

# Bureau de l'ombud de l'approvisionnement

Examen d'une plainte :  
Administration d'un contrat de services de formation en langue seconde à l'intention des agents du service extérieur d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Juin 2025



Gouvernement  
du Canada

Bureau de l'ombud  
de l'approvisionnement

Government  
of Canada

Office of the  
Procurement Ombud

Canada

**BUREAU DE L'OMBUD DE L'APPROVISIONNEMENT**

400-410, avenue Laurier Ouest  
Ottawa, ON K1R 1B7

Numéro sans frais : 1-866-734-5169

Téléscripteur (Sans frais pour les personnes malentendantes) : 1-800-926-9105

Courriel : [ombudsman@opo-boa.gc.ca](mailto:ombudsman@opo-boa.gc.ca)

N° de cat. : P114-35/2025F-PDF

ISBN : 978-0-660-77933-1

La présente publication est également offerte en format électronique : [www.opo-boa.gc.ca](http://www.opo-boa.gc.ca)

## TABLE DES MATIÈRES

La plainte.....	4
Mandat du Bureau de l'ombud de l'approvisionnement .....	4
Chronologie des événements .....	5
Analyse des questions et constatations .....	6
Question 1 : IRCC a-t-il dérogé aux modalités du contrat? .....	6
Analyse – Question 1 .....	8
Constatation – Question 1 .....	10
Question 2 : IRCC a-t-il résilié le contrat à tort? .....	10
Analyse – Question 2 .....	11
Constatation – Question 2 .....	13
Conclusion .....	13
Recommandation .....	13

## La plainte

1. Le 19 janvier 2025, le Bureau de l'ombud de l'approvisionnement (BOA) a reçu une plainte écrite d'un fournisseur canadien (le plaignant) concernant l'administration d'un contrat attribué par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). Il s'agit d'un contrat de prestation de « services de formation en langue seconde à l'intention des agents du service extérieur ».
2. Le contrat n° 6000285, dont la valeur s'élève à 982 499,00 \$ (taxes incluses), a été attribué au plaignant le 12 septembre 2024, et comprenait l'option d'ajouter jusqu'à trois périodes supplémentaires d'un an.
3. Selon la plainte, IRCC aurait insisté sur l'utilisation d'un logiciel d'établissement de calendrier qui dérogeait aux modalités de l'énoncé des travaux du contrat, puis injustement remis un avis de résiliation pour raisons de commodité au plaignant le 9 janvier 2025.
4. La plainte a soulevé les questions suivantes en ce qui concerne les pratiques d'administration des contrats d'IRCC :
  - Question 1** : IRCC a-t-il dérogé aux modalités du contrat?
  - Question 2** : IRCC a-t-il résilié le contrat à tort?
5. Le 3 février 2025, le BOA a confirmé que la plainte répondait aux exigences du Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement (le Règlement), et la plainte a été considérée comme déposée.

## Mandat du Bureau de l'ombud de l'approvisionnement

6. L'examen de cette plainte a été mené en vertu de l'alinéa 22.1(3)c) de la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux et des articles 15 à 22 du Règlement.
7. Conformément au paragraphe 18(2) du Règlement, l'ombud de l'approvisionnement a demandé au plaignant et à IRCC de fournir tous les documents et renseignements nécessaires à l'examen. Il a également été demandé à IRCC de fournir une réponse écrite aux problèmes indiqués dans la plainte.
8. Les documents et les renseignements étaient nécessaires pour effectuer l'examen conformément à l'article 20 du Règlement, qui précise que, dans le cadre de l'examen, l'ombud de l'approvisionnement prend en considération tout facteur pertinent, notamment :
  - le fait que l'administration du contrat visé par la plainte a été conduite de manière raisonnable compte tenu des circonstances;
  - le fait que l'une ou l'autre des parties en cause ait été de mauvaise foi.
9. De plus, l'article 21 du Règlement précise que l'ombud de l'approvisionnement ne peut faire les recommandations suivantes :

- modifier les modalités du contrat;
  - accorder une mesure de redressement autre que celles prévues au contrat.
10. La chronologie des événements et les constatations du présent rapport sont fondées sur les documents et les renseignements fournis par le plaignant et IRCC, ainsi que sur des renseignements pertinents accessibles au public. L'omission, par le plaignant ou par IRCC, de divulguer tout document ou renseignement pertinent en leur possession pourrait avoir une incidence sur les conclusions du présent rapport.

