Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement
Office of the Procurement Ombudsman

BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'APPROVISIONNEMENT

EXAMEN DES PRATIQUES D'APPROVISIONNEMENT

RAPPORT DE SUIVI

EXAMEN DES PRATIQUES D'APPROVISIONNEMENT DE 2011-2012

OTTAWA

Avril 2015

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

Canada

Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement
Édifice Constitution Square
340, rue Albert, 11ième étage
Ottawa, Ontario K1R 7Y6

Sans frais : 1.866.734.5169
Télécopieur : 1.613.947.9800

N° de Cat. : P111-1/2012F-PDF

La présente publication est également disponible en format électronique :
www.boa-opo.gc.ca

Table des matières

PRINCIPAUX POINTS **1**

QU'AVONS-NOUS EXAMINÉ? 1
POURQUOI EST-CE IMPORTANT? 1
QU'AVONS-NOUS CONSTATÉ? 2

INTRODUCTION **2**

OBJECTIFS 3
PORTÉE, MÉTHODOLOGIE ET PÉRIODE DU SUIVI 3

ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE DES MESURES DES ORGANISATIONS **4**

EXAMEN DES PRATIQUES D'APPROVISIONNEMENT LIÉES AUX PRÉAVIS D'ADJUDICATION DE CONTRAT (PAC) SÉLECTIONNÉS 4
Des contrôles ont été mis en place pour s'assurer que les PAC sont surveillés *4*
EXAMEN DES PRATIQUES D'APPROVISIONNEMENT RELATIVES À L'OUTIL SERVICES PROFESSIONNELS EN LIGNE 6
Des améliorations ont été apportées à l'acquisition des services professionnels *6*

CONCLUSION GÉNÉRALE **9**

ANNEXE A – RESUMÉ DES RECOMMANDATIONS DU BOA ET DES RÉPONSES DES ORGANISATIONS **10**

PRÉAVIS D'ADJUDICATION DE CONTRAT (PAC) SÉLECTIONNÉS 10
SERVICES PROFESSIONNELS EN LIGNE 12

Principaux points

Qu'avons-nous examiné?

1. En 2011-2012, le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA) a mené deux (2) examens de pratiques d'approvisionnement du gouvernement fédéral et a rédigé des rapports connexes dans lesquels il a formulé des recommandations quant à l'équité, à l'ouverture et à la transparence de ces pratiques. Les rapports d'examen suivants ont été publiés en 2011 :
    - *Examen des pratiques d'approvisionnement liées aux préavis d'adjudication de contrat (PAC) sélectionnés*
    - *Services professionnels (SP) en ligne*

2. En août 2014, le BOA a demandé à la Commission de la fonction publique (CFP) et à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) de lui transmettre des renseignements sur les mesures prises en réponse aux recommandations formulées respectivement à l'égard des *PAC* et de *SP en ligne*. L'examen sur l'outil *SP en ligne* visait 10 ministères et organismes; toutefois, les recommandations ont été adressées à TPSGC, et par conséquent, il s'agit du seul ministère visé par cet examen qui a participé à ce processus de suivi.
3. L'objectif de l'exercice de suivi était de déterminer si la CFP et TPSGC ont tenu compte des recommandations de l'ombudsman de l'approvisionnement et si ces organisations ont pris des mesures ou dressé des plans d'action en réponse à ces recommandations. Pour chacune des recommandations formulées dans le cadre de nos examens, nous avons évalué la vraisemblance et la crédibilité globales des renseignements reçus. Dans le présent rapport, nous offrons un résumé et quelques exemples précis des progrès réalisés dans la mise en œuvre des changements apportés en réponse à nos recommandations.

Pourquoi est-ce important?

4. Trois raisons principales expliquent la nécessité de faire état des progrès réalisés en réponse aux recommandations de l'ombudsman de l'approvisionnement. Premièrement, cela permet d'informer les intervenants intéressés des mesures particulières que les organisations ont prises pour améliorer leurs pratiques d'approvisionnement. Deuxièmement, en communiquant des renseignements sur les changements mis en œuvre par les ministères et les organismes dont les pratiques ont fait l'objet d'un examen, nous aidons d'autres organisations fédérales à adopter des améliorations similaires, lorsqu'applicable. Dernièrement, ces renseignements sur la nature et la portée des réponses à ces recommandations donnent une indication quant à la pertinence des examens du BOA.

