RAPPORT ANNUEL DE L'OMBUDSMAN DE L'APPROVISIONNEMENT 2021-2022

Évoluer en tandem

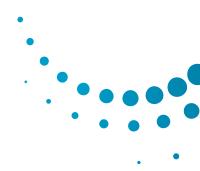
PROMOUVOIR

L'ÉQUITÉ, L'OUVERTURE ET LA

TRANSPARENCE DU PROCESSUS

D'APPROVISIONNEMENT FÉDÉRAL





Lettre à la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement

Madame la Ministre.

C'est pour moi un honneur de présenter, conformément au paragraphe 22.3(1) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, le rapport annuel de l'ombudsman de l'approvisionnement pour la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022 (l'exercice financier 2021-2022).

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, mes salutations distinguées.

Alexander Jeglic

Ombudsman de l'approvisionnement Ottawa, juillet 2022

Table des matières

1	l'ombudsman de l'approvisionnement.	1	7	opérationnel du BOA	35
2	Message de l'ombudsman de l'approvisionnement .	2	8	Approfondissement et partage des connaissances	38
3	L'année 2021-2022 en revue	7	9	Sommet sur la diversification de la chaîne	
4	2021-2022 en chiffres	9		d'approvisionnement du gouvernement fédéral	39
5	Les 10 principaux problèmes liés à l'approvisionnement fédéral	12	10	Regard vers l'avenir	40
6	Rapports sur les résultats 17		Annexe A — Bilan des opérations		43
	Examen des plaintes	17			
	Examens des pratiques d'approvisionnement	21			
	Observations sur l'état de l'approvisionnement fédéral	31			

Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement

Notre mission

Nous promouvons l'équité, l'ouverture et la transparence dans l'approvisionnement fédéral.

Notre mandat

La Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux exige que l'ombudsman de l'approvisionnement :

- Examine les pratiques d'approvisionnement : Examiner les pratiques adoptées par les ministères fédéraux en matière d'acquisition de biens et de services afin d'en évaluer l'équité, l'ouverture et la transparence, et faire toutes recommandations appropriées aux ministères concernés pour l'amélioration de ces pratiques.
- Examine les plaintes relatives à l'attribution de marchés: Examiner les plaintes concernant l'attribution d'un marché pour l'acquisition de biens pour un montant de moins de 30 300 \$ et de services d'un montant de moins de 121 200 \$, lorsque les critères de l'Accord de libre-échange canadien s'appliqueraient autrement.
- Examine les plaintes relatives à l'administration des marchés : Examiner les plaintes relatives à l'administration d'un marché pour l'acquisition de biens ou de services, peu importe la valeur monétaire.

 Prévoir un règlement extrajudiciaire des différends: Veiller à ce qu'un processus de règlement extrajudiciaire des différends soit offert aux parties aux contrats fédéraux, quelle que soit la valeur monétaire du contrat, si les parties au contrat acceptent d'y participer.

Qui nous sommes

Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) est composé d'employés représentant des milieux et cultures diversifiés. Durant l'exercice 2020-2021, le BOA s'est engagé à atteindre un objectif de diversité de 50/30, à savoir 50 % de femmes et 30 % de personnel diversifié d'ici cinq ans. Au 31 mars 2022, soit un an après le début de l'engagement quinquennal, les résultats d'un sondage d'auto-identification ont montré que le BOA compte 74 % de femmes et 26 % de personnel diversifié.

Durant l'exercice 2020-2021, le BOA s'est engagé à atteindre un objectif de diversité de 50/30, à savoir 50 % de femmes et 30 % de personnel diversifié d'ici cinq ans. Au 31 mars 2022, soit un an après le début de l'engagement quinquennal, les résultats d'un sondage d'auto-identification ont montré que le BOA compte 74 % de femmes et 26 % de personnel diversifié.

Message de l'ombudsman de l'approvisionnement

Au cours de la dernière année, nous avons été témoins de plusieurs changements dans le paysage de l'approvisionnement fédéral, notamment la publication tant attendue de la nouvelle Directive sur la gestion de l'approvisionnement du Conseil du Trésor, la poursuite du déploiement du nouveau système d'achats électroniques <u>AchatsCanada</u> et le lancement de la Politique sur l'approvisionnement social de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Ces changements devraient actualiser la façon dont le gouvernement fédéral achète ses biens et services dans les années à venir.

Le paysage de l'approvisionnement fédéral a évolué, tout comme le rôle de mon bureau et la manière dont nous remplissons notre mission de promotion de l'équité, de l'ouverture et de la transparence. Dans le rapport annuel de cette année, je suis fier de présenter les façons dont mon bureau a évolué pour mieux servir nos intervenants.

Le présent rapport fait part de certaines observations sur l'état de l'approvisionnement fédéral tirées de notre analyse des plaintes, des examens des pratiques d'approvisionnement des ministères, des interactions avec les intervenants et des études de recherche réalisées à ce jour par mon bureau.

Priorités de

l'ombudsman de l'approvisionnement

1 Développement du règlement extrajudiciaire des différends

Au cours des quatre dernières années, j'ai défendu les avantages de la médiation, car elle permet de trouver des solutions rapides et efficaces aux différends contractuels. Au début de mon mandat d'ombud, j'ai entrepris de développer la pratique de règlement extrajudiciaire des différends de mon bureau, qui consistait en des services de facilitation et de médiation.

J'ai communiqué avec les responsables de 83 ministères en 2019 et de nouveau en 2021 pour leur demander d'inclure un libellé à propos des services de médiation de mon bureau dans leurs documents d'approvisionnement. La meilleure façon de faire savoir aux entreprises canadiennes que le Parlement a voulu que le BOA fournisse des services de médiation rapides et efficaces est d'inclure un libellé à cet effet directement dans les contrats du gouvernement fédéral. Toutefois, certains de ces ministères ne l'ont pas encore fait. J'écrirai de nouveau à tous les responsables ministériels en 2022-2023 pour leur demander de maximiser la transparence et de mentionner directement les services du BOA dans leurs documents de demande de soumissions, leurs contrats et leurs lettres de refus aux entreprises canadiennes.

Bien que les médiations menées par le BOA réussissent généralement à régler les différends contractuels, nous n'avons pas constaté d'augmentation de l'utilisation de nos services. Cette année, mon bureau n'a reçu que sept demandes de médiation de la part de fournisseurs. Dans trois de ces cas, le ministère a refusé l'invitation du BOA à participer au processus de médiation.

Il est frustrant de voir les ministères refuser d'essayer de régler les problèmes par la médiation, lorsque les fournisseurs veulent essayer de régler leur différend contractuel en dehors de procédures judiciaires coûteuses. La médiation offre aux parties la possibilité de régler leurs problèmes avec un médiateur neutre et impartial, et de trouver une solution mutuellement acceptable. Je ne saurais trop insister sur l'importance de se présenter à la table de médiation et de s'efforcer de trouver une solution avant que les différends ne dégénèrent en litiges.

2 Simplification

Mon bureau reçoit régulièrement des commentaires des entreprises canadiennes et des fonctionnaires fédéraux indiquant que le processus de passation de marchés est inutilement complexe. C'est l'une des raisons pour lesquelles j'ai fait de la simplification une priorité tout au long de mon mandat.

Dans les examens des pratiques d'approvisionnement du BOA, mon

bureau met en évidence des exemples et des possibilités de simplification du processus d'approvisionnement fédéral. Parmi les exemples de simplification, citons ce qui suit : regrouper les exigences similaires, éviter d'utiliser des critères d'évaluation inutiles et remplacer le processus de vérification des références par un processus plus efficace.

Dans mon rapport annuel de l'année dernière, j'ai souligné que 52 % des demandes de soumissions concurrentielles que nous avons examinées n'aboutissent qu'à une seule soumission, les fournisseurs décidant souvent qu'il ne vaut pas la peine de déployer les efforts et les dépenses nécessaires pour présenter une soumission. Cette année, ce chiffre est passé de 52 % à 36 %, un chiffre plus faible, mais toujours préoccupant.

3 Transparence

Cette année, mon bureau a été contacté par de nombreux intervenants au sujet du manque de transparence associé aux efforts du gouvernement pour se procurer des articles liés à la pandémie de COVID-19. Le BOA a reçu plusieurs plaintes de fournisseurs concernant leur incapacité à obtenir de l'information sur les résultats des processus de demande de soumissions et les raisons pour lesquelles leur soumission n'a pas été retenue.



Dans la majorité des examens menés par mon équipe cette année, nous avons constaté que le fait de ne pas tenir des dossiers appropriés des décisions clés avait une incidence sur la transparence du processus d'approvisionnement. Au cours des premiers mois de 2020, le gouvernement du Canada a adopté une approche sans précédent en appliquant une exception au titre de la sécurité nationale (ESN) générale à tous les marchés publics soutenant l'intervention du Canada face à la pandémie de COVID-19. Afin d'éclairer nos intervenants sur l'exception au titre de la sécurité nationale, nous avons rédigé une étude d'Approfondissement et de partage des connaissances (APC) sur le sujet, qui sera publiée sur notre site Web avec d'autres études de recherche liées à l'approvisionnement.

Les problèmes liés à la documentation des dossiers sont aussi restés une observation persistante dans nos examens des pratiques d'approvisionnement des ministères en 2021-2022. Dans la majorité des examens menés par mon équipe cette année, nous avons constaté que le fait de ne pas tenir des dossiers appropriés des décisions clés avait une incidence sur la transparence du processus d'approvisionnement. Même dans le cadre d'un approvisionnement d'urgence, il est primordial de documenter clairement les étapes et les décisions prises au cours du processus d'approvisionnement.

4 Approfondissement et partage des connaissances

Depuis 2018-2019, mon bureau a entrepris des recherches indépendantes sur les sujets relatifs à l'approvisionnement qui intéressent nos intervenants. Cette année, nous avons réalisé deux études d'Approfondissement et de partage des connaissances (APC).

La première étude s'appuie sur notre examen précédent de l'approvisionnement social et explore plus en profondeur le sujet des programmes de marchés réservés. Le rapport a examiné des études de cas au Canada et à l'étranger, notamment des programmes établis en Australie et en Europe. Cette étude propose un examen critique des différentes approches des programmes de marchés réservés. Elle relève plusieurs thèmes, notamment la nécessité de surmonter les critiques liées à la réduction de la concurrence, et l'importance de fixer des objectifs réalistes, de surveiller les progrès et de collecter des données significatives.

