



Mars 2017

Hiver 2017, volume 3

## Derniers rapports

- ✓ Rapport de suivi : Examens des pratiques d'approvisionnement de 2013-2014 – Santé Canada
- ✓ Examen des contrats non concurrentiels
- ✓ Examen du processus d'évaluation des soumissions



Les activités du BOA vous intriguent? Regardez notre vidéo!



Téléphone :  
1-866-734-5169

Courriel :  
opo-boa@opo.gc.ca

Suivez-nous sur Twitter!

@BOA\_Canada

## Problème ou différend contractuel? Laissez le BOA vous aider!

Compte tenu du grand nombre de contrats attribués chaque année par le gouvernement fédéral, il semble presque inévitable que des malentendus et des différends surviennent de temps à autre entre les fournisseurs et les organismes fédéraux. Or, ces situations sont souvent dues à un problème de communication et le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) peut vous aider à rétablir les relations.

Les services de facilitation informels et officiels du BOA sont une partie importante des efforts du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement pour résoudre les différends entre les organisations fédérales et les fournisseurs. Lors de l'exercice 2015-2016, le BOA a offert des services de facilitation informelle à plus de 25 % de tous les fournisseurs canadiens qui nous ont contactés. Dans plusieurs cas, un représentant du BOA a contacté l'organisation fédérale concernée pour une précision ou pour jouer un rôle d'intermédiaire et ainsi relayer des informations entre les deux. Dans la plupart des cas, nous sommes en mesure de rétablir les communications entre le fournisseur et l'organisation fédérale, ce qui leur permet de résoudre le différend d'eux-mêmes. Voici deux exemples de résolutions de problèmes par le BOA :

- Un fournisseur nous a contactés pour nous informer qu'il n'avait toujours pas reçu de paiement après avoir présenté ses factures. Un représentant du BOA a appelé l'organisation fédérale concernée et a déterminé que le chèque avait bel et bien été émis et envoyé par la poste, mais qu'il n'avait pas été reçu. Un nouveau chèque a été émis par l'organisation et le fournisseur l'a reçu la semaine suivante.
- Un fournisseur avait de la difficulté à communiquer avec un fonctionnaire pour lui poser des questions sur une invitation à soumissionner. Il a donc communiqué avec le BOA et a porté le problème à notre attention. Le BOA a communiqué avec l'organisation fédérale pour s'assurer que le fournisseur allait bien recevoir des réponses à ses questions avant la date de clôture de l'invitation à soumissionner.

S'il y a un différend dans le cadre d'un contrat entre un fournisseur et une organisation fédérale, les services officiels de règlement extrajudiciaire des différends (RED) du BOA peuvent aider les parties à résoudre le problème. Nos services de RED, offerts gratuitement par des experts du BOA dûment formés et accrédités, peuvent permettre de résoudre les problèmes, de rétablir la relation commerciale et de permettre au fournisseur et à l'organisation fédérale d'aller de l'avant et de terminer le contrat. Les services de RED du BOA ont fait leurs preuves! Pour en apprendre davantage, veuillez visionner la courte vidéo suivante sur les services de RED du BOA : <https://www.youtube.com/watch?v=FSjEqVsu5fc>.

Que ce soit au moyen de la facilitation informelle ou officielle, le BOA peut vous aider à rétablir la communication, à résoudre des différends contractuels et à trouver des solutions à vos problèmes. Si vous êtes un fournisseur ou un fonctionnaire fédéral qui éprouve des problèmes de communication ou est aux prises avec un différend dans le cadre d'un contrat fédéral, n'hésitez pas à appeler le BOA en composant le 1-866-734-5169.

Le BOA : nous sommes là pour vous aider!