



Rapport annuel de l'ombudsman de l'approvisionnement

2022-2023

BÂTIR NOTRE AVENIR

PROMOUVOIR
L'ÉQUITÉ, L'OUVERTURE ET LA
TRANSPARENCE DU PROCESSUS
D'APPROVISIONNEMENT FÉDÉRAL

Canada



Lettre au ministre des Services publics et de l'Approvisionnement

Monsieur le Ministre,

Conformément au paragraphe 22.3(1) de la Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, c'est pour moi un honneur de présenter le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement pour la période allant du 1er avril 2022 au 31 mars 2023.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, mes salutations distinguées.



Alexander Jeglic
Ombudsman de l'approvisionnement
Ottawa, juillet 2023





TABLE DES MATIÈRES

1. Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement	2
Notre mission	2
Notre mandat	2
2. Message de l'ombud de l'approvisionnement	3
3. 2022-2023 en chiffres	7
4. Les 10 principaux problèmes liés à l'approvisionnement	10
5. Rapports sur les résultats	13
Règlement extrajudiciaire des différends (RED)	13
Examens des plaintes	14
Examens des pratiques d'approvisionnement	20
6. Principales tendances en matière d'approvisionnement fédéral	27
7. Regard vers l'avenir	31
8. Bilan des opérations	35
9. Annexe A	36

Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement

Votre solution aux différends contractuels avec le gouvernement fédéral

Notre mission

La mission du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement consiste à promouvoir l'équité, l'ouverture et la transparence du processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral.

Notre mandat

La *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* confère à l'ombudsman de l'approvisionnement le mandat suivant :

- Examiner les pratiques d'acquisition de biens et de services des ministères fédéraux pour en évaluer l'équité, l'ouverture et la transparence, et présenter, le cas échéant, au ministère concerné des recommandations pour les améliorer.
- Examiner les plaintes relatives à l'attribution de certains marchés qui auraient été soumis à l'Accord de libre-échange canadien, si la valeur du marché

n'avait pas été inférieure aux seuils de 30 300 \$ pour les marchés d'acquisition de biens ou de 121 200 \$ pour les marchés d'acquisition de services.

- Examiner toute plainte relative à la gestion de certains marchés en vue de l'acquisition de biens ou de services par un ministère, peu importe la valeur du marché.
- Veiller à donner l'accès à un mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends, lorsque les deux parties concernées conviennent 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. En 2020-2021, nous nous sommes engagés à atteindre un objectif de diversité de 50/30, à savoir 50 % de femmes et 30 % de mains-d'oeuvre diversifiées d'ici cinq ans. Au 31 mars 2023, les résultats d'une enquête d'auto-identification ont montré que le BOA disposait d'un effectif diversifié : 70 % de femmes et 26 % de mains-d'oeuvre diversifiées.

2

Message de l'ombud de l'approvisionnement



J'ai le plaisir de présenter mon sixième rapport annuel en tant qu'ombud de l'approvisionnement. Ce rapport présente un résumé des activités entreprises par le BOA au cours de l'exercice 2022-2023. Depuis ma nomination en 2018, j'ai maintenu mon engagement à l'égard des quatre priorités suivantes, qui constituent le fondement des activités du BOA : le besoin croissant de simplifier les éléments du processus d'approvisionnement; l'augmentation de la participation aux services de règlement extrajudiciaire des différends (p. ex., la médiation, la facilitation) du BOA; une meilleure compréhension des problèmes de passation des marchés et de leurs causes profondes grâce à des études d'approfondissement et de partage des connaissances (APC); et le besoin urgent d'une plus grande transparence dans les marchés publics fédéraux, en mettant l'accent sur la confiance du public en divulguant des renseignements en temps opportuns, précis et fiables en matière d'approvisionnement.

Cette année, j'ai été heureux de constater des progrès dans des domaines prioritaires tels que le règlement extrajudiciaire des différends (RED). En revanche, je demeure préoccupé par les tendances négatives liées au manque de concurrence et aux pratiques de documentation déficiente qui continuent

de poser des problèmes et de miner la transparence du processus d'approvisionnement fédéral. Le présent rapport annuel s'appuie sur ces tendances, ainsi que sur plusieurs autres, et présente des observations issues de nos travaux de l'année écoulée.

Le point sur les priorités

Développement du règlement extrajudiciaire des différends (RED)

Le RED est un domaine qui a connu des résultats positifs en 2022-2023. Pour les quatre demandes de RED reçues cette année qui étaient conformes à notre règlement, le BOA a enregistré un taux d'acceptation de 100 %. Contrairement aux années précédentes où certains ministères avaient décliné l'invitation du BOA à participer au processus de médiation. Alors que le nombre de problèmes liés à l'administration des contrats augmente, je suis encouragé par le fait que les services de RED efficaces et gratuits du BOA sont utilisés par un plus grand nombre de ministères fédéraux et fournisseurs partout au pays. Cela est d'autant plus important que mon bureau prévoit de jouer un rôle clé dans le règlement des différends dans le cadre de la Politique de gestion du rendement des fournisseurs de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC),

une fois qu'elle sera pleinement mise en œuvre. À l'approche de cette réalité, mon bureau travaillera avec diligence pour adapter son cadre de gouvernance afin de permettre au BOA de fournir des services de médiation et d'arbitrage et d'offrir un mécanisme de recours équitable et impartial dans le contexte de la gestion du rendement des fournisseurs.

Approfondissement et partage des connaissances

L'APC est devenu un élément fondamental de la manière dont nous nous acquittons de notre mandat. Les études que nous entreprenons sont uniques, car, contrairement à nos examens traditionnels de l'approvisionnement, elles ne sont pas limitées par les paramètres d'un programme d'examen ou d'une plainte spécifique. Cela nous permet de mener des recherches plus approfondies sur les causes profondes des problèmes d'approvisionnement actuels, de mieux comprendre les questions liées à l'approvisionnement qui se profilent à l'horizon et de fournir des conseils utiles aux fournisseurs et aux ministères fédéraux.

Cette année, le BOA a publié 2 études d'APC intitulées [Exception relative à la sécurité nationale](#) et [Programmes de marchés réservés](#), qui ont été achevées, en grande partie, au cours de l'année précédente. Le BOA dispose désormais d'un total de [9 études d'APC](#) sur des sujets clés dans le domaine de l'approvisionnement fédéral que je vous encourage à lire sur notre site web. Bien que nous n'ayons pas lancé de nouveaux projets d'étude d'APC cette année en raison de limitations budgétaires, notre analyse continue de l'environnement a permis de repérer des domaines clés qui méritent notre attention, notamment : les nouveaux développements en matière d'approvisionnement social; les achats durables et écologiques; et les politiques favorisant l'approvisionnement local.

Nous chercherons à obtenir des fonds supplémentaires pour nous permettre de continuer à réaliser des études sur ces questions et d'autres enjeux importants, y compris la création d'un rôle de dirigeant principal des achats (DPA) dans le cadre fédéral.

Le BOA avait initialement publié une étude sur le sujet en juillet 2021, et continuera à développer cette recherche, car nous croyons que la création du rôle de DPA peut aider la communauté à traverser cette période d'évolution, de changement et au-delà. Notre bureau a également un rôle important à jouer alors que les ministères fédéraux continuent de mettre en œuvre la Directive sur la gestion de l'approvisionnement (DGA). Notre bureau continuera d'interpréter les nouvelles obligations et de partager les leçons apprises au sein de la communauté de l'approvisionnement afin d'ajouter de la valeur et d'accroître notre rôle en tant que centre d'expertise.

Simplification

Le BOA continue de recevoir les commentaires des intervenants qui estiment que le processus de passation des marchés est inutilement complexe. Cette complexité contribue au manque de participation au processus concurrentiel (c.-à-d. les soumissions reçues) observé dans les examens menés par mon Bureau depuis 2018. L'année dernière, j'ai souligné que le pourcentage de demande de soumissions concurrentielles que nous avons examinées et qui n'ont donné lieu qu'à une seule offre était passé de 52 % à 36 %. Au cours de l'exercice 2022-2023, ce chiffre a continué à osciller autour de 34 %. Ce chiffre reste beaucoup trop élevé et doit être corrigé. Les avantages d'une compétition sont considérablement réduits lorsqu'il n'y a pas de tension concurrentielle. Sans cette

tension, nous conservons tout simplement les fardeaux associés à la gestion d'un processus concurrentiel, tels que le temps et les dépenses administratives sans les avantages de diverses solutions et des prix plus bas.

Plusieurs pratiques positives de simplification ont également été identifiées dans le cadre de nos examens des pratiques d'approvisionnement, notamment la normalisation des documents d'approvisionnement des différents ministères et l'utilisation d'options contractuelles, le cas échéant. Toutefois, la simplification ne concerne pas uniquement les processus. Il convient de redoubler d'efforts pour intégrer un langage clair et simple dans la documentation relative à l'approvisionnement fédéral et pour lever d'autres obstacles à la participation, tels que l'accessibilité. Cette année, mon bureau a eu connaissance de 43 cas où des fournisseurs se heurtaient à des obstacles (p. ex., des exigences en matière des obligations ou de trésorerie, des problèmes pour obtenir des cotes de sécurité, etc.) pour participer à des possibilités d'approvisionnement fédéral. Ces obstacles continuent d'affecter de manière disproportionnée les petites et moyennes entreprises, les nouvelles organisations qui souhaitent commencer à travailler avec le gouvernement fédéral, les entreprises autochtones et les entreprises appartenant à la diversité. Sans progrès en matière de simplification, les efforts visant à diversifier la chaîne d'approvisionnement fédérale auront un succès limité.

Mon bureau a également observé d'autres cas où les fournisseurs ont été inutilement accablés par certains aspects du processus d'appel d'offres. L'obligation de fournir des renseignements de référence détaillés dans le cadre de la soumission d'une offre constitue un exemple observé tout au long de nos examens des pratiques d'approvisionnement. Malheureusement

ces renseignements n'ont presque jamais été validés ou utilisés à quelque fin que ce soit. Ces exigences restent administrativement lourdes pour les petites et moyennes entreprises (PME), les nouvelles organisations qui souhaitent commencer à travailler avec le gouvernement fédéral, et les entreprises autochtones et diverses. Dans la plupart des cas, la collecte de renseignements de référence n'est pas nécessaire et ne devrait pas être maintenue.

