

**1998-645
Rapport final**

**Examen de l'Environnement automatisé de l'acheteur (ABE)
Intégrité des données et de la fonctionnalité**

Approuvé : Réunion du CVE du 8 juin 1999

Public Works and
Government Services
Canada

Travaux publics et
Services gouvernementaux
Canada

Audit and Review

Vérification et Examen

Canada

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	i
1 Introduction	1
1.1 Autorisation pour le projet	1
1.2 Objectif	1
1.3 Portée	1
1.4 Contexte	1
2 Résultats de la phase d'étude préliminaire	2
2.1 Approche	2
2.2 Profil de l'entité	2
2.2.1 Description	2
2.3 Résultats de l'étude préliminaire	3
2.3.1 Fonctionnalité	3
2.3.2 Intégrité des données	7
2.3.2.1 Examens récents	7
2.3.2.2 Examen en cours	8
3. Conclusions	11
3.1 Fonctionnalité	11
3.2 Intégrité des données	12
3.3 Travaux supplémentaires	13
4. Recommandations	13
Annexe 1 - Connexions à l'ABE	15
Annexe 2 - Résultats du questionnaire rempli par les agents des achats	Ai

Résumé

Autorisation pour le projet

Cet examen de l'Environnement automatisé de l'acheteur (ABE) a été approuvé par le Comité de vérification et d'examen (CVE) dans le Plan de vérification et d'examen de 1998-1999.

Objectif

L'objectif était d'examiner le système ABE dans la perspective à la fois de l'intégrité des données et de la fonctionnalité des systèmes.

Portée

L'examen a porté sur le système ABE dans son fonctionnement actuel. En ce qui concerne la fonctionnalité, l'examen a mis fortement l'accent sur les aspects des processus opérationnels de la Direction générale du service des approvisionnements (DGSA) qui sont exécutés par l'ABE. Pour ce qui touche l'intégrité des données, l'accent a été mis sur les données tenues par l'ABE à des fins d'information et de rapports de gestion.

Contexte

L'ABE, une importante composante du Système de soutien des décisions en matière d'acquisitions (SSDA), est le système central utilisé par la DGSA et par les régions, à toutes les étapes du processus d'approvisionnement. Il s'agit d'un système complexe d'achat sur ordinateur, fonctionnant dans un environnement client-serveur.

TPSGC se sert des données du système ABE pour fournir à ses clients internes, aux ministères clients, aux organismes centraux et au Parlement des statistiques sur les contrats mises à jour régulièrement. Le Ministère se trouve donc au premier plan et doit, à ce titre, s'assurer de l'exactitude et de l'intégrité des statistiques qu'il fournit. Par conséquent, il est important que les données soient fiables et crédibles.

Un examen de l'intégrité des données de l'ABE a été mené par la DGSA en 1997. Bien que l'étude ait permis de repérer des omissions dans les données, celles-ci n'ont pas semblé suffisamment importantes pour justifier la prise de mesures à ce moment-là. Depuis, des examens entrepris par la Direction générale de la vérification et de l'examen (DGVE) ont permis

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

de déceler indirectement des divergences dans les données, ce qui a porté à penser qu'il serait prudent de faire des études plus poussées et de remédier à tout problème existant.

Principales constatations

- En 1997, l'ABE a reçu un prix de technologie C la Médaille de bronze de distinction de GTEC. En outre, la Direction des systèmes des approvisionnements (DSA), chargée de superviser les aspects techniques de l'ABE, estime que ce dernier a dépassé tous les objectifs de fonctionnalité qui lui ont été fixés à l'origine, sauf pour le module d'assurance de la qualité qui a été approuvé dans le cadre des Principes opérationnels du SSDA en juillet 1995. Les utilisateurs, toutefois, ne connaissent pas bien l'étendue de la fonctionnalité du système ABE.
- Tant le personnel des systèmes que le personnel chargé de l'approvisionnement considèrent l'ABE comme une amélioration par rapport au système qui l'a précédé. La confiance qu'ont les agents des achats en la fiabilité de l'ABE et l'utilisation qu'ils font du système ont cependant été réduites par des périodes d'instabilité du système et par des problèmes d'infrastructure. Ceci a occasionné une utilisation réduite des fonctions disponibles. Le personnel chargé des systèmes, par contre, a été contraint de s'occuper des priorités relatives au Renouvellement de l'infrastructure de bureautique (RIB), au MERX et à la préparation pour l'an 2000, et il est beaucoup plus à l'aise avec l'ABE.
- Les agents des achats estiment que l'ABE exécute ou soutient très bien des fonctions comme l'accusé de réception des demandes d'achat, l'attribution des contrats, les liens avec le Système d'information sur les fournisseurs (SIF) et la traduction. Les fonctions qui, selon eux, doivent être améliorées comprennent l'évaluation des soumissions et le traitement de l'approbation. Ils soutiennent fortement que le développement du système ABE doit faire davantage appel à la participation des utilisateurs.
- L'information qu'on recherche dans l'ABE est, semble-t-il, divisée à peu près également entre les données concrètes touchant des contrats ou des fournisseurs particuliers et les statistiques sommaires. Il existe, dans l'ensemble de la DGSA, un haut niveau de confiance en l'intégrité des données « de base » sur les contrats de l'ABE, mais non en l'exactitude de ses statistiques de gestion. De plus, les capacités de production de rapports de l'ABE ne sont pas largement utilisées et l'on continue de demander des rapports manuels.
- La culture de l'organisation est fortement axée sur les cas et elle est dominée par l'accent mis sur l'intégrité des approvisionnements ainsi que sur le délai d'exécution et le service à la

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

clientèle. On met moins l'accent sur l'importance et l'application des rapports statistiques. En outre, il n'existe aucune assurance que les données touchant le volume d'acquisition sont complètes et à jour. Il n'existe pas non plus de supervision ni de contrôle de la qualité pour s'assurer que les descripteurs et les codes du système ABE sont conformes aux dossiers papier.

- Les éléments de données, repérés par la présente étude et par des études précédentes, où l'on trouve des inexactitudes et une altération de données comprennent : les NIBS; les détails sur les types d'articles (spécialement pour ce qui est des demandes d'achat comportant plusieurs articles ou destinataires); la justification des décisions sur le choix de l'entrepreneur (p. ex., justification du recours à un fournisseur exclusif); l'affichage des préavis d'adjudication de contrat (PAC) et les codes correspondants; les codes du processus d'adjudication de contrat; la méthode ou la base de paiement; les dates d'expiration des contrats; les dates repères; la durée des contrats; les dates auxquelles les biens ou services sont requis.