Qu'avons-nous constaté?

5. Le BOA est encouragé par les engagements pris par la CFP et TPSGC pour améliorer leurs pratiques d'approvisionnement. Les organisations ont étudié les recommandations, elles ont fourni leurs plans respectifs et communiqué les mesures prises. Des mesures ont été prises à l'égard de toutes les recommandations formulées dans nos examens de 2011-2012.
6. En ce qui a trait à l'examen portant sur les *préavis d'adjudication de contrat* (ou « PAC »), la CFP a pris des mesures en réponse aux recommandations formulées dans le rapport d'examen. La CFP a indiqué qu'elle avait mis en place des contrôles, comme de s'assurer qu'un Comité d'examen des marchés (CEM) examine les activités contractuelles pour s'assurer qu'elles soient toutes conformes aux règles, aux politiques et aux procédures établies. Le CEM examine et approuve maintenant tous les PAC ainsi que tous les contrats non concurrentiels de plus de 25 000 $ et les contrats concurrentiels dont la valeur est supérieure au seuil de l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA). En outre, le Comité exécutif de la CFP examine également périodiquement les renseignements contractuels. La CFP a indiqué que le pourcentage de contrats de service attribués de manière non concurrentielle a décliné au cours des quatre dernières années et qu'elle n'avait pas utilisé la méthode des PAC pour attribuer un contrat depuis juin 2011.
7. En ce qui a trait à l'examen portant sur *SP en ligne*, TPSGC a traité les recommandations de l'examen et a indiqué que SP en ligne a été remplacé par l'outil contractuel ProServices. Dans le cadre de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de services professionnels, TPSGC a facilité l'accès des ministères aux outils d'approvisionnements pour les services professionnels et a réduit les chevauchements pour sept (7) méthodes d'approvisionnements, qui comprennent ProServices. TPSGC utilise également les résultats d'une évaluation ministérielle des dossiers contractuels, qui a entraîné la mise en place d'une formation en ligne harmonisée pour les services professionnels. En outre, dans le cadre de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de services professionnels, un processus consultatif a été mené auprès des fournisseurs et des ministères, lequel a mené à l'établissement d'indicateurs de rendement pour ProServices.

Introduction

8. Le BOA a diffusé les rapports suivants en juin et en décembre 2011 :

   - *Examen des pratiques d'approvisionnement liées aux préavis d'adjudication de contrat (PAC) sélectionnés*
   - *Services professionnels en ligne (SP en ligne)*

Objectifs

9. Le suivi des examens de 2011-2012 avait pour objectif de déterminer :
   - si les organisations ayant fait l'objet des examens, et plus précisément, visées par les recommandations du BOA, ont évalué les recommandations en fonction de leurs propres pratiques d'approvisionnement;
   - si ces organisations ont préparé et approuvé des plans d'action en réponse aux recommandations;
   - quelles mesures ont été prises en réponse à chaque recommandation et la portée selon laquelle chaque mesure avait été complétée;
10. Le BOA s'attendait à ce que les organisations aient apporté des changements pour améliorer leurs pratiques d'approvisionnement, avec ou sans plans d'action officiels.

Portée, méthodologie et période du suivi

11. Le BOA a demandé à la CFP et à TPSGC de lui fournir des renseignements sur les mesures prises ou prévues pour répondre aux recommandations comprises dans les examens de 2011-2012. Ainsi, le présent rapport fait état des mesures prises en date de septembre 2014.
12. La démarche empruntée pour le présent exercice de suivi diffère de nos examens des pratiques d'approvisionnement. En effet, pour le présent exercice de suivi, l'évaluation des progrès réalisés par rapport aux recommandations s'est appuyée sur les autoévaluations et les déclarations des organisations concernant leurs plans d'action et mesures. Cependant, pour chacune des recommandations, le BOA a examiné la vraisemblance et la crédibilité des renseignements fournis, de la manière suivante :
    - en vérifiant s'il y avait des contradictions entre les progrès signalés par les organisations et d'autres renseignements accessibles publiquement tels que de l'information trouvée sur l'Internet et les données de l'examen;
    - en analysant les réponses des organisations pour comprendre jusqu'à quel point les mesures apportées répondaient à nos recommandations et si elles prévoyaient faire le suivi des résultats et de l'efficacité des mesures ou changements;
    - en demandant des précisions, au besoin, pour nous assurer de bien comprendre l'information fournie par les organisations.
13. Dans le présent rapport, nous offrons un aperçu des déclarations des organisations concernant leurs progrès dans la mise en œuvre des changements apportés en réponse aux recommandations citées dans les examens. L'information fournie par les organisations permet d'évaluer l'utilité des examens et de faire état des déclarations des organisations relativement aux progrès réalisés dans l'amélioration de l'équité, de l'ouverture et de la transparence de leurs pratiques d'approvisionnement.

