



Bureau de l'ombudsman
de l'approvisionnement

Office of the Procurement
Ombudsman



Guide à quoi s'attendre : Examen des plaintes

Avril 2017

Canada

Table des matières

Introduction.....	3
1.1 Mandat de l'ombudsman de l'approvisionnement.....	3
1.2 Quels types de plaintes le BOA peut-il examiner?	3
1.3 Qui peut porter plainte?.....	3
1.4 Quelles organisations fédérales sont visées par les examens de l'ombudsman de l'approvisionnement?	4
À quoi doivent s'attendre le BOA et le plaignant.....	4
2.1 À quoi le plaignant peut-il s'attendre de la part du BOA	4
2.2 À quoi le BOA s'attend de la part des plaignants.....	4
À quoi doivent s'attendre le BOA et l'organisation contractante.....	4
3.1 À quoi l'organisation contractante peut-elle s'attendre de la part du BOA.....	4
3.2 À quoi le BOA s'attend de la part de l'organisation contractante	5
Étapes du processus d'examen de la plainte	6
4.1 Lancement de l'examen.....	6
4.2 Analyse et rédaction du rapport.....	6
4.3 Publication du rapport	7
Autres documents de référence	7

INTRODUCTION

Le présent guide décrit le processus et le calendrier utilisés par le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) concernant l'examen des plaintes une fois l'examen lancé. Il donne également un aperçu des attentes de toutes les parties impliquées.

1.1 Mandat de l'ombudsman de l'approvisionnement

Les alinéas 22.1(3)b) et c) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* prévoient ce qui suit :

L'ombudsman de l'approvisionnement exerce les attributions ci-après conformément aux règlements :

- b) examiner toute plainte relative à la conformité aux règlements d'application de la *Loi sur la gestion des finances publiques* concernant l'attribution d'un marché de l'État en vue de l'acquisition de matériel ou de services par un ministère [...];
- c) examiner toute plainte relative à la gestion de tout marché de l'État en vue de l'acquisition de matériel ou de services par un ministère;

1.2 Quels types de plaintes le BOA peut-il examiner?

Le BOA examine deux types de plaintes :

- les plaintes concernant l'attribution d'un contrat fédéral dont la valeur est inférieure à 25 000\$ pour les biens et à 100 000\$ pour les services;
- les plaintes concernant la gestion d'un contrat fédéral pour l'acquisition de biens ou de services et dont l'interprétation et l'application des modalités du contrat ne sont pas contestées. Pour ce type d'examen il n'y a pas de seuil monétaire à respecter.

1.3 Qui peut porter plainte?

Afin de déposer une plainte, le fournisseur doit :

- posséder un lieu d'affaires au Canada;
- avoir présenté une soumission en vue de l'obtention du contrat, à moins qu'il n'ait pas été en mesure de le faire en raison des mesures prises par le ministère responsable du contrat (dans le cas d'une plainte concernant l'attribution d'un contrat);
- être une partie prenante au contrat (dans le cas d'une plainte concernant la gestion d'un contrat);
- avoir déposé une plainte par écrit contenant toutes les informations requises dans les délais réglementaires.

Vous voulez savoir comment déposer une plainte? Contactez-nous en composant le
1-866-734-5169.

1.4 Quelles organisations fédérales sont visées par les examens de l'ombudsman de l'approvisionnement?

L'ombudsman de l'approvisionnement examine l'attribution et la gestion des contrats des organisations fédérales énumérées aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Toutefois, l'article 3 du *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement* (le *Règlement*) stipule que l'ombudsman ne doit pas examiner les plaintes concernant les ministères suivants :

- a. le Service canadien du renseignement de sécurité;
- b. le personnel du Sénat et de la Chambre des communes.

À QUOI DOIVENT S'ATTENDRE LE BOA ET LE PLAIGNANT

2.1 À quoi le plaignant peut-il s'attendre de la part du BOA

Le BOA fera ce qui suit :

- expliquera le processus et les échéanciers auxquels il doit se conformer;
- demandera tous les documents qui n'ont pas été soumis par le plaignant, notamment les communications entre le plaignant et l'organisation fédérale concernée au sujet de la plainte;
- sera neutre et objectif pendant toute la durée de l'examen;
- fournira une copie du rapport d'examen au plaignant, au ministre de l'organisation contractante et au ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, tel que stipulé dans le *Règlement*.