Conclusions

Fonctionnalité

- Certaines fonctions du système ABE sont efficaces, mais d'autres ne le sont pas. Il faudrait porter une attention immédiate aux fonctions qui sont considérées prioritaires par les agents des achats et à celles qui sont requises pour la production de rapports de gestion. Tout problème qui pourrait entraîner la diffusion, par l'ABE (par l'entremise du MERX), de renseignements incomplets ou erronés aux fournisseurs doit recevoir une attention immédiate.
- Les utilisateurs se sont détournés des fonctions qu'ils jugent trop complexes, trop exigeantes ou pas assez conviviales. L'instabilité technique actuelle a contribué à développer la perception que le système ABE n'est ni fiable ni crédible. Cette instabilité semble être associée à l'ABE, même si elle peut dépendre du RIB, des systèmes connectés à l'ABE ou des particularités de certains postes de travail. Afin de favoriser une utilisation plus répandue et plus complète du système ABE, la direction doit résoudre les problèmes, surmonter les perceptions négatives et reconquérir la confiance des utilisateurs.
- Les pressions liées au RIB, au MERX et à l'an 2000 ont peut-être détourné l'attention que la direction aurait dû accorder aux questions de fonctionnalité de l'ABE. Le retard dans la prise de mesures correctives a diminué la confiance du personnel à l'égard du système et a donné l'impression que la direction ne se soucie pas de l'impact sur les utilisateurs.

**1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final**

- Des communications améliorées sensibiliseraient davantage les utilisateurs à l'éventail complet des fonctions que le système ABE peut exécuter. Un dialogue plus régulier entre les propriétaires et les développeurs du système et ses utilisateurs est également nécessaire pour : (i) déterminer les besoins et les priorités des utilisateurs, (ii) fournir une rétroaction complète et non technique touchant les problèmes et les enjeux de l'ABE, et (iii) expliquer l'état d'avancement des corrections et des améliorations apportées au système y compris les problèmes qui ne font pas actuellement l'objet de mesures correctives. Afin de mettre à jour les connaissances des utilisateurs sur les fonctions du système, des séances de formation seraient peut-être appropriées.

Intégrité des données

- Les vérifications de contrat ou de fournisseur particuliers constituent un contrôle de la qualité implicite des données « de base » contenues dans le système ABE. On ne peut pas en dire autant des données statistiques générées par le système. Dans l'ensemble, il n'est donc pas certain que l'information statistique contenue dans les rapports du Ministère au Parlement ou aux organismes centraux, ou générée pour l'utilisation interne, soit exacte. Il n'est pas certain non plus que le système ait été configuré de manière à être capable de générer, automatiquement et en temps opportun, tous les rapports statistiques élaborés par la DGSA à des fins de contrôle de gestion.
- L'environnement actuel ne fait pas valoir auprès de tous les intervenants l'importance des données complètes et exactes. La rapidité du service au client et la conformité aux politiques et aux pratiques contractuelles sont les domaines de préoccupation du personnel des achats. En même temps, les clients, les fournisseurs et la direction sont préoccupés par les délais d'exécution et le nombre d'achats complétés.
- L'intégrité des données est compromise lorsque la résolution des problèmes liés à l'ABE prend beaucoup de temps. Certains agents des achats subissent une telle frustration qu'ils deviennent parfois moins vigilants en ce qui a trait à l'exactitude des données. Une frustration semblable touche également le personnel chargé des systèmes qui est aux prises avec de nombreuses priorités contradictoires, ce qui ne lui laisse pas suffisamment de temps pour régler les problèmes relatifs à l'ABE.
- Il devrait être possible de s'assurer que les définitions des codes et des options sont suffisamment claires pour les agents des achats. Il devrait également exister des mesures externes au système, afin de valider les choix qui sont faits et de vérifier les données

**1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final**

généérées. L'utilisation restreinte des rapports de gestion entraîne un manque de rétroaction sur l'exactitude des données et, par conséquent, un manque de sensibilisation et de motivation quant à la nécessité de fournir des données exactes. À moins d'envisager la question autrement, la DGSA ne peut être à l'aise dans cette première ligne de contrôle, où l'exactitude des données dépend largement de la vigilance dont les agents des achats font preuve dans le codage et de l'applicabilité des champs de codage.

- En résumé, l'exactitude de l'information contenue dans le système ABE dépend d'une variété de facteurs : (i) la nature et la complexité de l'achat; (ii) la mesure dans laquelle les agents des achats comprennent l'importance d'un codage exact et y sont sensibilisés; (iii) la pertinence des champs de codage fournis dans les différents menus et la présentation des différents choix; (iv) le peu de sensibilisation à l'importance de données fiables; (v) certaines modifications altèrent les données saisies à l'origine; (vi) le lancement de nouvelles versions sans effectuer une conversion des bases de données.

Travaux supplémentaires

- Les problèmes repérés pendant la phase d'étude préliminaire du présent examen sont suffisants pour donner à penser qu'un plan de travail est requis. Une étude plus poussée sous forme d'un examen détaillé n'est pas jugée nécessaire à ce moment-ci, mais la DGSA voudra peut-être entreprendre elle-même une étude après avoir pris des mesures pour remédier aux problèmes déjà repérés.