Notre deuxième étude explore le concept et l'application de l'exception au titre de la sécurité nationale (ESN) et son incidence sur les marchés publics par l'entremise de l'équité, de l'ouverture et de la transparence. Cette étude démontre la façon dont l'application trop large de l'ESN peut entraîner un manque de transparence. L'ESN isole les marchés publics des mécanismes de responsabilité traditionnels qui permettraient à la fois d'examiner l'application de l'ESN et d'offrir un recours aux fournisseurs par le biais du mécanisme d'examen des soumissions du Tribunal canadien du commerce extérieur. L'étude conclut que si certaines réductions de l'équité, de l'ouverture et de la transparence sont justifiées et appropriées lorsque l'approvisionnement est lié aux intérêts de sécurité nationale du Canada, les incidences négatives de l'ESN peuvent être réduites au minimum par une application ciblée, transparente et proportionnée de l'ESN.



Notre étude a révélé que la mise en place d'un DPA dans d'autres administrations a permis d'améliorer la cohérence et la normalisation de l'approvisionnement. Mon bureau a également poursuivi ses recherches sur le rôle potentiel d'un dirigeant principal des achats (DPA) au niveau fédéral, un sujet sur lequel nous avons publié un rapport d'APC l'année dernière. Notre étude a révélé que la mise en place d'un DPA dans d'autres administrations a permis d'améliorer la cohérence et la normalisation de l'approvisionnement. Un DPA peut contribuer à la modernisation en agissant en tant qu'agent de changement

et en créant un centre de liaison clair pour l'information sur l'approvisionnement et la professionnalisation de la fonction. Les DPAs peuvent assurer le leadership, la surveillance et l'orientation de la fonction d'approvisionnement, contribuer à l'application cohérente de la politique et soutenir la gestion des talents et l'innovation au sein de la communauté de l'approvisionnement. C'est une option qui mérite d'être examinée de facon plus approfondie.

Proposition de modifications réglementaires

Au cours des deux dernières années, j'ai attiré l'attention sur certains aspects du Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement, qui, selon moi, réduisent l'efficacité de mon bureau dans la promotion de l'équité, de l'ouverture et de la transparence de l'approvisionnement fédéral.

Cette année, je réitère mon engagement à rechercher des modifications réglementaires dans les domaines suivants :

Recommander une indemnisation supérieure à 10 % de la valeur d'un marché

La capacité du BOA à examiner les plaintes concernant l'attribution d'un marché est liée aux seuils de l'Accord de libre-échange canadien (ALEC). Par conséquent, lorsque je constate qu'une plainte est fondée, l'indemnisation maximale que je peux actuellement recommander est de 3 030 \$ pour les marchés de biens et de 12 120 \$ pour les marchés de services. Dans de nombreux cas, ces montants sont insuffisants pour couvrir les manques à gagner ou les coûts de préparation de la soumission du fournisseur, sans parler du temps et des dépenses nécessaires pour déposer une plainte et soumettre la documentation à

mon bureau. Ce plafond de 10 % dissuade les fournisseurs ayant des plaintes légitimes de chercher un recours. Pour plus d'équité, je recommande que le plafond d'indemnisation soit augmenté pour refléter le montant du manque à gagner d'un fournisseur par rapport au profit qu'il aurait reçu s'il avait obtenu le marché à juste titre.

2 Obliger les ministères fédéraux à fournir des documents

Le Règlement habilite l'ombudsman à demander aux ministères fédéraux de communiquer toute documentation pertinente au BOA. Ainsi, les ministères sont actuellement en mesure de ne divulguer que ce qu'ils choisissent de divulguer,

et peuvent taire des renseignements essentiels à la conduite d'examens équitables et transparents sans crainte de conséquences potentielles. Il est arrivé que nous devions écrire aux ministères au cours d'un examen pour leur rappeler de fournir des documents dont nous connaissons l'existence. La possibilité d'obliger la production des documents nécessaires pour mener des enquêtes et des examens des marchés publics augmenterait à la fois l'équité et la transparence du processus d'approvisionnement.

3 Examiner les plaintes relatives à la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones

Lorsque le programme de marchés réservés aux entreprises autochtones a été initialement créé, il n'existait pas de mécanisme de recours pour les plaintes concernant les contrats attribués dans le cadre de la stratégie. Ces plaintes ne relèvent pas de la compétence de mon bureau ni de celle du Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE). Comme l'a récemment souligné le TCCE dans une ordonnance de décembre 2021, le fait d'exclure les fournisseurs autochtones de l'accès au mécanisme de contestation des soumissions du TCCE signifie que « les fournisseurs autochtones ont actuellement moins de droits d'accès à la justice que les Canadiens non autochtones et les fournisseurs étrangers qui peuvent avoir accès au Tribunal lorsque les accords commerciaux sont applicables¹ ». Cela représente un obstacle systémique qui doit être éliminé. Cette proposition de modification du

Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement permettra à mon bureau d'examiner les plaintes liées à l'attribution et à l'administration des marchés dans le cadre de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones. Cela permettrait aux fournisseurs autochtones d'avoir accès au même examen impartial et indépendant que les autres fournisseurs canadiens.

4 Remplacer « ombudsman » par « ombud »

Le titre de mon poste et le nom du bureau devraient être modifiés pour refléter la nature du rôle et du bureau. Des changements similaires ont récemment été mis en œuvre pour les ombuds nouvellement nommés au niveau fédéral, et nous avons pris du retard sur ce changement attendu depuis longtemps. Il est important qu'un ombud représente toutes les personnes, et pour cette raison, je recommande fortement que le nom du rôle et du bureau soit changé d'« ombudsman de l'approvisionnement » à « ombud de l'approvisionnement ». La modification proposée permet une neutralité linguistique et de genre. Dans la suite de mon rapport annuel, nous avons fait référence à mon rôle en tant qu'ombud de l'approvisionnement.



¹ Dossier du TCCE no PR-2021-045 Asokan Business Interiors c. Ministère des Finances, paragraphe 34. Asokan Business Interiors – Tribunal canadien du commerce extérieur (citt-tcce.gc.ca)

L'année 2021-2022

en revue



AVRIL 2021

 Le BOA publie un examen de suivi des pratiques d'approvisionnement sur les processus de demande de soumissions à Élections Canada.

MAI 2021

 Le BOA communique les résultats de cinq études d'Approfondissement et de partage des connaissances lors du webinaire de l'ICAGM.

La Directive sur la gestion de l'approvisionnement est lancée. Les ministères ont 12 mois pour effectuer la transition.

JUILLET 2021

- Le BOA publie des examens des pratiques d'approvisionnement de Transports Canada, de Parcs Canada et des marchés non concurrentiels concernant l'organisme UNIS.
- Le BOA publie une étude sur le dirigeant principal des achats et montre la façon dont la création d'un tel rôle pourrait résoudre les problèmes récurrents de l'approvisionnement fédéral.

AOÛT 2021

 Le BOA lance un examen d'une plainte concernant un marché attribué par Affaires mondiales Canada.

SEPTEMBRE 2021

- Le BOA publie un examen des pratiques d'approvisionnement d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.
- Le BOA publie une étude sur la force majeure afin d'aider les parties à un marché fédéral à comprendre les éléments clés de la clause et à expliquer son utilité.



DÉCEMBRE 2021

- Le BOA publie un examen des pratiques d'approvisionnement de la Gendarmerie royale du Canada.
- Le BOA lance un examen d'une plainte auprès du Conseil national de recherches du Canada. Examen clôturé ultérieurement après que le fournisseur ait retiré sa plainte.

NOVEMBRE 2021

 Le BOA publie des examens des pratiques d'approvisionnement de Ressources naturelles Canada et de l'Agence des services frontaliers du Canada.

Les lettres de mandat sont transmises aux ministres. SPAC a le mandat d'accroître la diversité des soumissionnaires et de veiller à ce qu'un minimum de 5 % de la valeur des marchés fédéraux soit détenu par des entreprises autochtones.

JANVIER 2022

 Le BOA accueille le quatrième Sommet annuel sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral afin de mettre en relation des propriétaires d'entreprises diversifiées et autochtones avec des programmes et des organisations des secteurs public et privé qui peuvent les aider à obtenir des marchés fédéraux. Environ 850 participants venus de tout le Canada y assistent.

La ministre des Services publics et de l'Approvisionnement lance le programme sur l'approvisionnement social pour mettre en œuvre la politique sur l'approvisionnement social.

FÉVRIER 2022

- Le BOA se présente devant le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires.
- Le BOA lance des examens de deux plaintes auprès de Parcs Canada et de Service correctionnel du Canada.

MARS 2022

- Le BOA lance un examen de plainte auprès de l'Agence de la santé publique du Canada.
- Le BOA publie l'examen d'une plainte concernant un marché attribué par Affaires mondiales Canada.

8

2021-2022 en chiffres

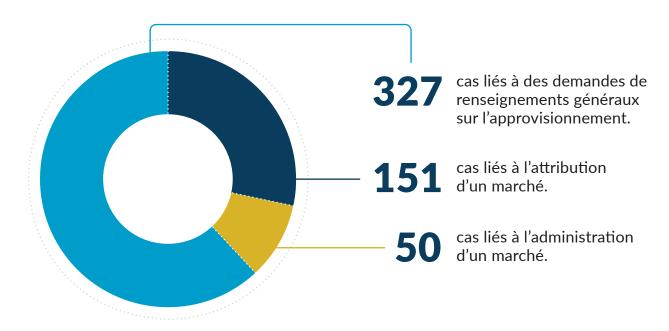
Nombre total de cas

2021-2022 **528** 2020-2021 **437**

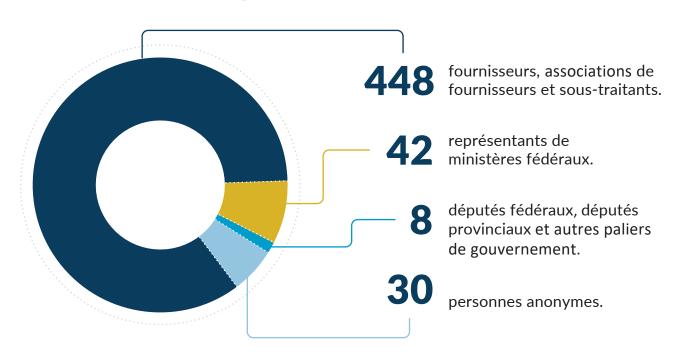
Le nombre total de cas reflète le nombre de fois où les intervenants ont communiqué avec le BOA au sujet d'une question d'approvisionnement. Les intervenants portent les problèmes à l'attention du BOA au cours du Sommet sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement fédérale du BOA, lors des réunions de séance de discussion ouverte, au moyen du lien « Donnez-nous votre opinion » sur le <u>site Web de l'OA</u>, par courriel, et en communiquant directement avec notre bureau et en parlant à un membre de l'équipe de réception du BOA. Les intervenants comprennent les fournisseurs, les employés du gouvernement fédéral et les associations représentant les fournisseurs ou les acheteurs. Un nouveau « cas » est créé chaque fois qu'un intervenant porte à notre attention un problème lié à l'approvisionnement. Chaque cas peut comprendre plusieurs problèmes. Cette année, le BOA a traité 528 cas, comprenant 826 problèmes.

