



RAPPORT ANNUEL DE  
L'OMBUDSMAN DE  
L'APPROVISIONNEMENT  
2020-2021

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

---

## BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'APPROVISIONNEMENT

---

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

Numéro sans frais : 1-866-734-5169

Numéro de téléimprimeur : 1-800-926-9105

Adresse courriel : [ombudsman@opo-boa.gc.ca](mailto:ombudsman@opo-boa.gc.ca)

Twitter : [@BOA\\_Canada](https://twitter.com/BOA_Canada)

Numéro de catalogue : P110-1F-PDF

ISSN : 1928-6333

La présente publication est également offerte  
en format électronique :

**[www.opo-boa.gc.ca](http://www.opo-boa.gc.ca)**

# Lettre à la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement

---

Madame la Ministre,

C'est pour moi un honneur de présenter, conformément au paragraphe 22.3(1) de la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, le rapport annuel de l'ombudsman de l'approvisionnement pour l'exercice 2020-2021, qui s'est déroulé du 1er avril 2020 au 31 mars 2021.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, mes salutations distinguées.



Alexander Jeglic  
Ombudsman de l'approvisionnement  
Ottawa, le 30 juillet 2021

# Table des matières

---

<b>1. Message de l'ombudsman de l'approvisionnement .....</b>	<b>01</b>
<b>2. Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement .....</b>	<b>10</b>
Notre mission .....	10
Notre mandat .....	10
L'équipe des ombudsmans fédéraux .....	11
<b>3. 2020-2021 en chiffres .....</b>	<b>12</b>
<b>4. Les 10 principaux problèmes .....</b>	<b>16</b>
<b>5. Comment nous aidons .....</b>	<b>21</b>
Nous examinons les plaintes des fournisseurs .....	21
Nous examinons les pratiques d'approvisionnement des ministères .....	25
Nous offrons des services rapides, efficaces et économiques de règlement extrajudiciaire des différends .....	30
<b>6. Évolution de notre rôle .....</b>	<b>32</b>
Approfondissement et partage des connaissances .....	32
Diversité et inclusion .....	33
<b>7. Soutenir les fournisseurs .....</b>	<b>37</b>
<b>8. Renforcer la communauté de l'approvisionnement     fédéral.....</b>	<b>40</b>
<b>9. Notre engagement continu envers vous .....</b>	<b>42</b>
<b>Annexe A .....</b>	<b>43</b>

1



# Message de l'ombudsman de l'approvisionnement

---

En contemplant l'année qui vient de s'écouler, je constate une fois de plus que nous avons vécu une année exceptionnelle. En 2020-2021, la pandémie de COVID-19 a radicalement changé notre façon de vivre et de travailler. Cette étrange nouvelle réalité a donné lieu à un intérêt sans précédent pour l'approvisionnement fédéral. Depuis l'acquisition des premiers équipements de protection individuelle (ÉPI) jusqu'à l'intérêt pour les vaccins, l'approvisionnement fédéral est devenu un sujet de conversation à l'heure du souper dans les foyers du pays.

L'approvisionnement a été au premier plan de la réponse du Canada à la COVID-19. Nous avons assisté à un afflux de nouveaux fournisseurs, les entreprises canadiennes ayant répondu à la demande en approvisionnement du gouvernement fédéral pour fournir des ÉPI et d'autres fournitures médicales; un nouveau portail a été créé, mobilisant l'industrie pour l'obtention de fournitures et de renseignements sur les ÉPI; les limites imposées à la passation de marchés en situation d'urgence ont été temporairement relevées pour permettre l'acquisition rapide de biens et de services jugés essentiels à la réponse du Canada.

En avril dernier, mon bureau a lancé une étude sur l'approvisionnement d'urgence. En examinant la manière dont les pratiques d'approvisionnement d'urgence ont été appliquées lors de catastrophes antérieures, nous avons constaté qu'une urgence pressante peut justifier des dérogations à certains règlements. Mais elle ne peut justifier de mettre de côté les devoirs d'équité et de transparence qui existent en temps normal. Les praticiens de l'approvisionnement doivent, comme toujours, diligemment documenter leurs dossiers de manière à ce que le public ne trouve rien à redire à leurs décisions.



À une époque où la santé, la sécurité et les moyens de subsistance des Canadiens sont intrinsèquement liés au travail d'approvisionnement du gouvernement fédéral, la transparence est importante.

Un domaine clé de mon mandat est d'examiner les plaintes formulées par les fournisseurs canadiens sur l'attribution des marchés publics fédéraux et leur administration. Cette année, malgré la réduction du nombre de réunions publiques tenues avec les fournisseurs et le passage à une plateforme virtuelle pour nos activités de rayonnement, il y a plus de fournisseurs qui ont eu recours à nous que jamais auparavant. Par contre, nous n'avons pas reçu beaucoup de plaintes au sujet des marchés liés à la COVID-19. Une explication plausible serait qu'il est encore trop tôt, étant donné les longs délais accordés pour divulguer les renseignements relatifs aux opérations d'urgence. Compte tenu du volume de biens que le gouvernement fédéral achète, il est également probable que la valeur de bon nombre de ces marchés soit assujettie à la compétence du Tribunal canadien du commerce extérieur, qui est chargé d'examiner les plaintes concernant les marchés dont la valeur est égale ou supérieure à 26 400 \$ pour les biens et à 105 700 \$ pour les services. Une autre explication possible est que la limpidité de certaines de ces transactions a été brouillée par l'appel à l'exception au titre de la sécurité nationale qui peut empêcher les fournisseurs de connaître l'issue du processus d'approvisionnement et ainsi entraver leur capacité de demander un recours. À une époque où la santé, la sécurité et les moyens de subsistance des Canadiens sont intrinsèquement liés au travail d'approvisionnement du gouvernement fédéral, la transparence est importante.

Je prévois que des plaintes sur l'attribution des marchés et des demandes de médiation sur les marchés existants seront déposées à l'avenir, à mesure que l'information devient disponible. Mon bureau est prêt à aider les fournisseurs canadiens à résoudre ces conflits, mais il doit immédiatement être avisé dès qu'un problème fait surface, puisque nous sommes contraints à des échéanciers serrés. Pour l'instant, alors que le Canada dirige son attention vers son rétablissement de la pandémie, je tiens à réaffirmer l'importance des 4 priorités que j'ai établies au début de mon mandat en 2018.



J'encourage les ministères à être plus proactifs et à prendre le temps de fournir aux soumissionnaires non retenus des renseignements précieux sur la façon dont leurs offres ont été évaluées et sur les aspects qu'ils pourraient améliorer.

## Priorités de l'ombudsman de l'approvisionnement

### Simplification

La complexité du processus d'approvisionnement fédéral est un sujet dont ne cessent de me parler les fournisseurs et les fonctionnaires fédéraux. Il est réputé pour sa longueur, sa lourdeur et sa difficulté d'accès. Cela crée souvent des barrières à l'entrée pour les petits fournisseurs et les fournisseurs inexpérimentés, et dissuade les fournisseurs en général de soumissionner. La simplification de l'approvisionnement fédéral permettrait aux nouveaux fournisseurs de faire facilement affaire avec le gouvernement, et aux acheteurs fédéraux d'acquérir efficacement des biens et des services. Mon bureau a observé des progrès dans ce domaine et est encouragé par les initiatives prises à l'échelle du gouvernement telles que l'approvisionnement électronique et la simplification des conditions des marchés afin d'améliorer leur lisibilité et compréhensibilité.

Dans le cadre de mon plan quinquennal visant à examiner les pratiques d'approvisionnement appliquées par les 20 principaux ministères fédéraux, mon bureau repère les possibilités de simplification et met en évidence les pratiques exemplaires constatées, telles que la normalisation des documents d'approvisionnement, l'inclusion de périodes d'option dans les contrats et la remise systématique de comptes rendus détaillés aux fournisseurs non retenus. Au fur et à mesure des examens qu'on effectue, nous commençons à voir la conséquence de la trop grande complexité de l'approvisionnement, c.-à-d. la réduction de la concurrence. À ce jour, nous avons amorcé 10 examens, et terminé l'examen de 4 ministères sur les 20 programmés. Nous avons constaté que 53 % des appels d'offres concurrentiels examinés n'ont reçu qu'une seule soumission, un pourcentage alarmant. Il est important de comprendre les causes principales de cette réalité, car la concurrence est l'un des principaux moyens dont dispose le Canada pour recevoir des offres équitables et obtenir le meilleur rapport qualité-prix pour le contribuable.

### Transparence

Plus que jamais, la transparence de l'approvisionnement fédéral est essentielle. Les renseignements divulgués après l'attribution du marché, par les lettres de refus et les avis d'attribution par exemple, sont souvent le premier moyen pour le fournisseur de se rendre compte que la passation du marché ne s'est pas déroulée de manière adéquate. À cet égard, il existe un lien direct entre la transparence et la reddition des comptes sur les fonds publics.



L'initiative d'approfondissement et de partage des connaissances est désormais l'un des principaux moyens par lesquels nous contribuons à renforcer les connaissances et les capacités du milieu de l'approvisionnement fédéral.

Il est nécessaire que certains ministères soient plus transparents dans leurs lettres de refus. J'encourage les ministères à être plus proactifs et à prendre le temps de fournir aux soumissionnaires non retenus des renseignements précieux sur la façon dont leurs offres ont été évaluées et sur les aspects qu'ils pourraient améliorer. C'est une question de respect mutuel et de transparence qui, en fin de compte, s'avérera bénéfique pour toutes les parties, puisque les fournisseurs disposeront des renseignements nécessaires pour améliorer leurs offres et augmenter leurs chances de remporter des marchés publics, et que les acheteurs fédéraux (au nom des contribuables canadiens) recevront des offres de meilleure qualité.

Les événements de cette année ont attiré l'attention sur l'importance de la transparence des chaînes d'approvisionnement du Canada. Lorsque la pandémie a frappé au début de l'année dernière, les perturbations qu'elle a provoquées ont été amplifiées par la nature interconnectée des chaînes d'approvisionnement, certains problèmes loin de nos frontières ayant nui à la capacité du Canada à acheter des biens. Travailler avec les fournisseurs pour mieux comprendre leurs chaînes d'approvisionnement est crucial pour gérer le risque de futures perturbations. Cette année, mon bureau a également observé avec intérêt le niveau de transparence entourant l'approvisionnement d'urgence et compte faire le suivi de cette question au cours de l'année à venir. Si les problèmes qu'elle entraîne persistent, il se peut qu'on lance une étude qui évalue les pratiques d'achat des ministères et des organismes concernés.

