

# Bureau de l'ombud de l'approvisionnement

Examen d'une plainte :  
Acquisition de services professionnels  
d'audit et de conseil en matière  
d'accessibilité des produits numériques  
par Emploi et Développement social  
Canada

Août 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. : P114-38/2025F-PDF

ISBN : 978-0-660-78541-7

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 .....	4
Chronologie des événements .....	5
Analyse des questions et constatations .....	6
Question 1 – EDSC a-t-il correctement évalué la soumission du plaignant et mené un processus d'évaluation approprié? .....	6
Analyse .....	8
Constatation – Question 1 .....	13
Question 2 – EDSC a-t-il fourni au plaignant un compte rendu adéquat?.....	14
Analyse .....	15
Constatation – Question 2 .....	18
Conclusion .....	19
Indemnité .....	19
Recommandation .....	20

## La plainte

1. Le 21 février 2025, le Bureau de l'ombud de l'approvisionnement (BOA) a reçu une plainte écrite d'un fournisseur canadien (le plaignant) concernant un contrat attribué par Emploi et Développement social Canada (EDSC). Le contrat portait sur la prestation de services d'audit et de conseil en matière d'accessibilité des produits numériques et a été attribué dans le cadre de l'arrangement en matière d'approvisionnement (AMA) en services professionnels (ProServices). Le contrat a été attribué le 18 février 2025 et a été évalué à 9 450,00 dollars canadiens (taxes en sus).
2. Dans sa plainte, le plaignant a soulevé les 2 questions suivantes :
  - Question 1 : EDSC a-t-il correctement évalué la soumission du plaignant et mené un processus d'évaluation approprié ?
  - Question 2 : EDSC a-t-il fourni au plaignant un compte rendu adéquat ?
3. Le 27 février 2025, le BOA a confirmé que la plainte répondait aux exigences du [Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement](#) (le Règlement) et elle a été considérée comme déposée.

## Mandat

4. L'examen de la plainte a été mené en vertu de l'alinéa 22.1(3)b) de la [Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux](#) et des articles 7 à 14 du Règlement.
5. Conformément au paragraphe 9(2) du Règlement, l'ombud de l'approvisionnement a demandé à EDSC de lui fournir tous les documents ministériels liés au processus d'approvisionnement et à l'attribution du contrat en question ainsi que les politiques et les lignes directrices d'EDSC en matière d'approvisionnement qui étaient en vigueur au moment de l'appel d'offres. L'ombud de l'approvisionnement a également demandé au plaignant de lui transmettre tous les renseignements supplémentaires qui n'avaient pas déjà été fournis dans le cadre de la plainte initiale.
6. EDSC a demandé le recours à la procédure élaborée d'examen de plainte. Le BOA a accédé à la demande et la procédure élaborée d'examen a été utilisée. Conformément au paragraphe 11(4) du Règlement, l'organisme gouvernemental dispose d'un délai de 25 jours ouvrables pour faire des commentaires relativement à la plainte. Ces commentaires sont ensuite transmis au plaignant, qui dispose alors de 10 jours ouvrables pour y répondre. Si le plaignant soulève de nouveaux arguments ou présente de nouvelles preuves dans sa réponse, l'organisme gouvernemental dispose alors de 10 jours ouvrables supplémentaires pour fournir des renseignements supplémentaires.
7. La chronologie des événements et les conclusions du présent rapport sont fondées sur les documents fournis au BOA par le plaignant et EDSC, ainsi que sur des renseignements pertinents accessibles au public. Elles pourraient donc être faussées si le plaignant ou EDSC a omis de divulguer des documents ou des renseignements d'intérêt.

## Chronologie des événements

8. Le 29 novembre 2024, une demande de renseignements (DDR) a été envoyée aux fournisseurs préqualifiés dans la catégorie 9.12 « *Consultant en services d'évaluation* » de l'arrangement en matière d'approvisionnement ProServices afin de déterminer si les fournisseurs disposaient de l'expertise nécessaire pour offrir des services d'audit et de conseil en matière d'accessibilité des produits numériques.
9. Le 5 décembre 2024, la DDR a pris fin et EDSC a reçu les réponses de 10 des fournisseurs de l'AMA présélectionnés.
10. Le 18 décembre 2024, la demande de propositions (DP) a été envoyée aux 10 fournisseurs intéressés.
11. Le 8 janvier 2025, la DP a pris fin et 2 soumissions ont été déposées, dont une soumission du plaignant.
12. Le 24 janvier 2025, 3 évaluateurs d'EDSC ont terminé les évaluations individuelles et par consensus de la soumission du plaignant. Conformément à l'évaluation par consensus, EDSC a déterminé que la soumission du plaignant ne répondait pas aux critères obligatoires O1 à O5. Plus précisément, EDSC a déterminé que la période indiquée pour certains projets réalisés figurant sur le CV du candidat en réponse aux questions portant sur les critères obligatoires O1 à O4 n'était pas claire. Par conséquent, les évaluateurs n'ont pas été en mesure de déterminer exactement quand les projets avaient été réalisés et s'ils s'inscrivaient dans la période requise pour les critères O1 à O4. Par conséquent, la soumission a été jugée non conforme et EDSC n'a pas procédé à une évaluation plus approfondie des critères notés sur 5 points.
13. Le 27 janvier 2025, le plaignant a reçu une lettre de refus d'EDSC et une copie de l'évaluation par consensus complète.
14. Le 30 janvier 2025, le plaignant a demandé un compte rendu et EDSC a accepté la demande.
15. Le 7 février 2025, une réunion de compte rendu virtuelle a été tenue. Au cours de la réunion de compte rendu, le plaignant a abordé les résultats de l'évaluation par consensus d'EDSC. Le plaignant a présenté une note de réfutation à la suite de la réunion de compte rendu qui résumait les questions abordées lors de la réunion.
16. Le 13 février 2025, EDSC a modifié le résultat de son évaluation initiale pour les critères O1 à O4, passant de « non satisfait » à « satisfait ».
17. Le 14 février 2025, le plaignant a reçu une seconde lettre de refus, déclarant que l'équipe d'évaluation d'EDSC « avait examiné les précisions et les arguments fournis » et avait déterminé que la soumission du plaignant ne répondait toujours pas à tous les critères obligatoires. La deuxième lettre de refus n'indiquait pas qu'EDSC avait modifié le résultat de son évaluation initiale pour les critères O1 à O4.