Évaluation de la mise en œuvre des mesures des organisations

Examen des pratiques d'approvisionnement liées aux préavis d'adjudication de contrat (PAC) sélectionnés

Des contrôles ont été mis en place pour s'assurer que les PAC sont surveillés

Résumé des constatations de l'examen de 2011-2012

14. En 2009, la Commission de la fonction publique (CFP) a diffusé quatre (4) préavis d'adjudication de contrats (PAC) simultanément pour des services de quatre membres externes de son Comité consultatif indépendant de vérification (CCIV). En 2010, un intervenant a communiqué avec le BOA pour exprimer ses préoccupations relatives au favoritisme et à l'adaptation des exigences relativement à ces PAC. L'intervenant a contesté la justification énoncée dans les PAC, en signalant qu'il y avait eu quatre (4) PAC diffusés la même journée pour le même type de travail.
15. L'examen a permis de constater que la CFP :
    - savait que plus d'un fournisseur était en mesure d'effectuer les travaux;
    - a favorisé les quatre membres externes existants du comité;
    - a adapté les exigences de chacun des PAC et a provoqué le risque de créer un conflit d'intérêts en confiant l'examen de l'ébauche de PAC à des membres externes existants avant de le publier.
16. L'examen a également permis de constater que les pratiques d'approvisionnement relatives aux dossiers examinés :
    - ne respectaient pas la lettre ou l'intention des lois et des règlements fédéraux, des accords commerciaux, des politiques et des procédures du CT relativement à la sélection d'un processus de passation d'un marché prescrit et à l'utilisation des PAC pour octroyer les contrats aux membres externes de son Comité consultatif indépendant de vérification;
    - allaient à l'encontre des principes d'équité, d'ouverture et de transparence;
    - ont fait preuve de favoritisme.
17. Selon les recommandations formulées dans le rapport, la CFP devait :
    - s'informer auprès du SCT s'il est justifié d'obtenir rétroactivement l'approbation appropriée pour les quatre marchés prescrits;
    - élaborer un plan pour combler ses besoins à long terme, tel que les membres externes du CCIV, et s'assurer de répondre à ces besoins conformément aux lois, aux accords commerciaux, aux règlements et aux politiques applicables;
    - examiner les pratiques de passation des marchés prescrits, y compris l'utilisation de PAC, afin de s'assurer que les décisions en matière d'approvisionnement sont bien documentées et peuvent résister à l'examen du public;

- s'assurer que son CEM examine toutes les demandes de marché prescrit proposant l'utilisation d'un PAC, afin de vérifier qu'elles sont conformes aux politiques pertinentes et documentées de manière appropriée;
- considérer d'offrir à la haute direction et à d'autres membres de son personnel responsable de l'approvisionnement une formation d'appoint sur les lois, les règlements et les politiques clés concernant l'approvisionnement.

Résumé des mesures prises en réponse aux recommandations du BOA

18. La réponse de la CFP précise que l'organisation a pris des mesures en réponse aux cinq recommandations.

19. La CFP a indiqué ne pas avoir exercé les années d'options des quatre contrats attribués aux membres du Comité. La CFP a déclaré que, par conséquent, la valeur définitive des contrats était de moins de 25 000 $ et qu'elle considérait qu'il s'agissait de contrats à fournisseur exclusif qui respectent ses pouvoirs délégués, et qui ne nécessitaient pas une approbation rétroactive.