Le BOA a suivi les problèmes soulevés par les fournisseurs lors de notre quatrième Sommet annuel sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral en janvier 2022. Au cours des deux jours du sommet, les participants, dont beaucoup représentent des membres de groupes diversifiés et autochtones, ont eu l'occasion de soulever leurs préoccupations et de faire part de leurs réflexions pendant et après les diverses présentations et discussions. Ces problèmes ont été saisis par notre équipe sous forme de cas dans le but de donner une voix à ces groupes traditionnellement sous-représentés. Cette année, les numéros de cas du BOA comportent 136 cas, dont 165 problèmes soulevés par les participants au sommet.

Nature des cas



Qui a communiqué avec nous



Comment nous avons atteint nos intervenants



Nous avons organisé

séances d'information pour les fournisseurs, ou y avons participé.



Nous avons participé à

salons professionnels.



Nous avons tenu

séances d'échange d'information avec d'autres organisations fédérales.



Nous avons rencontré des députés



Nous avons donné

présentations lors d'événements liés à l'approvisionnement.



Nous avons reçu

impressions sur Twitter.



Nous avons reçu

impressions sur LinkedIn.

Les 10 principaux problèmes liés à l'approvisionnement fédéral

En 2021-2022, les 10 principaux problèmes, selon nos intervenants, étaient les suivants (y compris un exemple pour chaque problème).





Partialité pour ou contre un fournisseur ou une catégorie de fournisseurs. Le fournisseur a estimé que les critères favorisaient le titulaire. Il a également soupçonné le titulaire d'avoir fourni des détails financiers au ministère avant la demande de soumissions, comme en témoigne une « faute de frappe » qui incluait le nom du titulaire dans le tableau des prix de la DP.



Les critères étaient injustes/ partiaux. Le fournisseur a estimé que les critères obligatoires et cotés dans les exigences sont souvent partiaux, inutiles et trop restrictifs.



Les critères sont restrictifs (contenu). Le fournisseur a estimé que les limitations de la sous-traitance figurant dans les critères obligatoires limiteraient sérieusement la concurrence.



L'intervenant a estimé que l'évaluation a été mal menée ou que le marché a été attribué au mauvais soumissionnaire.

59Nombre total de problèmes

L'évaluation a été mal menée.

Le fournisseur a estimé que l'évaluation n'avait pas été menée adéquatement, car il a été jugé non conforme à un critère obligatoire, à savoir qu'il n'a pas présenté d'équivalence d'études canadiennes, ce qui n'était pas exigé dans la DP.

nombre de problèmes

Le marché a été attribué à un soumissionnaire non recevable. Le fournisseur a allégué que le soumissionnaire retenu a fourni une certification frauduleuse et qu'il est donc non recevable. 15 nombre de problèmes

Le marché a été attribué au mauvais soumissionnaire. Il manquait une partie de la clause relative à la méthode de sélection dans la DP et le fournisseur estimait que le marché aurait dû lui être attribué, car il avait présenté la soumission la moins chère. 7 nombre de problèmes

3

L'intervenant a signalé que le ministère n'a pas répondu à ses questions ou il l'a fait tardivement. **36**Nombre total de problèmes

Les réponses fournies étaient inadéquates.

Le fournisseur a communiqué avec le BOA pour lui faire part de ses inquiétudes quant au manque de connaissances de l'autorité contractante sur les exigences techniques.

15 nombre de problèmes

Aucune réponse n'a été fournie.

Le fournisseur a déclaré avoir été contacté par une autorité contractante pour un besoin, et avoir soumis des questions qui sont restées sans réponse. Il a ensuite reçu un autre courriel de la même autorité contractante concernant un besoin distinct. Les appels téléphoniques du fournisseur sont restés sans réponse et il met en doute la légitimité des courriels de cette personne-ressource.

Le ministère n'a pas donné suite aux tentatives de communication du fournisseur, ou il l'a fait tardivement. Dans un marché de formation linguistique, le fournisseur était tenu d'envoyer des rapports de présence dans le cadre de la facture pour le paiement. Le fournisseur a déclaré avoir perdu cette information et n'a pas pu joindre l'autorité contractante pour discuter de la marche à suivre.

4 nombre de problèmes

4

L'intervenant a estimé que le ministère n'a pas respecté les conditions générales du marché. **16**Nombre total de problèmes

Le ministère n'a pas respecté les conditions générales du marché. Le fournisseur a estimé que l'autorité contractante a dérogé aux conditions du marché en voulant modifier l'exigence (de masques en tissu à deux couches à des masques en tissu à trois couches) lors de l'exercice de l'option.

16
nombre de problèmes

5

L'intervenant a signalé des problèmes de paiement.

20Nombre total de problèmes

Retards de paiement.

Le fournisseur a communiqué avec le BOA et a déclaré que le ministère avait retardé le paiement, alors que toutes les tâches et tous les rapports requis avaient été effectués un mois auparavant. **12** nombre de problèmes

Refus de payer.

Le marché a été résilié pour raisons de commodité. Le fournisseur a déclaré que la facture finale des frais liés à cette résiliation n'a pas été payée par le ministère.

L'intervenant a signalé qu'aucun débreffage n'a été organisé ou que l'information communiquée était insuffisante.

16Nombre total de problèmes

Le ministère a fourni des renseignements insuffisants ou a refusé de fournir des explications. Le fournisseur a déclaré avoir été informé qu'il ne répondait pas aux exigences d'expérience de la demande de soumissions. Le fournisseur a essayé d'obtenir plus d'information sur les raisons pour lesquelles sa soumission a été non retenue, mais il a été renvoyé à plusieurs reprises à la DP.

13

nombre de problèmes

Le ministère n'a pas offert de débreffage. Le fournisseur a déclaré qu'on lui avait dit que le ministère ne pouvait pas lui fournir d'information sur les raisons pour lesquelles sa soumission n'avait pas été retenue, car l'exception au titre de la sécurité nationale avait été invoquée. 3

nombre de problèmes

7

L'intervenant a estimé que le ministère a eu recours de manière inappropriée à la passation de marchés non concurrentielle.

8

Nombre total de problèmes

Il y a eu un recours inapproprié à la passation de marchés non concurentielle. Un titulaire d'offre à commandes (fournisseur) a estimé que les marchés attribués ne sont pas conformes aux modalités de l'offre à commandes. Plus précisément, il a indiqué qu'une entreprise semble avoir reçu la majorité des commandes subséquentes, alors que les modalités de l'offre à commandes dictent le nombre de titulaires d'offre à commandes à inviter.

8

L'intervenant a estimé que le délai entre la date de clôture des soumissions et l'attribution du marché était trop long.

11 Nombre total de problèmes

Le délai est trop long entre la date de clôture des soumissions et l'attribution du marché.

Le fournisseur a estimé que trop de temps s'était écoulé depuis la clôture des soumissions sans qu'il ait reçu l'avis d'attribution du marché.

nombre de problèmes

9

L'intervenant a estimé que la demande de soumissions était déroutante, contradictoire et/ou contenait des informations vagues.

Nombre total de problèmes

Les renseignements étaient vagues, contradictoires ou déroutants.

Le fournisseur a estimé que la demande de soumissions n'était pas assez détaillée pour fournir un prix ferme dans sa soumission. Malgré les efforts déployés pour clarifier l'exigence au moyen du processus de « questions et réponses », le fournisseur a estimé que les réponses fournies n'étaient pas suffisantes. Le fournisseur a décidé de ne pas présenter de soumission en raison du risque de tarification inexacte du besoin.

nombre de problèmes

10 L'intervenant a estimé que les critères n'ont pas été divulgués ou ont été modifiés après la date de clôture des soumissions.

Nombre total de problèmes

Les critères n'ont pas été divulgués ou ont été modifiés après la date de clôture des soumissions.

Le fournisseur a déclaré que sa soumission avait été jugée non conforme, parce qu'elle ne démontrait pas une solide expérience des ambassades. Cependant, l'« expérience des ambassades » ne figurait pas parmi les exigences de la demande de soumissions.

Rapports sur les résultats

Examen des plaintes





55 hors mandat



Lancement de **5**examens de plaintes

L'ombud de l'approvisionnement enquête sur les plaintes formelles des fournisseurs concernant l'attribution de certains marchés publics fédéraux. Pour lancer un examen de l'attribution d'un marché, la plainte doit répondre à tous les critères indiqués dans le *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*, y compris :

- La plainte doit provenir d'un fournisseur canadien.
- La plainte doit être déposée par écrit dans les 30 jours ouvrables suivant l'avis public d'attribution du marché ou, en l'absence

d'un avis public, dans les 30 jours ouvrables suivant la date à laquelle le plaignant a pris connaissance, ou aurait dû raisonnablement prendre connaissance, de l'attribution du marché.

- Le marché aurait été soumis à l'Accord de libre-échange canadien si sa valeur n'avait pas été inférieure aux seuils d'applicabilité de 30 300 \$ pour les marchés de biens ou de 121 200 \$ pour les marchés de services.
- Les faits et les motifs qui ont donné lieu à la plainte ne font pas l'objet et n'ont pas fait l'objet d'une enquête portée devant le Tribunal canadien du commerce extérieur ou de poursuites devant un tribunal compétent.
- Il existe des motifs raisonnables de croire que le marché n'a pas été attribué conformément aux règlements adoptés en vertu de la Loi sur la gestion des finances publiques.

Pour lancer un examen de l'administration d'un marché, la plainte doit répondre à tous les critères indiqués dans le *Règlement concernant* l'ombudsman de l'approvisionnement, y compris :

- La plainte doit être déposée par le fournisseur canadien qui a obtenu le marché.
- La plainte doit être déposée par écrit dans les 30 jours ouvrables suivant la date à laquelle le plaignant a pris connaissance, ou aurait dû raisonnablement prendre connaissance, des motifs sur lesquels

la plainte est fondée ou dans les 30 jours ouvrables suivant le jour où le ministère contractant a rejeté l'objection du plaignant. • L'interprétation et l'application des modalités ou de la portée des travaux du marché ne sont pas contestées par les parties.

Examens de plaintes réalisés

en 2021-2022

1 Acquisition de services d'évaluation de projets par le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement



Le 4 août 2021, le BOA a reçu une plainte écrite concernant un marché attribué par le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement (MAECD). Le marché portait sur l'exécution d'une évaluation sommative du Projet de soutien au commerce et à l'investissement Canada-Ukraine. Le marché, dont la valeur maximale a été évaluée à 97 339 \$ (taxes applicables en sus), a été attribué le 3 août 2021.