### **Approfondissement et partage des connaissances**

Depuis 2018-2019, mon bureau entreprend des recherches indépendantes sur des sujets d'approvisionnement d'intérêt pour nos parties prenantes. Au départ, il s'agissait pour nous d'avoir une meilleure compréhension des causes profondes de certains problèmes dont nous entendons parler de manière récurrente. C'est désormais l'un des principaux moyens par lesquels nous contribuons à renforcer les connaissances et les capacités du milieu de l'approvisionnement fédéral. L'objectif de ces recherches est de partager des connaissances et de fournir des orientations utiles aux fournisseurs et aux ministères fédéraux. En 2020-2021, nous avons publié les résultats de ces recherches lors de 3 événements.



---

Outre l'achèvement d'une étude sur l'approvisionnement d'urgence, nous avons aussi réalisé 2 nouvelles études. La première explore l'incidence que pourrait avoir la nomination d'un dirigeant principal des achats (DPA) au palier fédéral et conclut que cette approche pourrait régler certains des problèmes récurrents en matière d'approvisionnement fédéral, dont le manque de normalisation et de coordination entre les différents ministères et la lenteur des réformes.

La deuxième étude s'appuie sur celle qu'on a menée sur l'approvisionnement d'urgence. Elle vise à aider les parties aux marchés fédéraux à comprendre les principaux éléments d'une clause de force majeure, au cas où un imprévu empêcherait une partie de remplir ses obligations contractuelles.

### **Augmentation de l'utilisation des services de règlement des différends**

J'ai la conviction que lorsqu'un différend survient sur les conditions générales d'un marché fédéral, les fournisseurs et les acheteurs devraient pouvoir recourir à un mécanisme rapide, peu coûteux et efficace pour examiner et résoudre les différends ensemble. En tant qu'organisme impartial et indépendant, mon bureau est particulièrement bien placé pour fournir des services de médiation aux ministères fédéraux et aux fournisseurs qui se heurtent à des problèmes pendant l'administration d'un marché. C'est pourquoi je ne cesse d'inciter les ministères fédéraux à inclure dans leurs marchés un énoncé dans lequel ils s'engagent à ne ménager aucun effort raisonnable pour régler les différends à l'amiable, et à informer les fournisseurs de l'existence des services de règlement des différends du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement (BOA). Les fournisseurs m'ont déjà informé qu'ils font davantage confiance aux séances de médiation menées par un organisme impartial et indépendant tel que le BOA qu'aux services de règlement des différends offerts par le ministère, lui-même impliqué dans le conflit.

---

## Diversité et inclusion

Un thème important de l'année écoulée était la diversité et l'inclusion. Mon bureau a poursuivi son engagement dans ce domaine en organisant le troisième Sommet sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral, un sommet annuel qui met en relation les propriétaires d'entreprises de la diversité et les organismes à même de les aider à soumissionner aux marchés fédéraux et à les décrocher. Lors de ce sommet, plusieurs fournisseurs de la diversité nous ont parlé directement des obstacles qu'ils rencontrent quand ils veulent faire affaire avec le gouvernement fédéral, et de la nécessité d'une plus grande diversité et inclusion dans le processus d'approvisionnement.

En 2020-2021, mon bureau a mené un sondage sur la diversité auprès des ministères fédéraux dans l'espoir d'obtenir des données de base sur les actions menées par ces ministères en faveur de la diversité dans les marchés publics fédéraux. Dans notre étude d'approfondissement et de partage des connaissances portant sur l'approvisionnement social, publiée en 2019-2020, nous avons attiré l'attention sur la nécessité de disposer de données. Cette étude a soulevé une question cruciale, à savoir que la collecte de données est une difficulté connue qui constitue un obstacle pour la plupart des organismes, alors que les données sont essentielles pour établir des bases de référence, fixer des objectifs tangibles et mesurer les progrès réalisés par rapport à ces objectifs.





**Au moment où le gouvernement du Canada s'apprête à adopter une politique officielle pour s'engager dans l'approvisionnement social, il est crucial que nous donnions la priorité à la collecte et à l'analyse de données sur les diverses collectivités du pays.**

Elles aident également le gouvernement fédéral à comprendre la manière dont les milieux racialisés contribuent à la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral, et la manière dont les méthodes d'approvisionnement peuvent nuire de façon disproportionnée à ces milieux. En bref, l'information est la première étape vers la prise de bonnes décisions. Il est impératif que le gouvernement fédéral établisse un cadre de collecte de données détaillé et réaliste. Au moment où le gouvernement du Canada s'apprête à adopter une politique officielle pour s'engager dans l'approvisionnement social, il est crucial que nous donnions la priorité à la collecte et à l'analyse de données sur les diverses collectivités du pays.

Cette année, nous avons vu un appel à l'action sur l'antiracisme, l'équité et l'inclusion dans la fonction publique fédérale. Cet appel à l'action ne consiste pas seulement à se doter des connaissances et des outils nécessaires pour aborder ces questions, mais aussi à mettre en œuvre des changements significatifs qui éliminent les obstacles et les désavantages systémiques auxquels se heurtent les milieux marginalisés. Si la COVID-19 nous a tous touchés, ses répercussions ont été pires pour certains groupes, notamment les milieux racialisés. Au cours de l'année écoulée, mon bureau a pris des mesures en interne, notamment l'organisation d'une séance d'apprentissage sur les préjugés inconscients au profit de l'ensemble du personnel, l'inclusion de nombreux cours sur la diversité et l'inclusion dans les plans de formation des employés, et nous nous sommes engagés à atteindre l'objectif de diversité 50/30, c.-à-d. parvenir à une main-d'œuvre composée à 50 % de femmes et à 30 % de personnes répondant aux critères de la diversité d'ici 5 ans. Bien que des travaux soient en cours dans ce sens dans l'ensemble de la fonction publique fédérale pour aborder les obstacles et les désavantages systémiques, je fais écho à l'appel à l'action en matière de lutte contre le racisme, la discrimination et les préjugés car il y a encore beaucoup de travail à faire.

---

## Mise à jour sur les changements réglementaires

L'année dernière, j'ai proposé de modifier 2 aspects du *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement* qui limitent l'efficacité de mon bureau :

- Permettre à l'ombudsman de l'approvisionnement de recommander une compensation de plus de 10 % de la valeur du marché, à hauteur du bénéfice manqué par le plaignant.
- Donner à l'ombudsman de l'approvisionnement les moyens de contraindre (plutôt que de demander) les ministères à fournir la documentation nécessaire pour que le BOA puisse examiner les plaintes des fournisseurs et les pratiques d'approvisionnement des ministères.

Les difficultés de l'année écoulée ont confirmé l'importance de disposer d'un bureau d'ombudsman indépendant et impartial qui a le pouvoir d'aider les Canadiens. Cette année, je voudrais réitérer la nécessité de ces changements et demander un nouveau changement qui aurait dû être fait depuis longtemps :

- Le titre de mon poste et le nom du bureau devraient être modifiés de façon à exprimer leur nature. Des changements semblables ont récemment été mis en œuvre pour les ombudsmans nouvellement nommés à l'échelon fédéral. Il est fondamental que l'ombudsman représente toutes les personnes, et pour cette raison, je demande avec insistance que le nom du rôle et du bureau soient changés comme suit : « ombudsman de l'approvisionnement » à « ombudspersonne de l'approvisionnement ».

---

## Regard sur l'avenir

De nombreuses évolutions sont prévues ou en cours dans le domaine de l'approvisionnement fédéral, évolutions qui pourraient entraîner des changements importants. En voici quelques-unes :

- L'adoption d'une politique sur la gestion du rendement des fournisseurs :  
Cette politique est conçue pour améliorer la reddition des comptes pendant la phase d'administration du marché et inciter au rendement élevé.
- Une politique sur la démarche du gouvernement fédéral en matière d'approvisionnement social :  
Au fil des années, le BOA a souvent entendu des responsables des achats qu'ils veulent une politique qui facilite l'attribution de marchés publics tenant compte de facteurs sociaux.
- Une nouvelle directive sur les marchés publics :  
La mise à jour ou le remplacement de la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor font l'objet de discussions depuis de nombreuses années. Aussi bien les ministères fédéraux que les fournisseurs l'attendent avec impatience.
- Mise en place d'un système d'achats électroniques :  
Le BOA a l'espoir que le système d'achats électroniques, entre autres avantages qu'il devrait apporter, permettra aux organismes fédéraux de recueillir des données utiles sur la diversité des soumissionnaires aux marchés fédéraux et des adjudicataires.

Ces changements à venir constituent une évolution de l'approvisionnement à l'échelon fédéral; mon bureau continuera d'aider les fournisseurs et les acheteurs du gouvernement fédéral à faire face à toute nouvelle question qui se pose.

Je vous prie d'agréer mes salutations distinguées.



Alexander Jeglic  
Ombudsman de l'approvisionnement

# 2

## Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement

### Notre mission

Promouvoir l'équité, l'ouverture et la transparence dans l'approvisionnement fédéral.

### Notre mandat

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

**Examiner les pratiques d'approvisionnement :** Examiner les pratiques adoptées par les ministères fédéraux dans l'acquisition de biens et de services, en évaluer l'équité, l'ouverture et la transparence, et formuler les recommandations qui s'imposent aux ministères concernés.

**Examiner les plaintes relatives à l'attribution de marchés :** Examiner les plaintes concernant l'attribution de tout marché qui aurait été assujéti à l'Accord de libre-échange canadien n'eût été le montant qui était sous le seuil applicable. Ceci s'applique à l'acquisition de biens pour un montant de moins de 26 400 \$ et de services d'un montant de moins de 105 700 \$.

**Examiner les plaintes relatives à l'administration des marchés :** Examiner les plaintes relatives à l'administration de tous marchés fédéraux d'acquisition de biens et de services, quelle que soit leur valeur.

**Proposer un règlement extrajudiciaire des différends :** Proposer dans les marchés fédéraux, quelle que soit leur valeur, un mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends (p. ex. la médiation), tant que les parties au marché y consentent.



Le BOA soutient les Principes sur la protection et la promotion de l'institution de l'ombudsman (les Principes de Venise).

## L'équipe des ombudsmans fédéraux

L'ombudsman est un fonctionnaire chargé d'agir en tant qu'intermédiaire impartial entre le public et le gouvernement. À l'échelon fédéral, le Canada compte plusieurs bureaux d'ombudsman chargés d'aider les Canadiens à résoudre les problèmes qui se posent dans leurs domaines respectifs.

En solidarité avec les autres bureaux fédéraux des ombudsmans, le BOA soutient les Principes sur la protection et la promotion de l'institution de l'ombudsman (les Principes de Venise). Ces principes établissent l'importance de l'institution de l'ombudsman et fournissent des orientations sur leur mise en place et leur fonctionnement.