20. La CFP a mené un examen interne, intitulé *Vérification des préavis d'adjudication de contrat sélectionnés,* dont le rapport a été diffusé en 2011. L'organisation a établi un plan d'action de la gestion en réponse à cette vérification interne. Une des mesures a permis de traiter la recommandation du BOA voulant que la CFP établisse un plan pour répondre à ses besoins à long terme, tel que les membres externes de son CCIV. La CFP a indiqué que pour les futurs besoins en matière de services consultatifs de haute direction, au besoin, elle diffusera publiquement une demande de propositions.

21. La CFP a indiqué qu'en 2012-2013, sa Direction de la vérification interne et de l'évaluation a examiné les risques relatifs aux marchés prescrits, et que depuis, la Direction doit obligatoirement fournir, chaque année, de l'assurance sur les marchés prescrits qui ont des répercussions sur les états financiers. Par exemple, cette assurance a été fournie dans la vérification interne intitulée *Vérification des contrôles financiers cycliques – Revenus et marchés prescrits*. L'assurance sera à nouveau accordée dans le cadre de prochaines vérifications des contrôles de base.

22. La CFP a également indiqué que son Comité exécutif de gestion (CEG) examine les renseignements contractuels périodiquement. En outre, le CEG examine continuellement l'attribution de tous les contrats. La CFP a également précisé que le nombre de contrats non concurrentiels qu'elle accorde a passé de 47 % en 2009-2010 à 10 % en 2013-2014. En outre, la CFP n'a pas utilisé la méthode des PAC pour attribuer un contrat depuis juin 2011.

23. Le CEM de la CFP a modifié son mandat en 2011 pour s'assurer que toutes les activités d'approvisionnement respectent les règles, les politiques et les procédures établies. La CFP doit également examiner tous les PAC, tous les contrats non concurrentiels de plus de 25 000 $ et les contrats concurrentiels dont la valeur dépasse les seuils de l'ALENA.

24. Finalement, la CFP a indiqué que tous ses gestionnaires supérieurs qui exercent des pouvoirs délégués doivent effectuer une évaluation de ses connaissances

tous les cinq ans à des fins de validation, laquelle comprend un chapitre sur l'évaluation. Les gestionnaires de la CFP qui ne suivent pas la formation de perfectionnement à la suite de l'expiration de la période de validation de cinq (5) ans verront leurs pouvoirs suspendus jusqu'à ce que la formation soit terminée.

Conclusion relative au suivi de l'examen sur les préavis d'adjudication de contrat (PAC)

25. La CFP a déclaré qu'elle a pris des mesures pour traiter les recommandations formulées dans l'examen susmentionné. Ces mesures comprennent la mise en place de contrôles pour s'assurer que les activités d'approvisionnement sont conformes aux règles, aux politiques et aux procédures établies. Plus particulièrement, la supervision du CEM permet de s'assurer que les contrats de service professionnels, y compris ceux pour lesquels les PAC sont utilisés, sont attribués conformément aux politiques et aux directives applicables.

Examen des pratiques d'approvisionnement relatives à l'outil Services professionnels en ligne

Des améliorations ont été apportées à l'acquisition des services professionnels

Résumé des constatations de l'examen de 2011-2012

26. Le Budget fédéral de 2005 comprenait une directive visant à rationaliser et à regrouper les achats à l'échelle du gouvernement, afin de mieux optimiser son pouvoir d'achat et d'obtenir des rabais pour volume de la part d'un moins grand nombre de fournisseurs titulaires des méthodes d'approvisionnement existantes. Le Budget a désigné TPSGC comme la seule autorité habilitée à établir diverses méthodes d'approvisionnement.

27. Avec ces changements, il est devenu obligatoire pour les organisations fédérales d'utiliser des offres à commandes (OC) et les arrangements en matière d'approvisionnement (AMA) pour 10 catégories de biens et de services précises. Services professionnels (SP) en ligne a été établi en tant qu'outil d'approvisionnement qui pourrait être utilisé pour attribuer des contrats dont la valeur se situe en bas des seuils de l'ALENA.

28. L'examen du BOA a permis de constater que la gestion de l'outil SP en ligne assurée par TPSGC comportait des lacunes. Plus précisément :

- les objectifs de l'outil SP en ligne n'ont pas été officiellement établis;
- TPSGC n'a pas été en mesure de déterminer si l'outil SP en ligne répond aux préoccupations des fournisseurs quant à la mise en place d'un instrument raisonnable permettant d'accéder de façon équitable aux marchés du gouvernement;
- TPSGC n'a pas été en mesure de déterminer si l'outil SP en ligne satisfait aux besoins des utilisateurs des ministères qui souhaitent avoir un outil plus rapide que les autres outils d'approvisionnement offerts.