18. Le 18 février 2025, le contrat a été attribué au fournisseur désigné comme soumissionnaire retenu dans la première lettre de refus adressée au plaignant.
19. Le 21 février 2025, le plaignant a déposé une plainte auprès du BOA.
20. Le 13 mars 2025, le BOA a informé EDSC et le plaignant qu'il avait lancé un examen de la plainte.
21. Le 12 mai 2025, EDSC a fourni au BOA sa réponse détaillée à la plainte ainsi que les pièces justificatives.
22. Le 29 mai 2025, le BOA a reçu la réponse du plaignant à la réponse d'EDSC.
23. Le 5 juin 2025, le BOA a reçu la dernière réponse d'EDSC.

## Analyse des questions et constatations

Question 1 — EDSC a-t-il correctement évalué la soumission du plaignant et mené un processus d'évaluation approprié ?

24. Le plaignant a déclaré ce qui suit :

« [Notre] soumission pour le contrat d'audit et de conseil en matière d'accessibilité des produits numériques d'EDSC a été rejetée en raison de la non-conformité avec les critères techniques obligatoires (O1 à O4, et O5) [...]. L'équipe d'évaluation a invoqué l'insuffisance des preuves attestant d'une expérience de plus de 3 ans en matière d'audit d'accessibilité selon les WCAG 2.1/2.2 (O1) et des incohérences dans la démonstration des essais sur plateformes mobiles (iOS/Android) dans le projet 5. Malgré les précisions fournies après le rejet lors d'une réunion Teams, les évaluateurs ont maintenu leur décision, ce qui nous a incités à déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombud de l'approvisionnement (BOA). [...]

Critère O1 (durée de l'expérience) : Les évaluateurs ont rejeté l'expérience cumulée dans le cadre de 5 sous-projets (2016-2023) alors même qu'il était démontré que chaque sous-projet comprenait des activités d'audit d'accessibilité répondant aux exigences du critère O1. La DP autorise l'expérience cumulée, à condition qu'elle totalise 3 ans au cours des 5 dernières années. O1 (Contradiction relative à l'audit mobile) : L'allégation d'une « contradiction » dans le projet 5 interprète de manière erronée la référence du CV à l'expertise multi-plateforme (ordinateur de bureau + mobile). Les précisions apportées lors de la réunion de compte rendu ont été ignorées sans justification. O5 (Mise en œuvre par opposition à conseil) : Les évaluateurs ont confondu « mise en œuvre » et services de conseil. Le CV [de la ressource proposée] décrit explicitement le soutien collaboratif en matière de correction (par exemple, conseiller les équipes sur la conformité aux WCAG), ce qui correspond au champ d'application du critère O5 ».

25. Le ministère a déclaré ce qui suit :

« En ce qui concerne les critères O1 à O4, l'équipe d'évaluation a conclu que les renseignements fournis dans la soumission n'étaient pas clairs. En effet, bien que l'expérience présentée par le plaignant pour tous les projets réalisés au sein de [nom de l'entreprise] ait eu lieu au cours de 3 des 5 dernières années, chaque projet individuel ne précisait pas de date de début et de fin. En l'absence de dates précises, il était difficile de déterminer exactement quand le travail avait été effectué. Pour cette raison, l'expérience à [nom de l'entreprise] n'a pas été prise en compte par les évaluateurs. Par conséquent, le plaignant n'a pas atteint le minimum de 3 ans d'expérience au cours des 5 dernières années. Au cours de la réunion de compte rendu, le plaignant a expliqué que les 5 projets énumérés dans l'expérience de la ressource à [nom de l'entreprise] avaient la même durée continue, car ils ont été réalisés simultanément d'août 2016 à février 2023. »

« À la suite de la réunion de compte rendu, EDSC a décidé de procéder à une réévaluation de la soumission qui tiendrait compte des précisions fournies durant la réunion de compte rendu. Bien que l'explication fournie pour les critères O1 à O4 semblait peu plausible (certains projets comportant jusqu'à 16 responsabilités), les évaluateurs d'EDSC ont accordé au soumissionnaire le bénéfice du doute et ont accepté de reconsidérer leurs conclusions étant donné que cette information était incluse dans la soumission et sujette à interprétation. À la suite de cela, EDSC a révisé sa décision et a conclu que la soumission était conforme aux exigences O1 à O4. »

« En ce qui concerne le critère O5, lors de l'évaluation initiale de ce critère, les évaluateurs d'EDSC ont constaté que la description de la soumission du plaignant manquait de contexte sur la façon dont l'expérience liée à l'accessibilité était pertinente pour les projets cités ou sur la façon dont les mesures particulières liées à l'accessibilité ont aidé dans le contexte de ces projets. En se référant aux tâches énumérées dans la DP, ils ont conclu que même si la soumission précisait une période pour les projets et une brève description des tâches exécutées, la soumission ne contenait pas de détails convaincants sur la pertinence de l'expérience de ce projet par rapport à l'énoncé des travaux. Enfin, sur l'inclusion de certains points concernant la mise en œuvre des audits d'accessibilité dans divers projets, les évaluateurs ont convenu que le critère O5 concernait plutôt les services de soutien et d'assistance, et non la mise en œuvre directe de ces audits. »

« Malgré la réévaluation de la soumission, le critère O5 s'est tout de même vu attribuer une note « Non satisfait » étant donné que les renseignements fournis par le plaignant lors de la réunion de compte rendu et dans la lettre de réfutation ne figuraient pas dans sa soumission. En fait, les explications du plaignant constituent davantage des renseignements supplémentaires que des précisions et la prise en compte de ces explications aurait constitué une modification à une soumission inadmissible. Dans l'affaire *R2Sonic, LLC*, le tribunal a résumé la portée de la clarification comme suit : « Les clarifications doivent strictement se référer ou se rapporter à une meilleure compréhension du contenu de la soumission ; elles ne peuvent pas prendre en compte les nouveaux renseignements destinés à constituer une partie importante d'une soumission. Interdire aux soumissionnaires de compléter leurs propositions après la clôture des soumissions garantit que tous les soumissionnaires ont une chance juste et égale dans le processus d'évaluation des soumissions ». Comme c'est le cas en l'espèce, l'acceptation de renseignements

fournis en dehors de la soumission du plaignant va au-delà de ce qui peut être acceptable comme clarification ».