Transparence

La transparence dans le processus d'approvisionnement fédéral est un sujet qui a fait la une des journaux tout au long de l'exercice 2022-2023. Certaines des questions soulevées concernaient le caractère incomplet et inexact de la divulgation proactive des données relatives à la passation de marchés fédéraux.

Cette année, les intervenants ont communiqué avec mon bureau à 24 reprises pour faire part de leurs préoccupations concernant le comportement des fonctionnaires fédéraux qui ne serait pas conforme au Code de valeurs et d'éthique du secteur public. Ces inquiétudes concernant des activités douteuses d'approvisionnement fédéral ont eu un impact négatif sur la confiance du public envers le système d'approvisionnement fédéral et doivent être résolues.

Mon bureau a également été confronté à des problèmes de transparence. Nous rencontrons souvent des difficultés pour accéder à la documentation relative à l'approvisionnement ou à des données fiables sur les contrats qui sont nécessaires à la conduite de nos activités prévues par la loi. Il est clair qu'une plus grande attention est nécessaire dans le domaine de la gestion de l'information afin d'améliorer la transparence de l'approvisionnement fédéral et du gouvernement en général. Le passage aux fichiers électroniques a créé l'occasion de

souligner l'importance de la conservation des documents et de créer des conséquences réelles pour ceux qui ne s'y conforment pas. L'accès à la documentation est également l'un des domaines dans lesquels j'ai proposé des modifications réglementaires pour répondre à ma préoccupation.

Proposition de modifications réglementaires

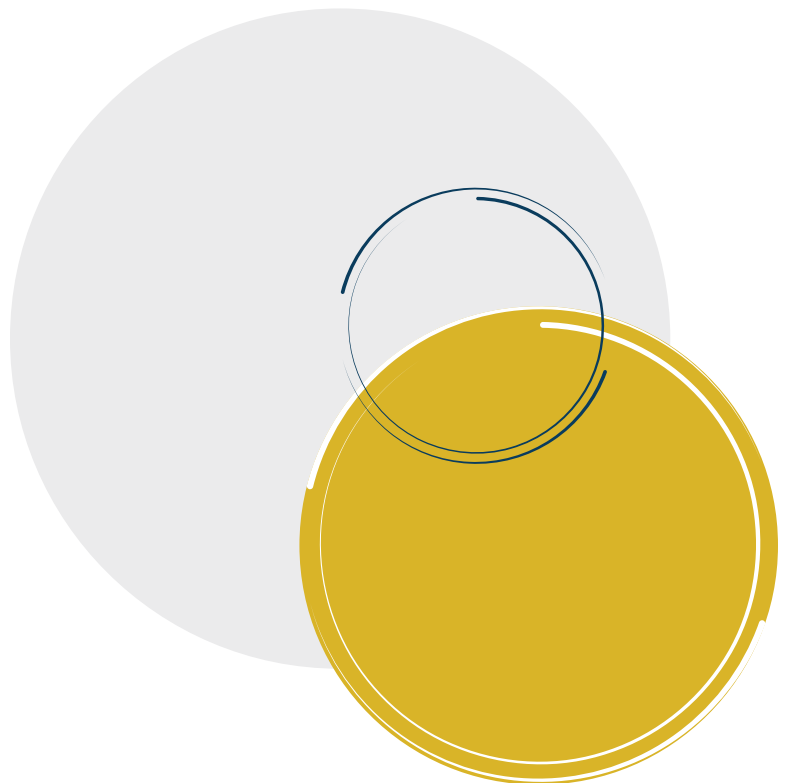
Dans mes 3 derniers rapports annuels, j'ai attiré l'attention sur 4 aspects du *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement* qui devraient être modifiés pour renforcer l'efficacité de mon bureau dans la promotion de l'équité, de l'ouverture et de la transparence :

- 1. Recommander une indemnisation supérieure à 10 % de la valeur d'un contrat**, afin d'apporter une aide équitable et raisonnable aux fournisseurs touchés par l'attribution erronée et/ou inappropriée de contrats.
- 2. Obliger les ministères fédéraux à fournir des documents**, pour appuyer des examens précis et transparents des plaintes et des pratiques ministérielles en matière d'approvisionnement.
- 3. Obtenir l'autorisation d'examiner les plaintes relatives aux contrats attribués en vertu de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones**, afin de garantir que tous les fournisseurs ont accès aux mécanismes de recours du BOA.
- 4. Remplacer le titre du rôle d' « ombudsman » par « ombud »**, pour assurer la neutralité linguistique et de genre, en accord avec ce qui s'est produit avec les autres ombuds au niveau fédéral.

Je reste convaincu que les modifications réglementaires proposées devraient être mises en œuvre, car elles permettront au BOA de mieux servir les Canadiens et de contribuer à l'amélioration continue du paysage de l'approvisionnement fédéral.

Mon engagement continu à votre égard

Alors que j'entame mon deuxième mandat en tant qu'ombud de l'approvisionnement, je reste déterminé à travailler avec vous pour rendre le processus d'approvisionnement fédéral plus simple, plus transparent et plus diversifié. Que vous soyez un fournisseur confronté à des difficultés en faisant affaire avec le gouvernement fédéral ou un acheteur du gouvernement fédéral qui a remarqué une possibilité d'amélioration, nous souhaitons vous entendre. Nous œuvrerons pour vous aider à résoudre le problème.



3

2022-2023 en chiffres

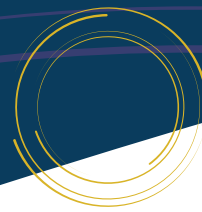
474 cas

Nature des cas

- 306** cas liés à des demandes de renseignements généraux sur l'approvisionnement
- 117** cas liés à l'attribution d'un contrat
- 51** cas liés à l'administration d'un contrat

Qui a communiqué avec nous

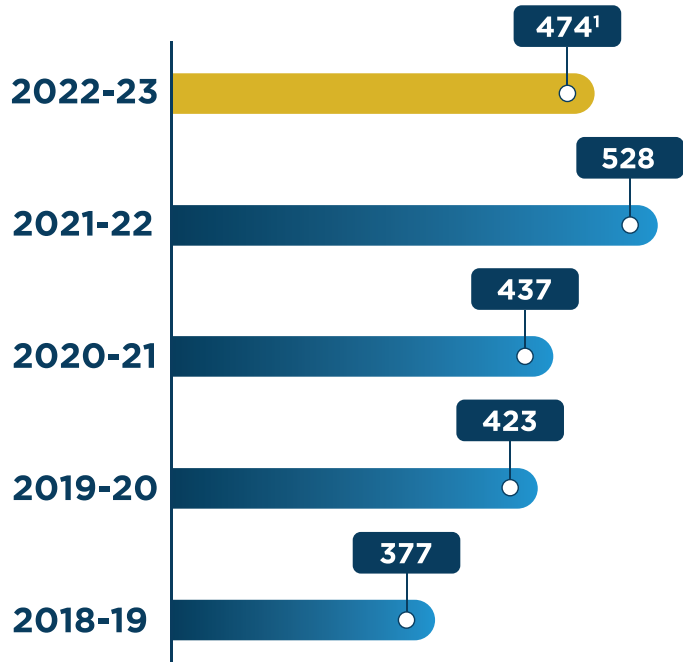
- 366** fournisseurs ou associations de fournisseurs
- 75** représentants de ministères fédéraux
- 12** sous-traitants
- 9** anonymes
- 7** membres du Parlement ou d'autres paliers de gouvernement
- 5** citoyens



Nombre total de cas

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. 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 474 dossiers liés à l'approvisionnement, dont 728 enjeux.

COMPARAISON D'UNE ANNÉE À L'AUTRE DURANT UN MANDAT DE 5 ANS



¹ Notez que le 5e sommet sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement fédérale du BOA devait initialement avoir lieu en janvier 2023, mais a dû être reporté à avril 2023 en raison de restrictions budgétaires et de l'indisponibilité des services d'interprétation. Par conséquent, moins de cas liés à l'approvisionnement fédéral ont été portés à l'attention de notre Bureau en 2022-23 par rapport à l'exercice précédent.

Pour rejoindre nos intervenants, le BOA a réalisé ce qui suit :



Organisé ou participé à **25 séances d'information** pour les fournisseurs



Participé à **14 événements** visant à toucher les groupes sous-représentés dans le processus d'approvisionnement fédéral



Participé à **15 salons** professionnels



Tenu **13 séances d'échange d'information** avec des ministères fédéraux



Réalisé **25 présentations lors d'événements** ou de conférences sur l'approvisionnement



Rencontré **13 groupes d'intervenants** du processus d'approvisionnement (p. ex., les chambres de commerce)



Tenu **5 séances d'échange d'information** avec des établissements d'enseignement postsecondaire

Bien qu'il soit opérationnel depuis mai 2008, de nombreux intervenants du processus d'approvisionnement fédéral (fournisseurs canadiens et ministères fédéraux) ne connaissent toujours pas le mandat pangouvernemental du BOA ni les services que nous fournissons. Il est essentiel que le BOA se mette en relation avec les intervenants du processus d'approvisionnement, d'un océan à l'autre, afin qu'ils puissent bénéficier de nos services s'ils en ont besoin.

Le BOA continue d'utiliser les médias sociaux afin d'atteindre le plus grand nombre d'intervenants. À titre d'exemple, nous avons eu:



586 296 impressions sur Twitter



1 637 852 impressions sur LinkedIn

Les relations que nous avons développées grâce à nos interactions et à nos activités de rayonnement nous ont aidés à mieux comprendre les enjeux soulevés par nos intervenants. Chaque information recueillie a permis d'apprendre, de collaborer et de s'efforcer d'améliorer tous les aspects du processus d'approvisionnement fédéral.

« Merci pour votre généreuse invitation et inclusion. Les informations sont utiles ; de bons conseils et une belle expérience de partage » [Traduction]

- PARTICIPANT AU WEBINAIRE Q ET R



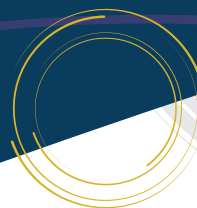
ACTIVITÉS DE RAYONNEMENT

Cette année, nous avons organisé des activités de rayonnement virtuelles partout au Canada, et nous avons eu le plaisir de reprendre partiellement les activités de rayonnement en personne au cours de la dernière partie de cette année. Cette année, nous avons eu l'occasion de rencontrer en personne des fournisseurs et des intervenants ministériels à :

- St. John's (T.-N.-L.)
- Halifax (N.-É.)
- Montréal (Québec)
- Région de la capitale nationale
- Kingston (Ont.)
- Mississauga (Ont.)
- Toronto (Ont.)
- Vancouver (C.-B.)
- Victoria (C.-B.)