## Chronologie des événements

11. Le 13 juin 2024, IRCC a publié un appel d'offres concurrentiel pour la prestation de services de formation en langue seconde à l'intention des agents du service extérieur sur [AchatsCanada](#), la plateforme officielle d'approvisionnement en ligne du gouvernement du Canada.
12. Le 12 septembre 2024, IRCC a attribué au plaignant le contrat n° 6000285, dont la valeur totale s'élevait à 982 499,00 \$. La durée du contrat était de la date de son attribution au 31 mars 2025 et prévoyait l'option d'ajouter jusqu'à trois périodes supplémentaires d'un an sous les mêmes conditions.
13. Les 20 et 21 septembre 2024, IRCC et le plaignant ont échangé par courriel des communications au sujet du calendrier d'évaluation prévu au contrat. Selon le plaignant, l'équipe d'IRCC a indiqué que la plateforme gratuite Calendly avait bien répondu à des besoins de planification similaires.
14. IRCC a affirmé qu'il avait fourni au plaignant la liste des coordonnées des étudiants, avec une date limite du 4 octobre 2024 pour présenter les rapports d'évaluation afin d'organiser le placements des étudiants en vue l'inscription du 1er novembre 2024.
15. Du 2 au 7 octobre, IRCC et le plaignant ont échangé par courriel plusieurs communications où IRCC faisait état de problèmes récurrents liés au non-respect des échéances et à la piètre qualité des travaux.
16. Le 2 octobre 2024, IRCC a fait savoir au plaignant par écrit que des vérifications par courriel devaient avoir lieu tous les matins et lui a transmis des instructions sur les mesures nécessitant une attention immédiate (p. ex., envoi de liens pour les évaluations en ligne et la planification des évaluations orales des étudiants).
17. Le 4 octobre 2024, IRCC a informé le plaignant par courriel que l'échéance du 4 octobre pour soumettre la liste des apprenants d'IRCC ayant terminé les évaluations linguistiques n'avait pas été respectée.
18. Plus tard le 4 octobre 2024, le plaignant a répondu à l'avis de retard d'IRCC par une lettre officielle expliquant que la raison principale du retard était le temps nécessaire pour former les enseignants à l'utilisation simultanée de Calendly et de Microsoft Teams.
19. Le 5 octobre 2024, le plaignant a envoyé un courriel à IRCC pour lui faire part de son désaccord avec le courriel du 4 octobre d'IRCC concernant l'échéance non respectée.

20. Le 7 octobre 2024, IRCC a envoyé un courriel au plaignant pour lui demander de fournir une liste des apprenants qui avaient terminé l'évaluation orale et les évaluations linguistiques finales au plus tard le 8 octobre.
21. Le 9 octobre 2024, l'autorité contractante d'IRCC a rencontré le chargé de projet d'IRCC pour discuter de la situation et des problèmes relevés par rapport à la mise en œuvre du contrat.
22. Le 17 octobre 2024, IRCC a transmis au plaignant un ordre d'arrêt des travaux invoquant des « problèmes de conformité concernant la portée des travaux ».
23. Le 11 novembre 2024, le plaignant a demandé à IRCC de faire le point sur la situation.
24. Le 12 novembre 2024, IRCC a accusé réception du courriel du 11 novembre et indiqué qu'un suivi serait bientôt fait auprès du plaignant. Plus tard le 12 novembre 2024, le plaignant a accusé réception de la réponse d'IRCC du 12 novembre et indiqué qu'il était en attente de directives. Il n'y a aucune trace de communications ultérieures entre IRCC et le plaignant avant le 9 janvier 2025.
25. Le 9 janvier 2025, IRCC a remis au plaignant un avis de résiliation pour raisons de commodité et exigé une réponse au plus tard le 24 janvier 2025, en plus d'une autorisation de demande de remboursement des coûts raisonnablement et dûment engagés par le plaignant pour l'exécution du contrat.
26. Le 19 janvier 2025, le plaignant a soumis une plainte au BOA.
27. Le plaignant n'a pas répondu à l'avis de résiliation pour raisons de commodité d'IRCC, dont la date limite était le 24 janvier 2025.
28. Le 3 février 2025, le BOA a entrepris l'examen de la plainte et en a informé les deux parties.