« La soumission technique du plaignant décrivait l'expérience liée à la mise en œuvre des audits, mais la DP exigeait des preuves d'expérience en matière de soutien et d'assistance, ce qui n'a pas été démontré. De plus, la lettre de réfutation du plaignant confirme que sa soumission ne mentionne que les activités de mise en œuvre et aimerait que EDSC lise et suppose que la ressource a également aidé et soutenu les équipes dans la mise en œuvre de la recommandation des rapports d'audit. La lettre de réfutation indique ce qui suit : « Bien que le curriculum vitae [de la ressource du plaignant] mentionne les activités de mise en œuvre, celles-ci faisaient partie de son rôle plus large de soutien aux équipes pendant les efforts de correction : par exemple, à [l'entreprise X et à l'entreprise Y], [la ressource du plaignant] a fourni des conseils techniques sur la mise en œuvre de correctifs en fonction de ses constatations découlant de l'audit. Cela s'harmonise avec l'exigence de l'énoncé des travaux d'aider à la correction plutôt que d'effectuer uniquement la mise en œuvre. Par souci de diligence raisonnable, EDSC a examiné le CV de la ressource une fois de plus et a cherché des détails et des exemples de "conseils", mais n'en a trouvé aucun. Les observations du plaignant pour la « mise en œuvre » ne sont tout simplement pas ce qui était exigé par l'énoncé des travaux ».

26. Après avoir reçu cette déclaration d'EDSC concernant une réévaluation après la réunion de compte rendu, le plaignant a ajouté :

« Le fait que les critères O1 à O4 aient été réévalués et acceptés est une nouvelle information pour nous. C'était en fait notre plus grande préoccupation, mais nous ne pouvions pas voir comment notre ressource très expérimentée ne répondait pas à ces critères obligatoires avec l'information présentée dans notre soumission, même après la réunion de compte rendu. Le fait que le critère O5 ait été réévalué et qu'il soit toujours jugé non conforme, avec une justification supplémentaire de la raison, est également une nouvelle information pour nous. »

## Analyse

27. La Directive sur la gestion de l'approvisionnement (DGA ; la Directive) stipule ce qui suit en ce qui concerne les critères d'évaluation au cours du processus d'appel d'offres et d'évaluation des soumissions :

4.3 Les autorités contractantes ont les responsabilités suivantes :

[4.3.1](#) exécuter la fonction d'approvisionnement au nom du ministère ou de l'organisme et établir des contrats et des ententes contractuelles fondés sur des principes solides en matière d'approvisionnement, notamment l'équité, l'ouverture et la transparence, afin d'obtenir l'optimisation des ressources ;

[...]

[4.5.7](#) concevoir et mener à bien le processus d'évaluation des soumissions et l'évaluation financière, et faire preuve de diligence raisonnable ;

28. Le Guide des approvisionnements comprend les éléments suivants liés à l'évaluation et à la sélection des entrepreneurs :

#### 5.35 Évaluation des soumissions

d. Les soumissions doivent être évaluées conformément aux critères d'évaluation établis dans la demande de soumissions. Bien qu'il revienne aux soumissionnaires de présenter des soumissions claires et bien structurées, ces dernières doivent être examinées d'une façon diligente et minutieuse, afin de s'assurer qu'il n'y manque aucune information importante. Les évaluateurs ne peuvent faire appel à des critères ou à des facteurs qui ne font pas partie de la demande de soumissions ou tirer des conclusions de faux renseignements contenus dans les soumissions.

#### 5.40.1 Évaluation des critères techniques obligatoires

Les critères obligatoires sont évalués en fonction d'une simple cote réussite ou échec. Les propositions qui ne satisfont pas à l'un des critères obligatoires seront jugées non conformes.

L'agent de négociation des contrats doit indiquer clairement pourquoi une soumission a été déclarée non recevable dans le dossier d'achat.

29. Le Guide des approvisionnements comprend également les éléments suivants concernant les précisions sur les soumissions :

#### 5.3.0 Éclaircissements

a. Seuls les éclaircissements qui ne modifient pas la substance ou le prix d'une soumission peuvent être demandés et acceptés. La demande d'éclaircissements et la réponse doivent être par écrit. Toute réponse qui provoque un changement important dans la soumission représente une modification à une soumission et ne doit pas être considérée durant l'évaluation des soumissions. En vertu de décisions du [Tribunal canadien du commerce extérieur](#) (TCCE), une demande de clarification est acceptable uniquement s'il s'agit d'une explication d'un aspect existant de la soumission qui ne provoque pas une modification importante de cette dernière. Les soumissionnaires ne doivent pas être autorisés à corriger leur soumission au moyen du processus d'éclaircissement.

30. Dans sa décision d'octobre 2016 dans l'affaire *R2Sonic, LLC. c. ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux (PR-2016-040 au paragraphe 19)*, le Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE) a déclaré : « Le Tribunal a toujours statué que les soumissionnaires sont entièrement responsables de démontrer la conformité à toutes les exigences obligatoires d'une DP [...] Les entités gouvernementales peuvent choisir de demander des éclaircissements sur le contenu d'une offre avant qu'elle ne soit évaluée. Ces clarifications doivent strictement se référer ou se rapporter à une meilleure compréhension du contenu de la soumission ; elles ne peuvent pas prendre en compte les nouveaux renseignements destinés à constituer une partie importante d'une soumission. » Dans sa décision de mars 2022 dans l'affaire *Ecolyss Solutions Inc. (PR-2022-084 au paragraphe 30)*, le TCCE a déclaré : « Il incombe aux soumissionnaires de faire preuve de diligence raisonnable dans la préparation de leurs propositions pour s'assurer qu'elles sont

conformes à tous les éléments essentiels d'une demande de soumissions et que les renseignements fournis démontrent clairement la conformité aux exigences établies. »