Plus spécifiquement, le BOA aimerait attirer l'attention sur les principes primordiaux suivants :

- Le gouvernement se doit de soutenir et de protéger l'institution de l'ombudsman et de s'abstenir de toute action qui porte atteinte à son indépendance.
- L'indépendance de l'institution de l'ombudsman doit être protégée par un rapport hiérarchique direct avec le Parlement, de sorte que l'ombudsman puisse informer le Parlement, sans gêne externe, du manque de conformité dans l'administration publique.
- L'institution de l'ombudsman doit disposer de ressources budgétaires suffisantes et indépendantes pour assurer l'exercice complet et efficace de ses responsabilités et fonctions.
- L'ombudsman devrait avoir un accès illimité à toute l'information nécessaire pour mener à bien ses enquêtes, y compris l'information juridiquement protégée et confidentielle.
- Toute personne doit pouvoir accéder librement et sans entrave à l'ombudsman et déposer une plainte.
- L'ombudsman doit jouir de l'immunité contre toute poursuite judiciaire à l'égard des activités menées dans le cadre de ses fonctions officielles au sein de l'institution. Cette immunité doit l'accompagner après son départ de l'institution.

Afin qu'un bureau d'ombudsman accomplisse efficacement le rôle d'intermédiaire impartial entre le public et le gouvernement, les principes soulignés ci-haut sont d'importance primordiale.

# 3

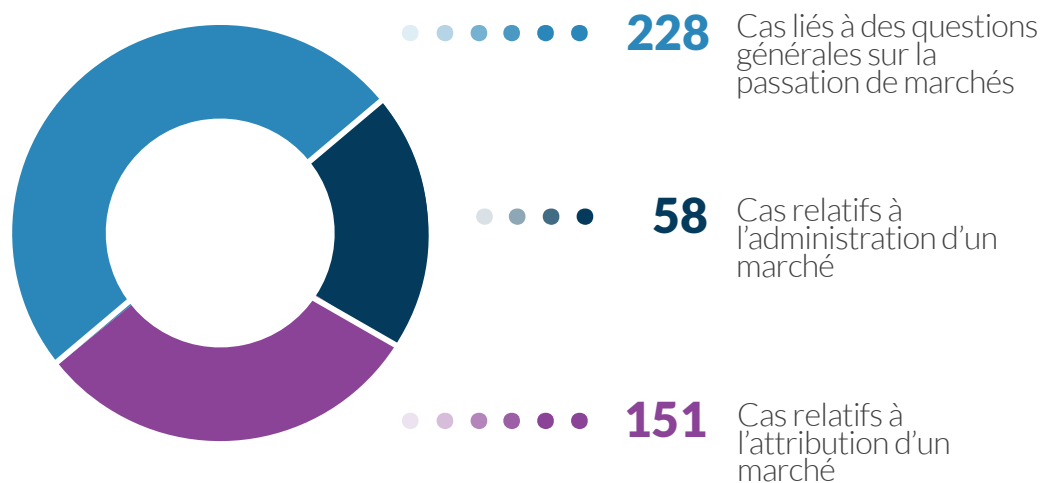
## 2020-2021 en chiffres

### Nombre total de cas liés à l'approvisionnement



Le nombre total de cas est le nombre de fois où une partie prenante a communiqué avec le BOA. La partie prenante peut être un fournisseur, un acheteur du gouvernement fédéral ou une association représentant l'un ou l'autre. Un nouveau cas est créé chaque fois qu'une partie prenante porte à notre attention un problème lié à l'approvisionnement. Il n'est pas rare qu'un cas soulève plus d'un problème. Ainsi, dans les 437 cas répertoriés, l'on dénombre 612 problèmes.

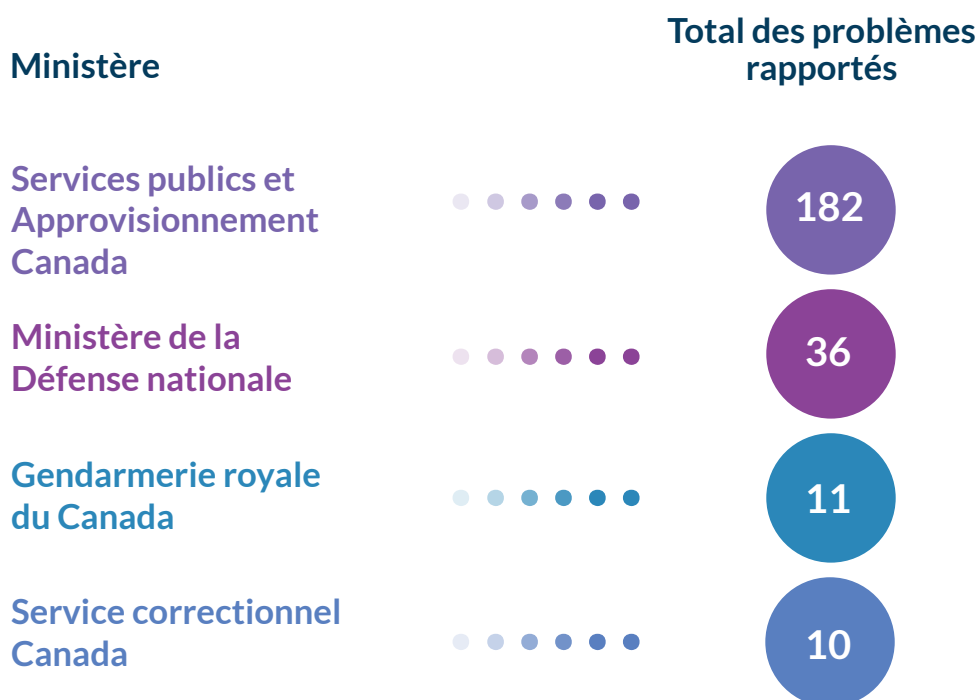
### Nature des cas





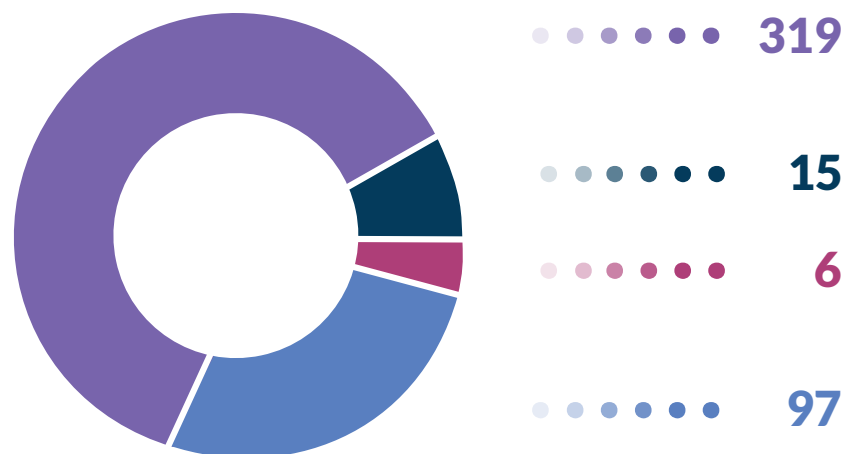
## Origine des cas (principaux ministères)<sup>1</sup>

Cette année, nous avons eu le plus grand nombre de cas liés à 4 ministères : Services publics et Approvisionnement Canada, le ministère de la Défense nationale, la Gendarmerie royale du Canada et le Service correctionnel Canada. Il est important de noter que ces organismes fédéraux font également partie des principaux acheteurs sur le plan du volume d'achats. Par conséquent, il est logique qu'un plus grand nombre de problèmes nous soient rapportés concernant les ministères qui ont un volume plus élevé d'attribution de marchés.









<sup>1</sup> Lorsque l'information était disponible.

## Qui a communiqué avec nous?



- 319** Fournisseur/représentant de fournisseur/sous-traitant
- 15** Représentant de ministère fédéral
- 6** Député fédéral ou député provincial
- 97** Anonyme

## Comment avons-nous joint nos intervenants?

 <p>Nous avons organisé ou participé à <b>20</b> séances d'information destinées aux fournisseurs</p>	 <p>Nous avons assisté à <b>4</b> salons professionnels</p>
 <p>Nous avons tenu <b>14</b> séances d'échange d'information avec d'autres organismes fédéraux</p>	 <p>Nous avons rencontré des députés à <b>4</b> reprises</p>
 <p>Nous avons eu <b>106 315</b> impressions sur Twitter</p>	 <p>Nous avons fait <b>9</b> présentations dans le cadre d'activités d'approvisionnement</p>

Nombre total des activités de rayonnement en 2020-2021 :

**51**

# 4

## Les 10 principaux problèmes



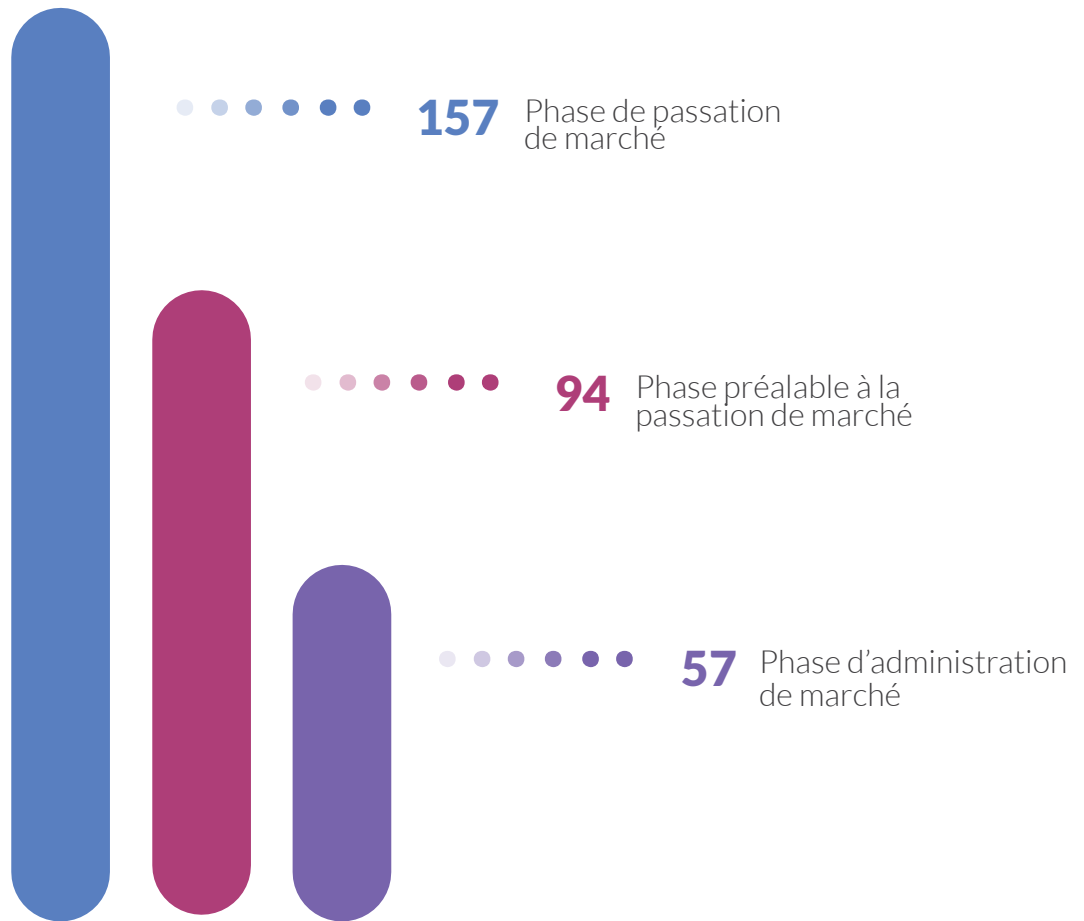
Le BOA suit les problèmes soulevés par les parties prenantes de manière à repérer les problèmes récurrents dans l'approvisionnement fédéral.