Recommandations

Afin de sensibiliser davantage les utilisateurs à la fonctionnalité de l'ABE et de les amener à l'accepter, et afin de garantir l'intégrité des données du système, il est recommandé que la direction de la DGSA:

1. *S'attaque aux préoccupations actuelles en matière de fonctionnalité :*

i. en portant une attention particulière aux aspects du développement liés aux problèmes qui concernent l'application de l'ABE;

ii. en élargissant la partie des essais intégrés avant le lancement de nouvelles versions;

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

- iii. en veillant à ce que les intervenants aient accès à un système convivial produisant de l'information et des rapports exacts et opportuns basés sur les zones de données clés dont ils ont besoin.*
2. *Prenne les mesures pour favoriser l'intégration des données :*
- i. en déterminant les zones de données statistiques qui font actuellement, ou qui pourraient faire éventuellement, l'objet d'une saisie par l'ABE et qui sont importantes dans la prise de décisions et l'établissement de rapports par le Ministère (tels que les rapports soumis au Parlement, aux organismes centraux et les rapports de gestion internes);*
- ii. en augmentant le contrôle de ces zones de données, notamment au moyen de contrôles supplémentaires, la production d'un plus grand nombre de rapports sur les incohérences des transactions en attente de codage et des vérifications ponctuelles de l'exactitude des données.*
3. *Réaliser des activités de communication pour promouvoir une culture organisationnelle qui :*
- i. reconnaît et comprend l'importance de l'exactitude des données saisies et fournies par l'ABE;*
- ii. sensibilise davantage les utilisateurs à la fonctionnalité actuelle de l'ABE ainsi qu'aux décisions et aux stratégies du Comité d'examen de la gestion du changement et du Comité de GI-TI;*
- iii. fasse participer pleinement tous les groupes d'intervenants à la détermination des fonctions de l'ABE qui doivent être modifiées et offre la formation requise une fois que les fonctions sont opérationnelles.*

1 Introduction

1.1 Autorisation pour le projet

Cet examen de l'Environnement informatisé de l'acheteur (ABE) a été approuvé par le Comité de vérification et d'examen (CVE) dans le Plan de vérification et d'examen de 1998-1999.

1.2 Objectif

L'objectif était d'examiner le système ABE dans la perspective à la fois de l'intégrité des données et de la fonctionnalité des systèmes.

1.3 Portée

L'examen a porté sur les fonctions actuelles de l'ABE. En ce qui concerne la fonctionnalité, l'examen a mis fortement l'accent sur les aspects des processus opérationnels de la Direction générale du service des approvisionnements (DGSA) qui sont exécutés par l'ABE. Pour ce qui est de l'intégrité des données, on s'est concentré davantage sur les données enregistrées dans l'ABE à des fins d'information et de rapports de gestion. L'accent a été mis sur l'intégralité et l'exactitude des données, ces dernières servant à refléter chaque achat ou transaction dans les bases de données de l'ABE. Les travaux en cours ainsi que les données opérationnelles comme les codes d'état, les données stockées et les données de suivi de vérification des systèmes, ont été exclus de cet examen.

1.4 Contexte

L'ABE, une importante composante du Système de soutien des décisions en matière d'acquisitions (SSDA), est le système central utilisé par la DGSA et par les régions, à toutes les étapes du processus d'approvisionnement. Il s'agit d'un système complexe d'achat sur ordinateur, fonctionnant dans un environnement client-serveur.

TPSGC se sert des données du système ABE pour fournir à ses clients internes, aux ministères clients, aux organismes centraux et au Parlement des statistiques sur les contrats mises à jour régulièrement. Le Ministère se trouve donc au premier plan et doit, à ce titre, s'assurer de l'exactitude et de l'intégrité des statistiques qu'il fournit. Par conséquent, il est important que les données soient fiables et crédibles. Pour être en mesure de s'adapter à l'importance croissante de l'évaluation du rendement, des rapports présentés au Parlement et de la modernisation de la fonction de contrôleur, le gouvernement a besoin d'information de gestion crédible. En outre, de

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

plus en plus de clients de l'extérieur et de fournisseurs sont intéressés à accéder directement au système ABE, ce qui permettrait d'améliorer le service à la clientèle et l'efficacité de TPGSC.

2 Résultats de la phase d'étude préliminaire

2.1 Approche

Le but de l'étude préliminaire est de repérer les thèmes et les questions pouvant exiger une attention particulière au cours de la phase d'examen détaillé de la vérification. Afin de cerner ces questions, l'étape préliminaire de l'étude en cours a porté sur ce qui suit : la documentation, les études antérieures, notamment l'étude sur les utilisateurs effectuée par la Direction des systèmes des approvisionnements (DSA), l'examen de l'intégrité des données ABE mené par Conseils et Vérification Canada (CVC), les examens effectués par la DGVE sur les méthodes d'évaluation des soumissions et de sélection des fournisseurs et sur les préavis d'adjudication de contrats (PAC); les entretiens et les groupes de réflexion avec des témoins privilégiés (direction et personnel) du développement des systèmes et du personnel utilisateur dans les secteurs suivants : le Secteur des systèmes aérospatiaux, maritimes et électroniques (SSAME), le Secteur des produits industriels et commerciaux et des services de normalisation (SPICSN) et le Secteur des sciences, de l'informatique et des services professionnels (SSISP), ainsi que le Secteur de la gestion du programme des approvisionnements (SGPA); l'assistance aux démonstrations de l'ABE et de l'Infomaker (l'application utilisée pour produire les rapports).

2.2 Profil de l'entité

2.2.1 Description

L'ABE inclut la gestion du processus d'attribution, des approbations, de la préparation des contrats, des avis pour le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (MERX), de l'évaluation des soumissions et du processus d'attribution des contrats. En qualité de système opérationnel, l'ABE est accessible sur l'ordinateur de tous les agents et gestionnaires des approvisionnements de la DGSA prenant part au processus d'acquisition.

L'ABE contient également l'information de base pour la production de rapports de gestion complets, et donne accès aux bases de données et aux banques d'information qui réunissent automatiquement les données pendant le processus d'acquisition. Les données

saisies par l'ABE sont transférées dans le Système d'information sur les acquisitions (SIA), qui est accessible sur l'ordinateur de bureau également.

L'annexe 1 décrit les connexions de l'ABE avec les autres bases de données de la DGSA.

2.3 Résultats de l'étude préliminaire

2.3.1 Fonctionnalité

Les personnes interrogées considèrent l'ABE comme une amélioration par rapport au système qui l'a précédé, mais elles remettent en cause sa fiabilité.

En 1997, l'ABE a reçu un prix de technologie C la Médaille de bronze de distinction de GTEC C pour le leadership, l'innovation et l'excellence démontrés en ce qui a trait à la gestion et à l'utilisation de l'information et de la technologie au gouvernement. En ce qui concerne la fonctionnalité de l'ABE prévue à l'origine, la Direction des systèmes des approvisionnements (DSA), responsable de la conception des systèmes, indique que l'ABE a réellement dépassé toutes les fonctions définies initialement. Le module d'assurance de la qualité, approuvé en juillet 1995 dans le cadre des Principes opérationnels du SSDA, n'a toutefois pas encore été ajouté.