## Analyse des questions et constatations

### Question 1 : IRCC a-t-il dérogé aux modalités du contrat?

#### Déclarations du plaignant

29. Le plaignant a déclaré qu'à la réunion de lancement du 18 septembre 2024 avec IRCC, ce dernier a présenté un nouveau programme informatique appelé Calendly et a « insisté » pour que le plaignant l'utilise pour établir le calendrier des évaluations. Selon lui, « des employés d'IRCC ont insisté vigoureusement pour que [son] organisation utilise une plateforme appelée Calendly pour planifier les évaluations des quelques étudiants qu'on [lui] avait demandé d'évaluer ». Toujours selon le plaignant, Calendly était un

programme qu'il ne connaissait pas, il a dû se procurer une licence pour l'utiliser et il a eu besoin de temps pour former ses employés.

30. Il a indiqué avoir reçu d'IRCC une liste d'adresses électroniques personnelles des étudiants, et non d'adresses ministérielles devant contenir les prénoms et les noms de famille des étudiants, comme il était initialement prévu. Selon le plaignant, ce changement a alourdi la charge administrative et l'a obligé à utiliser Calendly et Microsoft Teams pour envoyer les invitations.
31. Le plaignant a déclaré qu'étant donné que l'outil Calendly était nouveau pour lui, il a tenté de l'utiliser pour planifier ses questions d'évaluation diagnostique. Il a prétendu que son équipe des TI avait utilisé par inadvertance la version anglaise de Calendly, qui ne reconnaît pas les caractères français et rejette systématiquement les accents, remplace des mots français par des mots anglais et modifie la mise en forme des questions à choix multiples.
32. Enfin, le plaignant a soutenu que si IRCC lui avait permis d'utiliser son propre programme interne pour exécuter les travaux du contrat, toutes les erreurs découlant de l'utilisation de Calendly auraient été évitées.

#### Déclarations d'IRCC

33. Dans sa réponse au BOA, IRCC a mentionné que le plaignant lui avait offert, lors de plusieurs échanges de courriels les 20 et 21 septembre 2024, d'accueillir les employés d'IRCC dans ses locaux afin que les évaluations linguistiques puissent être tenues en personne. IRCC a fait valoir que, le 21 septembre 2024, le chargé de projet avait confirmé qu'aucun étudiant ne serait disponible en personne et que les évaluations linguistiques devaient avoir lieu à distance pour tous les étudiants. De plus, selon IRCC, le chargé de projet a mentionné que, par le passé, l'utilisation de la plateforme gratuite Calendly par l'équipe d'IRCC pour établir un calendrier semblable s'était révélée positive. Le ministère a également transmis au plaignant une liste des coordonnées des étudiants et imposé l'échéance du 4 octobre pour soumettre les rapports d'évaluation linguistique.
34. Le chargé de projet a proposé au plaignant de considérer l'utilisation de la plateforme Calendly en même temps qu'il l'a informé de l'obligation de mettre en place des évaluations à distance. IRCC a transmis au BOA le courriel dans lequel le plaignant a répondu que, même s'il ne connaissait pas la plateforme Calendly, il est possible que son équipe informatique la connaisse et que, dans le cas contraire, il utilise simplement MS Teams pour l'établissement d'un calendrier et les évaluations à distance.
35. Dans sa réponse au BOA, IRCC souligne que « contrairement aux déclarations contenues dans la plainte, aucune obligation d'utiliser Calendly ne figurait dans la demande de soumissions, puisqu'aucune plateforme n'y était exigée; aucune obligation d'utiliser Calendly n'était prévue au contrat; aucune obligation d'utiliser (...) Calendly n'était prévue nulle part ailleurs; et même si [le plaignant] choisissait d'utiliser Calendly, la plateforme ne saurait se substituer à un "programme interne d'évaluation des étudiants" ou à un "programme interne d'exécution du contrat" comme le laisse entendre la plainte ».