Le BOA suit les problèmes soulevés par les parties prenantes de manière à repérer les problèmes récurrents dans l'approvisionnement fédéral. Nous consignons ces questions telles qu'elles nous sont rapportées et nous nous en servons pour déterminer et analyser les principaux problèmes soulevés au cours de l'année. Cela nous aide à orienter notre travail, notamment l'examen des pratiques d'approvisionnement des ministères et la sélection des sujets à étudier dans nos recherches.

Lorsqu'un fournisseur ou un ministère fédéral communique avec notre bureau, notre équipe tente de comprendre le problème soulevé et de le classer selon l'aspect concerné de l'approvisionnement. Parfois, la communication est anonyme, le fournisseur ou le fonctionnaire fédéral ayant la possibilité de ne pas divulguer son nom et ses coordonnées. Le classement des 10 problèmes les plus soulevés est une collection de ce qui nous est parvenu au cours de l'année dernière. Nous n'avons pas validé l'exactitude de ce qui nous a été rapporté, sauf quand la plainte a donné lieu à une enquête formelle. Nous rapportons ceci afin que les parties prenantes soient au courant des problèmes qui sont soulevés à l'attention de notre bureau.

Cette année, 17 problèmes distincts font partie des 10 problèmes les plus soulevés, certains ex æquo. Dans le tableau qui suit, les problèmes similaires ont été regroupés. Par exemple, « refus de payer » et « paiement en retard » ont été regroupés sous la rubrique « la partie prenante a signalé des problèmes de paiement ». Nous admettons qu'il existe des nuances importantes entre ces problèmes, et que ces nuances peuvent avoir un effet direct sur la solution. Ainsi, nous avons présenté chaque problème de manière distincte, ainsi que le nombre de fois qu'il a été signalé au BOA.

Comme cela est mentionné plus haut, le BOA a créé au total 437 cas liés à l'approvisionnement en 2020-2021. Parmi ces cas, 308 étaient liés aux phases suivantes de l'approvisionnement :



Nous avons également consigné 304 problèmes supplémentaires en lien avec le processus d'approvisionnement dans son ensemble. Ceux-ci portent notamment sur la manière de faire affaire avec le gouvernement fédéral, des demandes de renseignements généraux concernant l'approvisionnement et des questions sur le mandat du BOA.

## Les 10 principaux problèmes liés à l'approvisionnement fédéral

En 2020-2021, les 10 principaux problèmes, selon nos intervenants, étaient les suivants (y compris un exemple pour chacun d'entre eux) :

1

**L'intervenant a estimé que les critères d'évaluation étaient injustes, trop restrictifs ou partiaux**

**19 rapports de partialité pour ou contre un fournisseur ou une catégorie de fournisseurs**

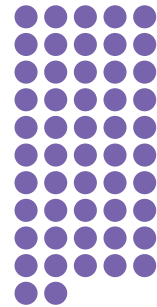
L'intervenant a mentionné que les exigences étaient trop restrictives et qu'un seul fournisseur serait en mesure de présenter une soumission qui répondrait à toutes les exigences.

**18 rapports signalant des critères injustes ou partiaux**

L'intervenant a mentionné que l'appel de proposition avait été conçu pour cibler un noyau de fournisseurs dans le choix des critères obligatoires.

**15 rapports signalant que le contenu des critères d'évaluation était restrictif**

L'intervenant a mentionné que les critères étaient très limités et semblaient restrictifs. Les dimensions et spécifications étaient celles d'un appareil sous licence.



52

problèmes signalés

2

**L'intervenant a estimé que l'évaluation a été mal menée ou que le marché a été attribué au mauvais soumissionnaire**

**31 rapports indiquant que l'évaluation a été mal menée**

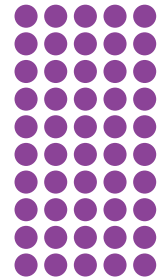
L'intervenant a mentionné que l'équipe d'évaluation avait conclu que sa proposition n'était pas conforme, même si celle-ci contenait toutes les informations nécessaires.

**13 rapports signalant que le marché a été attribué à un soumissionnaire non recevable**

L'intervenant a mentionné qu'il connaissait l'industrie et était persuadé que le soumissionnaire choisi ne pouvait être conforme aux exigences.

**6 rapports indiquant que le marché a été attribué au mauvais soumissionnaire**

L'intervenant a mentionné que le marché a été accordé à une compagnie moins qualifiée pour un prix supérieur à celui qu'il avait soumis.



50

problèmes signalés

## Les 10 principaux problèmes liés à l'approvisionnement fédéral (suite)

3

**L'intervenant a signalé qu'aucun débriefage n'avait été organisé ou que l'information communiquée était insuffisante**

**14 rapports selon lesquels un ministère a fourni des renseignements insuffisants ou a refusé de fournir des explications**

L'intervenant a demandé au ministère des précisions quant au nombre de soumissions provenant d'entreprises autochtones reçues pour un marché réservé, mais a plutôt obtenu le nombre total de soumissions reçues pour un approvisionnement différent.



21

problèmes signalés

**7 rapports selon lesquels un ministère n'a pas effectué un débriefage lorsqu'on le lui a demandé**

L'intervenant a demandé un débriefage, mais le ministère a refusé, affirmant que c'était impossible étant donné le volume considérable des propositions.

4

**L'intervenant a signalé que le ministère n'avait pas répondu à ses questions ou qu'il l'a fait tardivement**

**10 rapports signalant qu'aucune réponse n'a été fournie**

L'intervenant a mentionné qu'il était difficile de communiquer avec les bonnes personnes et que personne au ministère n'avait répondu à ses tentatives de communication.



17

problèmes signalés

**7 rapports selon lesquels un ministère n'a pas donné suite aux tentatives de communication du fournisseur, ou qu'il l'a fait tardivement**

L'intervenant a mentionné qu'il essayait d'obtenir une réponse du ministère, mais que ses employés ne faisaient que se renvoyer la balle.

5

**L'intervenant a estimé que le ministère n'a pas respecté les conditions générales du marché**

L'intervenant a mentionné que le ministère n'avait pas respecté les conditions générales du marché quant au nombre d'heures de formation par semaine.



15

problèmes signalés

## Les 10 principaux problèmes liés à l'approvisionnement fédéral (suite)

<b>6</b>	<b>L'intervenant a signalé des problèmes de paiement</b>	<b>7 rapports signalant des retards de paiement</b> L'intervenant a mentionné qu'il n'avait pas reçu le paiement dans le délai prévu. <b>7 rapports signalant un refus de payer du ministère</b> L'intervenant a mentionné que le ministère a refusé de payer la facture pour biens et services rendus.		<b>14</b> problèmes signalés
<b>7</b>	<b>L'intervenant a estimé que la période de soumission était insuffisante pour élaborer une offre, ou le ministère a refusé d'accorder une prolongation</b>	L'intervenant s'inquiétait du fait que le court délai empêchait les soumissionnaires autres que le fournisseur actuel de présenter une soumission.		<b>7</b> problèmes signalés
<b>8</b>	<b>L'intervenant a indiqué qu'aucun marché n'a été attribué</b>	L'intervenant a mentionné que les exigences avaient été écartées lors de l'étape de la validation de la proposition, et qu'il s'agissait d'une perte de temps et de ressources, puisqu'aucun marché n'a été octroyé.		<b>7</b> problèmes signalés
<b>9</b>	<b>L'intervenant a signalé des modifications importantes quant à l'étendue initiale des travaux</b>	L'intervenant a mentionné qu'il avait un contrat pour effectuer certaines réparations, mais qu'il a eu des problèmes avec les plans qui ont causé du travail et des coûts additionnels.		<b>7</b> problèmes signalés
<b>10</b>	<b>L'intervenant a estimé que le ministère a eu recours de manière inappropriée à la passation de marchés non concurrentielle</b>	L'intervenant a fait part de ses préoccupations à l'égard de l'utilisation de processus non concurrentiels pour la passation de marché à un seul fournisseur par divers organismes gouvernementaux.		<b>6</b> problèmes signalés



# 5

## Comment nous aidons

### Nous examinons les plaintes des fournisseurs

L'ombudsman de l'approvisionnement peut lancer une enquête relativement aux plaintes formelles déposées par les fournisseurs à l'égard de l'octroi et de la gestion de certains marchés publics fédéraux. Pour ce faire, la plainte doit répondre aux exigences décrites dans le *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*, notamment :

- La plainte doit provenir d'un fournisseur canadien.
- La plainte doit être déposée par écrit dans les 30 jours ouvrables suivant l'avis public d'attribution du marché 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 marché. Dans les cas où le fournisseur n'est pas en mesure de respecter ce délai de dépôt, sans qu'il y ait faute de sa part, l'ombudsman de l'approvisionnement peut proroger ce délai de dépôt jusqu'à un maximum de 90 jours.
- Le marché aurait été soumis à l'Accord de libre-échange canadien si sa valeur n'avait pas été inférieure au seuil d'applicabilité.
- Les faits et les motifs qui ont donné lieu à la plainte ne font pas l'objet et n'ont pas fait l'objet d'une enquête portée devant le Tribunal canadien du commerce extérieur ou de poursuites devant un tribunal compétent.
- Il existe des motifs raisonnables de croire que le marché n'a pas été attribué conformément aux règlements adoptés en vertu de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

En 2020-2021, nous avons reçu 51 plaintes écrites concernant l'octroi de marché, la gestion d'un marché et des problèmes généraux relativement à l'approvisionnement. Parmi ces dernières, 4 ont rencontré les exigences décrites plus haut. Une plainte a donné lieu à une enquête formelle et dans le cas de 3 plaintes, la participation du BOA a conduit à la résolution du problème, si bien qu'une enquête n'était plus requise.

