



# COMMENT FAIRE AFFAIRE AVEC L'HÔPITAL D'OTTAWA



## APERÇU

L'Hôpital d'Ottawa (« l'Hôpital ») s'approvisionne en biens et services auprès de fournisseurs afin de soutenir sa vision d'offrir à chaque patient des soins de calibre mondial, des services exceptionnels et une compassion digne des personnes qui nous sont chères.

Ce document fournit des renseignements aux fournisseurs souhaitant faire affaire avec l'Hôpital, ainsi que des conseils sur la manière dont ils peuvent participer au processus d'approvisionnement pour vendre des biens et des services à l'Hôpital.

---

# À PROPOS DE L'HÔPITAL

L'Hôpital d'Ottawa est l'un des principaux centres universitaires et de recherche en sciences de la santé au Canada, offrant des soins à près de 500 000 patients hospitalisés chaque année et accueillant plus d'un million de visites de soins ambulatoires. L'Hôpital est le centre de traumatologie et le centre de cancérologie de l'Est ontarien, et un chef de file en recherche, en technologie et en innovation de pointe. L'Hôpital est guidé par la vision d'offrir des soins de calibre mondial et empreints de compassion dignes des personnes qui nous sont chères.

L'Hôpital compte plus de 1 400 lits répartis sur ses trois campus principaux et est le troisième employeur en importance de la capitale nationale, avec plus de 13 000 employés. L'Hôpital est agréé au plus haut niveau avec mention d'honneur par Agrément Canada. L'Hôpital est reconnu comme l'un des meilleurs employeurs de la capitale nationale et l'une des cultures d'entreprise les plus admirées du Canada.

L'Hôpital joue un rôle clé dans la promotion et l'amélioration de la santé au sein de la collectivité. Axé sur les soins tertiaires, l'enseignement et la recherche, l'Hôpital collabore avec ses partenaires et d'autres organismes affiliés de longue date, dont l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO), l'Institut de recherche de l'Hôpital d'Ottawa (IRHO), l'Université d'Ottawa, l'Association des laboratoires régionaux de l'Est de l'Ontario (ALREO) et La Fondation de l'Hôpital d'Ottawa, afin d'offrir des soins aux patients, de l'enseignement et de la recherche exceptionnels. L'Hôpital collabore également avec de nombreux hôpitaux régionaux et partenaires communautaires pour assurer les meilleurs soins à notre collectivité.

L'Hôpital a été créé en 1998, lorsque l'Hôpital Civic, l'Hôpital Général d'Ottawa, l'Hôpital Grace et l'Hôpital Riverside ont fusionné et consolidé leurs services pour devenir L'Hôpital d'Ottawa. L'Hôpital maintient trois campus hospitaliers et s'est agrandi pour inclure plus de 25 emplacements hors site afin de desservir les 1,6 million de citoyens dans ses zones de service : Est ontarien, l'ouest du Québec et le Nunavut. Le budget annuel de l'Hôpital est d'environ 2 milliards de dollars.

L'équipe de la chaîne d'approvisionnement de l'Hôpital comprend les Activités d'approvisionnement et la Gestion du matériel. Les Activités d'approvisionnement sont basées au Campus Civic et gèrent les processus de commande, les données des fournisseurs et des articles, l'analytique des achats, l'administration des contrats et la conformité. La Gestion du matériel est basée aux trois campus principaux ainsi qu'à un entrepôt hors campus. Elle gère deux entrepôts, la réception, le transport intercampus, la distribution interne et l'inventaire des chariots à fournitures cliniques.





# À PROPOS DE L'APPROVISIONNEMENT À L'HÔPITAL

L'Hôpital est une entité du secteur parapublic financée par le gouvernement de l'Ontario. L'Hôpital fournit des services complets de chaîne d'approvisionnement à ses organismes affiliés. Les pratiques d'approvisionnement de l'Hôpital doivent respecter les lois, les accords commerciaux et les règlements gouvernementaux afin d'assurer l'ouverture, l'équité et la transparence. Pour de plus amples renseignements sur ces règles et sur les politiques et procédures de l'Hôpital, consultez les sections « Au sujet de L'HO » et « Faire affaire avec l'Hôpital » du site Web [www.ottawahospital.on.ca](http://www.ottawahospital.on.ca).

L'Hôpital collabore avec l'organisme gouvernemental ApprovisiOntario afin d'optimiser l'utilisation des ressources et de réduire les risques liés à la chaîne d'approvisionnement. Le mandat d'ApprovisiOntario est d'améliorer l'approvisionnement dans l'ensemble du secteur public en fournissant et en soutenant la gestion de la chaîne d'approvisionnement et les activités d'approvisionnement pour les entités gouvernementales et les entités du secteur parapublic, y compris les hôpitaux.