36. Enfin, IRCC a déclaré que le plaignant n'était pas tenu de se procurer une licence pour utiliser la plateforme Calendly, ou d'utiliser une plateforme en particulier pour établir le calendrier des évaluations des étudiants avant leur embauche.

#### Analyse – Question 1

37. Pour déterminer si IRCC a dérogé aux modalités du contrat, l'ombud de l'approvisionnement devait vérifier s'il y avait suffisamment de preuves écrites à l'appui des allégations du plaignant selon lesquelles IRCC avait exigé que le plaignant utilise un programme d'établissement de calendrier ne figurant pas dans les modalités du contrat, à savoir Calendly.

38. La section B.11.1 du contrat signé entre les deux parties prévoit les dispositions suivantes :

L'autorité contractante est chargée de la gestion du contrat, et toute modification du contrat doit être autorisée par écrit par l'autorité contractante. **L'entrepreneur ne doit pas effectuer de travaux dépassant la portée du contrat ou des travaux qui n'y sont pas prévus par suite à des demandes ou instructions verbales ou écrites de toute personne autre que l'autorité contractante.** (caractères gras ajoutés)

39. Le Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE) s'est penché sur la question du fardeau de la preuve dans le cadre des allégations dont il a été saisi. La jurisprudence applicable du TCCE souligne la nécessité pour le plaignant d'étayer par des faits ses allégations qui, seules, sont insuffisantes. Par exemple, dans le dossier *Armored Specialty Cars (ASC) GmbH* (PR-2013-033), le Tribunal a jugé qu'il incombait au plaignant d'étayer ses allégations par des éléments probants (paragraphe 18). Dans le même dossier, le TCCE ajoute : « Il est bien établi qu'il incombe aux parties plaignantes d'étayer leurs allégations lorsqu'elles présentent leur cause devant le Tribunal; les allégations non étayées ne suffisent pas pour que le Tribunal enquête. » (paragraphe 16)

40. Les courriels transmis par IRCC révèlent que, le 20 septembre 2024, le plaignant a confirmé qu'il souhaitait établir un calendrier afin que les étudiants participent à leur évaluation orale en personne à son bureau à Ottawa.

41. Le 21 septembre 2024, IRCC a répondu par courriel qu'il ne serait pas possible de tenir des évaluations orales en personne pour les apprenants actuels ou futurs et que toutes les évaluations devaient avoir lieu à distance.

42. Dans le même courriel, IRCC renchérit : « Par le passé, mon équipe a utilisé la plateforme gratuite Calendly pour envoyer des liens à des individus qui leur permettaient de réserver une plage horaire afin de rencontrer mon équipe, et nous avons trouvé qu'elle fonctionnait incroyablement bien. Veuillez nous faire signe si nous pouvons vous aider. »

43. Le 21 septembre 2024, le plaignant a répondu : « Ça fonctionne parfaitement pour nous aussi. Je ne connais pas la plateforme Calendly, mais mon équipe des TI la connaît

certainement. **Nous verrons si nous pouvons l'utiliser. Dans le cas contraire, nous établirons le calendrier et ferons les invitations à partir de Teams. Merci.** »  
(caractères gras ajoutés)

