

Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA)

**Institut canadien d'approvisionnement et de gestion du matériel
Atelier régional à Toronto**

Étude de cas : Résoudre les problèmes communs de l'approvisionnement

Alexander Jeglic, Ombudsman de l'approvisionnement

Yaqing Zha, Agente des examens des pratiques d'approvisionnement

Sarah Laforteza, Agente principale du traitement des données

Ordre du jour

- Qui nous sommes
- Notre mandat
- Études de cas: Résoudre les problèmes communs de l'approvisionnement
- Les 10 principaux problèmes soulevés par les intervenants en 2022-2023
- Questions?
- Restez connectés

Qui nous sommes

- Neutre
- Indépendant
- Mandat à l'échelle du gouvernement

**Ni un lobbyiste des fournisseurs ni
un défenseur du gouvernement**

Notre mandat

1. Offrir des services de règlement des différends
2. Examiner les pratiques des ministères fédéraux en matière d'approvisionnement
3. Examiner les plaintes des fournisseurs

1. Offrir des services de règlement des différends

- **De façon informelle :**
 - ✓ Désamorcer la situation
 - ✓ Rétablir la communication
 - ✓ Résoudre le problème

- **De façon formelle (médiation et facilitation) :**
 - ✓ Les deux parties acceptent de participer
 - ✓ Aucun coût pour les parties
 - ✓ Elles parviennent souvent à un accord formel et contraignant avec l'aide de médiateurs certifiés du BOA

Le BOA peut faire de la médiation des différends contractuels, peu importe la valeur monétaire du contrat ... p. ex., 6 000 \$ ou 60 000 000 \$

2. Examiner les pratiques des ministères fédéraux en matière d'approvisionnement

- **Examiner les pratiques des ministères en matière d'approvisionnement afin d'évaluer :**
 - l'équité, l'ouverture et la transparence;
 - la cohérence avec les lois, les politiques et les lignes directrices;
- **Les examens couvrent un ou plusieurs ministères.**
- **Le BOA formule des recommandations d'amélioration.**
- **Lancer un examen de suivi.**

3. Examiner les plaintes des fournisseurs

Plainte concernant l'attribution de certains contrats fédéraux inférieurs à 30 300 \$ pour les biens et 121 200 \$ pour les services

- L'ombudsman **peut** recommander une indemnisation (jusqu'à 10 % de la valeur du contrat).
- Transparence totale : le rapport est **publié** en ligne.
- Nous effectuerons un suivi.

Plaintes concernant l'administration de certains contrats fédéraux, quelle qu'en soit la valeur en dollars

- Le plaignant doit avoir obtenu le contrat en question.

Études de cas: Résoudre les problèmes communs de l'approvisionnement

Étude de cas 1 : Le BOA a jugé que la question soulevée par la plainte était fondée

Acquisition de services de perfectionnement en leadership de la haute direction par un ministère fédéral

La plainte

- Plainte de la part d'un fournisseur (le plaignant) concernant un contrat attribué par un ministère fédéral.
- Le contrat portait sur la prestation de services de perfectionnement en leadership de la haute direction dans le cadre de l'arrangement en matière d'approvisionnement pour ProServices.
- La valeur du contrat était inférieure au seuil de 121 200 \$.

Étude de cas 1 (suite)

La plainte soulève la question suivante :

- Le ministère fédéral a-t-il évalué incorrectement les propositions et attribué le contrat au mauvais soumissionnaire?

Les faits

- Méthode de sélection
 - « Une soumission doit respecter les exigences de la demande de soumissions et satisfaire à tous les critères d'évaluation techniques obligatoires pour être déclarée recevable »... **mais** les mots suivants ont été *effacés par mégarde* :
« La soumission recevable avec le prix évalué le plus bas sera recommandée pour attribution d'un contrat. »
- Le soumissionnaire retenu a par erreur mis le plaignant en copie conforme lors de la soumission; le plaignant a ensuite soumis de nouveau sa soumission avec un prix inférieur avant la clôture des soumissions.
- Le soumissionnaire retenu et le plaignant ont tous deux présenté des offres conformes. Le soumissionnaire retenu a obtenu 115 points au titre des critères d'évaluation technique; le plaignant a obtenu 105 points.
- Le contrat a été attribué selon des points techniques (alors que le plaignant ¹⁰ avait présenté la proposition financière la plus basse)..