4

Les 10 principaux problèmes liés à l'approvisionnement



Le BOA assure le suivi de tous les enjeux soulevés par ses intervenants. Ces renseignements sont consignés au fur et à mesure qu'ils nous parviennent, et ils sont utilisés pour déterminer et analyser les principaux

problèmes liés à l'approvisionnement au cours d'une année donnée. Cela nous aide à définir l'orientation de nos activités, y compris nos examens des pratiques d'approvisionnement des ministères et la sélection des sujets pour nos études d'approfondissement et partage des connaissances (APC).

En 2022-2023, les 10 problèmes principaux, selon nos intervenants, étaient les suivants :

1	L'intervenant a estimé que l'évaluation n'avait pas été menée adéquatement ou que le contrat a été attribué au mauvais soumissionnaire.	51 fois où cet enjeu a été signalé	
	L'évaluation n'a pas été menée adéquatement.	31	
	Le contrat a été attribué au mauvais soumissionnaire.	11	
	Le contrat a été attribué à un soumissionnaire non conforme.	9	
2	L'intervenant a estimé que les critères d'évaluation étaient injustes, trop restrictifs ou partiaux.	49 fois où cet enjeu a été signalé	
	Critères injustes/biaisés pour ou contre un fournisseur individuel ou une catégorie de fournisseurs.	37	
	Les critères sont restrictifs.	12	

3**L'intervenant a signalé des problèmes de paiement.****27** fois où cet enjeu a été signalé

Le paiement est en retard.

20

Refus de payer.

7**4****L'intervenant a indiqué que les comptes rendus n'étaient pas offerts ou, s'ils l'étaient, que les renseignements communiqués étaient insuffisants.****24** fois où cet enjeu a été signalé

Absence d'avis d'attribution ou information insuffisante fournie.

9

Le ministère a présenté des renseignements qui n'étaient pas suffisamment détaillés, ou il a refusé d'expliquer sa décision lors du compte-rendu.

8

Le ministère n'a pas offert de compte rendu.

7**5****L'intervenant a estimé que le ministère a dérogé aux modalités du contrat.****21** fois où cet enjeu a été signalé

Le ministère a dérogé aux modalités du contrat.

21**6****L'intervenant a signalé que le ministère n'a pas répondu, ou a répondu tardivement à ses questions lors de la période d'appel d'offres.****17** fois où cet enjeu a été signalé

Aucune réponse fournie.

12

Les réponses fournies étaient en retard.

5**7****L'intervenant a estimé que le ministère utilisait de façon inappropriée un processus non concurrentiel.****11** fois où cet enjeu a été signalé

Il y a eu un recours inapproprié à un processus non concurrentiel.

11

8

L'intervenant estime que la demande de soumission était confuse, contradictoire ou comportait des renseignements vagues.

7 fois où cet enjeu a été signalé

.....

Les renseignements étaient vagues, contradictoires ou confus dans la sollicitation.

7

.....

9

L'intervenant n'a pas été invité à participer à l'appel d'offres.

7 fois où cet enjeu a été signalé

.....

Pas d'invitation à participer.

7

.....

10

L'intervenant détient une OC ou un AMA et ne reçoit pas de contrats.

6 fois où cet enjeu a été signalé

.....

Détenteur d'une OC ou d'un AMA ne recevant pas de contrats.

6

.....

« [...] J'aimerais prendre le temps pour vous remercier de votre précieuse assistance. Dans cette période extrêmement stressante vous avez apporté un support primordial à notre entreprise. [...] Heureusement, vous, ainsi que vos contacts avez apporté support et solutions, et cela nous a permis de reprendre nos activités à temps. Au nom de toute l'équipe, je vous remercie. Sincèrement et avec respect. »

- UN FOURNISSEUR

NOTE 1: Nous n'avons pas validé l'exactitude de l'information dans la liste des 10 problèmes principaux ci-haut qui nous a été communiquée, sauf lorsqu'un problème a donné lieu à une enquête formelle sur la plainte. Nous communiquons cette information afin que les intervenants du processus d'approvisionnement soient informés des problèmes portés à l'attention de notre bureau.

NOTE 2: Dans le tableau ci-haut, les enjeux similaires ont été regroupés. Par exemple, « refus de payer » et « retard de paiement » ont été regroupés dans la catégorie « L'intervenant a signalé des problèmes de paiement ». Nous reconnaissons qu'il existe des nuances importantes entre chacune de ces questions, et que ces nuances peuvent avoir un effet direct sur leur résolution. C'est pourquoi nous avons également présenté chacun des problèmes distincts ainsi que le nombre de fois où ce problème a été signalé au BOA.

5

Rapports sur les résultats

8 demandes

Règlement extrajudiciaire des différends (RED)

Le BOA propose aux fournisseurs et aux fonctionnaires fédéraux des services efficaces et gratuits de RED (p. ex., la médiation, la facilitation) lorsque des différends surviennent au cours de l'exécution d'un contrat. Ces services, dirigés par les médiateurs certifiés du BOA, sont neutres, confidentiels et offerts à toutes les parties d'un contrat fédéral, quelle que soit la valeur monétaire. Lorsque le fournisseur et le ministère acceptent de participer volontairement à la médiation menée par le BOA, celle-ci conduit généralement à un règlement du différend contractuel mutuellement convenu, permettant ainsi aux deux parties de reprendre leurs activités. Les services de médiation du BOA constituent une solution alternative rapide et économique aux procédures judiciaires coûteuses et fastidieuses.

- 1 cas résolu formellement par un accord de règlement
- 3 cas résolus de manière informelle avec l'aide du BOA avant l'envoi de l'invitation pour le RED
- 1 fournisseur a retiré sa demande
- 3 cas sont en cours, et seront communiqués dans le rapport annuel 2023-2024

« Merci d'avoir organisé la réunion de préparation à la médiation et de nous avoir donné une vue d'ensemble de la procédure, cela nous a été très utile et nous permettra de nous préparer de manière adéquate pour les prochaines étapes. » [Traduction]

- REPRÉSENTANT DU MINISTÈRE

Au fil des ans, le BOA a mis en avant les avantages du RED et a encouragé les ministères à inclure une clause qui fait référence aux services du BOA dans tous les contrats fédéraux, afin de sensibiliser les fournisseurs et les fonctionnaires fédéraux. Le BOA continuera à promouvoir le RED comme un avantage pour toutes les parties, et nous sommes encouragés par l'augmentation du nombre de demandes de RED reçues et d'invitations acceptées par les ministères fédéraux au cours de la dernière année.

Demandes de règlement extrajudiciaire des différends reçues en 2022-2023

En 2022-2023, le BOA a reçu 8 demandes de services de RED. Cette année, le BOA a enregistré un taux d'acceptation de 100 % de la part des ministères fédéraux, contrairement aux années précédentes où certains ministères avaient décliné l'invitation du BOA à participer au processus de médiation. En outre, 3 différends ont été résolus de manière informelle avant l'envoi des invitations. Nous considérons qu'il s'agit d'une évolution très positive qui peut aider les fournisseurs et les ministères à résoudre rapidement les différends contractuels et à éviter les retards et les coûts des litiges éventuels. Nous continuerons de préconiser une utilisation accrue de ce service.

Examen des plaintes

Le Règlement confère à l'ombud de l'approvisionnement le pouvoir d'enquêter sur les plaintes formelles des fournisseurs concernant l'**attribution** de certains contrats fédéraux et définit les critères de lancement d'un examen. Ces critères comprennent :

- La plainte doit provenir d'un fournisseur canadien.
- La plainte doit être déposée par écrit dans les 30 jours ouvrables suivant l'avis public de l'attribution du contrat 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 contrat.

- Le contrat 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 contrats d'acquisition de biens ou de 121 200 \$ pour les contrats d'acquisition de services.
- Les faits et les enjeux qui ont donné lieu à la plainte ne font pas l'objet d'une enquête soumise au Tribunal canadien du commerce extérieur ou de poursuites devant le tribunal d'une administration compétente.
- Il existe des motifs raisonnables de croire que le contrat 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 contrat, quelle qu'en soit la valeur, les critères du Règlement qui doivent être remplis sont les suivants :

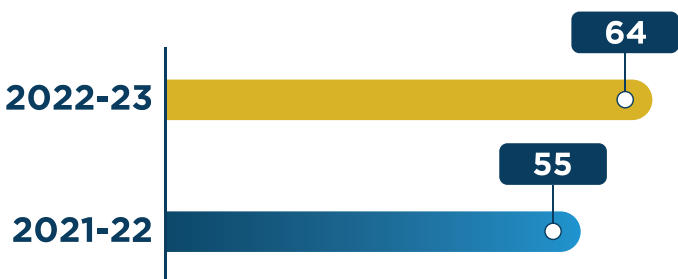
- La plainte doit être déposée par le fournisseur canadien qui a obtenu le contrat.
- La plainte doit être déposée par écrit dans les 30 jours ouvrables suivant le jour où le plaignant a pris connaissance ou aurait raisonnablement dû prendre connaissance des motifs sur lesquels la plainte est fondée, 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 contrat ne sont pas contestées par les parties. (Note: Dans les cas où les modalités ou la portée des travaux sont contestées, les parties au contrat sont encouragées à participer aux services de RED du BOA où ces questions peuvent être abordées et résolues).

Examens des plaintes réalisés en 2022-2023

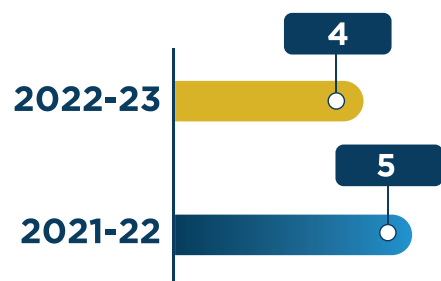
PLAINTES ÉCRITES



HORS MANDAT



EXAMENS DES PLAINTES LANCÉES



Examens des plaintes concernant l'attribution d'un contrat fédéral

La section suivante contient des résumés des 4 examens pour lesquels la plainte répondait aux exigences réglementaires en matière d'examen, et des 2 plaintes lancées en 2021-2022 et achevées en 2022-2023 conformément aux exigences législatives.



Agence Parcs Canada (APC)

Un fournisseur a déposé une plainte concernant un contrat attribué par l'APC pour des travaux de construction dans une installation de l'APC.