---

Les plaintes restantes ne répondaient pas aux exigences ci-dessus et le BOA a fourni des informations et des réponses à l'intervenant, selon le besoin. De plus, le BOA a terminé 2 enquêtes lancées en 2019-2020, conformément aux échéances prescrites dans la réglementation. D'autres détails sur chacune des enquêtes sont présentés ci-dessous.

### **L'ombudsman détermine que le ministère des Pêches et Océans a attribué dans les règles de l'art un marché relatif à des services d'affrètement de navires**

En novembre 2019, l'ombudsman de l'approvisionnement a reçu une plainte écrite d'un fournisseur (le plaignant) concernant un marché attribué par le ministère des Pêches et des Océans (MPO) pour des services d'affrètement de navires aux fins de surveillance acoustique océanographique et biologique. Le plaignant a contesté l'attribution du marché au motif que l'adjudicataire battait pavillon étranger, estimant que la préférence devait être accordée aux entreprises canadiennes. L'ombudsman de l'approvisionnement a conclu qu'étant donné qu'aucune exception prévue à l'article 6 du *Règlement sur les marchés de l'État* n'était présente, exceptions qui relèvent l'autorité contractante de son obligation de lancer un appel d'offres, le MPO n'était ni tenu ni autorisé à ne pas lancer un appel d'offres et à attribuer le marché directement au plaignant. L'ombudsman de l'approvisionnement a également conclu que le MPO avait correctement attribué le marché au soumissionnaire recevable le moins-disant, et que toute préoccupation concernant l'invitation de fournisseurs étrangers à soumissionner aurait dû être signalée au MPO avant la clôture de la période de soumission.

### **Acquisition de services d'hébergement par le ministère de la Défense nationale**

En février 2020, l'ombudsman de l'approvisionnement a reçu une plainte écrite concernant un marché attribué par le ministère de la Défense nationale (MDN) pour l'hébergement des Forces armées canadiennes (FAC) dans un hôtel à Cologne, en Allemagne. Le plaignant a contesté l'attribution du marché, estimant que l'hôtel proposé par l'adjudicataire ne se trouvait pas à moins de 1500 mètres de la cathédrale de Cologne, comme cela était exigé, et qu'il avait droit à un débriefage sur le résultat de l'appel d'offres et sur l'offre de l'adjudicataire. L'enquête menée par l'ombudsman de l'approvisionnement a conclu que ces 2 allégations étaient sans fondement.

---

Bien que le MDN aurait dû préciser que la distance jusqu'à la cathédrale de Cologne devait être mesurée à vol d'oiseau et non par une autre méthode telle que « Google Maps », il incombait en fin de compte au plaignant de demander des éclaircissements sur les questions jugées ambiguës ou incertaines. Le MDN a évalué les offres de manière uniforme et le marché a été correctement attribué au soumissionnaire recevable le moins-disant. En ce qui concerne la deuxième question relative à l'information fournie au plaignant lors du débriefage, le BOA a estimé que le MDN avait fourni au plaignant un débriefage adéquat concernant sa propre offre et celle du fournisseur retenu.

### **Achat par Services publics et Approvisionnement Canada de services visant l'inventaire de chiroptères sur les îles du fleuve Saint-Laurent**

En septembre 2020, l'ombudsman de l'approvisionnement a reçu une plainte écrite concernant un marché attribué par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour le compte d'Environnement et Changement climatique Canada concernant des services visant l'inventaire de chiroptères sur des îles du fleuve Saint-Laurent. Le marché a été attribué en tant que commande subséquente dans le cadre d'une offre à commandes individuelle régionale (OCIR). Le plaignant a communiqué avec le BOA pour protester contre l'attribution du marché à une entreprise moins qualifiée contre un montant plus élevé que celui que le plaignant avait proposé. Le plaignant a pris connaissance de l'appel d'offres après avoir été contacté par le titulaire le mieux classé de l'OCIR pour agir en tant que sous-traitant et fournir les services en question, étant donné que ce titulaire ne possédait pas la capacité de fournir ces services. SPAC a engagé des discussions avec le titulaire le mieux classé de l'OCIR et le sous-traitant qu'il propose (le plaignant) avant d'attribuer le marché au titulaire classé un cran en dessous.

---

La plainte a soulevé 2 questions : 1) Les services relevaient-ils de l'OCIR et SPAC était-il autorisé à attribuer le marché à l'un des 6 fournisseurs qualifiés dans le cadre de l'OCIR au moyen d'une commande subséquente? 2) SPAC avait-il l'obligation d'attribuer le marché au plaignant? Après examen, l'ombudsman de l'approvisionnement a conclu qu'aucune de ces questions n'était fondée, et que SPAC était dans son droit d'attribuer le marché à l'un des 6 fournisseurs qualifiés dans le cadre de l'OCIR. Nonobstant cette conclusion, l'ombudsman de l'approvisionnement a noté que la participation de SPAC à des discussions tripartites avec un entrepreneur potentiel et le sous-traitant qu'il propose (le plaignant) a peut-être brouillé les rôles des parties et créé de fausses attentes chez le plaignant.

### **Mise à jour concernant une enquête antérieure**

En plus d'avoir terminé 3 enquêtes formelles, le BOA a assuré un suivi auprès de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) concernant une vérification à l'égard d'une passation de marché pour les services de nettoyage et d'entretien. En novembre 2019, l'ombudsman de l'approvisionnement a reçu une plainte écrite à propos d'un marché accordé par la GRC pour des services de nettoyage et d'entretien dans un de ses détachements. Le plaignant, le fournisseur de services en poste, affirmait que le marché avait été octroyé à un employé de la GRC qui travaillait dans ce détachement et qui avait été impliqué dans le traitement des factures lors du contrat précédent. Selon lui, ceci donnait à l'employé un avantage déloyal et lui permettait de présenter une soumission inférieure à la sienne. Le marché en question a été résilié par la GRC en 2019-2020 menant à l'abandon de l'examen du BOA, comme prescrit par le *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*. Le BOA a néanmoins fait un suivi auprès de la GRC et du plaignant et il a confirmé que la situation avait été résolue à la satisfaction de toutes les parties. Il a aussi été avisé que la GRC prévoit relancer la demande de proposition pour les services de nettoyage et d'entretien.



L'examen des pratiques d'approvisionnement permet au BOA d'examiner l'ensemble des activités d'approvisionnement du ministère, et pas seulement les marchés de faible valeur que traite le BOA lors de l'examen des plaintes liées à l'attribution des marchés.

## Nous examinons les pratiques d'approvisionnement des ministères

L'ombudsman de l'approvisionnement effectue également des examens complets et systémiques sur les pratiques d'approvisionnement adoptées par les ministères afin d'évaluer l'équité, l'ouverture et la transparence des démarches. L'examen des pratiques d'approvisionnement permet au BOA d'examiner l'ensemble des activités d'approvisionnement du ministère, et pas seulement les marchés de faible valeur que traite le BOA lors de l'examen des plaintes liées à l'attribution des marchés. Au cours de ces examens, le BOA fournit des recommandations dans les domaines qui nécessitent une amélioration et met également en évidence les pratiques exemplaires qu'il constate. De plus, les possibilités de simplification sont une des principales priorités de l'ombudsman de l'approvisionnement et elles sont donc aussi soulignées lors de ces examens. Le bureau effectue également des examens de suivi pour vérifier que les recommandations ont bien été mises en œuvre.

En octobre 2018, l'ombudsman de l'approvisionnement a approuvé un plan quinquennal visant à examiner les 3 domaines de l'approvisionnement qui présentent le plus grand risque aux 20 principaux ministères fédéraux, classés selon la valeur et le volume de leurs achats annuels. Cette année, le BOA a complété 2 examens et en a commencé 6 autres qui seront réalisés selon les délais prescrits et seront consolidés dans le rapport annuel 2021-2022 du BOA.

L'objectif de ces examens est de déterminer si les pratiques d'approvisionnement relatives aux plans d'évaluation et de sélection, aux appels d'offres, à l'évaluation des offres et à l'attribution des marchés sont menées de manière équitable, ouverte et transparente. Pour ce faire, le BOA a examiné si les pratiques d'approvisionnement ministérielles respectaient les obligations du Canada en vertu des accords commerciaux nationaux et internationaux, de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements, de la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor et, le cas échéant, des lignes directrices ministérielles. Le sommaire des examens effectués cette année est présenté ci-dessous.

---

## Examens réalisés en 2020-2021

### 1. Examen des pratiques d'approvisionnement d'Emploi et Développement social Canada (EDSC)

EDSC a été sélectionné pour un examen dans le cadre du plan d'examen quinquennal du BOA. À la suite de cette sélection, un premier examen effectué sur les données relatives à la passation de marchés a révélé que l'essentiel de l'approvisionnement effectué par EDSC concernait des marchés où SPAC ou Services partagés Canada (SPC) agissaient comme l'autorité contractante, ou consistait en des commandes subséquentes à une offre à commandes, ce qui a empêché le BOA d'évaluer les pratiques d'EDSC le long des axes mentionnés ci-dessus. En raison du petit nombre de marchés qui relevaient du programme d'examen du BOA, ce dernier a décidé de procéder à un micro-examen des pratiques d'approvisionnement d'EDSC, qui a porté sur 10 dossiers d'approvisionnement, par opposition aux 40 dossiers qui sont généralement traités dans ce programme d'examen.

L'ombudsman de l'approvisionnement a fait 3 recommandations à EDSC :

- Mettre en œuvre des mesures nécessaires pour que les orientations relatives à la définition des critères d'évaluation soient appliquées par les responsables de projet d'EDSC, et pour que le groupe chargé des achats à EDSC exerce la surveillance nécessaire pour que ces critères d'évaluation soient communiqués de manière claire, précise et mesurable.
- Mettre en œuvre les mesures nécessaires pour que la communication avec les fournisseurs leur facilite l'élaboration d'offres adaptées, notamment en veillant à ce que les fournisseurs disposent de suffisamment de temps pour élaborer ces offres et les soumettre.
- Mettre en œuvre les mesures nécessaires pour que les évaluations soient effectuées conformément à la démarche prévue et qu'elles soient assez bien documentées pour assurer la transparence du processus d'attribution.