L'examen de la plainte a permis de conclure que le MAECD n'a pas structuré la demande de soumissions de manière à exclure la soumission du plaignant, car le libellé à l'origine de la préoccupation du plaignant a été jugé acceptable.

Cependant, le MAECD n'a pas mené le processus de demande de soumissions conformément à ses obligations, car la demande de soumissions aurait dû être publiée sur un site du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) afin de maximiser la visibilité et d'améliorer la coordination de la demande de soumissions. Le MAECD n'a pas non plus conservé suffisamment de dossiers pour documenter ses décisions, ce qui rend impossible de conclure si la soumission du plaignant a été correctement évaluée et si elle avait dû être jugée conforme. Enfin, le MAECD n'a pas offert au plaignant un débreffage adéquat, y compris une explication détaillée des raisons pour lesquelles il a disqualifié la soumission du plaignant.

L'ombud de l'approvisionnement recommande au MAECD de verser une indemnité au plaignant d'un montant équivalent à 50 % des coûts liés à la préparation et à la présentation de sa soumission.

Le rapport complet est disponible sur le <u>site Web du BOA</u>.

Examens de plaintes qui ont été clôturés

en 2021-2022

1 Plainte concernant le refus de payer du Conseil national de recherches réglée et examen clôturé



En décembre 2021, le BOA a reçu une plainte écrite concernant le refus du Conseil national de recherches de payer une facture qui avait été soumise en juin 2021. Le 23 décembre 2021, l'ombud de l'approvisionnement a informé le plaignant et le Conseil national de recherches qu'une enquête avait été lancée. Peu après, l'ombud de l'approvisionnement a été informé que le plaignant avait reçu un paiement du Conseil national de recherches et avait retiré sa plainte. Conformément à l'alinéa 10a) du Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement, l'ombud devait mettre fin à l'examen et en informer les parties.

2 Plainte concernant l'attribution de la phase II de l'amélioration du système d'alimentation en carburant d'un établissement à sécurité minimale par le Service correctionnel du Canada clôturée après que le ministère ait annulé le marché



En février 2022, le BOA a reçu une plainte concernant un marché émis par le Service correctionnel du Canada (SCC) pour un projet de construction visant à améliorer le système d'alimentation en carburant pour la génératrice du site dans un établissement à sécurité minimale.

Le marché représentait la phase II de l'initiative globale visant à moderniser le système d'alimentation en carburant, et avait été précédé d'un marché de phase I qui, en partie, exigeait de l'entrepreneur qu'il fournisse des dessins et des spécifications complets qui seraient utilisés comme documentation technique et comme base pour la demande de soumissions de la phase II. Le marché de phase I exigeait également que l'entrepreneur fournisse une expertise technique et d'inspection pendant l'exécution du marché de phase II.

Le marché en question (phase II) a été octroyé au même entrepreneur que celui qui avait obtenu le marché de phase I. Le plaignant a allégué que la participation du fournisseur retenu au marché de phase I l'a placé dans une situation de conflit d'intérêts et lui a procuré un avantage injuste concernant le marché de phase II.

En février 2022, le BOA a lancé son examen. En mars 2022, le SCC a répondu au BOA et a reconnu qu'il n'aurait pas dû informer l'entrepreneur de la phase I qu'il pouvait soumissionner pour la phase II, et qu'il n'aurait pas dû attribuer les marchés de phase I et de phase II au même fournisseur. Le SCC a alors émis un avis de suspension des travaux ordonnant à l'entrepreneur de cesser immédiatement de travailler sur le marché. En mars 2022, le SCC a résilié le marché par consentement mutuel.

Selon l'alinéa 10c) du *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*, lorsqu'un marché est annulé, l'ombudsman doit mettre fin à l'examen. Par conséquent, le SCC et le plaignant ont été informés le 23 mars 2022 que l'examen du BOA avait été clôturé.

Examens de plaintes à réaliser

en 2022-2023



L'ombud de l'approvisionnement a lancé deux examens supplémentaires de plaintes en février 2022, qui seront achevés en 2022-2023 conformément aux délais législatifs fixés dans le *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*. Ces examens portent sur des marchés émis par l'Agence de la santé publique du Canada et Parcs Canada.

Examens des pratiques

d'approvisionnement



Réalisation de

7

examens des pratiques d'approvisionnement

- 6 planifiés
- 1 ponctuel



Formulation de **2 1**

recommandations



6

examens sont en cours et seront achevés en 2022-2023, dont un examen de suivi

Le Bureau de l'ombud de l'approvisionnement examine les pratiques d'approvisionnement des ministères pour l'acquisition de matériel (c.-à-d. de biens) et de services afin d'en évaluer l'équité, l'ouverture et la transparence, s'il y a des motifs raisonnables de le faire, et de formuler toute recommandation appropriée au ministère concerné pour l'amélioration de ces pratiques. Cette année, le BOA a réalisé sept examens des pratiques d'approvisionnement. Il s'agissait de six examens planifiés réalisés dans le cadre du plan quinquennal du BOA, et d'un examen non planifié (c.-à-d. ponctuel) de marchés non concurrentiels attribués à l'organisme UNIS.

Dans le cadre de son plan quinquennal, le BOA utilise un programme normalisé pour examiner les pratiques d'approvisionnement des principaux ministères et organismes fédéraux. L'objectif de ces examens est de déterminer si les pratiques d'approvisionnement relatives aux plans d'évaluation et de sélection, aux demandes de soumissions, à l'évaluation des soumissions et à l'attribution des marchés sont menées de manière équitable, ouverte et transparente.

Les rapports complets des examens réalisés et des activités de suivi sont disponibles sur le <u>site Web du BOA</u>. Le BOA effectue un examen de suivi deux ans après la fin de chaque examen pour évaluer l'état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations de l'ombud de l'approvisionnement.

Examens des pratiques

d'approvisionnement réalisés en 2021-2022

Concernant les six résumés des examens des pratiques d'approvisionnement qui sont présentés ci-dessous : les pratiques d'approvisionnement de chaque ministère relatives aux plans d'évaluation et de sélection, aux demandes de soumissions, à l'évaluation des soumissions et à l'attribution des marchés ont été évaluées pour déterminer si elles étaient conformes aux obligations du Canada en vertu des articles applicables des accords commerciaux nationaux et internationaux, de la Loi sur la gestion des finances publiques et de ses règlements, de la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor (PMCT) et des lignes directrices ministérielles, et pour déterminer si elles appuyaient les principes d'équité, d'ouverture et de transparence.

1 Transports Canada



En ce qui concerne les dossiers contenant une documentation adéquate et suffisante permettant d'examiner l'ensemble du dossier, le BOA a conclu que les critères d'évaluation et les plans de sélection répondaient aux exigences énoncées dans les lois, les règlements et les politiques applicables et que, dans la plupart des cas, les critères obligatoires et les critères cotés par points étaient clairement communiqués. Cependant, il y a eu des problèmes concernant des critères d'évaluation peu clairs, où les critères obligatoires ou cotés avaient des descripteurs vagues ou mal définis, et plusieurs cas où les critères d'évaluation semblaient favoriser un certain soumissionnaire.

Les documents de demande de soumissions et les mesures prises par Transports Canada au cours du processus de demande de soumissions étaient, dans la plupart des cas, conformes aux règles applicables. Cependant, certaines lacunes ont été constatées concernant certains aspects de la correspondance avec les fournisseurs, notamment en ce qui a trait aux communications effectuées pendant la période d'invitation à soumissionner et au moment d'informer les soumissionnaires des résultats de l'évaluation au moyen de lettres de refus.

En ce qui concerne l'évaluation des propositions, le personnel de Transports Canada a soit manqué, soit ignoré, ce qui aurait pu être un défaut rédhibitoire dans dix dossiers. Il a également été constaté que la documentation des dossiers était incomplète dans 30 des dossiers évalués, mais on a noté la capacité de Transports Canada à accéder à des dossiers imprimés pendant la pandémie de COVID-19.

L'ombud de l'approvisionnement a fait quatre recommandations à Transports Canada.

- **1.** Établir un cadre de contrôle de la qualité pour s'assurer que les critères d'évaluation sont mesurables, équitables et ne favorisent pas un soumissionnaire ou un groupe de soumissionnaires particulier.
- 2. Revoir et actualiser son manuel de procédures contractuelles et tout modèle de marché en tenant compte des politiques d'approvisionnement actuelles, notamment en ce qui concerne les échanges de renseignements avec les fournisseurs. De plus, les lettres de refus doivent toujours inclure une description des facteurs dans la soumission et des critères qui ont fait que la soumission n'a pas été retenue.
- **3.** Établir des mécanismes pour s'assurer que l'évaluation des soumissions : 1) respecte rigoureusement les critères d'évaluation dans les demandes de soumissions; 2) est effectuée conformément aux approches planifiées; et 3) est adéquatement documentée.

4. Établir un mécanisme pour faire respecter l'exigence de documenter chaque décision ayant une valeur opérationnelle et de tenir des dossiers d'approvisionnement à jour et complets.

2 Parcs Canada



Le BOA a conclu que les critères d'évaluation et les plans de sélection étaient établis conformément aux lois, règlements et politiques applicables dans la majorité des 40 dossiers examinés. Dans tous les dossiers, les méthodes de sélection ont été clairement communiquées, et les critères d'évaluation étaient alignés sur les exigences et n'étaient pas inutilement restrictifs. Cependant, plusieurs observations concernant le manque de clarté des critères d'évaluation et des échelles de notation pour les critères cotés ont été notées.

Les documents de demande de soumissions et les mesures prises par Parcs Canada au cours du processus de demande de soumissions étaient, dans la plupart des cas, conformes aux règles applicables. Dans tous les dossiers sauf deux, il y avait des preuves de communications appropriées avec les fournisseurs pendant la période de demande de soumissions, et dans la plupart des cas, les demandes de soumissions contenaient de l'information et des instructions claires et complètes pour la présentation des soumissions. Toutefois, les renseignements contenus dans certains documents de demande de soumissions se sont révélés incomplets, inexacts ou contradictoires, ce qui peut avoir une incidence sur la capacité d'un fournisseur à préparer et à soumettre des soumissions conformes.

La majorité des dossiers examinés étaient adéquatement documentés et démontraient que l'évaluation des soumissions et l'attribution des marchés étaient effectuées conformément à la demande de soumissions. Le BOA a toute-fois observé que certaines évaluations n'étaient pas systématiquement réalisées conformément à l'approche prévue ou n'étaient pas suffisamment documentées.