44. La seule référence à un logiciel dans le contrat se trouve à la section 6.6.5 – Technologie : « Idéalement, Microsoft Teams devrait être utilisé comme outil de communication entre l'entrepreneur et le chargé de projet, ou dans le cas exceptionnel où la formation serait offerte à distance ».
45. D'après IRCC, Calendly est une plateforme d'établissement de calendrier et si le plaignant a choisi d'utiliser Calendly à cette fin, la plateforme ne saurait se substituer à un « programme interne d'évaluation des étudiants » ou à un « programme interne d'exécution du contrat » comme le laisse entendre la plainte.
46. Pourtant, le plaignant soutient qu'« [il devait] l'utiliser pour tout faire, y compris la configuration de [ses] questions d'évaluation » et qu'il s'en est servi comme outil pour mener les évaluations.
47. Aux termes du dossier du TCCE évoqué précédemment, le plaignant doit étayer ses allégations par des éléments probants. Dans le même ordre d'idées, le plaignant doit appuyer par des éléments justificatifs toutes les allégations soulevées dans sa plainte soumise au BOA.
48. L'examen du BOA n'a fait état d'aucune preuve de modification au contrat ou de publication d'autres documents par l'autorité contractante ou encore d'aucune autre preuve à l'appui démontrant qu'IRCC a insisté pour obliger le plaignant à utiliser Calendly comme outil de planification ou d'évaluation.
49. Le BOA réitère l'importance, tant pour IRCC que pour le plaignant, d'assurer une bonne tenue de documents et de dossiers, notamment de consigner toutes les réunions et principales décisions prises tout au long de la phase d'administration du contrat à titre de pratique exemplaire. Lors de l'examen des courriels échangés entre le plaignant et IRCC et transmis au BOA, il est apparu évident que certains courriels avaient été omis.
50. Désormais, le BOA invite les fournisseurs à exiger que toute modification (ou modification perçue) aux modalités du contrat leur soit communiquée par écrit, et que celle-ci soit publiée par l'autorité contractante désignée dans le contrat avant son application.

## Constatation – Question 1

51. Le BOA n'a trouvé aucune preuve de modification au contrat ou d'une autre forme de communication laissant entendre qu'IRCC avait insisté pour obliger le plaignant à utiliser expressément Calendly comme outil de planification ou d'évaluation. L'ombud de l'approvisionnement a donc conclu que les allégations de dérogation aux modalités du contrat par IRCC formulées par le plaignant ne sont pas justifiées.

## Question 2 : IRCC a-t-il résilié le contrat à tort?

### Déclarations du plaignant

52. Le 9 octobre 2024, IRCC a envoyé au plaignant un courriel concernant son rendement et la conformité de ses travaux par rapport aux modalités du contrat.
53. Le plaignant a déclaré qu'IRCC lui avait transmis un ordre d'arrêt des travaux le 17 octobre 2024. Le même jour, le plaignant a transmis une réponse officielle à IRCC, indiquant que « le contenu de la lettre à propos d'un problème de conformité est quelque peu déroutant et qu'aucune autre dépense ne serait engagée jusqu'à nouvel ordre ».
54. Le 11 novembre 2024, le plaignant a demandé à IRCC de faire le point sur la situation.
55. Le 12 novembre 2024, IRCC a accusé réception du courriel du 11 novembre et a répondu au plaignant qu'il communiquerait avec lui dans les plus brefs délais.
56. Le plaignant a indiqué que, le 9 janvier 2025, soit environ trois mois plus tard, l'autorité contractante d'IRCC lui a transmis, par courriel, une lettre d'avis de résiliation pour raisons de commodité détaillant les motifs de la résiliation, notamment le non-respect des échéances et les problèmes relevés dans les travaux fournis.
57. Le plaignant n'a pas répondu à cet avis de résiliation pour raisons de commodité accompagné d'une autorisation de demande de remboursement des coûts raisonnablement et dûment engagés par le plaignant, mais a plutôt déposé une plainte auprès du BOA le 19 janvier 2025.