L'Hôpital s'approvisionne auprès du Programme d'ententes de fournisseurs attirés à l'échelle de l'entreprise d'ApprovisiOntario. Le programme tire parti du pouvoir d'achat de la fonction publique de l'Ontario pour optimiser les ressources, obtenir des rabais et accroître l'efficacité en consolidant les dépenses. Le programme rationalise également les efforts d'approvisionnement et réduit les coûts administratifs, tout en assurant un processus équitable et transparent pour tous les fournisseurs. Le programme offre des ententes d'approvisionnement permettant à un ou plusieurs fournisseurs d'offrir des biens ou des services à des entités pendant une période définie, avec des modalités et des tarifs définis. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme d'ententes de fournisseurs attirés et la manière de devenir fournisseur, consultez le site Web d'ApprovisiOntario : [www.supplyontario.ca/fr/](http://www.supplyontario.ca/fr/).

L'Hôpital d'Ottawa s'est associé à Mohawk Medbuy Corporation (MMC) dans le cadre de ses services de sourcing et de contrats. La MMC est un organisme de groupement d'achats national à but non lucratif, ainsi qu'un organisme de services partagés, en lequel des centaines d'hôpitaux et de fournisseurs de soins de santé canadiens font confiance pour générer de la valeur, de l'efficacité et des économies sur les fournitures et services. Tous<sup>1</sup> les processus d'approvisionnement formels sont dirigés par la MMC au nom de l'Hôpital et de ses organismes affiliés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la MMC et savoir comment devenir fournisseur, consultez le site Web de la MMC : [www.mohawkmedbuy.ca](http://www.mohawkmedbuy.ca)



<sup>1</sup> Pour toute exception, l'Hôpital publie des appels d'offres sur [www.merx.com](http://www.merx.com)

---

# OPTIONS D'APPROVISIONNEMENT

## APPEL D'OFFRES OUVERT

L'Hôpital doit utiliser un processus d'approvisionnement compétitif pour les biens et services évalués à 121 200 \$ ou plus. Ces processus sont gérés par la MMC au nom de l'Hôpital. La MMC publie les demandes de propositions sur son portail [www.biddingo.com/medbuy](http://www.biddingo.com/medbuy) et sélectionne ensuite les fournisseurs à l'aide d'un processus d'approvisionnement transparent et concurrentiel.

## APPELS D'OFFRES SUR INVITATION

L'Hôpital doit suivre un processus d'approvisionnement concurrentiel sur invitation lorsqu'une entente de fournisseurs attitrés ou un organisme de groupement d'achats nécessite un processus d'évaluation de deuxième étape et pour des services de consultation évalués à moins de 121 200 \$. Ces processus sont gérés par la MMC au nom de l'Hôpital.

## ENTENTE DE FOURNISSEURS ATTITRÉS D'APPROVISIONTARIO

Les ententes de fournisseurs attitrés sont établies à la suite des appels d'offres publiés sur le [Portail des appels d'offres de l'Ontario](#) qui donnent lieu à un processus d'approvisionnement concurrentiel et transparent.

Les soumissionnaires qui répondent à toutes les exigences contenues dans l'appel d'offres et signent une entente générale avec le gouvernement deviennent des fournisseurs attitrés.

Les ententes de fournisseurs attitrés permettent à l'Hôpital d'obtenir des biens et services couramment acquis dans un délai plus court. Pour les biens et services évalués à 250 000 \$ ou plus, lorsqu'il y a plusieurs fournisseurs qualifiés, l'Hôpital doit utiliser un processus d'approvisionnement concurrentiel sur invitation.

## MOHAWK MEDBUY CORPORATION ET AUTRES GROUPES D'ACHAT

Les contrats de la MMC sont établis par des demandes de propositions ou de devis publiées sur son portail [www.biddingo.com/medbuy](http://www.biddingo.com/medbuy). L'Hôpital participe au processus d'approvisionnement et sélectionne des fournisseurs selon la méthodologie d'évaluation décrite dans le document d'approvisionnement. La MMC établit également des contrats directs pour l'Hôpital et ses affiliés par ce processus.

Il peut y avoir d'autres ententes de groupement d'achats disponibles pour l'Hôpital. Une liste de ces groupes d'achats est publiée chaque année sur [www.merx.com](http://www.merx.com).

Si l'entente nécessite un processus d'évaluation de deuxième étape pour sélectionner un fournisseur, pour des biens et des services évalués à 250 000 \$ ou plus, l'Hôpital doit utiliser un processus d'approvisionnement concurrentiel sur invitation. La MMC gère ce processus de deuxième étape au nom de l'Hôpital, même s'il s'agit d'un contrat d'un autre groupement d'achats. Les experts de l'Hôpital évaluent les propositions des fournisseurs.

## OCCASIONS D'APPROVISIONNEMENT À VENIR

ApprovisiOntario affiche une perspective sur trois ans, et MMC affiche ses calendriers d'appels d'offres sur leurs sites Web respectifs.