#### Évaluation et réévaluation de la soumission

31. EDSC a publié la DP dans le cadre de l'Arrangement en matière d'approvisionnement ProServices, une méthode d'approvisionnement obligatoire à l'échelle du gouvernement pour la prestation de certains services professionnels en deçà du seuil de l'Accord de libre-échange Canada-Corée, actuellement fixé à 100 000 \$. Les procédures d'évaluation sont décrites à la section 4.1 :

« 4.1 Procédures d'évaluation a) Les soumissions seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande de soumissions, y compris les critères d'évaluation techniques et financiers. »

32. L'évaluation technique contenait 6 critères obligatoires :

O1 : La ressource proposée (1 ressource) doit présenter un CV démontrant clairement un minimum de 3 ans d'expérience au cours des 5 dernières années dans la réalisation d'audits d'accessibilité par rapport aux normes WCAG (2.1 ou 2.2) sur une vaste gamme de produits numériques, y compris les applications Web, mobiles (iOS et Android) et de bureau (PC et Mac). Le CV doit préciser les dates de l'expérience pertinente, en utilisant le format du mois et de l'année pour chaque poste ou projet.

O2 : La ressource proposée doit présenter un CV qui démontre clairement un minimum de 3 ans d'expérience au cours des 5 dernières années dans la combinaison d'essais manuels, de technologie d'assistance et automatisés lors de la réalisation d'audits d'accessibilité. Le CV doit préciser les dates de l'expérience pertinente, en utilisant le format du mois et de l'année pour chaque poste ou projet.

O3 : La ressource proposée doit présenter un CV qui démontre clairement un minimum de 3 ans d'expérience au cours des 5 dernières années dans la prestation de services de conseil en conception inclusive et liés à l'accessibilité aux équipes numériques. Le CV doit préciser les dates de l'expérience pertinente, en utilisant le format du mois et de l'année pour chaque poste ou projet.

O4 : La ressource proposée doit présenter un CV qui démontre clairement un minimum de 3 ans d'expérience au cours des 5 dernières années dans la prestation de formations liées à l'accessibilité aux équipes numériques. Le CV doit préciser les dates de l'expérience pertinente, en utilisant le format du mois et de l'année pour chaque poste ou formation.

O5 : La ressource proposée doit démontrer une preuve d'expérience dans des projets semblables à ceux décrits dans l'énoncé des travaux, réalisés au cours des 5 dernières années. Cela devrait être appuyé par des projets d'anciens clients. Au minimum, la ressource proposée doit fournir les détails suivants pour chaque projet pertinent : a) Titre du projet b) Période du projet (mois et année du début et de la fin) c) Client d) Brève description du projet.

O6 : La ressource proposée doit présenter des preuves de certifications liées à l'accessibilité (p. ex. CPACC, WAS, CPWA de l'IAAP).

33. Le 24 janvier 2025, la soumission du plaignant a été évaluée individuellement par chaque membre de l'équipe d'évaluation. Les 3 évaluateurs ont déterminé que la soumission du plaignant ne répondait pas aux exigences obligatoires O1, O2, O3, O4 et O5. La soumission a été jugée conforme pour le critère O6. Plus tard le même jour, l'équipe d'évaluation d'EDSC a rendu sa décision définitive par une évaluation par consensus de la soumission.
34. Comme cela a été indiqué ci-dessus, les critères O1 à O4 exigeaient un minimum de 3 ans d'expérience au cours des 5 dernières années pour être considérés comme respectés. De même, le critère O5 exigeait que le soumissionnaire ait acquis l'expérience demandée au cours des 5 dernières années.
35. Le plaignant a soumis sa soumission le 8 janvier 2025. Par conséquent, pour répondre aux critères O1 à O4, la ressource proposée aurait dû acquérir l'expérience entre le 8 janvier 2020 et le 8 janvier 2025 afin d'atteindre le minimum requis de 3 ans d'expérience au cours des 5 dernières années.
36. Le projet ou l'expérience en cause dans les critères O1 à O4 concerne [nom de l'entreprise] d'août 2016 à février 2023. Le plaignant a énuméré les détails de 5 projets associés à [nom de l'entreprise] dans sa soumission.
37. Dans la soumission du plaignant, il n'y a aucune date associée à l'un ou l'autre des 5 projets répertoriés à [nom de l'entreprise]. Le plaignant a plutôt indiqué une date générale (d'août 2016 à février 2023) indiquant le temps passé par la ressource auprès de [nom de l'entreprise]. Pour répondre aux critères obligatoires, seule l'expérience acquise entre janvier 2020 et février 2023, auprès de [nom de l'entreprise] pourrait s'appliquer, car le reste (avant janvier 2020) ne correspondrait pas à l'exigence minimale de 3 ans d'expérience au cours des 5 dernières années.
38. Dans son évaluation initiale des critères O1 à O4, EDSC a déclaré ce qui suit : « Il n'est pas clair que l'expérience pertinente s'est produite au cours de 3 des 5 dernières années, car la période couverte par certaines expériences s'étend d'août 2016 à février 2023. » Par conséquent, EDSC n'a pas comptabilisé l'expérience auprès de [nom de l'entreprise] et la soumission a donc été jugée non conforme.
39. Le 27 janvier 2025, EDSC a envoyé une lettre de refus au plaignant, qui déclarait :  
« [...] l'équipe d'évaluation a jugé que votre soumission ne répondait pas à toutes les exigences obligatoires de la demande de soumissions. Veuillez consulter le formulaire d'évaluation par consensus ci-joint pour plus de détails. Votre soumission ayant été déclarée non recevable, elle a été rejetée, n'a pas été évaluée, et aucune note technique ne lui a été attribuée. »

Les résultats de l'évaluation par consensus ont été joints à la lettre de refus.