L'ombud de l'approvisionnement a fait quatre recommandations à Parcs Canada.

- 1. Veiller à ce que son Guide du processus d'évaluation des soumissions soit respecté et que les critères d'évaluation et les échelles de notation soient communiqués dans les demandes de soumissions de manière claire, précise et mesurable.
- **2.** Élaborer et mettre en œuvre un processus visant à garantir l'exhaustivité, la cohérence et l'exactitude de tous les renseignements contenus dans les documents de demande de soumissions afin d'éviter les divergences dans ses processus de demande de soumissions.

- **3.** Mettre en place des mécanismes appropriés de supervision et d'examen pour garantir que les évaluations sont effectuées conformément à l'approche prévue et correctement documentées pour soutenir la transparence du processus d'attribution.
- **4.** Mettre à jour ses orientations sur l'approvisionnement afin de clarifier les procédures et les exigences en matière de documentation relatives aux attestations de conflit d'intérêts des évaluateurs.

3 Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada



3 RECOMMENDATIONS Le BOA a conclu que les documents de demande de soumissions examinés indiquaient de manière cohérente les critères d'évaluation et la méthode de sélection pour déterminer la soumission retenue. Toutefois, dans certaines circonstances limitées, les critères d'évaluation n'ont pas été communiqués de manière claire, précise et mesurable.

La conception et l'exécution des processus concurrentiels de demande de soumissions étaient conformes aux règles, règlements et politiques applicables dans tous les 35 dossiers examinés, sauf un. Toutefois, dans certaines circonstances, les communications avec les fournisseurs manquaient de transparence, tant pendant la période de soumission que lorsque les soumissionnaires étaient informés des résultats de l'évaluation au moyen de lettres de refus.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada avait établi un processus normalisé pour évaluer les propositions, assorti d'orientations détaillées à l'intention des évaluateurs. Toutefois, dans certaines circonstances, les évaluations n'ont pas été effectuées de façon uniforme conformément à l'approche prévue et, dans deux dossiers, les marchés ont été attribués à des soumissionnaires non conformes.

L'ombud de l'approvisionnement a fait trois recommandations à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

- **1.** Établir un processus de contrôle de la qualité pour s'assurer que les critères obligatoires sont définis et communiqués de façon claire, précise et mesurable, et que les critères obligatoires se limitent aux qualifications essentielles nécessaires pour répondre à l'exigence.
- **2.** S'assurer que les renseignements communiqués aux fournisseurs pendant et après le processus de demande de soumissions sont exacts et que la documentation adéquate de ces communications est conservée pour faciliter la surveillance de la direction.
- **3.** S'assurer que les évaluations respectent strictement les critères d'évaluation et sont effectuées conformément à l'approche prévue.

4 Agence des services frontaliers du Canada



Le BOA a conclu que les critères d'évaluation et les plans de sélection répondaient aux exigences énoncées dans les lois, les règlements et les politiques applicables et que, dans la plupart des cas, les critères obligatoires et les critères cotés par points étaient clairement communiqués. Il y a cependant eu des problèmes concernant des critères d'évaluation peu clairs, notamment des critères obligatoires ou cotés dont les descriptions étaient vagues ou mal définies.

Les documents de demande de soumissions et les mesures prises par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) au cours du processus de demande de soumissions étaient, dans la plupart des cas, conformes aux règles applicables. Cependant, plusieurs problèmes ont été relevés concernant les communications avec les fournisseurs, notamment le fait de fournir des instructions claires pour la présentation des soumissions, les communications pendant la période de demande de soumissions et lors des avis aux soumissionnaires sur les résultats de l'évaluation par des lettres de refus.

Le BOA a constaté des lacunes considérables dans les évaluations des soumissions et leur documentation. Certaines évaluations n'ont pas toujours été effectuées conformément à l'approche prévue ou n'ont pas été documen-tées de manière adéquate. De plus, le BOA a observé des cas où l'ASFC a omis de disqualifier des soumissions non conformes et a attribué au moins un marché à un soumissionnaire non conforme. La documentation du dossier a également été jugée incomplète et très préoccupante dans plusieurs dossiers.

L'ombud de l'approvisionnement a fait cinq recommandations à l'ASFC.

- **1.** Établir un processus de contrôle de la qualité pour s'assurer que les critères obligatoires sont adéquatement définis et communiqués de façon claire, précise et mesurable.
- 2. Établir des mécanismes pour : 1) s'assurer que les demandes de soumissions contiennent des instructions claires pour la présentation des soumissions; 2) s'assurer que les renseignements pertinents sont communiqués à tous les fournisseurs simultanément; et 3) s'assurer que toutes les communications pertinentes avec les fournisseurs sont correctement documentées.
- **3.** Mettre en place un mécanisme permettant de s'assurer que les évaluations respectent strictement les critères d'évaluation et sont réalisées conformément à l'approche prévue, et que les marchés ne sont pas attribués à des soumissionnaires non conformes.
- **4.** Établir un mécanisme pour faire respecter l'exigence de documenter chaque décision ayant une valeur opérationnelle et de tenir des dossiers d'approvisionnement électroniques à jour et complets.

5. Veiller à ce que tout fonctionnaire participant au processus d'approvisionnement reçoive un soutien et une formation adéquats pour s'assurer que de saines pratiques d'administration sont suivies et que les obligations du Canada en vertu des articles applicables des accords commerciaux nationaux et internationaux sont respectées.

5 Ressources naturelles Canada



Le BOA a conclu que les critères obligatoires dans les documents de demande de soumissions étaient alignés sur les exigences et n'étaient pas trop restrictifs; toutefois, une majorité de dossiers comprenaient des critères obligatoires qui n'étaient pas définis de façon claire, précise ou mesurable.

La documentation relative aux demandes de soumissions était en grande partie complète; toutefois, plusieurs possibilités d'amélioration ont été relevées en ce qui concerne la description des exigences et les instructions aux soumissionnaires. Les demandes de soumissions contenaient également une formulation inappropriée concernant une certification requise avant l'attribution du marché.

Des incohérences dans l'évaluation des soumissions et des écarts par rapport à l'approche prévue ont été constatés et dans plusieurs cas, les marchés ont été attribués de manière incorrecte. La documentation du dossier était également incomplète dans plusieurs dossiers.

L'ombud de l'approvisionnement a également noté un cas de perception de fractionnement de marché, un cas où les procédures internes n'ont pas été suivies en ce qui concerne un besoin assujetti à l'Accord sur les revendications territoriales du Nunavut, et un cas où la valeur estimée d'un besoin n'a pas été établie avant la demande de soumissions.

L'ombud de l'approvisionnement a fait huit recommandations à Ressources naturelles Canada.

- **1.** Établir un processus de contrôle de la qualité pour s'assurer que les critères obligatoires sont adéquatement définis et communiqués de façon claire, précise et mesurable.
- 2. Mettre à jour ses orientations internes pour fournir de l'information concernant l'élaboration des critères d'évaluation et des plans de sélection et s'assurer que les critères d'évaluation, les grilles de notation et les méthodes de sélection sont communiqués dans les demandes de soumissions de manière claire, précise et mesurable.
- **3.** Corriger la formulation utilisée dans ses modèles de demande de propositions de façon à ce que l'objectif de l'attestation de la désignation autochtone soit clair pour tous les soumissionnaires potentiels.

- **4.** Établir un processus pour s'assurer que les renseignements communiqués aux fournisseurs avant la date de clôture des soumissions sont clairs et qu'une documentation adéquate de ces communications est conservée pour faciliter la surveillance de la gestion. En outre, RNCan devrait établir un processus pour s'assurer que les préavis d'attribution de marchés pour les dossiers applicables sont publiés dans le délai requis et que des lettres de refus sont toujours envoyées aux fournisseurs non retenus en temps opportun.
- 5. Établir des processus pour s'assurer que : 1) les directives concernant l'évaluation sont transmises aux évaluateurs; 2) les soumissions non conformes sont rejetées et ne font pas l'objet d'une évaluation plus approfondie; 3) les évaluations techniques respectent rigoureusement les critères d'évaluation et les grilles de notation dans les demandes de soumissions et sont menées conformément aux approches planifiées.
- **6.** Établir des processus pour s'assurer que : 1) les évaluations sont documentées de façon appropriée pour favoriser la transparence du processus d'attribution des marchés; 2) les dossiers d'approvisionnement sont complets et à jour.
- **7.** Établir un processus d'examen des approvisionnements prévus pour s'assurer que les besoins globaux ne sont pas divisés de façon inappropriée pour éviter les contrôles et les obligations liées aux accords commerciaux.
- **8.** Mettre à jour ses procédures courantes en matière d'approvisionnement pour se conformer à l'Accord sur les revendications territoriales du Nunavut et à la Directive sur les marchés de l'État du Conseil du Trésor, y compris les baux immobiliers, dans la région du Nunavut, et établir un processus pour s'assurer que ses procédures sont respectées conformément aux obligations énoncées dans les Ententes sur les revendications territoriales globales.

6 La Gendarmerie royale du Canada



Le BOA a conclu que les critères d'évaluation et les plans de sélection étaient établis conformément aux lois, règlements et politiques applicables dans la majeure partie des dossiers examinés. Les critères d'évaluation obligatoires étaient clairement communiqués, n'étaient pas inutilement restrictifs et correspondaient au besoin dans la plupart des cas. Malgré certaines exceptions constatées, dans l'ensemble, la méthode de sélection correspondait à la complexité du besoin et a été clairement communiquée dans les documents de demande de soumissions. La surveillance exercée par le service de contrôle de la qualité des contrats (CQC) de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) a contribué à ces résultats positifs.

Le BOA a conclu que les documents de demande de soumissions et les mesures prises par la GRC pendant le processus de demande de soumissions étaient, dans l'ensemble, conformes aux règles applicables. La plupart des demandes de soumissions contenaient tous les renseignements et toutes les consignes nécessaires aux soumissionnaires pour la préparation d'une soumission conforme. La conception et l'exécution des processus de demande de soumissions ont favorisé une passation de marchés équitable, ouverte et transparente. Le BOA a constaté quelques exceptions problématiques où les processus de demande de soumissions n'ont pas respecté les principes d'un approvisionnement équitable, ouvert et transparent, notamment un dossier où le besoin a été modifié après la réception des prix dans le but d'obtenir un prix inférieur au seuil d'un accord commercial, et deux dossiers où les procédures de commande subséquente requises n'ont pas été suivies.