Étude de cas 1 (suite)

Constatations

- La méthode de sélection n'était pas claire
- Le contrat a été incorrectement attribué en se basant sur le nombre de points d'évaluation technique.
 - Comme l'a fait remarquer le TCCE, les critères d'une étape antérieure de l'évaluation ne devraient pas être appliqués à une étape ultérieure, à *moins* qu'ils n'aient été clairement définis à l'avance.
- Le Ministère est d'accord avec les constatations de l'ombudsman et :
 - a demandé au soumissionnaire retenu de ne pas commencer à travailler sur le contrat attribué pendant que le dossier était en cours;
 - a rappelé aux employés de mettre en œuvre l'examen obligatoire par les pairs de chaque dossier avant de publier la demande de propositions;
 - a fourni une remise à niveau aux PGs sur l'évaluation des propositions des fournisseurs.

Recommandation

- L'ombudsman a recommandé une compensation de 10 % de la valeur du contrat attribué.

Étude de cas 2: Le BOA a jugé que la question soulevée par la plainte n'était pas fondée

La plainte

- Plainte de la part d'un fournisseur (le plaignant) concernant un contrat de services d'hébergement hôtelier en Europe.
- La valeur du contrat était inférieure au seuil de 121 200 \$.

La plainte portait sur les deux points suivants :

- Le contrat a-t-il été attribué à tort au soumissionnaire retenu en raison de l'interprétation erronée d'un critère obligatoire de la demande de soumissions?
- Le ministère était-il tenu de fournir au plaignant une explication et de divulguer les caractéristiques clés de la soumission retenue?

Étude de cas 2 (Suite)

Les faits

- Méthode de sélection → Soumission recevable avec le prix évalué le plus bas.
- Exigence que l'hôtel proposé se trouve à moins de 1 500 m d'un endroit précis.
- La sollicitation ne précisait pas la méthode de mesure de la distance (p. ex., à la marche? En auto? en ligne droite/ à vol d'oiseau?).

Constations:

- En premier lieu: le contrat n'a pas été injustement attribué; le contrat a été attribué conformément à la méthode de sélection de la demande de proposition (DP).
 - La méthode d'évaluation d'un critère obligatoire (c.-à-d. la mesure de la distance) aurait dû être mieux définie, cependant : a) toutes les soumissions ont été évaluées de façon uniforme; b) le plaignant n'a pas demandé de précisions et a plutôt soumissionné sur la base d'hypothèses.
- En deuxième lieu: bien qu'il n'y ait pas d'obligation de fournir un compte rendu (en vertu du PMCT), le ministère a fourni au plaignant un compte rendu adéquat concernant a) sa soumission répondait aux exigences techniques; b) son prix n'était pas le plus bas; c) le nom du soumissionnaire retenu, la valeur du contrat et le nom de l'hôtel.).

Étude de cas 3 : Importance d'avoir des critères clairs

- **Critère** : Le soumissionnaire démontrer qu'il est titulaire d'un **diplôme d'études secondaires**.
- **Faits**: Le soumissionnaire présente le **diplôme de premier cycle** de la ressource.
- **Évaluation** : Le Ministère détermine que le soumissionnaire **n'a pas** satisfait au critère
- **Conclusion du BOA** : L'évaluation a été effectuée correctement.
- **À retenir** :
 - Les évaluateurs ont correctement déterminé que le soumissionnaire n'a pas réussi à démontrer que le critère était satisfait.
 - Dites ce que vous pensez et pensez ce que vous dites; choisissez soigneusement vos mots.

Les 10 principaux problèmes soulevés par les intervenants en 2022-2023

- 1) L'évaluation a été effectuée incorrectement/le contrat a été attribué au mauvais soumissionnaire.
- 2) Les critères d'évaluation étaient injustes, trop restrictifs ou partiels.
- 3) Problèmes de paiement (paiement en retard ou refus du Ministère de payer).
- 4) Les débriefages n'ont pas été fournis/les renseignements fournis n'étaient pas suffisants.
- 5) Le Ministère s'est écarté des modalités du contrat.
- 6) Le Ministère n'a pas répondu ou a répondu tardivement aux questions.
- 7) Le Ministère a eu recours de manière inappropriée à la passation de marchés non concurrentiels.
- 8) L'appel d'offres était vague, contradictoire ou confus.
- 9) L'intervenant n'a pas été invité à participer à l'appel d'offres.
- 10) L'intervenant détient une OC ou un AMA et ne reçoit pas de contrats.

Questions

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'APPROVISIONNEMENT

Restez branchés



[@BOA_Canada](#)



[LinkedIn](#)



[Facebook](#)

- Renseignements généraux : 1 866 734-5169
- Courriel : ombudsman@opo-boa.gc.ca
- Site Web : www.opo-boa.gc.ca
- S'abonner à notre [liste de diffusion électronique](#)
- [Donnez-nous votre opinion anonymement](#)

**15 ans à promouvoir l'équité, l'ouverture et la
transparence dans l'approvisionnement fédéral**