Pour atteindre la fonctionnalité actuelle de l'ABE, les concepteurs de la DSA ont eu à composer avec un contexte instable qui est attribuable aux changements de politiques et d'exigences, aux changements de l'infrastructure technologique, y compris le changement des systèmes de traitement de texte (WordPerfect, AmiPro, WordPro), aux conversions des systèmes et des plates-formes d'exploitation (Window NT et UNIX) et, plus récemment, à la connectivité avec MERX, au Renouvellement de l'infrastructure de bureautique (RIB) et à la préparation à l'an 2000. Néanmoins, les entrevues avec la DSA ont révélé un degré élevé d'engagement à l'égard de l'ABE.

Dans l'ensemble, les gestionnaires hiérarchiques et les employés interrogés reconnaissent que l'ABE est une amélioration par rapport à son prédécesseur, le Système de soutien des achats (SSA). Les personnes interrogées considèrent cependant que l'ABE n'est pas stable ni fiable, car les pannes et les blocages du système sont trop nombreux. Le problème est aggravé par ce qu'ils appellent une « avalanche » de changements, de mises à jour et de débogages du système ABE. Bon nombre ont affirmé que les changements

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

ont entraîné des problèmes et que les solutions trouvées ont suscité de nouvelles difficultés. Leur adaptation à l'ABE a été compromise par des périodes d'instabilité du système et des problèmes d'infrastructure qui, à leur avis, ont altéré des fonctions qui étaient déjà opérationnelles.

Le transfert de la responsabilité du développement et de la gestion de l'ABE, du SGA inc. au SGA des SGTI, a suscité de nombreux problèmes au cours de la transition, dont les deux principaux sont la suppression accidentelle d'une partie de la capacité d'approbation électronique, qui a obligé les utilisateurs de cette fonction à dépendre d'un processus manuel, et la modification de dossiers à l'aide d'une clé secondaire, qui a altéré un grand nombre de fichiers. Un état prolongé d'instabilité technique laisse supposer que l'ABE n'est pas fiable.

Les périodes d'instabilité de l'environnement automatisé de l'utilisateur et les problèmes d'infrastructure ont retardé l'utilisation des fonctions de l'ABE.

Selon les agents des achats et les gestionnaires hiérarchiques interrogés, le manque de confiance dans l'environnement automatisé de l'utilisateur a entraîné une utilisation inégale de l'ABE. Ils ont reconnu qu'eux-mêmes, et d'autres, se servent de l'ABE le moins possible, car ils doutent que ce système puisse accélérer l'exécution de leurs tâches. La plupart ont déclaré se servir de l'ABE le moins possible pour traiter les documents contractuels et utiliser toujours des outils antérieurs à l'ABE, ou concevoir des « systèmes parallèles » ou des moyens de contourner l'ABE. Ils croient que cela constitue une manière prudente d'assurer la prestation de services. La DSA admet qu'en raison des problèmes persistants, l'ABE a perdu de la crédibilité et que les utilisateurs l'ont délaissé en n'adoptant pas la fonctionnalité disponible.

Les participants ont confirmé que certaines fonctions de l'ABE sont efficaces, mais ils en ont repéré d'autres qui exigent une amélioration.

Les agents des achats et les gestionnaires hiérarchiques interrogés ont été invités à donner leur avis sur une liste des fonctions que l'ABE devait exécuter à l'origine. Voir l'**annexe 2**, pour les résultats de ces commentaires. L'ABE exécute efficacement les fonctions suivantes : l'accusé de réception de la demande d'achat, l'attribution des contrats, les liens avec le Système d'information sur les fournisseurs (SIF) et la traduction. Parmi les fonctions qui sont moins bien exécutées se trouvent : la préparation de documents, les approbations, l'information sur les fournisseurs, l'évaluation des soumissions et la gestion de la charge de travail. L'annexe 2 contient également

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

l'évaluation d'autres fonctions du système. La DSA indique que : la réussite de la préparation des documents varie selon la configuration des postes de travail par les gestionnaires de système des différents secteurs de la DGSA; la fonction d'approbation fait l'objet d'une attention particulière et les travaux se poursuivent; l'information sur les fournisseurs sera davantage contrôlée et la nouvelle version de l'évaluation des soumissions peut sembler plus complexe à certains utilisateurs et exiger une formation. La DSA sait que la gestion de la charge de travail à l'aide de l'ABE demeure une fonction problématique.

Il existe un contraste important entre les perceptions du personnel de la DSA et celles des gestionnaires et des employés des achats interrogés quant à la fonctionnalité de l'ABE. L'annexe 2 montre que, dans l'ensemble, les agents des achats n'utilisent pas beaucoup les fonctions de l'ABE et qu'ils ignorent l'existence d'un bon nombre d'entre elles. Par ailleurs, selon la DSA, la plupart des fonctions indiquées comme étant absentes de l'ABE par les agents des achats sont en réalité opérationnelles, et des améliorations sont prévues au cours de l'année financière 1999-2000 pour les fonctions suivantes : le traitement des approbations, l'administration après l'adjudication, l'archivage et les rapports de gestion.

Les personnes interrogées ne croient pas que les capacités d'établissement des rapports de l'ABE sont largement utilisées.

Les gestionnaires hiérarchiques interrogés ont indiqué qu'ils n'utilisent pas l'ABE pour générer l'information de gestion (comme l'évaluation du rendement ou de la charge de travail) et qu'ils se fient davantage à d'autres systèmes pour obtenir ce genre de données. Certains ont indiqué qu'eux-mêmes ou d'autres gestionnaires reçoivent des rapports de gestion de l'ABE-SIA obtenus par l'entremise du Secteur de la gestion du programme des approvisionnements (SGPA), de leur personnel chargé des systèmes ou en demandant des rapports personnalisés au Soutien de l'ABE. Bien que les données soient déjà dans l'ABE, on demande toujours aux secteurs de préparer des rapports spéciaux. Les applications informatiques telles que Powerplay ou Infomaker sont également utilisées par certains gestionnaires hiérarchiques pour extraire l'information de l'ABE-SIA et produire des rapports types ou ponctuels, à des fins opérationnelles.