29. En outre, l'examen a permis de constater que :

- bien que TPSGC prétende que l'outil SP en ligne est un point d'accès clé pour les petites et moyennes entreprises de services professionnels, le Ministère n'a pas surveillé son efficacité ou l'usage qu'en ont fait les ministères.
- TPSGC a effectué des analyses détaillées des dossiers contractuels des ministères utilisateurs pour s'assurer du respect des politiques et des règles contractuelles gouvernementales. Toutefois, le Ministère n'a pas regroupé les renseignements de ces évaluations par ministère, et ne les a pas acheminés au cadre supérieur responsable de l'approvisionnement. TPSGC n'a pas utilisé les résultats d'évaluation pour déterminer les éléments de l'outil SP en ligne pouvant être améliorés.

30. Voici les recommandations formulées dans le rapport :

- TPSGC devrait poursuivre ses plans de modernisation des systèmes de soutien de l'outil SP en ligne, afin de rendre son utilisation plus facile pour les ministères; poursuivre ses efforts pour minimiser le chevauchement en ce qui concerne les méthodes d'approvisionnement qui peuvent être utilisées pour l'achat de services professionnels; mener des consultations auprès des fournisseurs et des personnes responsables de l'approvisionnement au sein des ministères dans le cadre des travaux visant à modifier l'outil SP en ligne.
- TPSGC devrait optimiser ses évaluations portant sur les dossiers ministériels à l'égard de l'outil SP en ligne : en résumant les résultats; en communiquant les résultats d'ensemble aux cadres des ministères; en apportant les améliorations appropriées à son programme de formation destiné aux utilisateurs des ministères.
- TPSGC devrait : établir des lignes directrices concernant le délai de traitement de l'outil SP en ligne; inclure des indicateurs afin d'évaluer le rendement de l'outil; aider les utilisateurs des ministères à mieux respecter les exigences.

Résumé des mesures prises en réponse aux recommandations du BOA

31. La réponse de TPSGC précise que le Ministère a pris des mesures en réponse aux trois recommandations.

Mettre à jour les systèmes et réduire le chevauchement

32. TPSGC a indiqué qu'il simplifiait l'utilisation des outils d'approvisionnement pour l'acquisition des services professionnels. Dans le cadre de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de services professionnels, il y a un portail unique (le portail électronique) pour que les clients puissent avoir accès à des fournisseurs pré qualifiés de services professionnels dans un système unique, le Système des services professionnels centralisés (SSPC).

33. SP en ligne a été remplacé par un nouvel outil pour l'acquisition des services professionnels, ProServices. Ce nouvel outil comprend 351 catégories, qui combinent celles des services professionnels centrés sur les tâches (SPCT) et les

services professionnels en informatique centrés sur les tâches et les solutions (partie sur les tâches uniquement) (SPICTS). En outre, le Ministère a éliminé le chevauchement pour sept des méthodes d'approvisionnement, dont ProServices, en normalisant et en harmonisant les règles opérationnelles, dans le cadre de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de services professionnels.

34. TPSGC a également indiqué que des consultations avec les fournisseurs et les clients ont eu lieu en juin 2012 et en février 2013. Ces consultations ont été fondées sur les résultats des consultations de 2011 menées pour la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de services professionnels et la rétroaction reçue concernant ProServices.

Optimiser les avantages des évaluations

35. TPSGC a signalé qu'il a mené une évaluation des dossiers contractuels des contrats attribués en 2011-2012. Le rapport définitif sur ces dossiers a été présenté au Bureau des petites et des moyennes entreprises (BPME) de TPSGC. Le rapport a également été transmis aux membres du Comité directeur des services professionnels, lequel est responsable des décisions sur les services professionnels. Le rapport ciblait des améliorations potentielles à apporter au matériel de formation et à un processus d'évaluation pour tous les services dans un portail électronique unique. La formation en ligne harmonisée pour les services professionnels est disponible sur le site de TPSGC.

