



***Bureau de l'ombudsman de
l'approvisionnement***

**Forum de l'association canadienne de
l'approvisionnement 2009**

**Présentation de
M. Shahid Minto**

**Ombudsman de l'approvisionnement
Victoria, B.C. – 2 Novembre 2009**

***Renforcer la confiance des canadiens dans
l'approvisionnement public***

Plan

- **Introduction**
- **Le bureau**
- **Examen des pratiques d'approvisionnement**
- **Enquêtes et études d'approvisionnement**
- **Résolution Alternative de Litiges (ADR)**
- **Communications & Corporate Management**
- **Assurance de qualité & gestion des risques**
- **Vue sur le futur**

Création du bureau

- **Réponse à une priorité du Gouvernement**
 - Loi fédérale sur l'imputabilité (Décembre 2006)
 - Règlements de l' Ombudsman de l'approvisionnement(Mai 2008)
 - Nomination de l' Ombudsman de l'approvisionnement (5 Mai 2008)
 - Le mandat ne changera pas si ce n'est par amendement législatif
- **But : Renforcer la confiance des canadiens dans l'approvisionnement public**
- **Mandat gouvernemental**
 - Rapport annuel présenté au Parlement (résumés des conclusions et recommandations)
 - Trois piliers:
 - Examens de pratiques
 - Plaintes
 - Résolution alternative de litiges
- **Plus de détails à: www.opo-boia.gc.ca**

Etablissement du bureau

- **Etablir la confiance / Principes:**
 - **Indépendance:** Eloignement des ministères gouvernementaux
 - **Neutralité:** Ni lobbyiste des fournisseurs ni apologiste des ministères gouvernementaux
 - **Efficace:** Rechercher à améliorer l'approvisionnement à l'avantage de toutes les parties prenantes
 - **Information:** à propos du fonctionnement du marché canadien, de la législation, des politiques et des pratiques d'approvisionnement du gouvernement, ainsi que sur les questions et préoccupations qui nécessitent d'être adressées
 - **Réactif:** action rapide sans jugement

Etablissement du bureau

- **Notre engagement est de faire partie de la solution**
 - Rechercher la résolution des préoccupations individuelles à la satisfaction de toutes les parties engagées; et
 - De faire des recommandations utiles et équilibrées afin de renforcer l'équité, l'ouverture et la transparence de l'approvisionnement du gouvernement dans son ensemble
- **Notre modèle d'affaires**
 - Approche collégiale et coopérative avec les intervenants(fournisseurs, ministères et agences, parlementaires) afin d'aider la communication pour faciliter la résolution rapide des questions
 - Le centre du modèle est « Avez-vous fait la bonne chose » ?

Examen des pratiques d'approvisionnement

- **Approche systématique, preuve à l'appui pour accomplir des examens indépendants et objectifs**
- **Comment choisissons nous les sujets à examiner :**
 - Questions soulevées par les fournisseurs et les ministères
 - Questions soulevées dans les médias
 - Décisions du tribunal international de commerce canadien
 - Rapports de l'auditeur général et du contrôleur général
 - Rapports d'audit internes des différents ministères
- **En 2008-2009, cinq Examens de pratiques d'approvisionnement :**
 - Défi et supervision de l'approvisionnement
 - Compte-rendus des fournisseurs
 - Avis d'appels d'offres (ACAN)
 - Offres à commandes obligatoires
 - CORCAN
- **Les rapports complets sont disponibles dans le site web de l' OPO : www.opo-bo.gc.ca**

Défi et supervision de l'approvisionnement

- **Un composant clé des contrôles de gestion: souvent exercés par un comité d'examen d'approvisionnement supérieur**
- **Les pratiques efficaces identifiées dans le rapport ; satisfaisaient généralement la progression à établir des comités de supervision efficaces**
- **Zones d'amélioration, entre autres :**
 - Dernières prestations des fournisseurs d'information
 - Les soumissions multi-ministérielles exigent l'approbation de tous les participants
 - Diriger des contrats utilisant des ACANs présente un risque particulier