Les rapports types, qui sont produits par la Direction du soutien opérationnel du SGPA, comprennent les rapports d'opération pour l'ALENA, l'OMC, l'ACI, les statistiques du Conseil du Trésor sur les marchés, et les statistiques sommaires annuelles. Cependant, une intervention manuelle est toujours requise pour saisir des données ou reprogrammer d'autres systèmes (p. ex. le Système de suivi des demandes de rapports). La DSA a

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

indiqué que les travaux en cours pour améliorer les rapports de gestion de l'ABE sont presque terminés et que la fonction d'établissement des rapports de gestion de l'ABE sera améliorée et rendue plus conviviale au cours de l'année financière 1999-2000.

Les agents des achats interrogés n'ont pas exprimé de besoin particulier quant aux rapports. Ils ne semblaient pas sensibilisés à l'importance, pour la direction, de pouvoir produire des rapports, accéder à des rapports types ou personnaliser des rapports à partir de l'ABE.

La méthode utilisée pour résoudre les problèmes ou améliorer la fonctionnalité de l'ABE ne satisfait pas les attentes des utilisateurs.

Deux comités ont été mis sur pied pour traiter les exigences du système : le Comité de gestion de la configuration (CGC) et le Comité de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI). Le CGC est plus visible, mais les deux comités déterminent les changements à apporter, établissent les priorités pour répondre aux besoins et attribuent les ressources en fonction des priorités. Celles-ci sont fondées sur des critères tels que les changements législatifs (politiques), les exigences du SMA, les exigences techniques et l'importance pour les groupes d'utilisateurs. Étant donné que la grande priorité ministérielle et gouvernementale de l'heure est de s'assurer que les systèmes et les applications sont conformes aux exigences de l'an 2000, il n'est pas possible de résoudre beaucoup de problèmes fonctionnels présentement.

L'étude actuelle ne permet pas de déterminer dans quelle mesure les problèmes soulevés par les personnes interrogées sont entièrement liés à l'ABE ou sont associés au RIB, aux problèmes des autres systèmes ayant des interfaces avec l'ABE ou à la configuration des postes de travail individuels. Néanmoins, l'ABE, tel que perçu par les utilisateurs, fait l'objet de critiques quels que soient les problèmes véritables.

Il est normal que les systèmes évoluent continuellement et qu'il faille procéder à des mises au point pour que leurs fonctions soient de plus en plus conviviales. Comme cela ne s'est pas produit à un rythme satisfaisant pour les utilisateurs, les personnes interrogées ont indiqué qu'elles ont cessé d'utiliser les fonctions jugées trop complexes ou trop exigeantes. Le temps requis pour résoudre les problèmes a incité les personnes interrogées à chercher des solutions de rechange non officielles auprès de leurs collègues. Selon les entrevues et les groupes de réflexion, l'absence de partage de l'information sur les solutions de rechange, la résolution des problèmes et les modifications du système a contribué au cynisme général envers l'ABE.

2.3.2 Intégrité des données

2.3.2.1 Examens récents

L'étude sur les utilisateurs effectuée par la DSA et les examens récents entrepris par la DGVE ont permis d'en apprendre davantage sur le système ABE. L'examen de l'intégrité des données de l'ABE réalisé par Conseils et Vérification Canada (CVC) pour la DGSA, en 1997, indique que la moitié des 549 dossiers examinés contenaient des lacunes. La DGSA a conclu que les omissions n'étaient pas de nature à exiger des mesures à ce moment-là. L'examen a porté principalement sur la vérification de « données particulières » dans les dossiers contractuels sélectionnés et du suivi de celles-ci, du dossier imprimé aux données contenues dans l'ABE.

L'examen des méthodes d'évaluation des soumissions et de sélection des entrepreneurs réalisé par la DGVE dans trois secteurs de l'administration centrale et dans un bureau régional de la DGSA a révélé des taux d'erreur importants (25 % à 50 %) dans les codes du processus d'adjudication de contrat.

La vérification récente des préavis d'adjudication de contrat (PAC) a révélé qu'il y avait des erreurs de données liées à l'affichage et à la contestation des PAC. L'étude révèle également de nombreuses erreurs dans les codes du processus d'adjudication de contrat, des champs de code imprécis et l'application incohérente des champs, des données du système apparemment différentes de celles du contrat original en raison de modifications subséquentes à la saisie, et un manque de contrôle apparent pour prévenir l'utilisation de codes qui sont invalides. Dans l'ensemble, 29 % des 288 cas examinés montrent des divergences fondamentales entre l'information fournie par le système automatisé et les renseignements contenus dans les dossiers papier. Dans le cas d'un sous-ensemble, le taux d'erreur était de 86 %.

Les études précédentes montrent les faiblesses de l'ABE en ce qui concerne les statistiques sur les rapports sommaires. C'est un fait admis par le Ministère dans la mesure où les rapports et les bases de données statistiques contenant des données sur les approvisionnements incluent des avertissements clairs. Cependant, il ne semble pas y avoir de consensus sur la cause du problème. Chaque groupe d'intervenants croit que les autres sont responsables.

2.3.2.2 Examen en cours

Il existe différents points de vue sur le degré d'intégrité des données, selon qu'il s'agit de données de base ou de statistiques de gestion.

Il existe un degré de confiance plus élevé en ce qui a trait à l'exactitude de l'information de base qui est fréquemment requise pour répondre aux demandes du Ministère ou des fournisseurs (p. ex., profil du fournisseur, valeur du contrat, produits et services, date d'entrée en vigueur, date de l'attribution du contrat, etc.) qu'à l'égard des données statistiques sommaires (p. ex. information utilisée par la direction pour la prise de décisions et l'établissement des rapports). La confiance dans l'exactitude des données statistiques est mitigée. Certains estiment que les données statistiques sont rigoureusement exactes et rien ne les porte à croire qu'elles sont erronées. D'autres croient que l'ABE n'est pas fiable et que le codage est inadéquat, en particulier pour les champs de code de services plus complexes.

On croit qu'environ la moitié des demandes d'information sont liées à un contrat ou à un fournisseur particulier et sont traitées selon les données de base du contrat entrées dans l'ABE. L'autre moitié des demandes concerne les statistiques sommaires et générales que la direction utilise pour prendre des décisions et établir des rapports. TPSGC utilise les rapports statistiques dans tous ses rapports ministériels, notamment le Plan d'activités, la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation, le Rapport sur les plans et priorités, le Rapport sur le rendement ainsi que dans nombre de recherches et de rapports internes.