40. La DP offrait aux soumissionnaires la possibilité d'un compte rendu fourni par écrit, par téléphone ou en personne, à condition qu'il soit demandé dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions.
41. Le 30 janvier 2025, le plaignant a demandé une réunion de compte rendu, qui s'est déroulée virtuellement le 7 février 2025.
42. Au cours de la réunion de compte rendu, les résultats de l'évaluation par consensus ont fait l'objet d'une discussion. Dans sa réponse au BOA, EDSC a déclaré que « le plaignant a eu l'occasion de présenter ses précisions et, à la même occasion, a tenté de démontrer comment sa soumission répondait aux critères techniques obligatoires de la DP ». Le plaignant a expliqué à EDSC dans le compte rendu que les 5 projets répertoriés dans l'expérience de la ressource à [nom de l'entreprise] avaient le même échéancier, car ils ont été réalisés simultanément d'août 2016 à février 2023 ».
43. Après le compte rendu, le plaignant a envoyé un courriel à EDSC pour obtenir des précisions supplémentaires, indiquant que, pour les critères O1 à O4, les délais pour les sous-projets indiqués ne sont pas fournis ([la ressource proposée] les a tous traités pendant l'intervalle) [...] Les délais spécifiques des sous-projets (même s'ils ne couvrent pas tout l'intervalle) deviennent sans importance, car chacun d'entre eux répond à l'exigence. Nous utiliserions cela comme base d'appel pour les critères O1 à O4.
44. À un moment donné après le compte rendu, EDSC a déclaré qu'il « a décidé de procéder à une réévaluation de la soumission du plaignant qui tiendrait compte des éclaircissements ». EDSC a ajouté que « l'explication fournie pour les critères O1 à O4 semblait peu plausible », mais que « les évaluateurs ont accordé au plaignant le bénéfice du doute et ont accepté de reconsidérer leurs conclusions étant donné que ces renseignements étaient inclus dans la soumission et sujets à interprétation ». En ce qui concerne le critère O5, EDSC a déclaré qu'il « n'a pas donné suite à l'explication du plaignant, car cela équivaudrait à une modification à une soumission puisque EDSC n'a pas été en mesure de trouver dans la soumission une preuve de l'expérience alléguée par le plaignant pendant le compte rendu ».
45. EDSC a fourni au BOA une copie de la grille d'évaluation par consensus originale, qui comprenait des boîtes de commentaires datées du 12 février 2025 indiquant que pour le critère O5, les évaluateurs d'EDSC ont déclaré ce qui suit : « Après la réunion de compte rendu, EDSC/[Direction] a cherché une mention de « fournir des conseils » ou des « conseils » dans le curriculum vitæ et n'en a trouvé aucune. Il ne s'agit pas d'un éclaircissement, mais d'un ajout à la soumission initiale. Les évaluateurs conviennent que l'expérience démontrée dans la soumission ne tient toujours pas compte des tâches essentielles incluses dans l'énoncé des travaux, comme indiqué dans la justification initiale fournie. »

46. En ce qui concerne l'évaluation des soumissions, dans sa décision de septembre 2014 dans l'affaire *CAE Inc. c. Travaux publics et Services gouvernementaux PR-2014-007*, le TCCE a déclaré ce qui suit : « [...] le Tribunal a fait preuve d'une grande retenue envers les évaluateurs dans leur évaluation des propositions. Le Tribunal a déjà indiqué que la décision d'une entité publique sera jugée raisonnable si elle se fonde sur une explication défendable, même si elle n'est pas convaincante aux yeux du Tribunal. Le Tribunal a aussi clairement indiqué qu'il conclurait qu'une évaluation est déraisonnable et substituerait son jugement à celui des évaluateurs si ceux-ci ne se sont pas appliqués à bien évaluer la proposition d'un soumissionnaire, n'ont pas tenu compte de renseignements d'importance cruciale contenus dans une soumission, ont mal interprété la portée d'une exigence, ont fondé leur évaluation sur des critères non divulgués ou n'ont pas, pour une autre raison, procédé à une évaluation équitable sur le plan de la procédure. »

### Constatation — Question 1

47. Le paragraphe 12(2) du Règlement stipule ce qui suit :

« L'ombudsman de l'approvisionnement ne peut substituer son jugement à celui des personnes ayant participé au processus d'acquisition en cause relativement à l'évaluation de toute soumission, sauf si la preuve écrite établissant l'évaluation est insuffisante ou si l'évaluation est déraisonnable. »

48. L'ombud de l'approvisionnement a trouvé suffisamment de preuves écrites pour appuyer l'évaluation initiale effectuée par EDSC et a conclu que l'évaluation initiale était raisonnable et correctement évaluée. Le dossier d'approvisionnement était bien documenté et comprenait la DP, les soumissions, les évaluations individuelles et par consensus, ainsi que le contrat subséquent.

49. L'ombud de l'approvisionnement est parvenu à cette conclusion en se fondant sur un équilibre des obligations d'EDSC, celles du plaignant et la déférence requise à l'égard du ministère selon les normes établies au paragraphe 47. En termes plus simples, l'obligation incombe au plaignant de présenter une soumission claire, EDSC n'est pas tenu de préciser tout élément ambigu de la soumission du plaignant et l'ombud de l'approvisionnement ne peut pas substituer son opinion à moins que des critères précis ne soient satisfaits. Puisque l'évaluation d'EDSC était bien documentée et que la soumission du plaignant comportait une certaine ambiguïté, l'ombud conclut que l'évaluation initiale de la proposition du plaignant était raisonnable. L'ombud remarque toutefois que même si EDSC n'était pas tenu de demander des précisions sur la soumission du plaignant, s'il l'avait fait avant de terminer son évaluation initiale, un bon nombre des problèmes à la base de cette plainte auraient pu être évités.

50. Bien que l'ombud de l'approvisionnement ait conclu que l'évaluation initiale était raisonnable, le processus suivi pour la deuxième évaluation a été jugé déraisonnable. EDSC a décidé de procéder à une réévaluation de la soumission qui tiendrait compte des renseignements fournis après que l'évaluation initiale a été menée dans le cadre d'un processus de compte rendu. Dans sa réponse au plaignant, EDSC a avisé le BOA que : « Bien que l'explication fournie pour les critères O1 à O4 semblait peu plausible, les évaluateurs d'EDSC ont accordé au plaignant le bénéfice du doute et ont accepté de

reconsidérer leurs conclusions étant donné que ces renseignements étaient inclus dans la soumission et sujets à interprétation. ».