Établir des lignes directrices concernant le délai de traitement et les indicateurs de rendement

36. TPSGC a indiqué qu'il avait établi des lignes directrices pour SP en ligne et qu'il avait effectué une analyse des délais de traitement. En ce qui a trait à SP en ligne pour l'exercice 2012-2013, les contrats non concurrentiels étaient attribués dans les sept jours suivant une recherche dans SP en ligne, ce qui est près du délai standard de cinq jours précisé. En outre, le délai d'exécution pour les contrats concurrentiels (41 jours) était bien en deçà de la moyenne énoncée de 80 jours. Les indicateurs de rendement établis par le biais du processus de consultation réalisé pour la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de services professionnels ont été communiqués dans le cadre du processus de consultation pour ProServices.

Conclusion relative au suivi de l'examen sur SP en ligne

37. TPSGC a déclaré avoir répondu aux recommandations formulées dans l'examen susmentionné. Ces mesures comprennent la consultation des ministères et des fournisseurs, et de réduire le chevauchement des outils d'approvisionnement des services professionnels. TPSGC a également résumé ses évaluations afin de renforcer le processus décisionnel et établir des lignes directrices relatives au temps de traitement et aux indicateurs de rendement.

Conclusion générale

38. La CFP et TPSGC ont évalué les recommandations formulées dans les deux examens des pratiques d'approvisionnement de 2011-2012, et ces deux organisations nous ont transmis leurs mesures et leurs plans respectifs.
39. Le Bureau est encouragé par le fait que les deux organisations ont répondu aux recommandations concernant leurs pratiques d'approvisionnement.
40. Le BOA apprécie le niveau de collaboration dont il a bénéficié pendant le travail de suivi et est satisfait des progrès réalisés par les organisations visées sur le chapitre de l'amélioration de l'équité, de l'ouverture et de la transparence des pratiques d'approvisionnement évaluées.

Annexe A – Résumé des recommandations du BOA et des réponses des organisations

Préavis d'adjudication de contrat (PAC) sélectionnés	
Recommandations du BOA	**Réponse de l'organisation**
• S'informer auprès du SCT s'il est justifié d'obtenir rétroactivement l'approbation appropriée pour les quatre marchés prescrits.	La CFP a indiqué que puisqu'elle n'a pas exercé les années d'option pour les contrats accordés aux membres du Comité, la valeur définitive de ces contrats est de moins de 25 000 $. Par conséquent, il s'agit de contrat à fournisseur exclusif dont la valeur respecte les pouvoirs délégués de la CFP et une approbation rétroactive n'est pas nécessaire.
• Élaborer un plan pour combler ses besoins à long terme, tel que les membres externes du Comité consultatif indépendant de vérification, et s'assure de répondre à ces besoins conformément aux lois, aux accords commerciaux, aux règlements et aux politiques applicables.	La CFP a indiqué qu'elle a préparé un plan d'action de gestion en réponse à sa vérification interne intitulé *Vérification de préavis adjudication de contrats sélectionnés*. Une des mesures a permis de traiter la recommandation du BOA voulant que la CFP établisse un plan pour répondre à ses besoins à long terme, tel que les membres externes de son CCIV. La CFP a indiqué que pour les futurs besoins en matière de services consultatifs de haute direction, au besoin, elle diffusera publiquement une demande de propositions diffusée sur le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG).
• Examiner les pratiques de passation des marchés prescrits, y compris l'utilisation de PAC, afin de s'assurer que les décisions en matière d'approvisionnement sont bien documentées et peuvent résister à l'examen du public.	La CFP a indiqué qu'en 2012-2013, sa Direction de la vérification interne et de l'évaluation a examiné les risques relatifs aux marchés prescrits, et que depuis, la Direction doit obligatoirement fournir, chaque année, de l'assurance sur les marchés prescrits qui ont des répercussions sur les états financiers. Cela a été effectué dans le cadre de la vérification interne intitulée *Vérification des contrôles financiers cycliques – Revenus*