### Déclarations d'IRCC

58. IRCC a déclaré que le 9 octobre 2024, il a rencontré des clients internes pour discuter des problèmes liés au contrat. IRCC a indiqué qu'il avait accepté de donner deux semaines au plaignant pour corriger la situation. IRCC a ajouté qu'aucun progrès n'avait été réalisé par le plaignant pendant ces deux semaines et qu'un sommaire de l'ensemble des irrégularités a été envoyé à la haute direction du Secteur de la plateforme internationale d'IRCC en vue de discussions sur la résiliation du contrat.

59. IRCC a déclaré que, le 9 octobre 2024, il a envoyé au plaignant un courriel concernant son rendement et la conformité de ses travaux par rapport aux modalités du contrat. Ni le plaignant ni IRCC n'ont transmis ce courriel au BOA.
60. Le 17 octobre 2024, IRCC a transmis un ordre d'arrêt des travaux au plaignant, faisant savoir qu'« en raison de problèmes de conformité avec la portée des travaux, [il se devait] d'interrompre tous les travaux liés à ce projet jusqu'à nouvel ordre ».
61. Le 9 janvier 2025, l'autorité contractante d'IRCC a transmis, par courriel, une lettre d'avis de résiliation pour raisons de commodité détaillant les motifs de la résiliation, notamment le non-respect des échéances et les problèmes relevés dans les travaux fournis. Selon IRCC, le plaignant n'a pas respecté l'échéance pour soumettre la liste des 25 apprenants d'IRCC ayant terminé leurs évaluations en ligne ainsi que l'évaluation diagnostique de leurs résultats. IRCC a déclaré que le 4 octobre, le plaignant avait fourni une feuille Excel contenant seulement des données partielles.
62. Enfin, l'avis de résiliation pour raison de commodité comportait une annexe soulignant que, conformément au droit illimité du Canada de résilier le contrat pour raison de commodité, le contrat a été résilié en vertu de la clause A32 – Résiliation pour raisons de commodité des modalités et conditions générales – marchés de biens et de services de complexité moyenne ou élevée CIC-GC-001 (2024-01-10).

#### Analyse – Question 2

63. Afin de déterminer si IRCC a résilié le contrat à tort, l'ombud de l'approvisionnement a examiné les circonstances de la résiliation et a cherché à déterminer si IRCC a contrevenu aux conditions du contrat.
64. IRCC a invoqué la clause A32 – Résiliation pour raisons de commodité des modalités et conditions générales – marchés de biens et de services de complexité moyenne ou élevée CIC-GC-001 (2024-01-10) comme fondement juridique de la résiliation du contrat. Les paragraphes 1 et 2 de cette clause se lisent comme suit :
1. **L'autorité contractante peut, à tout moment avant la fin des travaux, en donnant un avis écrit à l'entrepreneur, résilier le contrat ou une partie du contrat pour des raisons de commodité.** Une fois un tel avis de résiliation donné, l'entrepreneur doit se conformer aux exigences prévues dans l'avis de résiliation. Si le contrat est résilié en partie seulement, l'entrepreneur doit poursuivre l'exécution des travaux qui ne sont pas touchés par l'avis de résiliation. La résiliation prendra effet immédiatement ou, le cas échéant, au moment prévu dans l'avis de résiliation.
  2. Si un avis de résiliation est donné en vertu du paragraphe 1, **l'entrepreneur aura le droit de se faire payer les coûts raisonnablement et dûment engagés** pour l'exécution du contrat dans la mesure où il n'a pas déjà été payé ou remboursé par le Canada. (...) (caractères gras ajoutés)