51. ESDC a mené un processus de compte rendu au cours duquel des renseignements supplémentaires ont été fournis par le plaignant et qui a amené EDSC à réexaminer les résultats de son évaluation initiale des critères O1 à O5. Le moment du compte rendu et de la communication des renseignements supplémentaires n'a pas été envisagé comme une étape du processus d'évaluation ; le processus et les résultats manquaient donc de transparence. Le plaignant n'avait aucun moyen de savoir que le compte rendu pourrait mener à une réévaluation de sa soumission et n'a peut-être pas fourni de renseignements en lien avec ce résultat possible. Le problème a ensuite été aggravé par la deuxième lettre de regret qui ne révélait pas de manière transparente le fait qu'une réévaluation avait eu lieu et les résultats connexes.
52. Il semble qu'EDSC a effectué une réévaluation, non pas parce qu'une erreur avait été découverte dans son évaluation initiale, mais plutôt pour apaiser le plaignant après le compte rendu. Si une erreur avait été découverte, procéder à une réévaluation aurait été la mesure correcte et appropriée à prendre. La décision de procéder à une réévaluation en l'espèce sans logique ni paramètres clairs valables va à l'encontre des principes d'équité énoncés dans la DGA et était donc déraisonnable.
53. Le BOA a également observé des problèmes avec la documentation de la réévaluation et les mesures subséquentes qui en découlent. On ne sait pas exactement lequel des 3 évaluateurs initiaux a participé à la réévaluation, car il n'y a pas d'évaluations individuelles ou par consensus signées au dossier avec les résultats de la réévaluation. La discussion d'une réévaluation et ses résultats subséquents ont plutôt été intégrés dans un document résumant les discussions tenues lors de la réunion de compte rendu du 7 février 2025. Le même jour, EDSC a informé le plaignant que le ministère communiquerait avec lui dans les prochains jours au sujet de sa décision. La seconde lettre de refus ne faisait pas référence au fait qu'EDSC avait effectué une réévaluation de la soumission, indiquant seulement ce qui suit : « L'équipe d'évaluation a examiné les arguments et les éclaircissements fournis. Après mûre réflexion, nous avons le regret de vous informer que l'équipe d'évaluation a déterminé que votre soumission ne répond toujours pas à tous les critères obligatoires requis pour ce processus. »
54. Par conséquent, bien qu'EDSC ait suivi un processus d'évaluation adéquat dans son examen initial de la soumission du plaignant, il n'a pas suivi un processus d'évaluation adéquat dans sa réévaluation de la soumission du plaignant.

## Question 2 — EDSC a-t-il fourni au plaignant un compte rendu adéquat ?

55. À ce propos, le plaignant a affirmé ce qui suit :

« L'équipe d'évaluation a refusé [notre] demande d'enregistrer la réunion de compte rendu, violant les principes de transparence énoncés dans les lignes directrices en matière d'approvisionnement. Aucune justification écrite n'a été fournie pour rejeter les

éclaircissements sur le chevauchement des échéanciers de projet ou les responsabilités d'audit mobile à la suite de la réunion de compte rendu [...] L'équipe d'évaluation n'a pas réussi à prouver en quoi [nos] éclaircissement n'ont pas permis de combler les lacunes, ce qui a enfreint l'exigence d'AchatsCanada d'effectuer des évaluations transparentes et fondées sur des données probantes. La section 4.10.20.5 du Guide des approvisionnements exige une communication claire des méthodes d'évaluation. Il n'y a pas de compte rendu enregistré et les commentaires sont insuffisants. Nous demandons au BOA d'enquêter sur les irrégularités de procédure, y compris le traitement injuste lors de l'évaluation des soumissions ».

56. En réponse à la lettre que le BOA a reçue d'EDSC, le plaignant a ajouté :

« Concernant le point sur “le but du compte rendu est de fournir au soumissionnaire suffisamment de renseignements pour bien comprendre la raison pour laquelle la proposition est rejetée” — cette compréhension n'a pas été atteinte, comme en témoigne le fait que d'autres détails sur la réévaluation étaient les critères O1 à O5 n'ont jamais été fournis (c.-à-d. que [nous] ne comprenions toujours pas pourquoi les critères O1 à O5 avaient été rejetés) ».

57. Le ministère a déclaré :

« Dans la lettre de refus datée du 27 janvier, EDSC a non seulement informé le plaignant qu'il n'avait pas été retenu, mais a également communiqué, avant la demande de compte rendu, le formulaire d'évaluation par consensus qui contient des détails sur les raisons pour lesquelles le plaignant n'a pas satisfait à toutes les exigences obligatoires et, en fin de compte, pourquoi sa proposition n'a pas été retenue. À la suite de la demande du plaignant d'une réunion de compte rendu en personne, EDSC a tenu une réunion de compte rendu avec lui le 7 février 2025. Au cours de la réunion de compte rendu, EDSC a couvert les raisons pour lesquelles la proposition ne répondait pas à toutes les exigences obligatoires et a permis au plaignant de fournir des précisions sur les lacunes soulevées par EDSC. Les faits démontrent que le plaignant disposait de suffisamment de renseignements dans la lettre de refus et pendant la réunion de compte rendu pour être en mesure de comprendre la justification de l'évaluation, en plus d'avoir eu l'occasion de fournir des précisions sur les motifs de rejet présentés par EDSC. Par exemple, le plaignant a fourni une réfutation détaillée pour chaque lacune soulevée dans le formulaire d'évaluation par consensus et examinée lors du compte rendu ».

« Dans les 2 allégations d'équité procédurale, le plaignant tente d'élargir indûment la portée de l'obligation de compte rendu d'EDSC. En effet, la clause de compte rendu incluse dans la DP et dans la lettre de refus ne mentionne pas la possibilité d'enregistrer les réunions. L'imposition d'une telle obligation excéderait l'obligation de compte rendu ».

## Analyse

58. La DGA énonce ce qui suit au sujet des procédures de compte rendu :

[4.16](#) Les autorités contractantes ont les responsabilités suivantes :

- 4.16.3 Veiller à ce que les soumissionnaires qui demandent un compte rendu en reçoivent un en temps opportun après l'attribution d'un contrat ;
- 4.16.4 Traiter les différends entre soumissionnaires et entrepreneurs de manière équitable et rapide.

