des décisions et des engagements convenus, sans qu'il soit nécessaire de donner des conseils, de surveiller ou d'intervenir de manière excessive.
7. **Amélioration continue** : Le fournisseur fait preuve d'un désir d'améliorer les résultats du contrat en reconnaissant les points à améliorer sur le plan du rendement, en prenant des mesures correctives et en fournissant une rétroaction utile pour améliorer les processus.

Le rendement du fournisseur est évalué pour chaque indicateur en fonction des critères ci-dessous.

Réussi + : Le fournisseur a respecté ou dépassé les attentes relatives au rendement de manière constante et parfaitement.

Réussi - : Le fournisseur n'a pas toujours respecté les attentes relatives au rendement. Quelques erreurs ou lacunes mineures pour lesquelles des améliorations pourraient être apportées ont été relevées.

Rendement nettement inférieur : Le fournisseur n'a pas respecté de façon constante les attentes minimales relatives au rendement. Des lacunes répétées ont été observées, lesquelles ont entraîné des répercussions considérables pour les livrables du contrat, exigeant le déploiement d'efforts importants pour les corriger.

Indicateur	Note	Justification
1. Communication	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
2. Gestion des problèmes	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
3. Gestion des livraisons	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
4. Gestion des relations	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
5. Souplesse	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
6. Fiabilité	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	
7. Amélioration continue	<input type="checkbox"/> Réussi + <input type="checkbox"/> Réussi - <input type="checkbox"/> Rendement nettement inférieur <input type="checkbox"/> Sans objet	

Le fournisseur est évalué en fonction des notes obtenues pour tous les indicateurs, conformément au tableau ci-dessous :

Note	Guide de notation
<input type="checkbox"/> 5 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none">• Réussi + par rapport à tous les indicateurs applicables.
<input type="checkbox"/> 4 Surpassé	<ul style="list-style-type: none">• Réussi - par rapport à un indicateur seulement et aucun cas de rendement nettement inférieur.
<input type="checkbox"/> 3 Atteint	<ul style="list-style-type: none">• Réussi - par rapport à deux indicateurs seulement et aucun cas de rendement nettement inférieur.
<input type="checkbox"/> 2 Amélioration modérée requis	<ul style="list-style-type: none">• Réussi - par rapport à trois indicateurs et aucun cas de rendement nettement inférieur.
<input type="checkbox"/> 1 Amélioration importante requis	<ul style="list-style-type: none">• Réussi - par rapport à quatre indicateurs ou plus ou rendement nettement inférieur pour un indicateur ou plus.

Coûts (prix ferme ou taux honoraires quotidiens, selon la base de paiement)

Pondération : 20%

Prix ferme

Les indicateurs à prendre en considération pour cette évaluation sont les suivants :

1. Justification pour les demandes de modification.
2. Caractère raisonnable des prix proposés pour les travaux négociés.
3. Rapidité de la détection et de la notification des problèmes.
4. Sélection et attribution des crédits (s'il y a lieu).

Note	Guide de notation
<input type="checkbox"/> 5 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none">• Une justification suffisante a été fournie pour toutes les demandes de modification.• Les demandes de modification ont été soumises rapidement par le fournisseur, et les procédures pour les modifications ont été suivies.• La ventilation des coûts pour les travaux négociés était toujours détaillée et justifiable, et le recours à la tarification du temps et des matériaux n'était pas nécessaire pour les modifications de commandes.• Les crédits étaient identifiés et fournis le cas échéant.• Des évitements de coûts importants ont été réalisés grâce à la détection rapide et à la résolution des problèmes (y compris avant l'attribution du contrat).
<input type="checkbox"/> 4 Surpassé	<ul style="list-style-type: none">• Une justification suffisante a été fournie pour toutes les demandes de modification.• Les demandes de modification ont été soumises rapidement par le fournisseur, et les procédures pour les modifications ont été suivies avant le début des travaux.• La ventilation des coûts pour les travaux négociés était toujours détaillée et justifiable, et le recours à la tarification du temps et des matériaux n'était pas nécessaire pour les modifications de commandes.• Les crédits étaient identifiés et fournis le cas échéant.
<input type="checkbox"/> 3 Atteint	<ul style="list-style-type: none">• Une justification suffisante a été fournie pour toutes les demandes de modification.• Les demandes de modification ont été soumises rapidement par le fournisseur, et le processus d'approbation pour les modifications a été suivi avant le début des travaux.• En règle générale, la ventilation des coûts pour les travaux négociés était détaillée et justifiable, et le recours à la tarification du temps et des matériaux n'était pas nécessaire pour les modifications de commandes.• Les crédits étaient identifiés et fournis le cas échéant..
<input type="checkbox"/> 2 Amélioration modérée requise	<ul style="list-style-type: none">• Cas isolés de problèmes de rendement liés au contrôle des coûts, tels que :<ul style="list-style-type: none">○ justifications douteuses pour les demandes de modification;○ notifications en retard pour des modifications ayant entraîné des coûts supplémentaires qui auraient pu être réduits ou évités au moyen d'une détection rapide;○ début de travaux non autorisés;○ justification insuffisante pour des heures facturées par rapport au degré d'effort estimé nécessaire pour l'exécution de travaux négociés;