Le texte intégral du rapport est consultable sur le site Web du BOA. Un examen de suivi sera effectué dans 2 ans pour évaluer la mise en œuvre du plan d'action élaboré par EDSC pour donner suite à ces recommandations.

## 2. Examen des pratiques d'approvisionnement d'Environnement et Changement climatique Canada (ECCC)

L'ombudsman de l'approvisionnement a fait 4 recommandations à ECCC :

- Établir un mécanisme qui assure la clarté et l'exactitude des critères d'évaluation, des méthodes de sélection et des instructions aux soumissionnaires, de manière à éviter les divergences dans les processus de soumission.
- Établir des mécanismes qui font que : 1) l'information à communiquer aux fournisseurs le soit de manière simultanée à tous; 2) les communications effectuées avec les fournisseurs qui doivent être documentées le soient toutes correctement.
- Établir des mécanismes qui font que l'évaluation des offres : 1) respecte rigoureusement les critères indiqués dans l'appel d'offres; 2) est effectuée conformément à la démarche prévue; 3) est adéquatement documentée.
- Établir un mécanisme qui force à documenter chaque décision ayant une valeur opérationnelle et à tenir des dossiers d'approvisionnement à jour et complets.

Le texte intégral du rapport est consultable sur le site Web du BOA. Un examen de suivi sera effectué dans 2 ans pour évaluer la mise en œuvre du plan d'action élaboré par ECCC pour donner suite à ces recommandations.

### Simplification

La simplification est l'une des principales priorités de l'ombudsman de l'approvisionnement. En réduisant la complexité du système d'approvisionnement fédéral, il serait plus facile pour les nouveaux fournisseurs de faire affaire avec le gouvernement fédéral, et pour les acheteurs d'acquérir efficacement des biens et des services. Au cours des examens effectués par le BOA, celui-ci a relevé les pratiques exemplaires suivantes qui vont dans le sens de la simplification.

#### Utilisation de documents d'achat normalisés

Cela garantit la cohérence et l'uniformité dans la passation de marchés. Cette pratique réduit la charge de travail des fournisseurs, surtout ceux qui fournissent les mêmes biens ou services à plusieurs ministères. Elle réduit également le coût des soumissions pour les fournisseurs et peut faire baisser les prix pour les ministères.

#### Inclure dans les marchés des options pour les exigences qui concernent des besoins récurrents

Cela réduit le nombre d'appels d'offres et, par conséquent, le coût pour les acheteurs et les fournisseurs. Cette pratique permet aux ministères de continuer à travailler avec les fournisseurs qui donnent de bons résultats, tout en étant transparents dans l'appel d'offres initial sur le volume et la valeur totaux du travail demandé.



L'objectif des exercices de suivi était de déterminer si les ministères avaient mis en œuvre les recommandations de l'ombudsman de l'approvisionnement.

## Nous assurons le suivi des examens précédents

En plus de réaliser 2 examens, le BOA a également assuré le suivi des recommandations formulées dans 2 examens réalisés les années précédentes. L'objectif des exercices de suivi était de déterminer si les ministères avaient mis en œuvre les recommandations de l'ombudsman de l'approvisionnement.

L'évaluation des progrès réalisés par rapport aux recommandations formulées repose sur les autoévaluations et les affirmations de chaque ministère concernant les plans d'action établis et les mesures prises, accompagnées des documents à l'appui. Pour chacune des recommandations formulées lors de l'examen, le BOA a évalué la vraisemblance et la crédibilité des renseignements fournis.

### 1. Suivi de l'examen effectué sur les pratiques d'approvisionnement d'Élections Canada

En 2017-2018, le BOA a effectué un examen des pratiques d'approvisionnement concernant les processus de demande de soumissions et a formulé 2 recommandations au Bureau du directeur général des élections (Élections Canada) :

- Veiller à ce que tous les appels d'offres respectent les exigences énoncées dans la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor et dans le Guide de l'approvisionnement et la passation de contrats d'Élections Canada en ce qui a trait à l'établissement des périodes d'invitation à soumissionner, en mettant l'accent sur les besoins inférieurs à 25 000 \$.
- S'assurer que les critères d'évaluation et la méthode de sélection figurent dans les documents d'invitation à soumissionner, en particulier pour les besoins inférieurs à 25 000 \$.

Dans le cadre de l'examen de suivi, le BOA a demandé à Élections Canada de fournir des renseignements sur les actions prévues ou mises en œuvre à la suite des recommandations. Le BOA a estimé que l'autoévaluation d'Élections Canada était raisonnable et crédible. Les documents fournis par Élections Canada suffisaient à démontrer à quel point il avait mis en œuvre les recommandations, et que des actions avaient été planifiées et appliquées pour renforcer l'équité, l'ouverture et la transparence dans la passation de ses marchés.



---

## 2. Suivi de l'examen des pratiques d'approvisionnement du Service administratif des tribunaux judiciaires (SATJ)

En 2017-2018, le BOA a effectué un examen du cadre de contrôle de gestion des achats par le SATJ, et a fait 6 recommandations :

- Modifier le mandat du comité de révision des marchés de manière à décrire clairement le rôle du comité, les responsabilités de ses membres, sa composition, ainsi que ses processus et procédures, y compris les méthodes par lesquelles le comité doit rendre compte de ses travaux et de ses résultats à la haute direction.
- Documenter, approuver et mettre en œuvre les orientations ministérielles en matière d'approvisionnement, y compris les procédures et les lignes directrices. Il convient également d'envisager de documenter le processus et les contrôles relatifs à la passation de marchés de services juridiques.
- Documenter l'évaluation des risques liés à l'approvisionnement et le recours à l'information sur le risque en soutien à la prise de décision.
- Élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour un plan ministériel d'approvisionnement.
- Établir des mécanismes documentés pour le suivi de l'approvisionnement.
- Examiner les contrôles mis en place pour la divulgation adéquate des marchés en vertu des Lignes directrices sur la divulgation proactive des marchés du Secrétariat du Conseil du Trésor, entrées en vigueur le 1er janvier 2018.

Dans le cadre de l'examen de suivi, le SATJ a autoévalué la mise en œuvre de chacune de ces 6 recommandations comme étant « une mise en œuvre complète ». Dans son évaluation, le BOA a déterminé que 5 des 6 recommandations avaient été pleinement mises en œuvre et qu'il restait du travail à faire pour élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour un plan d'approvisionnement ministériel, conformément à la quatrième recommandation.

---

Bien que le SATJ ait clairement défini ce que viserait un plan d'approvisionnement ministériel, des renseignements complets et à jour sur l'approvisionnement lui seraient utiles pour établir les priorités en matière d'approvisionnement et permettre une planification et une gestion adéquates des affaires courantes d'approvisionnement et de passation de marchés. Le SATJ a récemment rédigé un plan d'approvisionnement stratégique qui sera achevé au premier trimestre de 2021-2022. Il est probable que si approuvé, ce nouveau document sera suffisant pour satisfaire pleinement cette recommandation.

### **Examens qui seront achevés en 2021-2022**

Dans le cadre du plan d'examen quinquennal, l'ombudsman de l'approvisionnement a entamé 6 autres examens en 2020-2021, qui seront achevés en 2021-2022. Il s'agit notamment des examens portant sur Parcs Canada, la Gendarmerie royale du Canada, Transports Canada, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et Ressources naturelles Canada.

En plus des examens prévus dans le plan quinquennal, l'ombudsman de l'approvisionnement est également habilité à mener des examens ad hoc s'il existe des motifs raisonnables de ce faire. Cette année, un examen ad hoc a été entamé sur les pratiques d'approvisionnement appliquées dans l'attribution de marchés restreints à l'organisme UNIS. Cet examen a porté sur des marchés attribués par 4 organismes fédéraux : Affaires mondiales Canada, École de la fonction publique du Canada, Bureau du Conseil privé et Agence de la santé publique du Canada. L'examen sera réalisé dans le délai prescrit en 2021, publié sur le site Web du BOA et présenté dans notre prochain rapport annuel.

### **Nous offrons des services rapides, efficaces et économiques de règlement extrajudiciaire des différends**

Le BOA offre des services de règlement extrajudiciaire des différends (RED), comme la médiation, aux fournisseurs et aux fonctionnaires fédéraux en cas de différend contractuel ou de problème survenant entre les parties d'un marché fédéral. Le fournisseur ou l'organisation gouvernementale peut demander ces services, et tous deux doivent accepter de leur plein gré d'y participer.



La médiation offre à toutes les parties concernées par le marché la possibilité d'être entendues par un tiers impartial et indépendant.

La croissance des services de règlement extrajudiciaire des différends continue d'être l'une des priorités clés de l'ombudsman de l'approvisionnement. Au cours de l'année écoulée, le BOA a commencé à recourir à la visioconférence dans les médiations « face à face » sans que les participants aient à se déplacer. Étant donné que le bureau fonctionne toujours en mode virtuel, le personnel en apprend plus sur la médiation virtuelle et affine ses pratiques en la matière de manière à mieux répondre aux besoins des parties prenantes.

La médiation offre à toutes les parties concernées par le marché la possibilité d'être entendues par un tiers impartial et indépendant. Si un ministère refuse de participer à la médiation sans parvenir pour autant à régler le différend avec le fournisseur, il peut en résulter une perte de confiance dans le mécanisme établi par le Parlement pour répondre aux besoins des fournisseurs. C'est l'une des principales raisons pour lesquelles l'ombudsman de l'approvisionnement a demandé à 83 ministères fédéraux d'inclure dans leurs marchés un énoncé dans lequel ils s'engagent à ne ménager aucun effort raisonnable pour régler les différends à l'amiable, et d'informer les fournisseurs de façon claire et transparente de l'existence des services de règlement des différends du BOA. À ce jour, la plupart des ministères ont accepté d'insérer cet énoncé dans leurs marchés. L'ombudsman incite fortement tous les autres ministères à faire de même le plus rapidement possible.

### **En 2020-2021, les services de règlement extrajudiciaire des différends offerts par le BOA ont été sollicités 9 fois :**

- Dans 1 de ces cas, les deux parties ont accepté de recourir à ces services; le différend a été officiellement réglé par un accord.
- Dans 3 cas, le ministère a refusé ces services.
- 2 cas ont été jugés non conformes au *Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement*. Ils n'ont pu être examinés.
- 3 cas ont été réglés après le 31 mars 2021 et feront l'objet d'un rapport au cours du prochain exercice.



# Évolution de notre rôle



Le poste de dirigeant principal des achats promet de régler certains problèmes persistants dans l'approvisionnement fédéral, notamment le manque de normalisation et de coordination entre les ministères, et la lenteur des réformes.