Pendant les entrevues, on a signalé les inexactitudes et l'altération de données observées dans certains éléments de données, notamment : les NIBS, les détails sur les types d'articles (en particulier les demandes d'achat comportant plusieurs articles ou destinataires), la justification des décisions sur le choix de l'entrepreneur (justification du recours à un fournisseur exclusif), l'affichage des PAC dans le MERX, les codes de PAC, les codes du processus d'adjudication de contrat, la méthode ou la base de paiement, les dates d'expiration de contrat, les dates repères, la durée du contrat et les dates auxquelles les biens et services sont requis. Les personnes interrogées sont conscientes des problèmes dans ces domaines.

Le personnel et les gestionnaires des systèmes sont conscients des nombreux problèmes, mais étant donné les priorités contradictoires, notamment l'an 2000, ils disent ne pas

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

disposer des ressources nécessaires pour les résoudre. Les gestionnaires des systèmes croient quand même que l'ABE améliore la qualité et l'intégrité des données et que le système et son architecture favorisent l'intégrité des données.

Il n'est pas certain que toutes les données relatives aux achats sont saisies de manière intégrale, opportune et exacte.

L'ABE ne contient pas de données sur les grands projets de l'État, l'achat de carburant, les achats de nature sensible, certains achats urgents ou de faible valeur, les achats des bureaux à l'étranger et certaines demandes des SI qui se trouvent dans les bases de données SPEC et ACCORD (bien que les transactions des SI seront éventuellement incluses dans l'ABE). Outre ces « exceptions planifiées », les personnes interrogées ont laissé entendre qu'il n'est pas certain que toutes les données relatives aux achats qui doivent figurer dans l'ABE soient saisies intégralement. L'obligation d'avoir un numéro de demande dans l'ABE pour afficher une transaction dans le MERX constitue un contrôle à l'appui de la saisie de données des transactions consignées dans l'ABE. Cependant, pour le sous-ensemble des achats qui ne sont pas affichés dans le MERX, l'ABE peut être contourné.

Une fois qu'une demande est saisie dans l'ABE, il y a un mécanisme qui favorise l'exécution opportune de l'achat. Le « rapport sur les demandes ne faisant pas l'objet d'un contrat » sert à surveiller les adjudications de contrat exceptionnelles. Mais au-delà de ce point, il n'est pas certain que le résumé d'approvisionnement permet de saisir toutes les données et les codes de façon opportune. Certains gestionnaires s'inventent une méthode de production de rapports indiquant les achats qui ne sont pas encore codés. Cependant, à moins que les gestionnaires de la DGSA ne demandent un rapport sommaire sur le nombre de documents qui restent à coder, il est impossible d'obtenir des renseignements précis sur les données qui n'ont pas encore été consignées dans l'ABE.

Quant à l'exactitude des données de l'ABE, les agents des achats interrogés se demandent s'ils fournissent toujours des réponses correctes aux invites de l'ABE. Ils trouvent que les listes déroulantes de l'ABE offrent des choix qui sont inexacts ou qui ne décrivent pas adéquatement les circonstances de l'achat. Selon les observations, il s'agit davantage d'un problème de choix que d'un problème technique. La DSA indique que le système offre aux acheteurs la possibilité de sélectionner une catégorie pertinente et qu'il est effectivement possible de modifier les listes déroulantes dans un délai de 48 heures si les

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

sélections ou les choix ont besoin d'être changés. Les utilisateurs ne semblent pas au courant de cette possibilité.

Quant à l'environnement de contrôle garantissant l'exactitude des données, le contrôle syntaxique et les invites relationnelles de l'ABE sont utiles, mais aucune mesure de contrôle n'assure que les descripteurs et les codes de l'ABE correspondent à l'information consignée dans les dossiers papier. Il n'y a pas de supervision ni de contrôle de la qualité à cet effet. De telles erreurs sont signalées seulement quand une demande de l'extérieur provoque l'examen d'un achat particulier.

Le système contrôle certains champs pour déterminer si l'information a été saisie ou non. Cependant, dans certains de ces champs, l'ABE ne vérifie pas si l'information saisie est exacte. La récente vérification du processus de préavis d'adjudication de contrat (PAC) et l'Examen des méthodes d'évaluation des soumissions et de sélection de l'entrepreneur indiquent qu'il est nécessaire de renforcer les contrôles à l'égard de l'utilisation des codes du processus d'adjudication de contrat.

En général, les agents des achats interrogés se sentent responsables des données qu'ils entrent dans l'ABE. L'intégrité des données et les statistiques sur les contrats ne constituent cependant pas une priorité pour les agents, qui se concentrent surtout sur la saisie de données et les codes du résumé d'approvisionnement. Cela est en partie attribuable au manque de lien direct entre l'information produite et l'acheteur, ainsi qu'au fait que les commentaires ou les conséquences relativement à l'exactitude des données entrées dans l'ABE ne sont pas signalés aux agents des achats. Dans la culture organisationnelle, la philosophie de service à la clientèle prédomine. La direction se préoccupe des délais d'exécution et de la réalisation des achats, car, les rapports de gestion à cet égard sont grandement utilisés. Les agents des achats interrogés ne semblent pas connaître ou comprendre les avantages que présentent les données statistiques pour TPSGC ou pour eux-mêmes, et ils doutent de leur utilité.

Le traitement des modifications est une source de frustration pour les agents des achats.

La plupart des agents interrogés ont trouvé que le processus de saisie des modifications dans l'ABE est relativement complexe et prend trop de temps pour un processus qui devrait, à leur avis, être relativement simple. Certains en sont arrivés à contourner l'ABE pour le traitement des modifications. De plus, il peut arriver que les données originales relatives à un achat soient altérées au cours des modifications, faussant les statistiques sur

les contrats qui refléteront ainsi les données de la modification plutôt que celles de la transaction originale. On s'efforce présentement de résoudre les problèmes repérés à cet égard.