L'évaluation des soumissions et l'attribution du marché ont généralement été effectuées conformément à la demande de soumissions; toutefois, dans un dossier, l'autorité contractante a communiqué avec un soumissionnaire après la clôture de la période de demande de soumissions pour demander des documents requis qui n'avaient pas été inclus dans la soumission, ce qui a donné lieu à une pratique inappropriée connue sous le nom de modification à une soumission. De plus, le BOA a constaté qu'une plus grande cohérence dans la documentation des résultats de l'évaluation des soumissions est nécessaire pour faire la preuve de l'égalité de traitement des soumissionnaires.

L'ombud de l'approvisionnement a fait quatre recommandations à la Gendarmerie royale du Canada.

- 1. Élargir la portée des acquisitions assujetties à l'examen aux fins du contrôle de la qualité des marchés, de façon à inclure les demandes de soumissions comportant des critères d'évaluation technique qui ne sont pas soumises actuellement à l'examen parce qu'elles sont émises dans le cadre d'arrangements en matière d'approvisionnement.
- **2.** Mettre en place une approche normalisée pour consigner les résultats de l'évaluation financière des soumissions.
- **3.** Mettre en œuvre un mécanisme efficace pour faire respecter l'exigence de tenir à jour et de compléter les dossiers d'approvisionnement.
- **4.** Utiliser davantage la technologie dans ses approvisionnements, y compris en autorisant la présentation des soumissions par voie électronique et d'autres solutions de rechange aux méthodes traditionnelles de gestion des dossiers contractuels sur papier.

7 Examen des marchés non concurrentiels concernant l'organisme UNIS



RECOMMENDATIONS

L'ombud de l'approvisionnement a effectué un examen des marchés attribués à l'organisme UNIS et à ses sociétés affiliées afin de déterminer si les marchés attribués sur une base non concurrentielle, et les modifications associées, ont été émis d'une manière conforme à la législation, aux règlements, aux politiques, aux procédures et aux orientations applicables. Pour cet examen, le BOA a examiné six marchés qui avaient été attribués à l'organisme UNIS depuis 2017 par quatre ministères fédéraux : l'École de la fonction publique du Canada (EFPC), Affaires mondiales Canada (AMC), le Bureau du Conseil privé (BCP) et l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC).

Le BOA a conclu que l'utilisation de processus non concurrentiels pour l'attribution de ces marchés était conforme aux exigences du Règlement sur les marchés de l'État, et que les décisions d'attribuer les marchés sans concurrence étaient justifiées et correctement documentées dans tous les dossiers contractuels. Cependant, des problèmes d'équité ont été relevés dans l'établissement des estimations de coûts, qui auraient dû être établies et documentées dans le dossier avant de communiquer avec l'organisme UNIS au sujet de la possibilité de marché et de la demande de prix.

Plusieurs possibilités d'amélioration ont été notées dans l'examen, ce qui a conduit l'ombud de l'approvisionnement à formuler trois recommandations.

- 1. Pour l'EFPC, l'ASPC, AMC et le BCP: Pour garantir l'équité du processus d'approvisionnement, les ministères ne doivent pas communiquer avec un fournisseur potentiel, transmettre de l'information sur un besoin à venir et demander une proposition de prix par le biais d'un processus non concurrentiel avant d'établir et de consigner une estimation pour l'acquisition de biens ou de services.
- 2. Pour le BCP : Établir un processus pour voir à ce que les offres à commandes et les arrangements en matière d'approvisionnement obligatoires de SPAC soient utilisés lorsqu'ils sont requis ou qu'une exemption relative à leur utilisation est demandée et reçue en temps opportun avant la passation du marché.
- **3.** Pour AMC et le BCP : Sachant que certaines demandes de marché seront assujetties à des délais serrés, examiner les cadres de contrôle existants en matière d'approvisionnement pour voir à ce que les processus puissent être suivis selon les principes de diligence raisonnable et de gestion efficace appropriés.

Examens des pratiques d'approvisionnement

lancés en 2021-2022 à achever en 2022-2023



Dans le cadre du plan d'examen quinquennal, l'ombud de l'approvisionnement a lancé cinq examens supplémentaires en 2021-2022, qui seront achevés en 2022-2023 conformément aux délais législatifs. Ces examens concernent :

- le ministère de la Défense nationale
- Services partagés Canada
- Innovation, Sciences et Développement économique
- le Conseil national de recherches
- Service correctionnel du Canada

L'ombud de l'approvisionnement a également lancé un examen de suivi concernant un examen de l'Agence canadienne d'inspection des aliments qui a été achevé en 2019. L'objectif de l'examen de suivi est d'évaluer l'état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations de l'ombud de l'approvisionnement par le ministère et de documenter cette exécution sous la forme d'un tableau de bord.

Observations sur l'état

de l'approvisionnement fédéral

La section suivante attire l'attention sur certains des problèmes d'approvisionnement persistants que le BOA a observés dans l'ensemble des ministères fédéraux au cours des quatre dernières années. Ces observations peuvent être utiles aux ministères qui cherchent à améliorer l'équité, l'ouverture et la transparence de leurs pratiques d'approvisionnement.

Les critères obligatoires doivent être clairement définis et limités aux qualifications essentielles.

Lors de l'élaboration de critères obligatoires, tous les ministères doivent veiller à ce que les critères soient limités aux seules qualifications nécessaires pour répondre au besoin et qu'ils soient communiqués dans un langage clair et mesurable.

L'inclusion de critères d'évaluation inutiles, particulièrement ceux qualifiés de critères obligatoires, complique inutilement le processus d'approvisionnement en imposant un fardeau administratif aux soumissionnaires. Cela augmente également le risque que les soumissionnaires fassent des erreurs et que leur proposition soit jugée non recevable,

parce qu'elle ne répond pas à un critère obligatoire qui n'est pas essentiel à l'exécution du marché. Un exemple de critère obligatoire inutile est l'obligation pour les soumissionnaires d'indiquer un point de contact unique. Bien qu'utile d'un point de vue administratif, ce critère n'est pas lié à la capacité du soumissionnaire à effectuer les travaux et n'est pas aligné sur les exigences.

Le BOA a également observé un nombre élevé de demandes de soumissions où les critères obligatoires étaient mal définis et n'étaient pas communiqués de manière claire, précise et mesurable. Par exemple, le BOA a observé, à plusieurs reprises, des critères obligatoires qui exigent des soumissionnaires qu'ils démontrent leur « expérience », mais qui ne précisent pas le niveau d'expérience requis. Par conséquent, n'importe quel degré d'expérience suffirait à respecter les critères. Le BOA a également été témoin de l'inclusion de critères obligatoires qui ne peuvent pas être évalués sur la base d'une réussite ou d'un échec au moment de la clôture des soumissions, et qui ne peuvent être démontrés que par l'exécution du marché. Les exigences de ce type doivent figurer dans le marché attribué au soumissionnaire retenu, car elles concernent l'exécution des services requis à l'avenir, tandis que les critères obligatoires sont plus appropriés pour déterminer les compétences ou l'expérience détenues par le fournisseur à la clôture des soumissions.

Conserver les dossiers ayant une valeur opérationnelle

Les ministères sont tenus de veiller à ce qu'une documentation adéquate des décisions clés soit conservée afin de soutenir la surveillance de la gestion et d'établir une piste de vérification. L'insuffisance de la documentation reste une observation fréquente dans les examens des pratiques d'approvisionnement des ministères effectués par le BOA. Les comptes rendus des décisions clés sont soit absents du dossier d'approvisionnement, comme l'ont relevé les résumés des examens des pratiques d'approvisionnement réalisés en 2021-2022, soit enfouis dans une documentation superflue.

Suite au passage à la tenue de dossiers électroniques et au fait que nombreux fonctionnaires travaillent désormais à distance, le BOA a observé une tendance où de grandes quantités d'information sans valeur opérationnelle sont enregistrées sans discernement. En clair, l'obligation d'établir une piste de vérification adéquate favorise la transparence en garantissant que les documents peuvent être consultés efficacement en cas de besoin. Les ministères doivent veiller à évaluer la valeur opérationnelle de l'information et à ne conserver que l'information qui permet d'étayer les décisions prises.



Règlement extrajudiciaire des différends



Le BOA offre des services de RED sous forme de facilitation et de médiation, pour les fournisseurs et les fonctionnaires fédéraux qui font face à un différend pendant l'administration d'un marché. Ces services sont volontaires, ce qui signifie qu'ils ne seront fournis que si les deux parties acceptent de participer au processus. Lorsque le fournisseur et le ministère acceptent de participer à la médiation menée par le BOA, celle-ci conduit souvent à un règlement du différend contractuel convenu d'un commun accord. Les services de médiation du BOA sont une solution de rechange rapide, sans frais (c.-à-d. à faible coût) et efficace au processus stressant, coûteux et chronophage du litige.

Au fil des ans, le BOA a vu certains ministères refuser de participer à la médiation, bien que les fournisseurs en aient fait la demande et qu'ils souhaitaient trouver une solution mutuellement acceptable. Plutôt que de s'engager dans une médiation, les ministères ont parfois choisi de régler les différends en résiliant le marché et en mettant fin aux discussions avec l'entrepreneur. Même dans les cas où le marché a été résilié, il peut y avoir des questions en suspens, comme l'indemnisation pour le travail effectué à ce jour, qui ne sont pas résolues. Dans la plupart des cas, le BOA peut continuer à fournir des services de médiation même après la résiliation du marché afin d'aider les parties à régler les problèmes restants.

En 2021-2022, trois ministères ont refusé de participer aux services de médiation du BOA : Santé Canada, le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie et Emploi et Développement social Canada.



En 2021-2022, le BOA a reçu

7

demandes de services de règlement extrajudiciaire des différends (RED).



1

demande a fait l'objet d'une médiation, mais n'a pas abouti à un accord signé.



6

demandes n'ont pas fait l'objet d'une médiation.

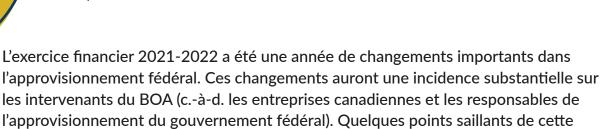
- **Dans 3 cas**, le ministère a refusé de participer.
- Dans 1 cas, la demande ne répondait pas au Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement.
- Dans 2 cas, le fournisseur a retiré sa demande.

L'année dernière, trois demandes de services de RED étaient en attente à la clôture de l'exercice, le 31 mars 2021.

Voici le résultat de ces demandes :

- **Dans 1 cas**, le ministère a refusé de participer.
- **Dans 1 cas**,, le fournisseur a retiré sa demande.
- Dans 1 cas, les parties ont réglé leur différend par un accord de règlement sans médiation.

Environnement opérationnel du BOA



Diversité des fournisseurs

année sont résumés ci-dessous.