## Approfondissement et partage des connaissances

L'une des façons dont le BOA contribue à renforcer le milieu des acheteurs fédéraux consiste à mener des recherches visant à mieux comprendre les questions relatives à l'approvisionnement fédéral et à publier leurs résultats. Chaque année, le BOA procède à une analyse de l'environnement de l'approvisionnement fédéral qui relève les tendances émergentes, les problèmes récurrents et les lacunes en matière de connaissances. Cette analyse permet de sélectionner des sujets qui présentent un intérêt pour les parties prenantes, notamment les acheteurs et les fournisseurs.

Une fois que les sujets ont été confirmés et les études terminées, le bureau cherche à partager les informations décelées le plus publiquement possible. Cette année, le BOA a présenté les résultats de l'étude qu'il a menée sur l'approvisionnement d'urgence à la conférence nationale de Chaîne d'approvisionnement Canada, au sommet virtuel de l'Institut canadien d'approvisionnement et de gestion du matériel et au Conseil consultatif des clients de SPAC.

Le BOA a également réalisé 2 autres études. Un sommaire en est fourni ci-dessous. Les rapports complets sont disponibles sur le site Web du BOA.

## Dirigeant principal des achats

Cette étude recommande au gouvernement fédéral d'envisager la création d'un poste de dirigeant principal des achats (DPA) et de faire de son titulaire le chef des achats à l'échelon fédéral. En examinant les entités qui ont créé un tel poste, tant au Canada qu'à l'étranger, l'étude constate que la création du poste de DPA promet de régler certains problèmes persistants dans l'approvisionnement fédéral, notamment le manque de normalisation et de coordination entre les ministères, et la lenteur des réformes. Avoir un DPA présente des avantages, dont une meilleure cohésion des politiques et des orientations, une surveillance accrue, une plus grande normalisation, la formation sur la fonction d'achat et sa professionnalisation.

---

## Cas de force majeure

S'appuyant sur l'étude menée par le BOA sur l'approvisionnement d'urgence, cette étude a été entreprise pendant la pandémie de COVID-19 dans le but d'aider les parties aux marchés fédéraux à comprendre les principaux éléments de la clause de force majeure et d'expliquer son utilité. La clause de force majeure a pour objet de définir les types de recours dont disposent les parties au marché dans les cas où des imprévus les empêchent de remplir leurs obligations contractuelles. Cette clause comprend généralement une liste d'événements qui pourraient être qualifiés de « cas de force majeure » (tels qu'une tornade ou une pandémie) et énumère les solutions dont peuvent se prévaloir les parties si ces événements se produisent. Nous nous attendons à ce que la pandémie de COVID-19 empêche de nombreux adjudicataires de marchés fédéraux de remplir leurs obligations contractuelles. Par conséquent, nous nous attendons à ce que nombre de ces adjudicataires cherchent à obtenir un allègement de leurs obligations contractuelles en invoquant la clause de force majeure. L'étude vise à apporter des éclaircissements au milieu de l'approvisionnement fédéral (acheteurs et fournisseurs) sur le cadre juridique entourant la clause de force majeure.

## Diversité et inclusion

### Troisième édition du Sommet sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral

Conformément à son engagement d'accroître la diversité des fournisseurs dans la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral, le BOA a tenu son troisième Sommet sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral pour encourager les rencontres entre les propriétaires d'entreprises canadiennes sous-représentées avec des représentants du gouvernement du Canada, des conseils de fournisseurs et d'autres organisations qui peuvent les aider à accéder aux possibilités de marchés publics fédéraux.

Le sommet s'est tenu virtuellement en raison des restrictions imposées aux rassemblements publics. Ainsi, plus de 800 participants de partout au Canada y ont participé.



C'était un excellent investissement de mon temps, et j'en ai tiré un énorme bénéfice, ainsi que des renseignements qui profiteront à mon entreprise et à mes collègues. C'était mon premier sommet, mais ce ne sera certainement pas mon dernier.  
– Fournisseur canadien

Le sommet s'est déroulé sur 3 demi-journées et comportait toute une variété de présentations et de séances d'information simultanées. Les fournisseurs ont bénéficié de plusieurs ateliers et présentations où ils ont pu en apprendre davantage sur les programmes, les outils et les ressources à leur disposition pour les aider à faire affaire avec le gouvernement du Canada. Ils ont également eu l'occasion de discuter avec des représentants du gouvernement du Canada et de divers organismes et conseils de fournisseurs, notamment le Bureau des petites et moyennes entreprises de SPAC, la Banque de développement du Canada, *Women Business Enterprises Canada* et le Conseil canadien pour l'entreprise autochtone.

Le retour d'information reçu de la part des participants réaffirme le besoin permanent de ce type d'initiatives. En effet, ces événements servent de forum qui met en relation les fournisseurs avec les intervenants de l'approvisionnement fédéral et qui sensibilise les parties aux ressources créées pour aider les fournisseurs de la diversité. Parmi les principaux messages exprimés haut et fort se trouvent la nécessité de mettre en œuvre des politiques d'approvisionnement social qui augmentent la diversité des soumissionnaires aux marchés fédéraux et la nécessité d'évaluer ces politiques avec des données claires et transparentes.

Le BOA est déterminé à poursuivre ses efforts pour diversifier la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral. La planification du quatrième sommet annuel est en cours.

---

## Sondage sur la diversité

Conscient de l'importance des données de base pour l'amélioration de la diversification des fournisseurs à l'avenir, le BOA a effectué un sondage auprès des ministères fédéraux pour obtenir des renseignements sur les actions de diversité entreprises au sein du gouvernement fédéral. Le BOA a reçu une réponse de 72 ministères et organismes fédéraux sur les 83 interrogés. Le sondage a montré que malgré certaines évolutions positives et une certaine prise de conscience, il reste encore beaucoup à faire. Il a également souligné le besoin important en données de base. Le BOA continuera à recueillir des données sur ce type d'actions dans le but de mieux comprendre les efforts déployés pour élargir l'approvisionnement aux groupes sous-représentés et de mieux appuyer ces actions importantes.

## Notre façon de travailler

Le BOA est conscient du fait que le gouvernement fédéral a du chemin à faire pour accroître la diversité de sa main-d'œuvre. Pour faire avancer cette question importante, notre bureau s'est engagé à donner l'exemple et à tenir compte de la diversité dans toutes ses décisions d'embauche. Afin de faire du BOA un endroit qui reflète davantage la diversité de la population qu'il sert, ce dernier s'engage à relever le défi 50-30 : l'équipe du BOA devra être composée de 50 % de femmes et de 30 % de groupes répondant aux critères de la diversité d'ici 5 ans.

Le BOA est enthousiasmé par la nécessité d'une plus grande diversité dans la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral. Cet enthousiasme nous a conduits à créer un sommet annuel qui met en relation les fournisseurs de la diversité avec les parties prenantes, et à mener des recherches indépendantes sur l'approvisionnement social. Le volume de biens et de services que le BOA acquiert chaque année est dérisoire par rapport aux grands ministères fédéraux, mais il est quand même déterminé à pratiquer l'approvisionnement social à chaque occasion qui se présente.

---

Le BOA s'engage également à tenir compte des exigences en matière d'accessibilité dans toutes ses activités d'approvisionnement. Cela est conforme à la modification apportée à la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor, qui exige des ministères qu'ils tiennent compte de l'accessibilité dans l'acquisition de biens et de services.

Outre les considérations relatives à l'accessibilité dans les marchés publics du BOA, le bureau a pris des mesures pour améliorer l'accessibilité dans toutes ses activités. Après avoir demandé des commentaires et des renseignements de la part des experts en accessibilité, nous avons intégré les considérations d'accessibilité dans la planification et la mise en œuvre de nos activités de rayonnement. Parmi les mesures prises pour les rassemblements en personne, citons l'utilisation de nappes à fort contraste pour les personnes avec une déficience visuelle, l'augmentation de l'espacement des chaises et des tables pour les personnes à mobilité réduite et l'aménagement de zones désignées pour les fauteuils roulants et autres aides à la mobilité. Le BOA a également veillé à ce que le lieu choisi pour accueillir le deuxième Sommet annuel sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral à Toronto soit équipé de portes automatiques afin que les personnes à mobilité réduite puissent accéder à toutes les zones.

Cette année, en plus de fournir des services d'interprétation simultanée en langue des signes lors de nos activités de rayonnement, le BOA a également veillé à ce que sa sélection de plateformes en ligne reflète son engagement à réduire les obstacles à l'accessibilité.





# Soutenir les fournisseurs

---

## Garder le contact avec le milieu des fournisseurs

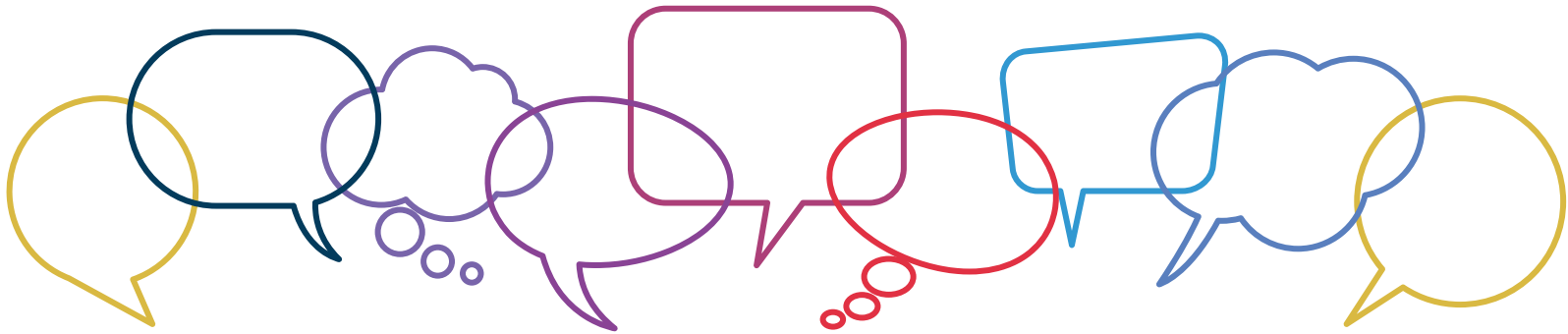
Malgré les restrictions imposées aux rassemblements publics, le BOA a poursuivi ses efforts pour communiquer avec les fournisseurs canadiens, les sensibiliser aux services qu'il offre et leur offrir une plateforme pour parler de leurs expériences.

En 2020-2021, le BOA a tenu 6 séances virtuelles de discussion ouvertes qui ont réuni environ 500 fournisseurs partout au Canada, et a participé à 4 salons professionnels.