La plainte a soulevé trois questions :

- 1 Le contrat a-t-il été attribué conformément aux lois, règlements et politiques applicables et selon la méthode d'attribution décrite dans le document d'appel d'offres?
- 2 Le plaignant a-t-il été exclu injustement du processus de soumission après avoir demandé d'y prendre part et l'agence a-t-elle tenté de lui causer un préjudice financier et de porter atteinte à sa réputation?
- 3 L'agence a-t-elle respecté ses obligations en matière de transparence dans le cadre de l'attribution du contrat?

En ce qui concerne le premier point, l'APC a attribué le contrat conformément aux lois, règlements et politiques applicables, ainsi que selon la méthode d'attribution décrite dans le document d'appel d'offres.

En ce qui concerne le deuxième point, l'examen a révélé que l'APC avait injustement empêché le plaignant de présenter une offre après qu'il ait demandé à être invité. L'ombudsman de l'approvisionnement a estimé que l'APC aurait pu permettre au plaignant de soumettre une offre étant donné que deux fournisseurs supplémentaires avaient été invités à soumissionner un jour avant que le plaignant ne demande à être invité, sans avoir à annuler l'appel d'offres.

En ce qui concerne le troisième point, il n'a pas été prouvé que l'APC avait tenté de causer au plaignant un préjudice financier ou de porter atteinte à sa réputation, mais l'APC n'a pas respecté ses obligations en matière de transparence dans l'attribution du contrat. L'APC a induit le plaignant en erreur à propos de la réception de sa demande d'autorisation de soumissionner et n'a pas fait preuve de transparence en indiquant la raison pour laquelle le plaignant n'était pas autorisé à soumettre une offre.

L'ombud de l'approvisionnement a recommandé à l'APC de verser au plaignant une compensation d'un montant égal à un tiers de 10 %² de la valeur du contrat, afin de représenter le tiers de ses chances de se voir attribuer le contrat, étant donné qu'il y avait 2 autres soumissionnaires.

[Lire le rapport complet de l'examen de la plainte.](#)

Agence de la santé publique du Canada (ASPC)

Un fournisseur a déposé une plainte concernant un contrat attribué par l'ASPC pour la fourniture de services de perfectionnement en leadership de la haute direction dans le cadre de l'arrangement en matière d'approvisionnement pour ProServices établi par Services publics et Approvisionnement Canada.

La plainte a soulevé 1 question :

1 L'ASPC a-t-elle mal évalué les propositions et attribué le contrat au mauvais soumissionnaire?

L'ASPC a évalué les propositions à l'aide de la grille flexible prévue dans la demande de propositions; toutefois, elle a attribué le contrat sur la base du nombre de points obtenus par les soumissionnaires respectifs plutôt que sur la base du prix le plus bas, comme l'exige l'arrangement en matière d'approvisionnement de ProServices. La méthode de sélection par points n'était ni explicite ni implicite dans le document d'appel d'offres. Par conséquent, l'ASPC a mal évalué les propositions et attribué le contrat au mauvais soumissionnaire.

L'ombud de l'approvisionnement a noté que l'Agence a mis en œuvre des mesures correctives en réponse aux questions soulevées dans cette plainte avant la fin de cet examen, et a recommandé que l'ASPC verse au plaignant une compensation d'un montant égal à 10 %³ de la valeur du contrat attribué.

[Lire le rapport complet de l'examen de la plainte.](#)

Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)

Un fournisseur a déposé une plainte concernant deux contrats attribués par ISDE. Les contrats portaient sur des services de traduction de l'anglais au français et ont été attribués sous forme de commandes subséquentes en deux offres à commandes (OC).

^{2&3} Conformément à l'alinéa 13(1)b) du Règlement, l'ombudsman de l'approvisionnement ne peut recommander qu'une compensation d'un montant allant jusqu'à 10 % de la valeur du marché attribué.

La plainte a soulevé deux questions :

- 1 ISDE a-t-il utilisé la méthode de l'offre à commandes de manière incorrecte?
- 2 ISDE a-t-il mené un processus d'approvisionnement concurrentiel en utilisant des critères non divulgués?

En ce qui concerne le premier point, ISDE a simultanément sollicité des propositions auprès de trois titulaires d'OC et a comparé ces propositions, ce qui a constitué un deuxième processus concurrentiel qui n'entrait pas dans le cadre des modalités de l'OC. Pour ce faire, en ce qui concerne la deuxième question, ISDE a procédé à une mise en concurrence sur la base de critères non divulgués. En invitant trois titulaires d'OC à soumettre des propositions et en attribuant ensuite deux commandes subséquentes, ISDE a enfreint les règles d'approvisionnement concurrentiel en n'informant pas les trois titulaires d'OC qu'ils étaient en concurrence et en ne divulguant pas les critères d'évaluation et la méthode de sélection.

L'ombudsman de l'approvisionnement a recommandé le versement d'un paiement au plaignant, à titre de compensation pour les coûts de préparation des soumissions résultant de deux commandes subséquentes attribuées à la suite de la procédure d'OC.

En outre, l'ombud de l'approvisionnement a recommandé à ISDE d'éviter les processus concurrentiels secondaires dans le cadre des futures commandes subséquentes à une OC, sauf si les modalités de l'OC le prévoient expressément, et de mettre en place un niveau de contrôle approprié de la demande d'offres à commandes (DOC) et les OC, afin de garantir qu'elles sont utilisées de manière cohérente et dans le respect de la politique.

[Lire le rapport complet de l'examen de la plainte.](#)

Ministère de la Défense nationale (MDN)

Un fournisseur a déposé une plainte concernant un contrat attribué par le ministère de la Défense nationale (MDN) pour des services de formation en matière d'intervention en cas d'inconduite sexuelle pour l'Académie canadienne de la défense (ACD).

La plainte a soulevé deux questions :

- 1 Le MDN a-t-il attribué le contrat à un soumissionnaire non conforme?
- 2 Les critères d'évaluation obligatoires étaient-ils imprécis au point de rendre difficile pour un soumissionnaire de présenter une offre conforme?

L'examen de la plainte a permis de conclure qu'en ce qui concerne le premier point, le MDN a attribué le contrat à un soumissionnaire non conforme, car la soumission retenue n'était pas conforme à l'un des critères d'évaluation obligatoires.

En ce qui concerne le deuxième point, l'examen a montré que les critères étaient suffisamment clairs pour que les soumissionnaires les comprennent et soumettent des offres pleinement conformes, bien que la clarté des critères d'évaluation obligatoires puisse être améliorée.

L'ombud de l'approvisionnement n'a pas recommandé d'indemnisation, car il a été jugé que l'appel d'offres était suffisamment clair pour obtenir des offres pleinement conformes et que la soumission du plaignant avait été jugée à juste titre non conforme, ce qui signifie qu'il n'aurait pas obtenu le contrat même si l'offre retenue avait été jugée non conforme.

[Lire le rapport complet de l'examen de la plainte.](#)

Examens des plaintes concernant l'administration d'un contrat fédéral

Agence Parcs Canada (APC)

Un fournisseur a déposé une plainte concernant l'administration d'un contrat attribué par l'APC pour l'amélioration du système de traitement des eaux usées d'un parc national.

La plainte a soulevé trois questions :

- 1 L'APC a annulé le contrat après que le projet a été pratiquement achevé.
- 2 L'APC n'a pas négocié de bonne foi et a refusé de payer la valeur totale du travail supplémentaire qu'elle avait accepté.
- 3 L'APC a retenu un montant pour les travaux supplémentaires en sus des valeurs réelles sans aucune preuve ou pièce justificative.

L'examen de la plainte s'est limité à la deuxième question concernant le refus de l'APC de payer la valeur totale des travaux supplémentaires convenus, étant donné que cela remplissait les conditions des articles 15 et 16 du Règlement. Les deux autres points, qui concernaient l'interprétation et l'application des modalités ou la portée des travaux du contrat, dépassaient le mandat légal d'examen de l'ombudsman de l'approvisionnement et n'ont donc pas fait l'objet de l'examen.

L'examen a révélé que même si l'APC a accepté les travaux supplémentaires, elle aurait dû aller plus loin dans les discussions avec le plaignant en ce qui concerne les implications financières avant d'aller de l'avant. L'ombud de l'approvisionnement a

recommandé que, conformément à l'article 22 du Règlement, l'APC paie au plaignant les coûts supplémentaires raisonnables des travaux supplémentaires entrepris.

[Lire le rapport complet de l'examen de la plainte.](#)

Examen de la plainte qui a été clôturé

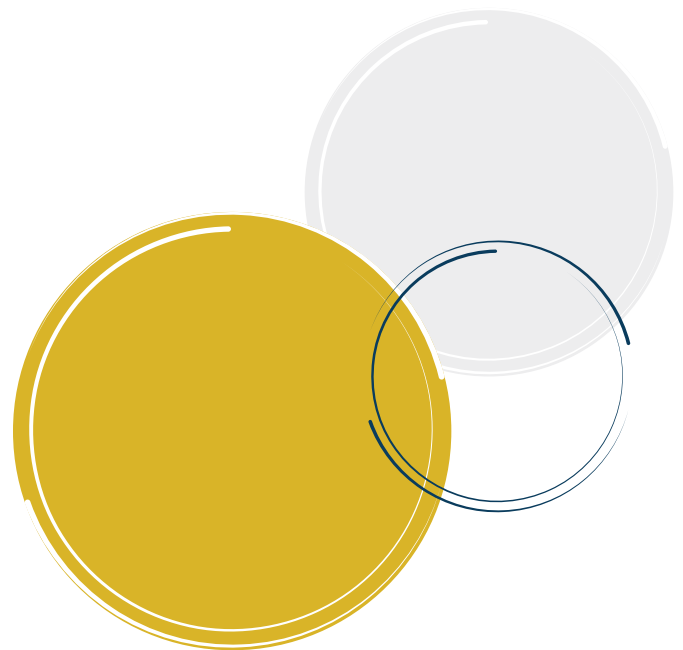
Ministère de la Défense nationale (MDN)

Un fournisseur a déposé une plainte concernant l'administration d'un contrat attribué par le MDN pour la fourniture de véhicules de location.

La plainte a soulevé une question :

- 1 Non-paiement d'une modalité de paiement préalablement convenue dans le contrat.

Peu après l'ouverture de l'enquête, l'ombudsman de l'approvisionnement a été informé que le plaignant avait reçu le paiement et avait retiré sa plainte. Conformément à l'alinéa 10a) du Règlement, l'examen a été clôturé.