2.2 À quoi le BOA s'attend de la part des plaignants

Le plaignant devra fournir au BOA, selon un échéancier précis, tous les renseignements et documents nécessaire à l'examen, conformément au *Règlement*.

À QUOI DOIVENT S'ATTENDRE LE BOA ET L'ORGANISATION CONTRACTANTE

3.1 À quoi l'organisation contractante peut-elle s'attendre de la part du BOA

Le BOA fera ce qui suit :

- fournira à l'organisation contractante une copie du formulaire de plainte complété et tous les documents connexes;
- demandera à l'organisation contractante de répondre aux questions soulevées dans la plainte, par écrit, conformément au *Règlement*;
- demandera des copies de tous les documents associés au contrat en question;
- demandera copies de toutes les politiques, normes, directives et processus en vigueur au moment de l'octroi du contrat;

- sera neutre et objectif pendant toute la durée de l'examen;
- respectera les exigences du gouvernement du Canada et de l'organisation en matière de sécurité et de gestion de l'information concernant le traitement et la protection d'information de nature délicate;
- fournira une copie du rapport d'examen au plaignant, au ministre de l'organisation contractante et au ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, conformément au *Règlement*.

3.2 À quoi le BOA s'attend de la part de l'organisation contractante

L'organisation contractante doit :

- fournir copie de l'information et des documents ou l'accès à l'information et aux documents dans les délais fixés dans la première lettre à l'organisation, conformément à l'article 11 du *Règlement*;
- fournir au BOA l'ensemble du dossier d'approvisionnement (y compris le programme et les dossiers financiers) relié au contrat en question, ainsi que les politiques, les normes, les directives et la correspondance de l'organisation avec le plaignant;
- informer le BOA des questions pertinentes à l'examen de la plainte selon l'échéancier.

Accès rapide à l'information

Conformément aux articles 14 et 22 du *Règlement*, l'ombudsman de l'approvisionnement doit réaliser l'examen d'une plainte et de publier un rapport dans un délai de 120 jours ouvrables suivant le dépôt de celle-ci. Par conséquent, l'accès rapide à l'information et aux documents est essentiel dans le cadre du processus d'examen. L'organisation contractante sera informée de la date limite pour fournir toute l'information et les documents demandés dans la lettre de lancement du processus d'examen transmise à l'administrateur général de l'organisation contractante. Si le BOA a de la difficulté à obtenir rapidement l'information et les documents demandés durant l'examen d'une plainte, la demande sera transmise à un échelon supérieur. Le fait de tarder à fournir l'information et les documents demandés sera considéré comme un refus d'accès et sera consigné dans le rapport d'examen.

Omission de transmettre des documents

Le fait qu'un document ne puisse être rendu public ou faire l'objet d'une demande d'accès à l'information n'est pas une raison valable pour en refuser l'accès au BOA. Ce dernier s'appuie sur une disposition du *Règlement* pour obtenir les documents liés au contrat. Par conséquent, les organisations fédérales ne devraient pas refuser ou caviarder les documents selon les dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* (LAI). Les dispositions de la LAI ne s'appliquent pas lorsque l'on fournit au BOA de l'information et des documents aux fins d'examen.

Le BOA est assujéti à la LAI et doit rendre public les documents fournis par l'organisation contractante ou le plaignant lorsqu'une demande d'accès à l'information est reçue. Le BOA ne rendra public que les documents demandés selon la LAI. En d'autres mots, les informations

confidentielles ou délicates (comme des informations financières d'une tierce partie) ne seront pas divulguées par le BOA tel que requis par la LAI. De plus, dans le cas où le BOA envisagerait de rendre public des documents créés par d'autres (i.e. l'organisation contractante ou le plaignant), il consultera, comme stipulé dans la LAI, les propriétaires des dits documents.

