



Transition de Syncrude vers les processus d'approvisionnement de Suncor FAQ – Équipe du soutien de l'intégration des entrepreneurs de Suncor

Dans le cadre de l'intégration de Suncor et Syncrude, à compter du **3 janvier 2024**, l'équipe du soutien de l'intégration des entrepreneurs de Suncor qui appuie actuellement les fournisseurs aux installations de Suncor dans la municipalité régionale de Wood Buffalo (MRWB) étendra son soutien aux fournisseurs en processus d'intégration à Syncrude.

Dans ce document

- [Le rôle de l'équipe du soutien de l'intégration des entrepreneurs de Suncor](#)
- [Informations connexes](#)
- [Foire aux questions](#)

Le rôle de l'équipe du soutien de l'intégration des entrepreneurs de Suncor

À compter du 3 janvier 2024, notre équipe du soutien de l'intégration des entrepreneurs offrira du soutien aux fournisseurs de services qui travaillent avec Suncor dans la MRWB.

Remarque : L'équipe du soutien de l'intégration des entrepreneurs de Suncor **ne doit pas être utilisée** par les entrepreneurs individuels; toutes les demandes doivent être effectuées par leur fournisseur de services.

Cette équipe doit être votre premier point de contact pour les questions concernant :

- **La mobilisation des nouveaux entrepreneurs ayant un énoncé des travaux (ÉDT).**

Pour les installations de Syncrude, écrivez à SYNCCOSG@suncor.com.

Pour les installations de Suncor dans la MRWB, écrivez à COYG@suncor.com.

La portée du soutien de cette équipe inclut :

- Aider à identifier les erreurs ou retards liés à la mobilisation des entrepreneurs avec ÉDT.
- Aider à résoudre les erreurs liées aux données en double sur les entrepreneurs avec ÉDT.
- Aider à identifier si un entrepreneur avec ÉDT a un dossier de travailleur auprès de Suncor provenant d'un engagement précédent avec un autre fournisseur de services.
- **Demandes de réinitialisation du mot de passe sur le portail d'apprentissage des entrepreneurs de Suncor.** La vérification des exigences de formation des entrepreneurs doit être effectuée par la personne-ressource de votre entreprise, mais l'équipe du soutien de l'intégration des entrepreneurs peut vous aider à réinitialiser le mot de passe sur le [portail d'apprentissage des entrepreneurs](#) de Suncor.

Veillez inclure le nom légal, le numéro d'employé et l'adresse courriel pour l'entrepreneur avec ÉDT.

Ne communiquez pas avec cette équipe pour les questions concernant :

- **Problèmes techniques avec Fieldglass.** Utilisez le [Centre de soutien SAP Fieldglass](#) afin de communiquer avec Fieldglass pour la configuration des comptes, la réinitialisation de l'accès ou du mot de passe ou des problèmes techniques sur la plateforme.
- **Demandes liées aux paiements.** Faites appel à notre équipe du soutien aux fournisseurs pour les demandes liées aux paiements, les demandes de remise ou les demandes concernant les paiements en souffrance.

Envoyez un courriel à supplierhelp@suncor.com

Lors de la soumission d'un billet, veuillez inclure le numéro de facture et de bon de commande, une explication claire du problème et tous les renseignements pertinents liés à votre demande en vue d'améliorer la qualité du service. Pour les demandes au sujet de Fieldglass, veuillez inclure votre numéro d'identification (ID) de frais en plus de votre numéro de facture.

- **Questions sur la formation / les processus d'approvisionnement de Suncor.** Notre équipe Habilitation des fournisseurs est l'équipe avec laquelle communiquer pour les questions concernant la formation et les processus d'approvisionnement de Suncor ou la résolution des erreurs de transaction de bon de commande ou de facture dans SAP Fieldglass.

Envoyez un courriel à supplierenablement@suncor.com

- **Problèmes d'accès au portail des voyages de Suncor.** Communiquez avec votre coordonnateur de voyages. Si vous n'avez pas de coordonnateur de voyages, communiquez avec le Centre de soutien des utilisateurs (CSU) par téléphone ou par courriel.

Téléphone : 1 866 276-7800 (en Amérique du Nord) ou 1 403 272-7800 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord), (après avoir choisi la langue), sélectionnez l'option 1 pour le soutien à la clientèle.

Courriel : clientsupport@suncor.com. Veuillez inclure le nom légal, le numéro d'employé et l'adresse courriel pour l'entrepreneur avec ÉDT.

Informations connexes

- [FAQ – Insigne des entrepreneurs avec ÉDT de Syncrude](#) (traduction en cours)
- [FAQ – Apprentissage des entrepreneurs](#)
- [FAQ – Fiches de données de sécurité](#)
- [Portail d'information sur l'intégration des fournisseurs de Syncrude](#)

Foire aux questions

Avec qui devons-nous communiquer si nous avons des questions à propos des données de pointage des entrepreneurs?

Les fournisseurs de services invités par Suncor à suivre notre processus de saisie détaillée du temps doivent écrire à supplierenablement@suncor.com s'ils ont des questions à propos de ce processus, y compris les données de pointage.

Avec qui devons-nous communiquer si nous avons des questions à propos d'un entrepreneur intégré (travailleur auxiliaire)?

Commencez par la personne-ressource de votre entreprise ou la personne-ressource de l'approvisionnement identifiée sur l'ordre de travail. L'équipe du soutien de l'intégration des entrepreneurs de Suncor soutient uniquement l'intégration et la mobilisation des entrepreneurs avec ÉDT (aussi appelés entrepreneurs tiers).