Évaluation des plaintes écrites

Le BOA évalue toutes les plaintes écrites reçues afin de déterminer si un examen de la plainte doit être lancé. Il n'y a pas de pouvoir discrétionnaire dans ce domaine, et lorsque tous les critères législatifs et réglementaires sont remplis, l'ombudsman doit lancer un examen; à l'inverse, lorsque tous les critères ne sont pas remplis, il ne peut pas lancer d'examen. En ce qui concerne les 64 plaintes pour lesquelles le BOA n'a pas été en mesure de réaliser un examen en vertu du Règlement, les trois principales raisons en étaient les suivantes :

69%

Dépassaient les seuils d'accords commerciaux de 30 300 \$ pour les contrats d'acquisition de biens et de 121 200 \$ pour les contrats d'acquisition de services. Ces plaintes sont transmises au Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE).

10%

Étaient liées à l'établissement d'une offre à commandes/d'un arrangement en matière d'approvisionnement.

7%

N'ont pas respecté les délais prescrits pour déposer une plainte.

Les plaintes qui ne relèvent pas du mandat du BOA sont transmises au Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE), avec le consentement du plaignant, conformément au protocole d'entente conclu entre le BOA et le TCCE, afin de garantir que les plaintes des fournisseurs sont déposées sans délai auprès de l'organisme de contrôle approprié.

Les questions soulevées dans ces plaintes correspondaient aux dix problèmes principaux indiqués précédemment, et comprenaient notamment :

13%

D'évaluations incorrectes des soumissions.

12%

De problèmes liés à l'exécution des contrats, y compris des écarts par rapport aux modalités contractuelles et les résiliations/suspensions injustifiées.

10%

De comportements de fonctionnaires fédéraux incompatibles avec le Code de valeurs et d'éthique du secteur public.

8%

De contrats attribués à des soumissionnaires non conformes/mauvais soumissionnaires.

Bien qu'aucun examen formel n'ait pu être lancé pour ces plaintes, l'information fournie dans la plainte est intégrée dans les processus continus d'analyse de l'environnement et d'évaluation des risques du BOA pour aider à déterminer des sujets futurs sur des examens d'approvisionnement et des études de recherche.

Examens des pratiques d'approvisionnement

Le BOA examine les pratiques d'approvisionnement des ministères pour l'acquisition 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.

Dans le cadre du plan quinquennal d'examen des pratiques d'approvisionnement ([Plan quinquennal d'EPA](#)), le BOA a suivi un programme d'examen normalisé reposant sur 3 secteurs d'intérêt (SI) afin de déterminer si les pratiques d'approvisionnement des ministères concernant les plans d'évaluation et de sélection (SI 1), les processus d'appels d'offres (SI 2), et l'évaluation des soumissions et l'attribution des contrats (SI 3) ont été menés de manière équitable, ouverte et transparente.

Le BOA procède également à des examens ponctuels, en réponse à des risques émergents et à des enjeux systémiques nouvellement repérés dans l'approvisionnement fédéral.

Examens des pratiques d'approvisionnement réalisés en 2022-2023

Le BOA a réalisé 4 examens et 1 examen de suivi dans le cadre du plan quinquennal d'EPA.

5 examens achevés

4 examens prévus

1 examen de suivi

8 examens en cours à achever en 2023-2024

3 examens prévus

2 examens ponctuels

3 examens de suivi

Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)

L'examen a permis de constater que les critères d'évaluation obligatoires n'étaient pas trop restrictifs et étaient alignés sur les exigences; toutefois, dans près d'un quart des dossiers examinés, ces critères n'étaient pas définis de manière claire, précise et mesurable. Des problèmes ont également été repérés dans les grilles d'évaluation des critères à points dans un tiers des dossiers. Des critères

« Nous tenons à vous remercier pour la diligence et le haut [niveau de] professionnalisme dont votre équipe a fait preuve depuis le début de l'examen. »

- REPRÉSENTANT MINISTÉRIEL

d'évaluation et des grilles de notation clairs, précis et mesurables contribuent à l'équité et à la transparence de l'approvisionnement en permettant aux soumissionnaires de connaître les exigences et les méthodes d'évaluation de leurs propositions. Si les critères d'évaluation ne sont pas définis de manière adéquate dès le départ, les évaluateurs risquent d'avoir du mal à les interpréter au cours du processus d'évaluation et de ne pas les appliquer de la même manière à toutes les soumissions.

La plupart des documents d'appel d'offres étaient ouverts à un nombre approprié de fournisseurs, pendant une période appropriée, et fournissaient une description claire des exigences. De plus, les lettres de refus envoyées aux soumissionnaires non retenus étaient généralement adéquates.

Les processus d'évaluation des soumissions d'ISDE n'ont pas permis de garantir que les contrats étaient attribués conformément à l'appel d'offres. Dans certains cas, des contrats ont été attribués à tort à des fournisseurs n'ayant pas répondu à l'appel d'offres. En outre, la documentation relative à l'évaluation manquait dans un certain nombre de dossiers. Afin de garantir l'équité, les évaluateurs sont tenus de respecter strictement les critères d'évaluation figurant dans l'appel d'offres. Lorsque l'évaluation des offres n'est pas effectuée de manière cohérente et de la manière prescrite par l'appel d'offres, l'intégrité du processus d'approvisionnement est remise en question.

L'ombudsman de l'approvisionnement a formulé cinq recommandations à ISDE pour résoudre les problèmes relevés. ISDE a accepté les recommandations et élaboré un plan d'action pour soutenir leur mise en œuvre.

[Lire le rapport complet de l'examen des pratiques d'approvisionnement.](#)

Service correctionnel du Canada (SCC)

L'examen a permis de constater que les critères obligatoires n'étaient pas trop restrictifs et qu'ils étaient, pour la plupart, conformes aux exigences. La méthode de sélection a été clairement communiquée dans l'appel d'offres et a été alignée sur les exigences.

Les documents d'appel d'offres étaient dans la plupart des cas exhaustifs, ouverts à un nombre approprié de soumissionnaires, pendant la période requise. En outre, les communications avec les fournisseurs ont favorisé la préparation de soumissions réactives, et des lettres de refus ont été systématiquement envoyées aux soumissionnaires non retenus.

Des problèmes ont été constatés dans le cadre de la procédure d'évaluation des soumissions : les approches prévues n'ont pas été suivies dans plusieurs dossiers, des offres non conformes ont été acceptées et des contrats ont été attribués à des soumissionnaires non conformes dans certains cas.

La documentation des dossiers était incomplète dans la majorité des dossiers examinés, ce qui a eu une incidence sur la capacité du SCC à démontrer que l'approvisionnement a été mené de manière équitable, ouverte et transparente.

L'ombudsman de l'approvisionnement a formulé cinq recommandations au SCC pour résoudre les problèmes relevés. Le SCC a accepté les recommandations et élaboré un plan d'action pour soutenir leur mise en œuvre.

[Lire le rapport complet de l'examen des pratiques d'approvisionnement.](#)

Conseil national de recherches Canada (CNRC)

L'examen a montré que les critères obligatoires n'étaient pas trop restrictifs et qu'ils étaient pour la plupart alignés sur les exigences. Certains critères cotés ont été jugés inutilement subjectifs. Dans la plupart des dossiers, la méthodologie de sélection a été clairement communiquée et correspondait aux besoins.

Les documents d'appel d'offres étaient exhaustifs dans la plupart des cas, et la plupart des appels d'offres ont été ouverts au nombre approprié de soumissionnaires et ont respecté la période de présentation des soumissions requise. Les communications avec les fournisseurs au cours de la période d'appel d'offres ont contribué à la préparation de soumissions conformes.

Des lacunes importantes ont été constatées dans le processus d'évaluation des soumissions, et des écarts par rapport à l'approche prévue ont été relevés dans plusieurs dossiers.

La documentation était incomplète dans la majorité des dossiers examinés, ce qui a eu une incidence sur la capacité du CNRC de démontrer que l'approvisionnement a été mené de manière équitable, ouverte et transparente.

L'ombudsman de l'approvisionnement a formulé huit recommandations au CNRC pour résoudre les problèmes relevés. Le CNRC a accepté les recommandations et élaboré un plan d'action pour soutenir leur mise en œuvre.

[Lire le rapport complet de l'examen des pratiques d'approvisionnement.](#)

Ministère de la Défense nationale (MDN)

L'examen a révélé qu'un tiers des dossiers examinés comportaient des plans d'évaluation et de sélection appropriés. De nombreux problèmes ont été détectés en ce qui concerne les critères obligatoires et les critères cotés, notamment des cas de critères obligatoires peu clairs et trop restrictifs qui semblent avoir favorisé un soumissionnaire.

Si la plupart des documents d'appel d'offres contenaient de l'information et des instructions claires et exhaustives pour la présentation de soumissions conformes, plusieurs problèmes concernant une méthodologie de sélection peu claire ou manquante ont été relevés, ce qui n'a pas favorisé la préparation de soumissions conformes.

La plupart des communications avec les fournisseurs pendant la période d'appel d'offres ont favorisé la préparation de soumissions conformes, mais dans certains cas, les fournisseurs n'ont pas été traités sur un même pied d'égalité et n'ont pas eu le même accès à l'information.

Des incohérences dans le processus d'évaluation des soumissions et des écarts par rapport à l'approche prévue ont été relevés dans la plupart des dossiers, de même que des documents manquants, ce qui a une incidence considérable sur la transparence et l'intégrité du processus d'approvisionnement du MDN.

L'ombudsman de l'approvisionnement a formulé six recommandations au MDN pour résoudre les problèmes relevés. Le MDN a accepté les recommandations et élaboré un plan d'action pour soutenir leur mise en œuvre.

[Lire le rapport complet de l'examen des pratiques d'approvisionnement.](#)



Examens de suivi

Conformément à sa pratique habituelle, le BOA assure le suivi des recommandations de l'examen environ 2 ans après la finalisation de l'examen initial des pratiques d'approvisionnement. L'objectif de l'examen de suivi consiste à évaluer l'état d'avancement de la mise en œuvre des recommandations de l'ombudsman par le ministère. Les renseignements sur les mesures prises par les ministères en réponse aux recommandations fournissent aux autres ministères des suggestions concrètes sur la manière d'améliorer leurs activités d'approvisionnement.