	<ul style="list-style-type: none"> ○ omission de sélectionner et d'attribuer des crédits lorsqu'il y avait lieu de le faire. • Le fournisseur a déployé des efforts raisonnables pour régler les problèmes de contrôle des coûts et minimiser les risques que ces problèmes se reproduisent.
<input type="checkbox"/> 1 Amélioration importante requise	<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes de rendement persistants reliés au contrôle des coûts, tels que : <ul style="list-style-type: none"> ○ justifications douteuses pour les demandes de modification; ○ justification inadéquate pour les prix liés aux travaux négociés; ○ début de travaux non autorisés; ○ notifications en retard pour des modifications ayant entraîné des coûts supplémentaires qui auraient pu être réduits ou évités au moyen d'une détection rapide; ○ omission de sélectionner et d'attribuer des crédits lorsqu'il y avait lieu de le faire. • Le fournisseur n'a pas déployé d'efforts raisonnables pour régler les problèmes de contrôle des coûts ou les mesures correctives étaient inefficaces.

Honoraires quotidiens

Les indicateurs à prendre en considération pour cette évaluation sont les suivants :

1. Exactitude et rapidité pour ce qui est des factures.
2. Caractère raisonnable des heures facturées par rapport au degré d'effort estimé pour l'exécution des travaux.
3. Justification et approbation des travaux supplémentaires.
4. Évitements des coûts proactifs de la part du fournisseur.

Note	Guide de notation
<input type="checkbox"/> 5 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none"> • Les factures sont transmises rapidement, en accord avec la base de paiement et les directives relatives à la facturation prévues par le contrat et sans erreurs nécessitant des corrections. • Le nombre d'heures facturées était raisonnable par rapport au degré d'effort estimé nécessaire pour l'exécution des travaux. • Notifications et approbations rapides pour les travaux supplémentaires et justifications acceptables. • Évitements de coûts importants grâce à la détection rapide des problèmes ou occasions de gains d'efficacité dans l'exécution des travaux.
<input type="checkbox"/> 4 Surpassé	<ul style="list-style-type: none"> • Les factures sont transmises rapidement, en accord avec la base de paiement et les directives relatives à la facturation prévues par le contrat et sans erreurs nécessitant des corrections. • Le nombre d'heures facturées était raisonnable par rapport au degré d'effort estimé nécessaire pour l'exécution des travaux. • Notifications et approbations rapides pour les travaux supplémentaires et justifications acceptables.
<input type="checkbox"/> 3 Atteint	<ul style="list-style-type: none"> • Les factures étaient généralement transmises rapidement, en accord avec la base de paiement et les directives relatives à la facturation prévues par le contrat, et contenaient très peu d'erreurs nécessitant des corrections. • Le nombre d'heures facturées était raisonnable par rapport au degré d'effort estimé nécessaire pour l'exécution des travaux.