Compte-rendus des fournisseurs

- **Les fournisseurs ne sont pas conscients de :**
 - Leur droit à exiger un compte-rendu sur les points forts et les points faibles de leur offre
 - Obligations et contraintes légales sur quelle information peut être rendue disponible à qui
- **Aucun standard conforme entre et à l'intérieur du gouvernement à propos du contenu, de la nature et de l'étendue du compte-rendu**
 - Nous recommandons la création d'une « zone franche »
- **Questions de capacité**
 - Inquiétude du fait que la publication du droit au compte-rendu augmentera la réclamation de compte-rendus
- **Questions de qualification et de compétences**

Avis d'appels d'offres (ACAN)

- **Introduit pour renforcer les aspects de transparence des contrats conduits**
- **Problèmes:**
 - Une majorité de dossiers mal documentés
 - Un nombre significatif de cas où un ACAN est sorti contraire à la politique de contraction TB
 - Minimum de 15 jours pour la publication d'un ACAN mis en œuvre comme maximum
 - Négociations avec un fournisseur pré-identifié avant la date de clôture
 - Des pouvoirs d'approbation de contrat significativement plus hautes, avec potentiellement moins de supervision, dilue un mécanisme majeur de contrôle pour atténuer les risques associés
- **Recommandations:**
 - Renforcement de la conformité avec les standards existants
 - Clarification
 - Standardisation
 - Besoin de re-penser la politique d'ACAN

Offres à commandes obligatoires

- **Une des mesures pour aider à baisser les coûts de l'approvisionnement du gouvernement en utilisant sa taille pour obtenir le meilleur prix**
- **C'est le premier d'une série d'études sur le sujet des offres à commandes**
- **Problèmes:**
 - **Accès à des opportunités d'affaires :** AUn fournisseur qui n'a pas d'offre à commandes est limité pour faire des affaires directement avec le gouvernement jusqu'à ce que le SO soit abandonné ou relancé de nouveau
 - **Termes de la SO:** Politique de PWGSC : un an , et si nécessaire des rallonges d'un an. Pas de directive standard, rarement suivie.
 - **Analyse et données d'usage :** Recueil de données inutiles(principalement des fournisseurs), fiabilité/intégrité des données, analyse incompatible et usage de données pour soutenir la prise de décision
- **Recommandations:**
 - Clarifier la politique en établissant un standard de période et en fournissant une orientation pour réaliser un équilibre entre les objectifs du gouvernement et les principes d'accès, d'équité et d'ouverture
 - Travailler avec les ministères pour améliorer l'intégrité et l'actualité du rapport d'usage
 - Analyser les rapports des fournisseurs et éliminer les éléments inutiles
 - Assurer un niveau adéquat de ressources, un entraînement approprié et un planning de succession

CORCAN

- **OPO a été contactée par un fournisseur faisant plusieurs allégations de violations des politiques de TB pour les attribution et administration chez CORCAN.**
- **Failles significatives des pratiques d'approvisionnement comme :**
 - Période de sollicitation d'offres courte (3 jours)
 - Manque de méthodologie d'évaluation dans la sollicitation d'offres
 - Manque de contrôle approprié pour gérer une situation de conflit d'intérêt rencontrée
 - Manque de documentation requise dans les dossiers d'approvisionnement
 - Apparence que les pouvoirs de contraction et financiers étaient excédés
- **La gestion a agi responsablement et prudemment quand le cas a été amené à leur attention par l'OPO. Ils ont développé un plan d'action de management approprié et détaillé.**
- **Recommandations:**
 - CSC réviser ses autres contrats de construction
 - CSC estime le besoin d'entraînement
 - CSC réviser l'adéquation et la légalité de la méthode d'approvisionnement B2B (un accord d'alliance B2B) en se concertant avec le PWGSC et TBS

Etudes et enquêtes d'approvisionnement

- Encourage les fournisseurs à contacter le ministère approprié pour essayer de résoudre leurs problèmes directement avant d'engager l'OPO
- Une fois engagés, nous encourageons les fournisseurs à discuter de leurs problèmes avec nous et nous donner l'opportunité de trouver des solutions rapides et acceptables par des moyens informels avant de remplir une réclamation officielle d'enquête
- Seulement une enquête formelle commencée en 2008-2009; jusqu'à présent cette année une seule enquête officielle