En janvier 2022, le gouvernement fédéral a pris des mesures supplémentaires pour respecter son engagement en matière de diversité des fournisseurs. Lors du quatrième Sommet annuel sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral du BOA, la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, a annoncé le lancement du plan d'action pour la diversité des fournisseurs. La politique sur l'approvisionnement social de SPAC constitue la pierre angulaire de ce plan et s'applique à tous les marchés publics réalisés par le programme des approvisionnements de SPAC. Cette politique s'inscrit dans les cadres juridiques, réglementaires et politiques actuels ainsi que dans les exigences des accords commerciaux, et repose sur une autodéclaration volontaire indiquant que le fournisseur appartient à un groupe sous-représenté.

En août 2021, une série de changements complets ont été annoncés au programme de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA) afin d'augmenter les possibilités d'approvisionnement fédéral pour les entreprises autochtones partout au Canada. Cela comprenait une exigence obligatoire pour les ministères et organismes fédéraux de garantir qu'au moins 5 % de la valeur totale

des marchés soit attribuée à des entreprises autochtones d'ici 2024. Il s'agit également d'étendre les zones géographiques dans lesquelles les organisations fédérales doivent d'abord envisager de passer des marchés avec des entreprises autochtones, et d'élargir la définition d'« entreprise autochtone » pour permettre davantage d'entreprises de répondre aux critères d'admissibilité.

Conformément à l'engagement du gouvernement fédéral d'augmenter le nombre d'entreprises autochtones dans la chaîne d'approvisionnement fédérale, l'ombud de l'approvisionnement a demandé une modification du Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement afin d'inclure l'examen des plaintes liées aux marchés attribués dans le cadre du programme de marchés réservés de la SAEA. À ce jour, les marchés attribués dans le cadre de ce programme ne relèvent pas de la compétence du BOA ni du TCCE, car ils sont exclus des obligations prévues par l'Accord de libre-échange canadien (ALEC) et d'autres accords commerciaux. Ce manque d'accès au BOA et au TCCE représente un obstacle systémique, qui empêche les fournisseurs autochtones d'avoir accès aux mêmes mécanismes de recours indépendants et impartiaux que les autres fournisseurs canadiens.

Exemple de cas

Un fournisseur a participé à une séance d'information organisée par le BOA et a signalé un manque de soutien pour les fournisseurs en situation de handicap qui tentent de faire affaire avec le gouvernement du Canada. En tant que fournisseur canadien malvoyant, il a fait savoir que le processus d'approvisionnement est particulièrement difficile pour les fournisseurs malvoyants et que l'accessibilité n'est pas prise en compte dans la conception des processus d'approvisionnement. L'ombud de l'approvisionnement a pris note de ce problème et l'a soulevé auprès du Centre de ressources sur l'approvisionnement accessible de SPAC.

Approvisionnement pour la pandémie

Pour la deuxième année consécutive, la pandémie de COVID-19 a continué de façonner l'activité d'achat du gouvernement fédéral. L'invocation de l'exception au titre de la sécurité nationale (ESN) dans les premiers mois de 2020 a entraîné une moindre transparence dans les achats gouvernementaux. Appliquée à tous les marchés publics destinés à soutenir l'intervention du gouvernement face à la pandémie, l'ESN générale devait rester en vigueur jusqu'à ce que l'Organisation mondiale de la Santé déclare que la COVID-19 ne représente plus une urgence de santé publique.

Les répercussions de cette décision sont considérables. L'invocation de l'ESN permet aux ministères d'exclure un marché de tout ou partie des obligations du Canada en vertu des accords commerciaux. Cette année. le BOA a reçu plusieurs plaintes de fournisseurs concernant leur incapacité à obtenir de l'information sur les résultats des processus de demande de soumissions et les raisons pour lesquelles leur soumission n'a pas été retenue. De même, le BOA a été contacté par des représentants des médias demandant de l'aide sur la manière d'accéder à l'information concernant les marchés publics liés à la COVID, qui ne sont pas tenus d'être publiés selon les exigences de la divulgation proactive.

Afin de fournir un aperçu de l'ESN et de ses conséquences en matière d'équité, d'ouverture et de transparence, le BOA a lancé une étude d'Approfondissement et de partage des connaissances sur ce sujet. Les résultats de cette étude peuvent être consultés sur le <u>site</u> Web du BOA.

Nouveaux instruments de politique

En 2020. SPAC a commencé à mettre à l'essai une version pilote de sa politique de gestion du rendement des fournisseurs. Une fois pleinement mise en œuvre, cette politique établira l'approche à suivre par SPAC et ses ministères clients pour évaluer le rendement des résultats des fournisseurs et tenir compte des renseignements sur le rendement antérieur dans l'attribution des futurs marchés. Il a été demandé au BOA d'assumer la responsabilité de la gestion du mécanisme d'appel pour les fournisseurs qui souhaitent contester leur note finale de rendement. Les fournisseurs disposeront ainsi d'une voie de recours indépendante et impartiale par le biais d'un processus de médiation-arbitrage. Dans le cadre d'un tel processus, les parties s'engagent dans une médiation afin de trouver une solution mutuellement acceptable. Si la médiation ne permet pas de trouver une solution, le processus se poursuit par un arbitrage au cours duquel l'arbitre, le BOA, prend une décision contraignante.

La nouvelle Directive sur la gestion de l'approvisionnement du Conseil du Trésor, qui remplace la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor, a été lancée en mai 2021. Les ministères ont bénéficié d'une période de transition d'un an pour mettre pleinement en œuvre cette directive.

L'abandon progressif de la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor devrait avoir une incidence importante sur le travail du BOA et sur la façon dont le bureau remplit son mandat. Le BOA est chargé d'évaluer si les pratiques ministérielles soutiennent les principes d'équité, d'ouverture et de transparence. Le BOA s'est traditionnellement acquitté de ce mandat au moyen d'examens fondés sur la conformité aux règles de procédure contenues dans la Politique sur les marchés et les accords commerciaux applicables.

Au fur et à mesure que les ministères s'orientent vers une approche fondée sur les résultats et le cycle de vie en vue d'une saine administration et d'une meilleure valeur en vertu de la nouvelle directive, chaque ministère a la possibilité d'élaborer son propre cadre d'approvisionnement afin de garantir le respect de ces principes. Par conséquent, les règles de procédure devraient varier d'un ministère à l'autre en fonction de la complexité et du risque du besoin.

Pour déterminer si les actions d'un ministère soutiennent les principes d'équité, d'ouverture et de transparence dans ce nouvel environnement politique, il faudra probablement s'appuyer davantage sur le rôle de l'ombud de l'approvisionnement, qui pourrait être appelé à fournir des interprétations pour assurer une compréhension uniforme des nouvelles obligations.

Croissance de la fonction d'ombud

Cette année, de nouveaux bureaux d'ombud ont été créés au Canada. En novembre 2021, la province de l'Île-du-Prince-Édouard a nommé son premier ombud. En février 2022, Services aux Autochtones Canada a annoncé qu'il financerait la création d'un bureau de l'ombud de la santé des Premières Nations en Saskatchewan. Le bureau s'efforcera de lutter contre le racisme et la discrimination envers les Autochtones dans le domaine de la santé.

Nous avons également constaté que les discussions ont commencé à évoluer vers un traitement équitable, par opposition à un traitement égal, en tant que principe fondamental de l'équité. L'équité est au cœur de tout bureau de l'ombud et c'est l'un des trois principes que le BOA doit faire respecter dans l'approvisionnement fédéral. Dans la communauté de l'approvisionnement fédéral. l'équité est généralement ancrée dans le traitement égal de tous les soumissionnaires. Cette conception de l'équité s'étendait au rôle du BOA, qui consistait à évaluer si les règles et règlements en matière d'approvisionnement étaient appliqués de manière cohérente et égale à tous les soumissionnaires.

Suite à l'évolution du discours, nous assistons à une augmentation des programmes d'approvisionnement social et à une extension de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones. La publication de la Directive sur la gestion de l'approvisionnement, qui fournit des lignes directrices moins prescriptives sur la façon dont les ministères et organismes fédéraux doivent mener leur approvisionnement, donne l'occasion aux fonctionnaires fédéraux d'intégrer des pratiques plus équitables dans leurs cadres d'approvisionnement.

8

Approfondissement et partage des connaissances

Chaque année, le BOA analyse l'environnement de l'approvisionnement fédéral afin de relever les tendances émergentes, les problèmes récurrents et les lacunes en matière de connaissances. Cette analyse permet de sélectionner les sujets de recherche qui présentent un intérêt actuel pour nos intervenants, notamment les acheteurs et les fournisseurs.

Ces études sont disponibles sur le <u>site Webdu BOA</u> et le bureau diffuse les résultats de ces recherches aussi largement que possible. Cette année, le BOA a présenté les résultats des études précédentes « Force majeure » et « Dirigeant principal des achats » au sommet virtuel de l'Institut canadien d'approvisionnement et de gestion du matériel et au Conseil consultatif des clients de SPAC.

Un résumé des deux plus récentes études réalisées cette année est fourni ci-dessous, et les rapports complets sont disponibles sur le site Web du BOA.

Exception au titre de la sécurité nationale

Cette étude a exploré le concept et l'application de l'exception au titre de la sécurité nationale (ESN) et son incidence sur les marchés publics sous l'angle de l'équité, de l'ouverture et de la transparence.

Au moyen d'une analyse de la législation, de la politique et des décisions du TCCE, l'étude a montré comment l'application étendue de l'ESN a réduit la transparence, tout en isolant ces marchés publics des mécanismes traditionnels de reddition de comptes. Elle a conclu que si certaines réductions de l'équité, de l'ouverture ou de la transparence sont justifiées et appropriées lorsque l'approvisionnement est lié aux intérêts de sécurité nationale du Canada, l'incidence négative de l'ESN peut être réduite au minimum par une application ciblée, transparente et proportionnée de l'ESN dans la mesure du possible.

Approvisionnement social et programmes de marchés réservés

Cette étude s'est appuyée sur l'examen précédent de l'approvisionnement social effectué par le BOA et a exploré une facette particulière de l'approvisionnement social : les programmes de marchés réservés.

Les programmes de marchés réservés visent à accroître les possibilités d'approvisionnement pour les fournisseurs sous-représentés et/ou diversifiés et les fournisseurs autochtones. Le rapport a exploré les structures et la mise en œuvre des programmes de marchés réservés, tant au Canada au niveau fédéral avec la SAEA, qu'au niveau international en Australie, dans l'Union européenne et aux États-Unis. Cette étude a examiné les forces et les faiblesses des différentes approches des programmes de marchés réservés. Elle a abordé plusieurs considérations relatives à l'utilisation des marchés réservés, notamment l'importance de surmonter les attributions de valeur associées à la concurrence ouverte et d'investir dans la collecte de données significatives.