59. Le chapitre 7.40 du Guide des approvisionnements de SPAC stipule ce qui suit au sujet des comptes rendus :

a. Compte rendu

- i. Les comptes rendus ont pour objectif d'expliquer aux soumissionnaires/offrants/fournisseurs non retenus pourquoi leurs soumissions/offres/arrangements n'ont pas été acceptés, afin de leur permettre d'améliorer leurs documents pour une prochaine occasion. Les comptes rendus permettent de montrer que le processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral est équitable, ouvert et transparent.

60. La DP indiquait ce qui suit en ce qui concerne les procédures de compte rendu :

1.6 Comptes rendus

Les soumissionnaires peuvent demander un compte rendu des résultats du processus de demande de soumissions. Ils doivent en faire la demande à l'autorité contractante dans les 15 jours ouvrables suivant la réception des résultats du processus de demande de soumissions. Le compte rendu peut être fourni par écrit, au téléphone ou en personne.

### Demande de réunion de compte rendu enregistrée

61. En ce qui concerne l'allégation selon laquelle le refus de la demande d'enregistrement de la réunion de compte rendu a violé les principes de transparence, le BOA conclut qu'EDSC a fait des efforts considérables pour assurer la transparence de ce processus d'approvisionnement et n'a pas violé ce principe fondamental d'approvisionnement. EDSC a veillé à ce que les réponses et les mesures soient prises en temps opportun lorsque le plaignant a fait part de ses préoccupations. En témoigne le fait qu'EDSC a fourni l'évaluation par consensus, 2 lettres de refus et une réunion de compte rendu au plaignant.

62. Conformément à la DGA, les comptes rendus doivent être fournis aux soumissionnaires non retenus en temps opportun après l'attribution d'un contrat. Il n'y a pas d'obligation particulière pour les ministères de permettre aux soumissionnaires d'enregistrer une réunion de compte rendu. EDSC aurait pu permettre que le compte rendu soit enregistré, ce qui améliore la transparence du processus, mais n'était pas obligé de le faire.

### Comptes rendus

63. Afin de déterminer si le plaignant a reçu un compte rendu approprié, le BOA doit tenir compte de tous les cas de compte rendu effectués par EDSC avec le plaignant dans le cadre de ce processus d'approvisionnement.

64. Le 27 janvier 2025, EDSC a envoyé la première lettre de refus au plaignant. Le BOA a examiné la première lettre de refus, qui informait le plaignant de ce qui suit : « [...] Comme il est indiqué dans la demande de soumissions, une soumission était requise pour répondre à toutes les exigences obligatoires. Malheureusement, l'équipe d'évaluation a jugé que votre soumission ne répondait pas à toutes les exigences obligatoires de la demande de soumissions. [...] Votre soumission ayant été déclarée non recevable, elle a été rejetée, n'a pas été évaluée, et aucune note technique ne lui a été attribuée. » EDSC a également fourni l'évaluation par consensus effectuée en pièce jointe à la lettre de refus.
65. Le BOA reconnaît qu'EDSC a fourni un compte rendu dans son courriel de « refus » du 27 janvier 2025, dans lequel il informait le plaignant de ce qui suit : (a) sa soumission ne répondait pas aux exigences techniques obligatoires ; b) quelle compagnie devait se voir attribuer le contrat et à quel prix ; et c) un compte rendu pouvait être fourni par écrit.
66. Comme il a été mentionné précédemment, à la suite de la réception de cette lettre, le plaignant a demandé une réunion de compte rendu qui a été accordée et tenue le 7 février 2025. À la suite de la réunion de compte rendu, le plaignant a présenté un document de réfutation détaillé pour clarifier davantage où se trouvaient les renseignements contenus dans sa soumission.
67. Le 14 février 2025, EDSC a envoyé la seconde lettre de refus au plaignant. Le BOA a examiné la seconde lettre de refus, qui informait en outre le plaignant de ce qui suit : « [...] À la suite de notre réunion de compte rendu (le 7 février 2025), l'équipe d'évaluation a examiné les arguments et les éclaircissements fournis. Après mûre réflexion, nous avons le regret de vous informer que l'équipe d'évaluation a déterminé que votre soumission ne répond toujours pas à tous les critères obligatoires requis pour ce processus. Nous apprécions sincèrement les efforts et le temps que vous avez investis dans la préparation de votre soumission. Bien que votre soumission ait été soigneusement examinée, nous devons respecter les critères établis et les exigences du processus. »
68. Selon la réponse du plaignant à la réponse d'EDSC à cette plainte, il a noté qu'il n'était pas au courant de la décision d'EDSC de procéder à une réévaluation de la soumission et du dernier changement vers la conformité pour les critères O1 à O4.
69. L'information contenue dans la lettre de refus du 14 février 2025 manquait de clarté quant à savoir si une autre évaluation avait eu lieu. La seconde lettre de refus mentionne seulement qu'EDSC a examiné les arguments et les éclaircissements fournis, mais n'a pas mentionné explicitement qu'une réévaluation avait eu lieu et n'a pas communiqué le résultat de la réévaluation avec précision. Par conséquent, il était raisonnable pour le plaignant de signaler dans sa correspondance avec le BOA qu'il n'avait pas été informé d'une réévaluation.
70. Dans l'ensemble, le BOA a relevé 2 problèmes majeurs en ce qui concerne le moment et l'objet des comptes rendus.
71. Premièrement, on ne sait pas pourquoi EDSC a envoyé les lettres de refus et a procédé à une réunion de compte rendu avant l'attribution du contrat. Le contrat a été attribué le 18 février 2025. La première lettre de refus, la première réunion de compte rendu et la seconde lettre de refus ont eu lieu du 27 janvier 2025 au 14 février 2025 inclusivement. Comme le stipule la DGA, les autorités contractantes doivent s'assurer que les

soumissionnaires qui demandent un compte rendu en reçoivent un en temps opportun après l'attribution d'un contrat.