Téléphone gratuit: 1-866-734-5169

Etudes et enquêtes d'approvisionnement

- **Activité 2008/2009:**

- **Contacts:**

- 355 enquêtes de Mai 2008 à Mars 2009 (Approvisionnement 62%, pas d'approvisionnement 38%)
- Approvisionnement:
 - Enquêtes de communicatino: 41
 - Assistance informelle/ Opinion: 2
 - ADR: 4
 - Enquêtes générales: 66
 - Plaintes: 106

- **Plaintes:**

- Attribution de contrats: 71
- Administration de contrat: 35

Résolution alternative de litiges (ADR)

- Si le processus d'ADR existe dans le département concerné, nous encourageons les parties à essayer ce moyen en premier
- Le processus OPO est confidentiel et volontaire – les deux parties doivent être d'accord de participer
- Soit un fournisseur soit le gouvernement peut réclamer de l'assistance de la part de l'OPO
- Centres de désaccord sur l'application ou l'interprétation des Ts&Cs
- 3 options:
 - **Facilitation** – Etablir la communication entre les parties, encourager le mouvement vers la compréhension de la position adverse et d'une conclusion mutuellement acceptable. Une tiers partie est généralement quelqu'un de l'OPO (sans charge)
 - **Médiation** – assistance aux deux parties dans une tentative d'atteindre une conclusion mutuellement acceptable. La tiers partie n'est pas de l'OPO (coûts à la charge de l'un ou des deux participants)
 - **Arbitrage non contraignant** – écoute les deux côtés et donne une décision écrite non contraignante. La tiers partie n'est pas de l'OPO (coûts à la charge de l'un ou des deux participants)

Résolution alternative de litiges (ADR)

- **L'OPO s'est efforcé de créer des services d'ADR qui :**
 - Sont équitables, ouverts, transparents et opportuns, et sont conduits de façon professionnelle et cohérente
 - Constituent une communication efficace et utile pour éduquer les deux parties, de façon à ce qu'ils travaillent avec la même information
 - Reconnassent et adressent les déséquilibres de force
 - Fournissent un accès et une flexibilité des options appropriées pour résoudre des conflits à tout moment du litige
 - Amènent à des résolutions qui sont équitables et que les deux côtés honoreront
 - Satisfont les deux parties qui ont été engagées dans le processus et les engagent dans le résultat

Communications & Corporate Management

- **Programme de sensibilisation**
 - Fournisseurs individuels et associations de fournisseurs
 - Communauté d'approvisionnement du gouvernement
 - Publications professionnelles et commerce
 - Conférences et autres allocutions
 - Surveillance journalière des médias
- **Gestion du bureau**
 - MOU avec PWGSC
 - PWGSC fournit des services corporatifs à l'OPO sur base honoraire par service
 - L'Ombudsman d'approvisionnement mène son mandat à bien de façon impartiale et indépendante et responsable de la prise de décision

Assurance de qualité & gestion de risques

- **L'Assurance de qualité & la gestion des risques**
 - Assure que la qualité fasse partie de tous nos processus
 - Contrôle sur place pour identifier et répondre aux risques rapidement
 - Les responsabilités sont clairement définies et communiquées
 - Tout le personnel participe à une amélioration continue
- **Le déchiffrement environnemental**
 - Conduit à une recherche sur les questions d'approvisionnement pour rester au courant des développements, des modes, des pratiques efficaces, des leçons apprises
 - Assure la liaison avec les ministères gouvernementaux, les agences centrales, les fournisseurs, les institutions académiques et les associations professionnelles pour maintenir une sensibilisation continue sur les pratiques, les risques, les intérêts et les préoccupations de l'approvisionnement
 - Analyse l'information sur l'influence qu'elle a eu ou pourrait avoir sur les pratiques fédérales de l'approvisionnement, les activités et les intérêts des fournisseurs
 - L'entraînement, le coaching et le soutien au personnel dans le bureau pour assurer une compréhension équilibrée et courante des développements sur le terrain.

Vue sur le futur

- **Assurer que la collaboration avec les parties prenantes continue à croître**
- **Répondre aux requêtes des intervenants demandant notre assistance**
- **Conduire plus d'examens des pratiques**
- **Développer nos services ADR plus loin**
- **Maintenir le focus sur ' faire la bonne chose'**