Finalement, le personnel du BOA est assujéti aux exigences en matière de sécurité du gouvernement du Canada, et tous les documents seront traités conformément à leur niveau de sécurité approprié.

ÉTAPES DU PROCESSUS D'EXAMEN DE LA PLAINTÉ

L'examen des plaintes comprend les étapes suivantes :

- le lancement de l'examen;
- l'analyse et la rédaction du rapport;
- la publication du rapport.

4.1 Lancement de l'examen

Lorsque la plainte est conforme aux dispositions du *Règlement*, des lettres de lancement sont envoyées au plaignant et à l'organisation contractante dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

La lettre transmise à l'organisation contractante informe l'administrateur général que la plainte respectait les dispositions du *Règlement* et que, par conséquent, l'ombudsman de l'approvisionnement doit lancer un processus d'examen de la plainte. La lettre indique que l'ensemble de l'information et des documents associés au contrat en question, de même que toutes les politiques, normes, directives et processus en vigueur lors de l'octroi du contrat, doivent être fournis à l'ombudsman de l'approvisionnement dans les délais fixés. La lettre transmise au plaignant lui indique que la plainte respectait les exigences réglementées du BOA et que le processus d'examen a été lancé. La lettre demande également tous les autres documents qui n'ont pas été fournis dans le cadre de la plainte et qui doivent être transmis à l'ombudsman de l'approvisionnement.

4.2 Analyse et rédaction du rapport

Au cours de l'analyse, le BOA examinera les problèmes soulevés dans la plainte et, conformément au paragraphe 12(1) du *Règlement*, prendra en compte les facteurs pertinents, y compris ce qui suit :

- si, n'eût été les actions de l'organisation contractante, le plaignant aurait pu avoir des chances raisonnables de se voir attribuer le contrat;
- la gravité du manque de conformité avec les différents règlements pris en vertu de la *Loi sur la gestion des finances publiques*;
- le défaut ou le refus du plaignant de fournir au ministère contractant des renseignements sur ses produits et services à la demande de ce dernier;

- l'ampleur du préjudice subi par le plaignant;
- l'ampleur des manquements à l'équité, à l'ouverture ou à la transparence du processus d'acquisition en cause;
- le fait que l'une ou l'autre des parties en cause ait été de mauvaise foi.

Le BOA préparera un rapport d'examen de la plainte qui soulignera tous les enjeux soulevés en plus de prendre en compte les éléments pertinents conformément au paragraphe 12(1) du *Règlement*. Le rapport est publié par l'ombudsman de l'approvisionnement.

4.3 Publication du rapport

Une fois l'examen terminé, l'ombudsman de l'approvisionnement fournit ses constatations et ses recommandations dans un rapport. Une copie de ce rapport sera fournie au plaignant, au ministre de l'organisation contractante et au ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, conformément au *Règlement*.

Pour les examens concernant l'attribution d'un contrat, l'ombudsman peut recommander le versement d'une indemnisation pouvant atteindre jusqu'à 10 % de la valeur du contrat attribué (mais ne tenant pas compte de la valeur des années d'option ou de prolongations du contrat). L'ombudsman ne peut recommander l'annulation d'un contrat. Si des observations qui ne sont pas directement liées aux problèmes soulevés dans la plainte sont notées au cours de l'examen, l'ombudsman de l'approvisionnement peut choisir de formuler des commentaires sur ceux-ci dans le rapport ou en faire part à l'administrateur général de l'organisation contractante dans un document distinct. Un sommaire de l'examen sera affiché sur le site Web du BOA et figurera dans le Rapport annuel du BOA.

AUTRES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site du BOA :

- Dépôt d'une plainte à la page <http://opo-boa.gc.ca/plaintesurvol-complaintoverview-fra.html>
- Examen des plaintes des fournisseurs à la page <http://opo-boa.gc.ca/enquetes-investigations-fra.html>
- Sommaires des enquêtes à la page <http://opo-boa.gc.ca/sommaireenq-investsum-fra.html>
- Mandat à l'adresse suivante : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2008-143/page-1.html>