## AVIS D'ATTRIBUTION

Les avis d'attribution de contrats sont affichés sur les mêmes sites Web d'appel d'offres électroniques où sont affichés les appels de soumissions, de propositions, de devis ou de qualification.

# PROCESSUS D'APPROVISIONNEMENT TYPIQUE

## PLANIFICATION D'INITIATIVE

- Recueillir des données et rechercher la portée des besoins des produits et/ou des services
- Effectuer des consultations avec les fournisseurs et les clients
- Consulter des cliniciens, des professionnels des affaires et des experts en la matière
- Déterminer la complexité du produit ou du service, le niveau de sensibilité clinique ou technique et le temps et les efforts nécessaires pour passer d'un fournisseur à l'autre

## ÉLABORATION DE L'APPEL D'OFFRES

- Déterminer la stratégie d'approvisionnement et le ou les modèles d'engagement
- Mener des études de marché
- Finaliser les exigences et la portée de l'approvisionnement
- Documents provisoires d'appels d'offres

## EXÉCUTION DE L'APPEL D'OFFRES

- Tenir des séances d'information avec des fournisseurs potentiels
- Publier un avis d'appel d'offres sur un site d'appels d'offres électronique
- Les documents d'appels d'offres sont hébergés sur Euna Solutions. Les fournisseurs soumettent des propositions complètes électroniquement via Euna.
- Faciliter les questions-réponses
- Publier les addenda, au besoin
- Clore l'affichage de l'appel d'offres

## ÉVALUATION ET VALIDATION

- Terminer les étapes d'évaluation des soumissions (évaluation clinique, technique, commerciale et financière)
- Tenir des réunions de comité pour discuter des résultats
- Tenir des réunions de négociation avec les soumissionnaires, selon le cas
- Faciliter la validation du produit, selon les besoins

## ATTRIBUTION

- Faire une recommandation d'attribution, signer des contrats
- Signer les ententes
- Aviser les soumissionnaires de l'attribution
- Publier l'avis d'attribution sur le site d'appels d'offres électronique
- Tenir des séances de compte rendu des soumissionnaires

## GESTION DE L'ENTENTE APRÈS L'ATTRIBUTION

- Gestion des transitions (transition des biens/services du fournisseur actuel vers les biens/services et modalités du contrat du nouveau fournisseur)
- Gestion des risques de la chaîne d'approvisionnement
- Gestion des relations avec les fournisseurs et du rendement



---

# INNOVATION ET RECHERCHE

L'Institut de recherche de l'Hôpital d'Ottawa (IRHO) est l'organisme de recherche de L'Hôpital d'Ottawa. L'IRHO s'est engagé à innover et à maximiser l'impact de ses recherches sur les soins de santé ainsi que sur l'économie locale, provinciale et nationale. Veuillez écrire à [afortin@ohri.ca](mailto:afortin@ohri.ca) si vous souhaitez soutenir notre recherche, nos découvertes ou nos technologies ou y investir. Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web du Bureau du transfert et de la valorisation de la technologie <https://ohri.ca/fr/transfert-de-la-technologie>.

---

## CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR

- Tous les fournisseurs doivent être intégrés au système de planification des ressources organisationnelles de l'Hôpital pour recevoir les bons de commande et/ou les paiements. Si vous êtes un nouveau fournisseur, vous devez remplir et soumettre un formulaire d'inscription et de mise à jour du fournisseur. Diverses vérifications seront effectuées pour valider le statut de votre entreprise.
- Tous les fournisseurs à qui l'on attribue un contrat dans le cadre d'un processus d'approvisionnement doivent signer une entente écrite pour la fourniture de biens et/ou de services.
- Un bon de commande valide de l'Hôpital doit être émis et reçu avant la livraison de tout bien et/ou service.
- Utilisation de l'échange de données informatisé (EDI) pour les bons de commande, accusés de réception, factures et avis d'expédition anticipés.
- Tous les fournisseurs doivent respecter le [Code de conduite des fournisseurs de l'Hôpital](#), disponible sur le site Web de l'Hôpital.
- Tous les fournisseurs et leurs représentants entrant à l'hôpital doivent le faire en utilisant une entrée réservée au public et sur rendez-vous seulement.
- L'Hôpital n'a aucune tolérance envers tout type de fraude et de corruption. L'Hôpital est au conscient des activités d'approvisionnement frauduleuses et des escroqueries et s'efforce constamment de les prévenir. L'Hôpital apprécie les fournisseurs qui travaillent fort, qui ont de bons contrôles internes et qui signalent à l'Hôpital tout signe de fraude potentielle ou réelle.

---

## POUR EN SAVOIR PLUS

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la page du site Web de l'Hôpital « Faire affaire avec l'Hôpital » : [www.ottawahospital.on.ca/fr/about-us/faire-affaire-avec-lhopital/](http://www.ottawahospital.on.ca/fr/about-us/faire-affaire-avec-lhopital/)