65. Les modalités et conditions générales – marchés de biens et de services de complexité moyenne ou élevée CIC-GC-001 (2024-01-10) sont intégrées au contrat par renvoi figurant à l'annexe A intitulée Conditions générales. Plus précisément, le paragraphe A3.1 indique que « les modalités et conditions générales – marchés de biens et de services de complexité moyenne ou élevée CIC-GC-001 (2024-01-10) s'appliquent au contrat et en font partie intégrante ». IRCC était donc en droit d'invoquer A32 – Résiliation pour raisons de commodité des modalités et conditions générales CIC-GC-001 (2024-01-10).
66. La prochaine étape de l'analyse exige de déterminer si l'autorité contractante d'IRCC a respecté les conditions de la clause A32 – Résiliation pour raisons de commodité des modalités et conditions générales CIC-GC-001 (2024-01-10).
67. IRCC a résilié le contrat pour raison de commodité en transmettant un avis écrit de la résiliation au plaignant, comme l'exige le paragraphe 1 de la clause A32 – Résiliation pour raisons de commodité des modalités et conditions générales CIC-GC-001 (2024-01-10).
68. De plus, le BOA a observé que la lettre de résiliation pour raisons de commodité transmise au plaignant par IRCC était accompagnée d'une justification détaillant les multiples problèmes de rendement (et les dates) qui ont mené à la résiliation. Lorsqu'un contrat est résilié pour raisons de commodité, aucune justification n'est exigée de la part du gouvernement. Lorsqu'un contrat est résilié pour motif valable, une justification est requise, ce qui peut avoir créé de la confusion chez le plaignant quant à la nature du processus de résiliation suivi.
69. Conformément au paragraphe 2 de la clause A32 – Résiliation pour raisons de commodité des modalités et conditions générales CIC-GC-001 (2024-01-10), lorsqu'un contrat est résilié pour raisons de commodité, l'entrepreneur a le droit de se faire payer les coûts raisonnablement et dûment engagés pour l'exécution du contrat.
70. Dans son avis de résiliation pour raisons de commodité daté du 9 janvier 2025, IRCC a demandé au plaignant de soumettre au plus tard le 24 janvier 2025 toute demande de remboursement liée au contrat. Le plaignant a indiqué qu'il n'avait pas présenté de demande de remboursement, car il ne communiquait plus avec IRCC et qu'il avait décidé de déposer une plainte contre IRCC par l'entremise du BOA. Plutôt, le plaignant a soumis les coûts engagés pour l'achat du logiciel Calendly au BOA.
71. En résumé, le contrat a été résilié en vertu de la clause A32 – Résiliation pour raisons de commodité des modalités et conditions générales CIC-GC-001 (2024-01-10). Pour invoquer cette clause, l'autorité contractante doit transmettre un avis écrit et permettre à l'entrepreneur de se faire rembourser les coûts raisonnablement et dûment engagés. Dans ce cas, l'autorité contractante a fourni l'avis de résiliation pour raisons de commodité, qui a été transmis par écrit et précisait que **l'entrepreneur a le droit de se faire payer les coûts raisonnablement et dûment engagés** dans la mesure où il n'a pas déjà été payé ou remboursé par le Canada.

## Constatation – Question 2

72. L'ombud conclut qu'en résiliant le contrat, IRCC a agi conformément à la clause A32 – Résiliation pour raisons de commodité des modalités et conditions générales CIC-GC-001 (2024-01-10). Les allégations formulées par le plaignant déclarant qu'IRCC a résilié le contrat à tort ne sont pas fondées.

## Conclusion

73. Aucune preuve n'a été trouvée pour étayer les allégations soulevées dans la plainte selon lesquelles (1) IRCC a dérogé aux modalités du contrat, ou (2) IRCC a résilié le contrat à tort. Par conséquent, à la suite de son examen, le BOA conclut que les deux allégations soulevées par le plaignant sont infondées.

## Recommandation

74. L'ombud de l'approvisionnement recommande au plaignant d'envisager de soumettre à IRCC une demande de remboursement des coûts raisonnablement et dûment engagés pour l'exécution du contrat conformément au paragraphe 2 de la clause A32 – Résiliation pour raisons de commodité des modalités et conditions générales CIC-GC-001 (2024-01-10).
75. L'ombud de l'approvisionnement recommande également que, si le plaignant soumet une demande de remboursement, IRCC examine et rembourse le plaignant, dans un délai raisonnable suivant la réception de la demande, pour les coûts raisonnables et justifiés qu'il a engagé lors de l'exécution du contrat, dans la mesure où ces coûts n'ont pas déjà été payés ou remboursés.