Le BOA se sert des renseignements recueillis auprès des fournisseurs pour déterminer les principaux problèmes auxquels ils se heurtent lorsqu'ils font affaire, ou essaient de faire affaire, avec le gouvernement fédéral. Le BOA sensibilise les responsables des décisions à ces questions de multiples façons, de sorte qu'ils soient conscients des préoccupations exprimées par les fournisseurs. Les principaux problèmes soulevés aident le BOA à prendre des décisions et à cerner les secteurs problématiques de l'approvisionnement fédéral qui mériteraient d'être examinés. Le BOA sensibilise également les ministères à ces problèmes, afin qu'ils les règlent de manière proactive.

### Comment nous avons communiqué avec les fournisseurs de la diversité

Conformément à son engagement continu d'accroître la diversité des fournisseurs dans la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral, en plus de tenir le Sommet sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral, le BOA a entrepris des activités de rayonnement pour rejoindre spécifiquement des groupes de fournisseurs de la diversité. Il a fait des présentations lors d'un événement organisé par Stó:lō Community Futures, organisme qui offre des conseils et des prêts commerciaux aux petites et moyennes entreprises autochtones, et à la Canadian Black Chamber of Commerce. Le BOA a également participé à 2 événements organisés par le Women's Enterprise Centre, organisme à but non lucratif qui aide les femmes à créer, diriger et développer leur propre entreprise.



---

Malgré les conditions difficiles de l'année dernière, qui ont empêché le BOA de rencontrer les fournisseurs en personne, celui-ci a poursuivi ses efforts pour communiquer avec les fournisseurs canadiens. Le BOA n'a cessé de faire en sorte que les activités de rayonnement étaient aussi inclusives que possible et que chaque partie prenante pût accéder aux services du BOA et en bénéficier.

La transition vers une plateforme en ligne a permis au BOA de communiquer avec les fournisseurs partout au Canada en même temps, notamment à Miramichi, Nouveau-Brunswick, à Summerside, Île-du-Prince-Édouard, à Saanich, Colombie-Britannique et à Trois-Rivières, Québec. Cette démarche de sensibilisation a permis au BOA de tirer le meilleur parti d'une situation difficile et d'entrer en contact avec des fournisseurs basés dans de petites localités où le BOA n'avait pas l'habitude de se rendre. Les fournisseurs de ces régions n'avaient peut-être pas eu l'occasion par le passé de se réunir et d'échanger leurs expériences sur le commerce avec le gouvernement du Canada. Le BOA continuera à leur donner la possibilité de s'exprimer dans le cadre de futures activités de rayonnement en ligne.



Cette entente de collaboration offre au fournisseur la possibilité de fournir un sommaire de sa plainte aux deux organismes simultanément, et que sa plainte puisse ainsi être évaluée en temps opportun.

## Comment nous collaborons avec le Tribunal canadien du commerce extérieur pour aider les fournisseurs

Le BOA reconnaît les avantages importants d'une collaboration continue avec le Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE) pour mieux répondre aux besoins des fournisseurs canadiens qui rencontrent des problèmes d'approvisionnement. C'est la raison pour laquelle l'ombudsman de l'approvisionnement et le président du TCCE ont établi un protocole d'entente qui est entré en vigueur le 1er octobre 2020. Celui-ci favorise l'accès au fournisseur aux mécanismes d'examen des plaintes de chaque organisation. Il permet aux deux organismes d'échanger sans délai les renseignements relatifs aux plaintes, avec le consentement des plaignants, de sorte que les fournisseurs soient rapidement informés des délais à respecter dans le dépôt de leurs plaintes auprès de l'organisme approprié. Cette entente de collaboration offre au fournisseur la possibilité de fournir un sommaire de sa plainte aux deux organismes simultanément, et que sa plainte puisse ainsi être évaluée en temps opportun. Cela permet également aux deux organismes de déterminer rapidement celui qui a la compétence de traiter la plainte, de sorte que le fournisseur puisse la déposer auprès du bon organisme, réduisant ainsi le risque qu'il ne respecte pas l'une des dates limites de dépôt. En plus de simplifier aux fournisseurs le dépôt des plaintes, le protocole d'entente permet une coopération continue entre le BOA et le TCCE dans d'autres domaines, notamment la création d'études sur l'approfondissement et le partage des connaissances, études qui intéressent autant les fournisseurs que les ministères fédéraux.

Depuis l'entrée en vigueur du protocole d'entente en octobre 2020, le BOA a reçu 22 dossiers du TCCE. Le BOA extrait de ces plaintes les problèmes d'approvisionnement déclarés, en fait le suivi et s'en sert pour éclairer ses futures décisions sur les domaines à examiner.



# Renforcer la communauté de l'approvisionnement fédéral

## Comment établissons-nous un dialogue avec les représentants fédéraux?

En 2020-2021, le BOA a poursuivi ses efforts pour renforcer et soutenir le milieu de l'approvisionnement fédéral.

Le BOA a assisté à 14 séances d'échange d'informations avec des fonctionnaires fédéraux au cours desquels nous avons fait part des informations qui nous sont parvenues de la part de fournisseurs canadiens et d'autres parties prenantes. Ces rencontres ont constitué un espace ouvert pour la discussion sur les questions relatives à l'approvisionnement. La participation à des événements avec la communauté de l'approvisionnement permet au BOA de faire part des problèmes dont lui parlent les fournisseurs canadiens et de combler le fossé entre les fournisseurs et le milieu de l'approvisionnement fédéral. Le fait de porter ces questions à leur attention leur permet de comprendre les difficultés auxquelles font face les fournisseurs lorsqu'ils traitent avec l'approvisionnement fédéral.

Le BOA a également participé à un certain nombre d'événements en ligne, comme le sommet virtuel de l'Institut canadien d'approvisionnement et de gestion du matériel. Le BOA y a appris à mieux connaître les problèmes que rencontrent les acheteurs lorsqu'ils passent des marchés pour le gouvernement du Canada. Le BOA a également fait connaître les services qu'il offre pour les soutenir, à savoir le règlement extrajudiciaire des différends, y compris la médiation.

Le BOA comprend qu'il peut être plus difficile pour les parties prenantes en dehors de la région de la capitale nationale (RCN) de communiquer avec le bureau. Il a donc saisi l'occasion que lui offraient ces séances pour poursuivre ses efforts en vue d'atteindre les intervenants partout au Canada, bien au-delà de la RCN.

---

## Clauses du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement

Nous sommes d'avis que les fournisseurs canadiens doivent connaître les services offerts par le BOA et y avoir facilement accès. Un bon point de départ est évidemment les documents en matière d'approvisionnement et de passation des marchés des différents ministères fédéraux. C'est pourquoi l'ombudsman de l'approvisionnement a écrit à l'administrateur général de 83 ministères pour leur demander de joindre une formulation normalisée qui explique les services du BOA à leurs documents de demande de soumission, leurs marchés et leurs lettres de refus. Ces clauses offrent aux fournisseurs des renseignements clairs sur la démarche à suivre pour déposer une plainte auprès du BOA ou sur les services de règlement des différends (p. ex. la médiation).

Jusqu'à maintenant, 93 % des ministères ont répondu à notre demande et nous nous attendons à une participation de tous les ministères et de toutes agences gouvernementales, conformément à l'engagement du gouvernement à accroître la transparence.





## Notre engagement continu envers vous

---

Notre objectif n'a pas changé : aider les parties prenantes de toutes les manières possibles.

Que vous soyez un fournisseur qui a du mal à faire affaire avec le gouvernement fédéral ou un acheteur du gouvernement fédéral qui a remarqué une possibilité d'amélioration, venez nous en parler.

Si le problème auquel vous vous heurtez ne relève pas de notre mandat, nous ferons de notre mieux pour vous mettre en relation avec la personne qui pourra vous aider.

Nous vous écouterons. Nous vous mettrons en relation avec les bonnes personnes. Nous nous efforcerons de vous aider à résoudre le problème.

Voilà l'engagement que nous prenons envers vous.

# Annexe A

---

États des résultats d'exploitation pour l'exercice se terminant le 31 mars 2021

## 1. 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 BOA est de promouvoir l'équité, l'ouverture et la transparence du processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral.

## 2. 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 Canada (TPSGC)<sup>2</sup>. Par conséquent, le BOA est assujéti aux mêmes obligations législatives, réglementaires et politiques que le Ministère. Il est néanmoins implicite à sa nature et à son objet qu'il doit s'acquitter de son mandat de façon indépendante, et être perçu comme tel, tout en conservant son indépendance par rapport à TPSGC et tout autre ministère.

<sup>2</sup> Le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux, ou Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, est maintenant connu sous le nom de Services publics et Approvisionnement Canada.

### 3. État des opérations

Frais	2020-2021 (000 \$)
Salaires et avantages sociaux des employés	3 305
Services professionnels	124
Dépenses de fonctionnement	20
Information et communication	80
Fournitures et approvisionnements	32
Services corporatifs assurés par Services publics et Approvisionnement Canada <sup>3</sup> (finance, ressources humaines, technologie de l'information, etc.)	506
<b>Total</b>	<b>4 067</b>

### 4. Divulgence proactive

Afin de se conformer aux politiques en matière de gestion financière du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), les dépenses de déplacement et les frais d'accueil engagés par l'ombudsman de l'approvisionnement doivent obligatoirement être publiés. Les contrats conclus par le BOA excédant 10 000 \$ doivent également être divulgués. Pour plus de renseignements concernant la divulgation proactive, suivre le lien « Divulgence des dépenses de voyage et des frais d'accueil » sur la page Web « Transparence » de SPAC, ou se rendre sur le site Web « Gouvernement ouvert » et entrer « ombudsman de l'approvisionnement » dans le champ « recherche ». La divulgation de nos contrats est publiée en mentionnant SPAC comme organisation.

<sup>3</sup> Cette collaboration a permis au BOA d'accroître son efficacité en tirant parti de l'expertise de SPAC dans ces domaines et d'assurer sa conformité avec les politiques et procédures en vigueur, tout en respectant son indépendance dans l'exercice de son mandat.



## BUREAU DE L'OMBUDSMAN DE L'APPROVISIONNEMENT

---

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

Numéro sans frais : 1-866-734-5169

Numéro de téléimprimeur : 1-800-926-9105

Adresse courriel : [ombudsman@opo-boa.gc.ca](mailto:ombudsman@opo-boa.gc.ca)

Twitter : [@BOA\\_Canada](https://twitter.com/BOA_Canada)

Numéro de catalogue : P110-1F-PDF

ISSN : 1928-6333

La présente publication est également offerte  
en format électronique :

**[www.opo-boa.gc.ca](http://www.opo-boa.gc.ca)**