Les ministères sont invités à évaluer par eux-mêmes les progrès réalisés à ce jour en réponse à chaque recommandation du rapport initial. Les réponses à chaque recommandation doivent être étayées par des documents justificatifs. Cette documentation est évaluée par le BOA sur la base d'une échelle de progression standard, et toute question en suspens est traitée par le biais d'un dialogue supplémentaire avec le ministère ou des recherches supplémentaires. Une fiche d'évaluation est préparée avec une note qui décrit le rendement du ministère en ce qui concerne les secteurs d'intérêt standard.

En 2022-2023, le BOA a effectué un examen de suivi lancé l'année précédente et a lancé trois autres examens de suivi notamment avec le ministère des Pêches et des Océans, le ministère de l'Environnement et du Changement climatique, et Emploi et Développement social Canada, qui seront achevés au cours de l'exercice 2023-2024.

Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)

L'examen initial réalisé en 2019-2020 visait à déterminer si les pratiques d'approvisionnement de l'ACIA relatives aux critères d'évaluation et aux plans de sélection, aux appels d'offres, à l'évaluation des soumissions et à l'attribution des contrats étaient conformes aux principes

d'équité, d'ouverture et de transparence. 8 recommandations ont été formulées.

Pour réaliser l'examen de suivi, le BOA a demandé à l'ACIA d'évaluer elle-même les progrès accomplis dans la mise en œuvre des 8 recommandations et de fournir des documents justificatifs à l'appui de cette auto-évaluation.

L'ACIA a estimé que ses plans d'action pour les huit recommandations étaient entièrement mis en œuvre et a fourni des éléments probants concernant un certain nombre d'avancées, notamment un nouveau processus d'assurance qualité en matière d'approvisionnement et une directive sur l'examen de la conformité, ainsi que la mise en œuvre du logiciel d'application ePro pour l'approvisionnement. Le BOA a jugé l'auto-évaluation de l'ACIA et les documents justificatifs raisonnables et crédibles.

Échelle de progression

Niveau de mise en œuvre	Évaluation
NIVEAU 5	Mise en œuvre complète
NIVEAU 4	Mise en œuvre substantielle
NIVEAU 3	Préparation de la mise en œuvre
NIVEAU 2	Étape de la planification
NIVEAU 1	Pas de progrès ou progrès insignifiants
OBSOLÈTE	La recommandation n'est plus applicable en raison des nouvelles politiques, procédures, etc.

En outre, les examens de suivi du BOA comprennent désormais une fiche d'évaluation.

Pour atteindre la note la plus élevée « Satisfaisant plus » de la fiche d'évaluation, un ministère ne doit avoir reçu aucune recommandation dans l'examen initial.

FICHE D'ÉVALUATION DU BOA	
Rendement global	Critères d'évaluation
Satisfaisant plus	L'examen initial n'a donné lieu à aucune recommandation et la notation est basée sur les résultats de l'examen initial.
Satisfaisant	L'examen initial a donné lieu à une ou plusieurs recommandations et les plans d'action ont atteint le niveau 5 ou une combinaison des niveaux 4 et 5 en ce qui concerne la mise en œuvre.
Partiellement satisfaisant	L'examen initial a donné lieu à une ou plusieurs recommandations et des progrès ont été accomplis dans la mise en œuvre des plans d'action.
Insatisfaisant	L'examen initial a donné lieu à une ou plusieurs recommandations et la mise en œuvre des plans d'action n'a pas progressé de manière significative.

L'ACIA a atteint la note Satisfaisant, car l'examen initial a donné lieu à une ou plusieurs recommandations, les plans d'action ont été mis en œuvre au niveau 5 et la réponse de l'ACIA a été étayée par une documentation et des résultats adéquats.

[Lire l'intégralité du rapport de suivi.](#)

Examens des pratiques d'approvisionnement à réaliser en 2023-2024

Comme indiqué précédemment, l'ombudsman de l'approvisionnement a lancé deux examens ponctuels :

Application ArriveCAN

Le 14 novembre 2022, le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires (OGGO) a adopté une motion recommandant à l'ombudsman de l'approvisionnement d'évaluer si les contrats attribués par les ministères en lien avec l'application ArriveCAN ont été émis de façon équitable, ouverte et transparente, et si les contrats attribués sur une base non concurrentielle ont été émis en conformité avec la *Loi sur la gestion des finances publiques*, ses règlements et les politiques et procédures applicables.

Après que l'ombudsman de l'approvisionnement ait pu établir des motifs raisonnables, conformément aux exigences réglementaires, l'examen a été lancé en janvier 2023. La portée comprenait tous les contrats, les modifications des contrats, les conventions d'offre à commandes, les arrangements en matière d'approvisionnement, les autorisations de tâches et les commandes de service en vertu desquels le travail a été effectué pour l'application ArriveCAN et qui ont été attribués/émis avant le 31 décembre 2022, par les ministères suivants :

- Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)
- Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
- Services partagés Canada (SPC)

Les résultats de cet examen et les recommandations formulées par l'ombudsman de l'approvisionnement seront publiés sur le site Web du BOA en 2023-2024,

conformément aux exigences réglementaires, et résumés dans le prochain rapport annuel du BOA.

McKinsey & Company

Le 3 février 2023, la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement a demandé à l'ombud de l'approvisionnement de réaliser un examen des pratiques d'approvisionnement utilisées par les ministères et organismes fédéraux pour acquérir des services par le biais de contrats attribués à McKinsey & Company.

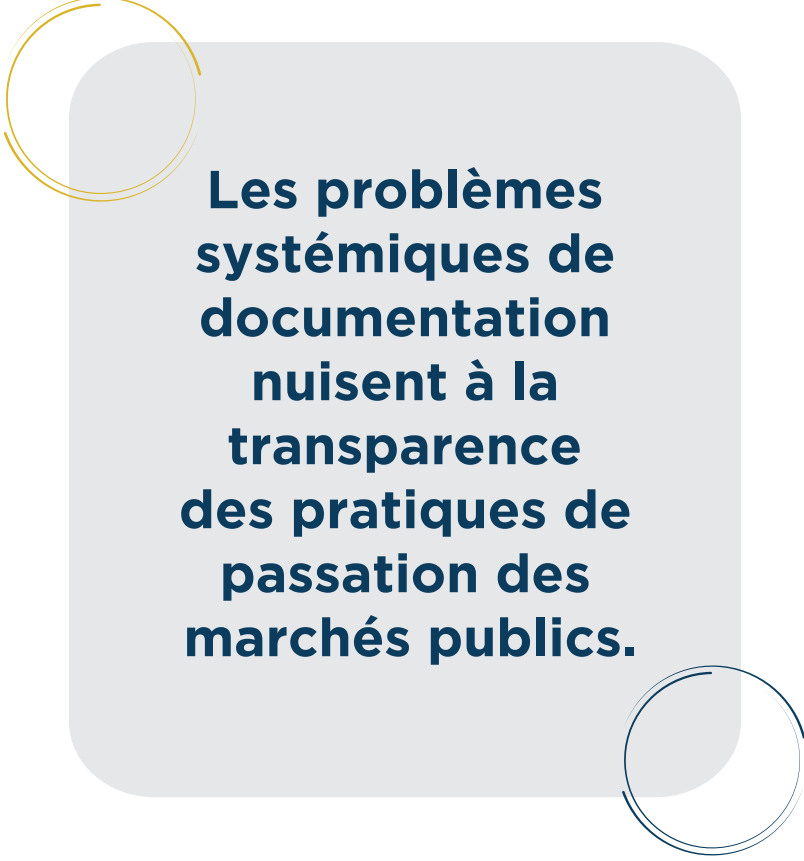
L'examen a été lancé en mars 2023 et comprend tous les processus d'approvisionnement concurrentiels et non concurrentiels et les contrats qui en résultent, les modifications de contrats, les autorisations de tâches, les conventions d'offres à commandes ou les arrangements en matière d'approvisionnement et les commandes subséquentes à des offres à commandes attribués ou émis à McKinsey & Company depuis le 1er avril 2011, par les 10 ministères suivants :

- Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)
- Ministère des Finances (FIN)
- Ministère de la Défense nationale (MDN)
- Emploi et Développement social Canada (EDSC)
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC)
- Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)
- Conseil national de recherches Canada (CNRC)
- Bureau du Conseil privé (BCP)
- Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
- Anciens Combattants Canada (ACC)

Les résultats de cet examen ainsi que les examens en cours de Services partagés Canada (SPC), de l'Agence de la santé publique du Canada/Santé Canada (ASPC/SC) et de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), qui ont tous été lancés en 2022-2023, seront publiés sur le site Web du BOA en 2023-2024 et résumés dans le prochain rapport annuel du BOA.

Rapport sur le plan quinquennal d'examen des pratiques d'approvisionnement

Cette année a marqué la conclusion du plan quinquennal d'examen des pratiques d'approvisionnement du BOA, qui s'est intéressé aux trois éléments du processus d'approvisionnement les plus à risque dans les 17 principaux ministères fédéraux (voir annexe A), sur la base de la valeur et du volume de leur activité d'achat annuelle.



Les problèmes systémiques de documentation nuisent à la transparence des pratiques de passation des marchés publics.

Au total, 15 examens ont été achevés ou sont pratiquement achevés au moment de la publication, les deux derniers devant l'être en 2023-2024. Un rapport de synthèse sera publié une fois que tous les examens auront été finalisés, mais le BOA a relevé les principaux problèmes récurrents constatés dans tous les ministères ayant fait l'objet d'un examen, notamment :

- Des cas où les critères obligatoires, les critères cotés ou les échelles d'évaluation associées n'étaient pas clairs.
- Des problèmes de communication avec les fournisseurs, y compris les problèmes liés au partage d'informations avec les fournisseurs pendant la période d'appel d'offres et la communication des résultats des processus d'appel d'offres, tels que les lettres de refus et les comptes rendus.
- Des processus d'évaluation des soumissions n'ont pas été appliqués de manière cohérente ou n'ont pas été mis en œuvre conformément à l'approche prévue, certains contrats ayant été attribués à tort.

Le problème le plus important et le plus constant observé concerne l'insuffisance des pratiques de documentation des dossiers. Des lacunes dans la documentation ont été relevées dans plus du tiers des 554 dossiers examinés, et la documentation à l'appui des processus d'évaluation a été jugée particulièrement problématique. Ces problèmes systémiques de documentation nuisent à la transparence des processus d'approvisionnement gouvernemental et peuvent éroder la confiance du public dans la capacité de la fonction publique à exercer une bonne gestion.