9

Sommet sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral

Cette année, le BOA a organisé son quatrième Sommet annuel sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral. Ce sommet vise à mettre en contact des propriétaires d'entreprises canadiennes sous-représentées et autochtones avec des représentants du gouvernement du Canada, des conseils de fournisseurs et d'autres organisations qui peuvent les aider à obtenir des marchés publics fédéraux.

Pour la deuxième année consécutive, le sommet s'est tenu virtuellement en raison des restrictions imposées aux rassemblements publics. Environ 850 participants de partout au Canada ont assisté au Sommet. Au cours de deux séances d'une demi-journée, les participants ont appris à connaître les programmes et les ressources disponibles pour les fournisseurs autochtones et diversifiés qui cherchent à faire des affaires avec le gouvernement du Canada.

Les participants ont eu l'occasion de discuter avec des représentants du gouvernement du Canada, des conseils de fournisseurs et des organisations du secteur privé.

L'un des messages clés était l'importance des données pour établir des bases de référence et élaborer des mesures du rendement pour évaluer les résultats de ces programmes d'approvisionnement social. L'ensemble de l'événement est TRÈS professionnel, et je pense que c'est encore mieux que si cela avait eu lieu dans un lieu physique réel. Partage de l'écran, affichage de la plateforme, information dans les deux langues et en langue des signes; c'est très bien fait! [Traduction]

<<

C'était une découverte pour moi et je sais à présent que je serais soutenue et écoutée.

Regard vers l'avenir

Dans la perspective de 2022-2023, le BOA continuera à aider ses intervenants à se repérer dans les changements touchant l'approvisionnement fédéral.

Examens des pratiques d'approvisionnement

En mai 2022, la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor a été remplacée par la Directive sur la gestion de l'approvisionnement. Cette directive est moins prescriptive et exige que chaque organisation fédérale établisse son propre cadre d'approvisionnement. Par conséquent, on s'attend à ce que les pratiques d'approvisionnement des ministères varient en fonction des nuances de chaque cadre.

Le BOA entend souvent les fournisseurs dire qu'ils sont frustrés par le manque de normalisation entre les ministères. En plus de surveiller cette tendance et d'en rendre compte à mesure que les ministères mettent en œuvre et ajustent leurs cadres d'approvisionnement nouvellement élaborés, le BOA continuera de repérer les bonnes pratiques grâce à nos examens des pratiques d'approvisionnement des ministères et de diffuser largement ces résultats afin qu'ils puissent être adoptés par d'autres.

Cette année marquera également la fin du plan quinquennal du BOA visant à examiner les pratiques d'approvisionnement des principaux ministères et organismes fédéraux. L'objectif de ce plan était de fournir une évaluation de l'état de l'approvisionnement fédéral en examinant les trois éléments d'approvisionnement à plus

haut risque au moyen d'un programme d'examen normalisé. Alors que ce plan arrive à son terme en 2022-2023, le BOA a hâte de communiquer les résultats.

Activités de rayonnement

S'assurer que les intervenants connaissent les services du BOA est la première étape de notre aide. Au fil des ans, le BOA s'est efforcé d'atteindre ses intervenants au moyen de séances de discussion ouverte, de communications par courriel, de messages sur les médias sociaux et de l'inclusion d'un langage concernant les services du BOA directement dans les documents de demande de soumissions. les contrats et les lettres de regret. Le BOA continuera d'organiser de nombreuses activités de rayonnement et d'y participer, tant virtuellement qu'en personne, lorsque cela est possible, dans le but d'aider les fournisseurs canadiens et les ministères fédéraux à résoudre leurs problèmes en matière d'approvisionnement.

Le BOA supporte les coûts associés aux activités de sensibilisation, tels que la publicité, les déplacements et l'hébergement. Au cours des deux dernières années, les coûts associés à la sensibilisation de nos intervenants ont été inhabituellement bas, en raison de l'évolution vers des réunions virtuelles

due aux restrictions imposées aux réunions en personne. Les économies réalisées dans ce domaine ont été utilisées pour couvrir les déficits budgétaires dans d'autres domaines opérationnels. Lorsque ces restrictions seront levées, les activités de rayonnement en personne du BOA devraient reprendre et des fonds supplémentaires seront nécessaires pour les maintenir, ainsi que d'autres activités telles que les études de recherche d'Approfondissement et de partage des connaissances et le Sommet sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral du BOA.

Changements réglementaires

En se basant sur les 14 années de leçons apprises depuis la création du bureau en 2008, le BOA concentrera ses efforts sur la mise en œuvre d'importants changements au *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement* qui profiteront tant aux entreprises canadiennes qu'aux ministères fédéraux dans les domaines de l'équité, de l'ouverture et de la transparence. Il s'agit notamment de l'autorité:

- de recommander une indemnisation aux fournisseurs d'un montant supérieur à 10 % de la valeur du marché;
- **2.** d'obliger (plutôt que demander) les ministères à fournir des documents pour permettre au BOA d'effectuer des examens des marchés publics;
- **3.** d'examiner les plaintes liées à la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA) pour s'assurer que les fournisseurs autochtones ont accès aux mêmes méthodes de recours que les autres fournisseurs canadiens;

4. de changer le titre d'ombudsman de l'approvisionnement en ombud de l'approvisionnement afin de refléter la neutralité linguistique et de genre du rôle.

Rôle en pleine expansion

Au cours des quatre dernières années, le BOA a élargi son rôle pour inclure l'organisation annuelle du Sommet sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral, l'élaboration de deux à trois études de recherche par an dans le cadre du secteur d'activité Approfondissement et partage des connaissances (APC), et le BOA a été invité à assumer le rôle de règlement des différends pour la politique de gestion du rendement des fournisseurs de SPAC.

Le travail est déjà en cours pour le cinquième Sommet annuel sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral. Le sommet est devenu un événement très attendu, qui rassemble des centaines d'entreprises autochtones et diversifiées de tout le Canada et les met en contact avec des personnes et des programmes pour les aider à obtenir des marchés fédéraux. Il s'agit d'une façon tangible pour le BOA de soutenir l'engagement du gouvernement du Canada à accroître la diversité de sa chaîne d'approvisionnement et à aider les groupes diversifiés et autochtones à surmonter les obstacles systémigues. Au cours des guatre dernières années, ce sommet a été entièrement financé par le budget de fonctionnement initial (2008) du BOA. Une source de financement spécialisée et sûre permettrait de garantir la longévité de cette activité essentielle.

Nous sommes également impatients de continuer à mener des recherches sur des sujets qui sont importants pour nos intervenants. L'initiative d'APC du BOA a été lancée pour mieux comprendre les problèmes clés de l'approvisionnement fédéral, partager les connaissances et fournir des conseils utiles aux fournisseurs et aux ministères fédéraux. Les renseignements que le BOA obtient grâce à la réalisation de ces études aident également à établir des motifs raisonnables pour lancer des examens des pratiques d'approvisionnement et des examens des plaintes des fournisseurs. Malgré l'importance de cette activité pour nos intervenants, les ressources engagées dans l'APC sont empruntées à d'autres domaines de service et font l'objet d'une réaffectation pour les enquêtes et les examens systémiques. Le BOA a besoin de ressources supplémentaires pour maintenir cette fonction importante.

Enfin, le budget de fonctionnement du BOA a diminué, au fil du temps, d'environ 350 000 \$ depuis la création du bureau en 2008, malgré l'augmentation des coûts des salaires et de fonctionnement (p. ex. les services informatiques) et les responsabilités supplémentaires mentionnées ci-dessus. Afin de s'assurer que le BOA dispose des ressources adéquates pour servir nos intervenants, l'ombud de l'approvisionnement demandera une augmentation du budget de fonctionnement du bureau, proportionnelle à l'expansion des services fournis par le bureau.

Annexe A — Bilan des opérations

Bilan des opérations pour l'exercice terminé le 31 mars 2022

Pouvoir et objectif

Le poste d'ombudsman de l'approvisionnement a été créé à la suite des modifications apportées à la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux. Le mandat de l'ombudsman de l'approvisionnement est défini plus en détail dans le Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement. La mission du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement est de promouvoir l'équité, l'ouverture et la transparence du processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral.

Autorisation parlementaire

Le Conseil du Trésor a autorisé le financement des activités du BOA à partir du crédit parlementaire de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)². Par conséquent, le BOA est assujetti aux mêmes obligations législatives, réglementaires et politiques que TPSGC. Il est néanmoins implicite à sa nature et à son objet qu'il doit s'acquitter de son mandat de façon indépendante, et être perçu comme tel, tout en conservant son indépendance par rapport à TPSGC et aux autres ministères fédéraux.

² Les désignations « ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux » et « Travaux publics et Services gouvernementaux Canada » ont été remplacées par « Services publics et Approvisionnement Canada ».

Bilan des

opérations

DÉPENSES	2021-2022 (EN MILLIERS DE DOLLARS)
Salaires et avantages sociaux des employés	2 846
Services professionnels	108
Dépenses de fonctionnement	54
Information et communication	106
Fournitures et approvisionnements	10
Services corporatifs assurés par Services publics et Approvisionnement Canada ³ (finances, ressources humaines, technologies de l'information, etc.)	461
TOTAL	3 585

Divulgation

proactive

Afin de se conformer aux politiques en matière de gestion financière du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), les dépenses de déplacement et les frais d'accueil engagés par l'ombudsman de l'approvisionnement doivent obligatoirement être publiés. Les contrats conclus par le BOA excédant 10 000 \$ doivent également être divulgués. Pour plus de renseignements concernant la divulgation proactive, suivre le lien « Divulgation des dépenses de voyage et des frais d'accueil » sur la page Web « Transparence » de SPAC, ou se rendre sur le site Web « Gouvernement ouvert » et entrer « ombudsman de l'approvisionnement » dans le champ « recherche ». La divulgation de nos contrats est publiée en mentionnant SPAC comme organisation.

³ Cette collaboration a permis au Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement d'accroître son efficacité en tirant parti de l'expertise de Services publics et Approvisionnement Canada dans ces domaines, et de garantir l'adhésion aux politiques et procédures nécessaires tout en respectant l'indépendance du bureau dans l'exécution de son mandat.

Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement

400-410 avenue Laurier Ouest Ottawa (ON) K1R 1B7

Numéro sans frais : 1-866-734-5169

Numéro de téléimprimeur : 1-800-926-9105

Adresse courriel : ombudsman@opo-boa.gc.ca

Twitter: @OPO_Canada

Numéro de catalogue : P110-1F-PDF

ISSN: 1928-6333

La présente publication est également offerte

en format électronique : www.opo-boa.gc.ca