	et marchés prescrits qui comprenait les marchés prescrits dans sa portée et sera effectuée à nouveau dans le cadre des vérifications à l'avenir. Les marchés prescrits seront inclus dans la vérification des contrôles financiers cycliques. La CFP a déterminé que, globalement, les contrôles pour la gestion des processus de marchés prescrits sont adéquats.
• S'assurer que son CEM examine toutes les demandes de marché prescrit proposant l'utilisation d'un PAC, afin de vérifier qu'elles sont conformes aux politiques pertinentes et documentées de manière appropriée.	La CFP a indiqué que son CEM a mis à jour son mandat. Le CEM de la CFP a modifié son mandat en 2011 pour « s'assurer que toutes les activités d'approvisionnement respectent les règles, les politiques et les procédures établies ». Le mandat nécessite aussi que le CEM examine tous les PAC, nonobstant la valeur monétaire.
• Envisager d'offrir à la haute direction et à d'autres membres de son personnel responsable de l'approvisionnement une formation d'appoint sur les lois, les règlements et les politiques clés concernant l'approvisionnement.	La CFP a indiqué que tous les cadres supérieurs qui exercent des pouvoirs délégués doivent suivre une formation de perfectionnement tous les cinq ans à défaut de quoi ils ne peuvent pas exercer les pouvoirs délégués.

Services professionnels en ligne	
Recommandation du BOA	**Réponse de l'organisation**
• TPSGC devrait poursuivre ses plans de modernisation des systèmes de soutien de l'outil SP en ligne, afin de rendre son utilisation plus facile pour les ministères; poursuivre ses efforts pour minimiser le chevauchement en ce qui concerne les méthodes d'approvisionnement qui peuvent être utilisées pour l'achat de services professionnels; mener des consultations auprès des fournisseurs et des personnes responsables de l'approvisionnement au sein des ministères dans le cadre des travaux visant à modifier l'outil SP en ligne.	TPSCG a indiqué dans le cadre de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de services professionnels qu'il y a un portail unique pour que les clients puissent avoir accès à des fournisseurs pré qualifiés de services professionnels dans un système unique, le Système des services professionnels centralisés (SSPC). En outre, ProServices a remplacé les Services professionnels (SP) en ligne. Ce nouvel outil comprend 351 catégories, qui combinent celles des services professionnels centrés sur les tâches (SPCT) et les services professionnels en informatique centrés sur les tâches et les solutions (partie sur les tâches uniquement) (SPICTS). En outre, TPSGC a éliminé le chevauchement pour sept des méthodes d'approvisionnement, dont ProServices, en normalisant et en harmonisant les règles opérationnelles, dans le cadre de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de services professionnels. TPSGC a indiqué avoir mené des consultations auprès des fournisseurs et des clients en juin 2012 et février 2013. Ces consultations ont été fondées sur les résultats des consultations de 2011 menées pour la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de services professionnels et la rétroaction reçue concernant ProServices.
• TPSGC devrait optimiser ses évaluations portant sur les dossiers ministériels à l'égard de l'outil SP en ligne : en résumant les résultats; en communiquant	TPSGC a signalé qu'il a mené une évaluation des dossiers contractuels des contrats attribués en 2011-2012. Le rapport définitif sur ces dossiers a été présenté au Bureau des petites et des moyennes entreprises

les résultats d'ensemble aux cadres des ministères; en apportant les améliorations appropriées à son programme de formation destiné aux utilisateurs des ministères.	(BPME) de TPSGC. Le rapport a également été transmis aux membres du Comité directeur des services professionnels, lequel est responsable des décisions sur les services professionnels. Le rapport ciblait des améliorations potentielles à apporter au matériel de formation et à un processus d'évaluation pour tous les services dans un portail électronique unique.
• TPSGC devrait : établir des lignes directrices concernant le délai de traitement de l'outil SP en ligne; inclure des indicateurs afin d'évaluer le rendement de l'outil; aider les utilisateurs des ministères à améliorer leur rendement.	TPSGC a indiqué qu'il avait établi des lignes directrices pour SP en ligne et qu'il avait effectué une analyse des délais de traitement. En ce qui a trait à SP en ligne pour l'exercice 2012-2013, les contrats non concurrentiels étaient attribués dans les sept jours suivant une recherche dans SP en ligne, ce qui est près du délai standard de cinq jours précisé. En outre, le délai d'exécution moyen pour les contrats concurrentiels (41 jours) était bien en deçà de la moyenne énoncée de 80 jours. Les indicateurs de rendement établis par le biais du processus de consultation réalisé pour la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de services professionnels ont été communiqués dans le cadre du processus de consultation pour ProServices.