Le processus de planification du prochain plan d'examen des pratiques d'approvisionnement du BOA est en cours et se concentrera sur les domaines à plus haut risque ainsi que sur les tendances susceptibles d'avoir un impact sur l'équité, l'ouverture et la transparence dans l'ensemble du processus d'approvisionnement fédéral.

6

Principales tendances en matière d'approvisionnement fédéral

L'état de l'approvisionnement est en constante évolution. Pour s'assurer que le BOA est à l'affût des tendances et des initiatives actuelles en matière d'approvisionnement, le BOA surveille de nombreuses sources d'information liées à l'approvisionnement, analyse les données, interprète les résultats et produit des rapports à l'intention de la direction afin d'appuyer la prise de décisions efficaces.

Voici quelques exemples d'intérêt, recueillis par le processus d'analyse de l'environnement du BOA, de la manière dont le paysage de l'approvisionnement fédéral a évolué au cours de l'exercice 2022-2023.

BILAN 2022-2023 DE L'APPROVISIONNEMENT

PRINCIPALES TENDANCES EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT FÉDÉRAL

AVRIL 2022

- La nouvelle **annexe E de la Directive sur la gestion de l'approvisionnement: Procédures obligatoires pour les marchés attribués aux entreprises autochtones** est entrée en vigueur. Elle a été élaborée en collaboration avec des partenaires autochtones et décrit les procédures à suivre pour répondre à l'exigence minimale du gouvernement du Canada qui souhaite que 5 % de la valeur totale des contrats soient attribués chaque année à des entreprises autochtones.
- Affaires mondiales Canada et Finances Canada ont lancé des consultations sur les approches possibles pour mettre en œuvre les **politiques d'approvisionnement réciproques** au Canada. Cela permettra de s'assurer que les relations commerciales du Canada sont mutuellement bénéfiques et que les pays qui restreignent l'accès du Canada à leurs marchés publics ne bénéficient pas injustement du système d'approvisionnement du Canada.

MAI 2022

- La **Directive sur la gestion de l'approvisionnement** est devenue officiellement le nouveau cadre d'approvisionnement du gouvernement fédéral après la transition de la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor.
- SPAC a annoncé le lancement d'un nouveau **service d'accompagnement**, offert par Soutien en approvisionnement Canada (SAC). Il est conçu pour aider les soumissionnaires de divers groupes socioéconomiques qui ont eu peu de succès à remporter des contrats fédéraux. Le service d'accompagnement permettra aux entreprises de divers groupes socioéconomiques prioritaires d'avoir accès à une réunion de présentation et à au moins trois séances d'accompagnement personnalisé avec un spécialiste de l'approvisionnement des bureaux régionaux de SAC.

JUIN 2022

- **L'exigence relative à la vaccination contre la COVID-19** pour le personnel des fournisseurs (y compris le personnel des sous-traitants) et des entrepreneurs a été suspendue. La politique s'appliquait au préalable à tous les contrats, nouveaux et actuels, octroyés par le gouvernement du Canada qui comprennent des services (notamment les contrats d'acquisition de biens qui comprennent une composante d'acquisition de services et des services de construction) pour lesquels, en vue d'effectuer les travaux, le personnel du fournisseur doit se rendre sur les lieux de travail du gouvernement du Canada (c.-à-d. les lieux de travail appartenant au gouvernement du Canada ou exploités par celui-ci) où ils pourraient entrer en contact avec des fonctionnaires.

AOÛT 2022

- L'honorable Helena Jaczek a été nommée **ministre des Services publics et de l'Approvisionnement**.

SEPTEMBRE 2022

- La plateforme d'approvisionnement électronique **AchatsCanada** a officiellement remplacé le service électronique d'appel d'offres du gouvernement Achatsetventes en tant que plateforme sur laquelle les fournisseurs se rendent pour effectuer des recherches et répondre aux appels d'offres du gouvernement fédéral. La plateforme offre également aux fournisseurs un lieu unique pour consulter les appels d'offres des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, ainsi que des établissements d'enseignement, des écoles et des hôpitaux.

OCTOBRE 2022

- SPAC a lancé un processus de demande de renseignements (DDR) sur **l'approvisionnement éthique**, invitant les entreprises à remplir un questionnaire en ligne sur les risques de traite des personnes, de travail forcé et de travail des enfants dans les chaînes d'approvisionnement de leurs produits. Les renseignements recueillis seront utilisés pour élaborer des documents d'orientation et de sensibilisation, y compris le contenu des prochaines séances de mobilisation des fournisseurs.
- Le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires (OGGO) a adopté une motion visant à entreprendre une étude sur le développement, le lancement et la maintenance de **l'application ArriveCAN**.

DÉCEMBRE 2022

- Le Bureau de l'auditeur général a publié un audit relatif à l'approvisionnement, qui s'est concentré sur les **vaccins contre la COVID-19**. L'audit a révélé que l'Agence de la santé publique du Canada et Santé Canada, avec le soutien de Services publics et Approvisionnement Canada, ont réagi à l'urgence de la pandémie de coronavirus en 2020 et ont acheté des doses de vaccin contre la COVID-19 afin que toutes les personnes au Canada qui ont choisi d'être vaccinées puissent l'être. L'établissement d'accords d'achat anticipé a augmenté les chances que le gouvernement obtienne suffisamment de doses pour répondre aux besoins du Canada. L'audit a également constaté que les efforts déployés par l'Agence de santé publique du Canada pour réduire le gaspillage n'ont pas été couronnés de succès, en partie à cause de retards dans le développement et la mise en œuvre du système de technologie de l'information et des accords de partage des données pour soutenir la planification et la gestion de l'utilisation des vaccins.

JANVIER 2023

- Le ministère du Patrimoine canadien (PCH) a publié son **audit des pratiques d'approvisionnement**. L'audit avait pour objectif d'évaluer l'efficacité des processus de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle en matière d'approvisionnement, et de déterminer si les pratiques d'approvisionnement de PCH pour l'acquisition de biens et de services professionnels sont efficaces et conformes aux politiques, directives et procédures du gouvernement et des ministères en matière de passation de contrats. L'audit a déterminé que si PCH a globalement mis en place un cadre, plusieurs lacunes ont été relevées. Les principales possibilités d'amélioration comprennent une orientation, une supervision et une direction actives et efficaces des activités d'approvisionnement, une planification efficace et un déploiement stratégique des ressources, ainsi qu'un programme d'assurance qualité visant à garantir que les activités d'approvisionnement sont menées dans le respect des règles.

FÉVRIER 2023

- L'ombud de l'approvisionnement a comparu devant **OGGO** dans le cadre de l'étude du comité sur les contrats de consultation octroyés par le gouvernement fédéral à **McKinsey & Company**. L'ombud de l'approvisionnement a également été chargé par le ministre des Services publics et de l'Approvisionnement d'entreprendre un examen des pratiques d'approvisionnement afin d'examiner les pratiques utilisées par les ministères et organismes fédéraux pour acquérir des services par le biais de contrats attribués à McKinsey & Company.

MARS 2023

- Le gouvernement a publié le **budget 2023** qui fait état d'un certain nombre d'engagements liés à l'approvisionnement, notamment 79,3 millions de dollars sur 3 ans, à partir de 2023-2024, pour améliorer les possibilités d'approvisionnement pour les entreprises canadiennes en maintenant la plateforme d'approvisionnement électronique du gouvernement et un engagement à réduire les dépenses en matière de services de conseil, d'autres services professionnels et de déplacements.

7

Regard vers l'avenir

Directive sur la gestion de l'approvisionnement du Conseil du Trésor

Cela fait un an que la Directive du Conseil du Trésor sur la gestion de l'approvisionnement est entrée pleinement en vigueur le 13 mai 2022 et a remplacé la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor. Tout au long de la période de transition et de la première année de mise en œuvre de la nouvelle Directive, mon bureau a noté les premières observations sur la manière dont ce changement a eu ou aura probablement un impact sur l'approvisionnement fédéral, ainsi que sur l'équité, l'ouverture et la transparence.

Aujourd'hui plus que jamais, les ministères fédéraux doivent élaborer et mettre en œuvre des politiques, des lignes directrices et des procédures internes appropriées en matière d'approvisionnement, qui s'appuient sur des processus efficaces de formation, de supervision et d'assurance de la qualité. La directive étant nettement moins normative dans ses exigences que la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor, il est essentiel que les ministères fédéraux veillent à ce que leurs approches soient suffisamment détaillées et exhaustives pour que tout dossier d'approvisionnement puisse faire l'objet d'un audit ou d'un examen approfondi.

Il est certainement raisonnable et approprié que les pratiques d'approvisionnement puissent varier d'un ministère à l'autre, à la lumière de leurs besoins et exigences opérationnels spécifiques. Il est donc compréhensible qu'une plus grande flexibilité ait été imaginée lors de l'élaboration de la nouvelle directive fondée sur les résultats. Un inconvénient

« Au cours de mon prochain mandat, mon bureau cherchera à jouer un rôle clé en soutenant l'interprétation et l'application de la directive dans l'ensemble des ministères fédéraux et en relevant les pratiques exemplaires et les domaines d'amélioration afin qu'ils puissent être partagés au sein de la communauté. »

- L'OMBUD DE L'APPROVISIONNEMENT



possible de cette flexibilité est qu'il existe un risque inhérent que le niveau de variation dans sa mise en œuvre et les éventuelles contradictions et/ou interprétations entre les différents ministères fédéraux puissent compliquer davantage le processus d'approvisionnement pour les fournisseurs et les ministères, car la normalisation des pratiques d'approvisionnement entre les ministères peut être compromise.

Au cours de mon prochain mandat, mon bureau cherchera à jouer un rôle clé en soutenant l'interprétation et l'application de la directive dans l'ensemble des ministères fédéraux et en relevant les pratiques exemplaires et les domaines d'amélioration afin qu'ils puissent être partagés au sein de la communauté. Les fournisseurs se sentant déjà accablés par la nature excessivement complexe du processus, il est essentiel de veiller à ce que cette flexibilité accrue ne se fasse pas au détriment d'une simplification globale du processus d'approvisionnement fédéral.

Cet équilibre devra être une priorité importante pour les hauts fonctionnaires désignés pour la gestion de l'approvisionnement dans chaque ministère fédéral, comme l'exige la directive. Ce nouveau rôle vise à résoudre les problèmes de leadership, de planification, de normalisation et de suivi du rendement au niveau ministériel.