3. Conclusions

3.1 Fonctionnalité

- Certaines fonctions de l'ABE sont efficaces, mais d'autres ne le sont pas. Il faudrait porter une attention immédiate aux fonctions considérées prioritaires par les agents des achats et à celles qui sont requises pour la production de rapports de gestion. Tout problème qui pourrait entraîner la diffusion, par l'ABE (par l'entremise du MERX), de renseignements incomplets ou erronés aux fournisseurs doit recevoir une attention immédiate.
- Les utilisateurs se sont détournés des fonctions qu'ils jugent trop complexes, trop exigeantes ou pas conviviales. L'instabilité technique actuelle a contribué à développer la perception que le système ABE n'est ni fiable ni crédible. Cette instabilité semble associée à l'ABE, même si elle peut dépendre du RIB, des systèmes connectés à l'ABE ou des particularités de certains postes de travail. Afin de favoriser une utilisation plus répandue et plus complète du système ABE, la direction doit résoudre les problèmes, surmonter les perceptions négatives et reconquérir la confiance des utilisateurs.
- Les pressions liées au RIB, au MERX et à l'an 2000 ont peut-être détourné l'attention que la direction aurait dû accorder aux questions de fonctionnalité de l'ABE. Le retard dans la prise de mesures correctives a diminué la confiance du personnel à l'égard du système et a donné l'impression que la direction ne se soucie pas de l'impact sur les utilisateurs.
- Des communications améliorées sensibiliseraient davantage les utilisateurs à l'éventail complet des fonctions que le système ABE peut exécuter. Un dialogue plus régulier entre les propriétaires et les développeurs du système et ses utilisateurs est également nécessaire pour : (i) déterminer les besoins et les priorités des utilisateurs, (ii) fournir une rétroaction complète et non technique touchant les problèmes et les enjeux de l'ABE, et (iii) expliquer l'état d'avancement des corrections et des améliorations apportées au système, y compris les problèmes qui ne font pas actuellement l'objet de mesures correctives. Afin de mettre à jour les connaissances des utilisateurs sur les fonctions du système, des séances de formation seraient peut-être appropriées.

3.2 Intégrité des données

- Les vérifications de contrat ou de fournisseur particulier constituent un contrôle de la qualité implicite des données de base contenues dans le système ABE. On ne peut en dire autant des données statistiques générées par le système. Dans l'ensemble, il n'est donc pas certain que l'information statistique contenue dans les rapports du Ministère au Parlement ou aux organismes centraux, ou générée pour utilisation interne soit exacte. Il n'est pas certain non plus que le système ait été configuré pour générer, automatiquement et en temps opportun, tous les rapports statistiques préparés par la DGSA, à des fins de contrôle de gestion.
- L'environnement actuel ne fait pas valoir auprès de tous les intervenants l'importance des données exactes et complètes. La rapidité du service à la clientèle et la conformité aux politiques et aux pratiques contractuelles sont les domaines de préoccupation du personnel des achats. En même temps, les clients, les fournisseurs et la direction sont préoccupés par les délais d'exécution et le nombre d'achats effectués.
- L'intégrité des données est compromise lorsque la résolution des problèmes liés à l'ABE prend beaucoup de temps. Certains agents des achats subissent une telle frustration qu'ils deviennent parfois moins vigilants en ce qui a trait à l'exactitude des données. Une frustration semblable touche également le personnel en charge des systèmes qui est aux prises avec de nombreuses priorités contradictoires, ce qui ne lui laisse pas suffisamment de temps pour régler les problèmes relatifs à l'ABE.
- Il devrait être possible de s'assurer que les définitions des codes et des options soit suffisamment claires pour les agents des achats. Il devrait également exister des mesures externes au système, afin de valider les choix qui sont faits et de vérifier les données générées. L'utilisation restreinte des rapports de gestion entraîne un manque de rétroaction sur l'exactitude des données et, par conséquent, un manque de sensibilisation et de motivation quant à la nécessité de fournir des données exactes. À moins d'envisager la question autrement, la DGSA ne peut être à l'aise dans cette première ligne de contrôle où l'exactitude des données dépend largement de la vigilance dont les agents font preuve dans le codage et l'applicabilité des champs de codage.
- En résumé, l'exactitude de l'information contenue dans le système ABE dépend d'une variété de facteurs : (i) la nature et la complexité de l'achat; (ii) la mesure dans laquelle les agents des achats comprennent l'importance d'un codage exact et y sont sensibilisés; (iii) la

**1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final**

pertinence des champs de codage fournis dans les différents menus et la présentation des différents choix; (iv) le peu de sensibilisation à l'importance de données fiables; (v) certaines modifications altèrent les données saisies à l'origine; (vi) le lancement de nouvelles versions sans effectuer une conversion des bases de données.

3.3 Travaux supplémentaires

Les problèmes repérés pendant la phase d'étude préliminaire du présent examen sont suffisants pour donner à penser qu'un plan de travail est requis. Une étude plus poussée sous forme d'un examen détaillé n'est pas jugée nécessaire à ce moment-ci, mais la DGSA voudra peut-être entreprendre elle-même une étude après avoir pris des mesures pour remédier aux problèmes déjà repérés.

4. Recommandations

Afin de sensibiliser davantage les utilisateurs à la fonctionnalité de l'ABE et de les amener à l'accepter, et afin de garantir l'intégrité des données du système, il est recommandé que la direction de la DGSA:

1. *S'attaque aux préoccupations actuelles en matière de fonctionnalité :*

i. en portant une attention particulière aux aspects du développement liés aux problèmes qui concernent l'application de l'ABE;

ii. en élargissant la partie des essais intégrés avant le lancement de nouvelles versions;

iii. en veillant à ce que les intervenants aient accès à un système convivial produisant de l'information et des rapports exacts et opportuns basés sur les zones de données clés dont ils ont besoin.

2. *Prenne les mesures pour favoriser l'intégration des données :*

i. en déterminant les zones de données statistiques qui font actuellement, ou qui pourraient faire éventuellement, l'objet d'une saisie par l'ABE et qui sont importantes dans la prise de décisions et l'établissement de rapports par le Ministère (tels que les rapports soumis au Parlement, aux organismes centraux et les rapports de gestion internes);

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

- ii. en augmentant le contrôle de ces zones de données, notamment au moyen de contrôles supplémentaires, la production d'un plus grand nombre de rapports sur les incohérences des transactions en attente de codage et des vérifications ponctuelles de l'exactitude des données.*
3. *Réaliser des activités de communication pour promouvoir une culture organisationnelle qui :*
- i. reconnaît et comprend l'importance de l'exactitude des données saisies et fournies par l'ABE;*
- ii. sensibilise davantage les utilisateurs à la fonctionnalité actuelle de l'ABE ainsi qu'aux décisions et aux stratégies du Comité d'examen de la gestion du changement et du Comité de GI-TI;*
- iii. fasse participer pleinement tous les groupes d'intervenants à la détermination des fonctions de l'ABE qui doivent être modifiées et offre la formation requise une fois que les fonctions sont opérationnelles.*

**1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final**

Annexe 1 - Connexions à l'ABE

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

Annexe 2 - Résultats du questionnaire rempli par les agents des achats

Les agents qui ont participé aux groupes de réflexion ont été invités à remplir un questionnaire sur les fonctions prévues à l'origine pour le système ABE. On leur a demandé d'indiquer les fonctions qu'ils exécutent eux-mêmes, à partir de l'ABE ou autrement et, le cas échéant, de dire si les fonctions de l'ABE sont efficaces ou non.