72. Les comptes rendus doivent avoir lieu après l'attribution du contrat, car ils visent à fournir des renseignements sur les résultats du processus de demande de soumissions. En effectuant un compte rendu avant l'attribution du contrat, EDSC a ajouté de la confusion quant à l'objectif et aux résultats possibles du compte rendu.
73. Deuxièmement, EDSC a déclaré que lors du compte rendu du 7 février 2025, « le plaignant a eu l'occasion de présenter ses précisions et, à la même occasion, a tenté de démontrer en quoi sa soumission répondait aux critères techniques obligatoires de la DP ». EDSC a ajouté dans la même correspondance que « le TCCE a déclaré à maintes reprises que le but du compte rendu est de fournir au soumissionnaire suffisamment de renseignements pour bien comprendre la raison pour laquelle la proposition est rejetée ».
74. Ces 2 déclarations énoncent 2 attentes différentes aux fins du compte rendu. Bien qu'EDSC ait confirmé qu'« au cours du compte rendu, EDSC a couvert les raisons pour lesquelles la proposition ne répondait pas à toutes les exigences obligatoires », le ministère a également « permis au plaignant de fournir des précisions sur les lacunes soulevées par EDSC ».
75. Fournir à un soumissionnaire des renseignements sur les raisons pour lesquelles sa soumission n'a pas été retenue n'est pas la même chose que lui offrir la possibilité de clarifier sa soumission. En lui offrant la possibilité d'apporter des éclaircissements sur sa soumission, EDSC a laissé entendre au plaignant qu'il était toujours possible que cette soumission soit prise en considération dans le cadre du processus de sélection même si le fournisseur retenu avait déjà été désigné.
76. Comme l'indique le Guide des approvisionnements, le compte rendu a pour but d'« expliquer aux soumissionnaires/offrants/fournisseurs non retenus pourquoi leur soumission/offre/arrangement n'a pas été accepté, ce qui leur permet d'améliorer leurs documents futurs », ce qui implique qu'il s'agit d'un processus prospectif. C'est pourquoi les comptes rendus doivent avoir lieu après l'attribution du contrat, car l'intention est que les soumissionnaires soient en mesure d'améliorer leur documentation pour les futurs processus d'approvisionnement.

## Constatation — Question 2

77. L'ombud de l'approvisionnement conclut qu'en combinant le compte rendu avec une occasion d'apporter des éclaircissements sur sa soumission, EDSC a induit le plaignant en erreur sur l'objet du compte rendu et ce qui pourrait en résulter.
78. De plus, l'ombud de l'approvisionnement conclut que la seconde lettre de refus, envoyée au plaignant le 15 février 2025 après qu'EDSC a réévalué la soumission, ne contenait pas les renseignements requis. La seconde lettre de refus n'a pas fourni de précision au plaignant sur les raisons pour lesquelles sa soumission était toujours considérée comme insatisfaisante. La seconde lettre de refus n'indiquait pas (1) qu'une réévaluation avait été effectuée, (2) que les critères O1 à O4 étaient maintenant considérés comme « satisfaits » et (3) que le critère O5 était toujours considéré comme « non satisfait ». Des

renseignements plus détaillés sur les raisons pour lesquelles les évaluateurs ont révisé leurs évaluations pour les critères O1 à O4, ainsi que sur les raisons pour lesquelles les renseignements supplémentaires fournis par le plaignant au sujet du critère O5 n'ont pas pu être pris en considération, auraient aidé le plaignant à comprendre les lacunes de sa soumission afin de mieux l'aider à préparer ses propositions futures.

79. Dans l'ensemble, l'ombud de l'approvisionnement conclut qu'EDSC n'était pas obligé de permettre l'enregistrement de la réunion de compte rendu, qu'il avait fourni à tort un compte rendu avant l'attribution du contrat et qu'il avait utilisé incorrectement les renseignements obtenus lors de la réunion de compte rendu pour déclencher une réévaluation de la soumission du plaignant.

## Conclusion

80. L'ombud de l'approvisionnement a conclu que la première question soulevée par le plaignant était partiellement fondée. Bien que l'évaluation initiale menée par EDSC ait été faite correctement et qu'elle était raisonnable ; la réévaluation effectuée après le compte rendu était déraisonnable.
81. L'ombud de l'approvisionnement a jugé que la seconde question soulevée par le plaignant était fondée et conclut que EDSC n'a pas fourni au plaignant un compte rendu approprié. Le moment et le sujet des comptes rendus étaient problématiques et manquaient de clarté.

## Indemnité

82. Compte tenu de ce qui précède, l'ombud de l'approvisionnement recommande qu'EDSC indemnise le plaignant pour les coûts qu'il a engagés pour préparer sa proposition. Le plaignant a consacré du temps et des efforts à répondre au document de l'appel d'offres, dans l'espoir de participer à un processus équitable et transparent où sa proposition serait correctement évaluée.
83. Afin de recommander le versement d'une indemnité au plaignant, le paragraphe 13(2) du Règlement exige ce qui suit :
- « Si un appel d'offres a été lancé, le plaignant doit avoir soumissionné à l'égard du marché de l'État visé par la plainte, à moins qu'il n'ait pu le faire en raison des actions du ministère contractant ».
84. Étant donné qu'un processus concurrentiel a eu lieu et que le plaignant a présenté une soumission, l'ombud de l'approvisionnement peut recommander le versement d'une indemnité conformément au Règlement.
85. Comme le plaignant n'aurait pas dû se voir attribuer le contrat, l'ombud de l'approvisionnement ne peut pas recommander le versement d'une indemnité fondée sur le manque à gagner. Toutefois, d'après la constatation de l'ombud à la question 1, le plaignant a droit à une indemnité pour les coûts associés à sa participation au processus de demande de soumission.

86. À la demande du BOA, le plaignant a fourni les coûts qu'il a engagés pour préparer et présenter sa soumission, d'un montant de 945,00 \$.

## **Recommandation**

87. Conformément au paragraphe 13(1) du Règlement, l'ombud de l'approvisionnement recommande qu'EDSC verse au plaignant une indemnité d'un montant de 945,00 \$ pour les coûts engagés dans la préparation de sa soumission.