Mon bureau a déjà exploré la possibilité de la création d'un poste de dirigeant principal des achats (DPA) fédéral afin de résoudre ces problèmes de longue date en ce qui concerne le processus d'approvisionnement fédéral. Un DPA fédéral peut contribuer à la modernisation générale du processus d'approvisionnement fédéral en agissant comme un agent de changement, un centre des politiques et leader dans les domaines de la formation, de l'interprétation, de la normalisation, de l'analyse, ainsi que de la coordination et de la professionnalisation globales de la fonction d'approvisionnement.

Le concept de modernisation a été un thème récurrent dans les lettres de mandat du ministre de Services publics et Approvisionnement. Ce concept a une large portée, incluant la simplification, les pratiques exemplaires, l'encouragement de la concurrence et d'autres considérations telles que le développement économique et l'approvisionnement social. Nos recherches initiales sur le sujet ont démontré comment un DPA pourrait réussir à faire avancer les initiatives de modernisation et nous sommes déterminés à mener des recherches supplémentaires sur cette question cruciale.

Gestion du rendement des fournisseurs

Un autre élément de l'initiative de modernisation de l'approvisionnement du gouvernement fédéral relève de la mise en œuvre d'une Politique de gestion du rendement des fournisseurs, qui est dirigée par SPAC. La politique a pour objectif ce qui suit :

- Inciter les fournisseurs à fournir un bon rendement tout en contribuant à les tenir responsables.
- Favoriser une meilleure prise de décisions dans la sélection des soumissionnaires en s'appuyant sur le rendement antérieur des fournisseurs.
- Encourager une communication ouverte avec les fournisseurs.
- Obtenir le meilleur rapport qualité-prix pour les Canadiens.

L'un des éléments clés de ce cadre est le processus de règlement des différends. Comme indiqué dans le rapport annuel de l'année dernière, le BOA assumera la responsabilité de la mise en œuvre et de la gestion du mécanisme d'appel pour les fournisseurs qui souhaitent contester leur note de rendement finale par le biais d'un processus de médiation-arbitrage.

Le BOA reconnaît l'importance et l'urgence de s'attaquer aux problèmes liés à l'administration des contrats, en particulier en ce qui concerne le rendement des fournisseurs. Lorsque ces questions ne sont pas traitées, elles peuvent se transformer en problèmes plus importants et plus complexes qui risquent de compromettre la bonne exécution du contrat. Le risque existe également que des entreprises peu performantes continuent à remporter des contrats publics si ces problèmes ne sont pas traités ou documentés, ce qui ne représente pas le meilleur rapport qualité-prix pour les Canadiens.

Le BOA reconnaît également l'importance d'offrir aux fournisseurs une voie de recours indépendante et impartiale pour garantir l'équité, l'ouverture et la transparence du processus de gestion du rendement des fournisseurs. L'absence d'un cadre global de gestion du rendement des fournisseurs peut conduire les ministères fédéraux à manipuler la procédure d'attribution pour obtenir les résultats souhaités.

Le BOA est heureux d'assumer ce rôle qui aura certainement des implications financières et en termes de ressources humaines pour le Bureau. Nous devons avant tout accroître notre capacité interne dans le domaine de la médiation-arbitrage, car notre participation au RED s'est faite jusqu'à présent dans le cadre de processus informels de résolution des différends ou de processus formels de médiation. Des ressources financières supplémentaires seront nécessaires pour mettre en place la procédure d'arbitrage, dispenser une formation spécialisée aux médiateurs agréés du BOA et recruter des experts en la matière qui possèdent déjà les connaissances et l'expérience nécessaires.

Diversité et inclusion

En 2022-2023, le BOA a publié son premier Plan sur l'accessibilité en réponse à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et au *Règlement canadien sur l'accessibilité*. Ce plan décrit les engagements pris par le BOA pour établir et maintenir une culture de milieu de travail accessible grâce à un certain nombre d'initiatives, telles que le Comité sur la diversité et l'inclusion du BOA. Ce comité se réunit régulièrement pour veiller à ce que les valeurs d'équité, de diversité et d'inclusion fassent partie de la culture du Bureau, tant sur le lieu de travail que dans la communauté. Le BOA a créé un environnement d'apprentissage positif où les employés peuvent développer leur compréhension de la diversité et de l'inclusion, et améliorer l'accès aux services du BOA, ainsi que la conscientisation envers les fournisseurs issus de la diversité. Nous nous efforçons de maintenir un environnement de travail accueillant et inclusif, où les employés sont respectés pour ce qu'ils apportent en milieu de travail, et où les différences enrichissent la culture du BOA et maximisent le succès de notre équipe.

Cette optique s'applique également aux interactions du BOA avec l'ensemble de ses intervenants. Le BOA soutient activement les projets et initiatives du gouvernement du Canada visant à accroître la diversité des fournisseurs au sein de la chaîne d'approvisionnement fédérale. Le Sommet annuel sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral (le sommet) est conçu pour accroître la sensibilisation aux programmes des secteurs public et privé qui peuvent aider les petites entreprises et les entreprises dirigées par des Autochtones, des

Canadiens noirs et racisés, des femmes, des bispirituels, des lesbiennes, des homosexuels, des bisexuels, des transgenres, des queers, des intersexes, d'autres personnes de sexe et de genre différents (2ELGBTQI+), des personnes en situation de handicap et d'autres groupes sous-représentés à accéder aux occasions de passation de marchés fédéraux. Depuis son premier sommet en mars 2019, le BOA a accueilli plus de 2 000 participants en personne et virtuellement.

Le 5e sommet du BOA devait initialement avoir lieu en janvier 2023, mais a dû être reporté à avril 2023 en raison de contraintes budgétaires et de l'indisponibilité des services d'interprétation. Le sommet représente un événement important qui sert directement notre mission de promotion de l'ouverture et de l'équité au sein du processus d'approvisionnement fédéral. C'est pourquoi, l'année prochaine, le BOA cherchera à obtenir des fonds supplémentaires pour soutenir la poursuite de cette activité.

L'avenir du BOA

Depuis sa création en 2008, le BOA a fonctionné en respectant le budget qui lui a été alloué et qui est resté statique depuis 15 ans.

Bien que le Bureau ait continué à remplir son mandat, les contraintes budgétaires ont fait qu'il est difficile de répondre à tous nos besoins opérationnels et de servir les fournisseurs canadiens et les ministères fédéraux le plus efficacement possible. Le déficit salarial annuel du BOA limite le nombre de personnes chargées de l'approvisionnement et des vérifications que l'ombudsman peut embaucher. L'année dernière a été la sixième année consécutive au cours de laquelle le BOA a dû convertir une grande partie de son budget de fonctionnement et d'entretien afin de couvrir un déficit salarial. Ces pénuries de personnel empêchent le Bureau de procéder à des examens systémiques ponctuels ou de mener des projets de recherche concernant les risques liés à l'équité portés à l'attention du Bureau au cours d'un exercice fiscal.

La précédente demande de fonds supplémentaires du BOA n'a pas abouti; toutefois, une augmentation temporaire a été accordée en réponse à la demande de la ministre de Services publics et Approvisionnement au BOA d'effectuer un examen des contrats fédéraux accordés au cabinet McKinsey & Company et à la demande du Comité OGGO d'examiner l'approvisionnement en lien avec l'application ArriveCAN.

Afin de s'assurer que le BOA dispose de ressources suffisantes pour servir ses intervenants et remplir son mandat, le Bureau cherchera de nouveau à obtenir une augmentation permanente de son budget.

8

Bilan des opérations

Bilan des opérations pour l'exercice terminé le 31 mars 2023

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 Canada⁴ (TPSGC). Par conséquent, le BOA est assujéti aux mêmes obligations législatives, réglementaires et politiques que le ministère. Néanmoins, la nature et l'objectif implicites de l'organisation sont la nécessité pour le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement de remplir son mandat de façon indépendante, et d'être perçu comme le faisant, en maintenant une relation d'indépendance avec SPAC et tous les autres ministères fédéraux.

Bilan des opérations

DÉPENSES	2022-2023 (en milliers de dollars)
Salaires et avantages sociaux des employés	3 316
Services professionnels	101
Dépenses de fonctionnement	33
Information et communication	112
Matériaux et fournitures	23
Services généraux fournis par Services publics et Approvisionnement Canada ⁵ (finances, ressources humaines, technologies de l'information, autres)	540
TOTAL	4 125

Divulgence proactive

La conformité aux politiques de gestion financière du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) exige la publication obligatoire des frais de voyage et d'accueil de l'ombudsman de l'approvisionnement. Elle exige également la divulgation des contrats d'un montant supérieur à 10 000 \$ conclus par le BOA. Vous trouverez de l'information sur nos divulgations proactives en sélectionnant le lien « [Divulgence des dépenses de voyage et des frais d'accueil](#) » sur [la page Web « Transparence »](#) de SPAC ou sur [le site Web « Gouvernement ouvert »](#) en recherchant « Ombudsman de l'approvisionnement ». La divulgation de nos contrats est publiée en mentionnant SPAC comme organisation.

⁴ 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 ».

⁵ 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.

ORGANISMES AYANT FAIT L'OBJET D'UN EXAMEN	ÉTAT
Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)	TERMINÉ
Pêches et Océans Canada (MPO)	TERMINÉ
Environnement et Changement climatique Canada (ECCC)	TERMINÉ
Emploi et Développement social Canada (EDSC)	TERMINÉ
Parcs Canada (PC)	TERMINÉ
Transports Canada (TC)	TERMINÉ
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC)	TERMINÉ
Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)	TERMINÉ
Ressources naturelles Canada (RNCan)	TERMINÉ
Gendarmerie royale du Canada (GRC)	TERMINÉ
Ministère de la Défense nationale (MDN)	TERMINÉ
Conseil national de recherches du Canada (CNRC)	TERMINÉ
Service correctionnel du Canada (SCC)	TERMINÉ
Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)	TERMINÉ
Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)	SERA PUBLIÉ EN 2023-2024
Santé Canada et Agence de la santé publique du Canada (SC-ASPC)	SERA PUBLIÉ EN 2023-2024
Services partagés Canada (SPC)	SERA PUBLIÉ EN 2023-2024



BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'APPROVISIONNEMENT

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

Numéro sans frais : 1-866-734-5169
Téléscripteur : 1-800-926-9105

Courriel : ombudsman@opo-boa.gc.ca

Restez branché :

[X](#)

[LinkedIn](#)

[Facebook](#)

Numéro de catalogue : P110F-PDF

ISSN : 1928-6333

La présente publication est également offerte en format
électronique

www.opo-boa.gc.ca