	<ul style="list-style-type: none"> • Notifications et approbations rapides pour les travaux supplémentaires et justifications acceptables.
<input type="checkbox"/> 2 Amélioration modérée requise	<ul style="list-style-type: none"> • Cas isolés de problèmes reliés à la facturation et au contrôle des coûts, tels que : <ul style="list-style-type: none"> ○ délai déraisonnable entre la date de transmission des factures et le moment où les travaux ont été exécutés, ce qui rendait la vérification difficile; ○ justification insuffisante pour les heures facturées par rapport au degré d'effort estimé nécessaire pour l'exécution des travaux; ○ suivi budgétaire et notifications de hausse du degré d'effort nécessaire pour l'exécution des travaux du contrat inadéquats; ○ début de travaux non autorisés. • Le fournisseur a déployé des efforts raisonnables pour régler les problèmes de contrôle des coûts et minimiser les risques que ces problèmes se reproduisent.
<input type="checkbox"/> 1 Amélioration importante requise	<ul style="list-style-type: none"> • Problèmes persistants reliés à la facturation et au contrôle des coûts, tels que : <ul style="list-style-type: none"> ○ délai déraisonnable entre la date de transmission des factures et le moment où les travaux ont été exécutés, ce qui rendait la vérification difficile; ○ justification insuffisante pour les heures facturées par rapport au degré d'effort estimé nécessaire pour l'exécution des travaux; ○ suivi budgétaire et notifications de hausse du degré d'effort nécessaire pour l'exécution des travaux du contrat inadéquats; ○ début de travaux non autorisés. • Le fournisseur n'a pas déployé d'efforts raisonnables pour régler les problèmes de contrôle des coûts ou les mesures correctives étaient inefficaces.

Calendrier (gestion du projet)

Pondération : 30%

Les indicateurs à prendre en considération pour cette évaluation sont :

1. La rapidité d'exécution et l'efficacité dans l'établissement du calendrier initial, y compris (s'il y a lieu) le chemin critique, les commandes de prestation, les jalons et le calendrier de livraison.
2. La rapidité d'exécution et l'efficacité du suivi des progrès et des notifications lorsque des changements à l'échéancier sont nécessaires.
3. La rapidité d'exécution et l'efficacité pour ce qui est de résoudre les problèmes et minimiser les retards sous le contrôle du fournisseur.
4. La capacité du fournisseur à trouver des occasions pour améliorer l'efficacité tout au long de la durée du contrat.

Note	Guide de notation
<input type="checkbox"/> 5 Exceptionnel	<ul style="list-style-type: none">• Communication en temps utile d'un calendrier qui était raisonnable et en accord avec les exigences du contrat.• Suivi des progrès et notification des changements apportés à l'échéancier du projet était détaillés et efficaces.• La détection et l'atténuation des problèmes étaient efficaces, et peu ou pas de retards dans le calendrier du projet ont été attribuables au fournisseur.• Des améliorations proactives et collaboratives ont été apportées pour accroître l'efficacité du projet tout au long du contrat, ce qui a permis de clore le projet dans son ensemble largement avant l'échéance (>10 %).
<input type="checkbox"/> 4 Surpassé	<ul style="list-style-type: none">• Communication en temps utile d'un calendrier qui était raisonnable et en accord avec les exigences du contrat.• Suivi des progrès et notification des changements apportés à l'échéancier du projet était détaillés et efficaces.• La détection et l'atténuation des problèmes étaient efficaces, et peu ou pas de retards dans le calendrier du projet ont été attribuables au fournisseur.• Des améliorations proactives et collaboratives ont été apportées pour accroître l'efficacité du projet tout au long du contrat, ce qui a permis de clore le projet dans son ensemble un peu avant l'échéance.
<input type="checkbox"/> 3 Atteint	<ul style="list-style-type: none">• Communication en temps utile d'un calendrier qui était raisonnable et en accord avec les exigences du contrat.• Suivi des progrès et notification des changements apportés à l'échéancier du projet était détaillés et efficaces.• La détection et l'atténuation des problèmes étaient efficaces, et peu ou pas de retards dans le calendrier du projet étaient évitables.
<input type="checkbox"/> 2 Amélioration modérée requise	<ul style="list-style-type: none">• Le calendrier communiqué à l'origine n'était pas raisonnable et a nécessité, de la part du gouvernement du Canada, d'importantes modifications et mesures administratives pour qu'il devienne acceptable.• Le suivi des progrès et la notification étaient incohérents, et le gouvernement du Canada a dû prendre d'importantes mesures administratives.• Le fournisseur a pris quelques mesures pour atténuer les possibles retards à l'échéancier du projet, lequel était partiellement efficace.

1
Amélioration
importante
requis

- Le lancement du projet a été retardé en raison de la communication en retard d'un calendrier de projet acceptable.
- Le suivi des progrès et la notification étaient minimales ou peu fiables, ce qui a causé des répercussions opérationnelles sur le projet.
- Le fournisseur n'a pas été prompt à réagir pour régler les problèmes, ce qui a généré des retards importants dans l'échéancier du projet.