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

TABEAU 1

Fonction	L'agent n'utilise pas ou ne connaît pas la fonction		L'agent n'utilise pas l'ABE pour exécuter cette fonction		L'agent utilise l'ABE pour exécuter cette fonction		Efficacité de l'ABE pour cette fonction			Commentaires des répondants	
	Nbre de réponses	% du total	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE	Nbre de réponses		% des utilisateurs de l'ABE
A : FONCTIONS DE L'ACHETEUR											
Fonctions d'achat											
Accusé de réception des demandes	1	4 %	5	22 %	18	78 %	17	94 %	1	6 %	
Élaboration de stratégies d'approvisionnement	3	13 %	13	62 %	8	38 %	7	87,5 %	1	12,5 %	
Préparation des appels d'offres	0	0 %	1	4 %	23	96 %	21.5	93 %	1.5	7 %	0,5 trouvent ABE efficace, mais instable
Évaluation des soumissions	3	13 %	18	86 %	3	14 %	0	0 %	3	100 %	

**1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final**

Fonction	L'agent n'utilise pas ou ne connaît pas la fonction		L'agent n'utilise pas l'ABE pour exécuter cette fonction		L'agent utilise l'ABE pour exécuter cette fonction		Efficacité de l'ABE pour cette fonction			Commentaires des répondants	
	N ^{bre} de réponses	% du total	N ^{bre} de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	N ^{bre} de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	N ^{bre} de réponses	% des utilisateurs de l'ABE	N ^{bre} de réponses		% des utilisateurs de l'ABE
Évaluation, création, et mise à jour des offres à commandes	12	50 %	4	33 %	8	67 %	6.5	81 %	1.5	19 %	0,5 trouvent ABE efficace, mais instable
Traitement de l'approbation	4	17 %	10	50 %	10	50 %	5	50 %	5	50 %	
Préparation de contrat	7	29 %	6	35 %	11	65 %	9	82 %	2	18 %	
Ajudication de contrat	1	4 %	0	0 %	23	100 %	21.5	93 %	1.5	7 %	0,5 trouvent l'ABE efficace, mais instable
<u>Administration postérieure à l'adjudication</u>											
Suivi de l'exécution	2	8 %	16	73 %	6	0,27 %	6	100 %	0	0 %	

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

Fonction	L'agent n'utilise pas ou ne connaît pas la fonction		L'agent n'utilise pas l'ABE pour exécuter cette fonction		L'agent utilise l'ABE pour exécuter cette fonction		Efficacité de l'ABE pour cette fonction			Commentaires des répondants	
	Nbre de réponses	% du total	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE	Nbre de réponses		% des utilisateurs de l'ABE
Suivi du paiement	13	54 %	11	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O	Pas encore dans l'ABE
Suivi des étapes du contrat	12	50 %	11	92 %	1	8 %	1	100 %	0	0 %	
Résiliation et clôture de contrat	7	29 %	9	53 %	8	47 %	6	75 %	2	25 %	
Surveillance de l'avancement (par l'affichage des données précédentes)	14	58 %	10	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O	Pas encore dans l'ABE
Surveillance du coût et du rendement	13	54 %	11	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O	Pas encore dans l'ABE
<u>Gestion des produits</u>											

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

Fonction	L'agent n'utilise pas ou ne connaît pas la fonction		L'agent n'utilise pas l'ABE pour exécuter cette fonction		L'agent utilise l'ABE pour exécuter cette fonction		Efficacité de l'ABE pour cette fonction			Commentaires des répondants
	Nbre de réponses	% du total	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	ABE est efficace	ABE n'est pas efficace		
Lancement d'offres à commandes/téléchargement du SECC	24	100 %	0	0 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	
Accès aux listes de produits homologués	22	92 %	2	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	
Inscription du NIBS	22	92 %	0	0 %	2	100 %	1	50 %	1	Fait sur le SIF, non sur ABE
Affichage du NIBS	21	88 %	1	33 %	2	67 %	2	100 %	0	Fait sur le SIF
Tenue des listes de fournisseurs	22	92 %	2	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	
Rapports sur les produits	22	92 %	2	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	Pas une fonction ABE

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

Fonction	L'agent n'utilise pas ou ne connaît pas la fonction		L'agent n'utilise pas l'ABE pour exécuter cette fonction		L'agent utilise l'ABE pour exécuter cette fonction		Efficacité de l'ABE pour cette fonction			Commentaires des répondants
	Nbre de réponses	% du total	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	ABE est efficace	ABE n'est pas efficace		
<u>Soutien général</u>										
Traitement des rappels	15	63 %	9	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	
Affichage de dossier d'approvisionnement	19	79 %	2	40 %	3	60 %	3	100 %	0	0 %
Traitement des étapes / état	16	67 %	6	75 %	2	25 %	2	100 %	0	0 %
Affichage/modification de la liste de vérification	22	92 %	2	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O
Traitement des alertes	20	83 %	4	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O
Correspondance et pièces jointes	14	58 %	8	80 %	2	20 %	2	100 %	0	0 %

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

Fonction	L'agent n'utilise pas ou ne connaît pas la fonction		L'agent n'utilise pas l'ABE pour exécuter cette fonction		L'agent utilise l'ABE pour exécuter cette fonction		Efficacité de l'ABE pour cette fonction			Commentaires des répondants	
	Nbre de réponses	% du total	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE	Nbre de réponses		% des utilisateurs de l'ABE
Préparation et gestion de documents	14	58 %	4	40 %	6	60 %	6	100 %	0	0 %	
Affichage de la politique	17	71 %	4	57 %	3	43 %	3	100 %	0	0 %	
Connexion aux systèmes externes	23	96 %	0	0 %	1	100 %	0.5	50 %	0.5	50 %	0,5 le trouvent efficace mais instable
Connexion aux systèmes d'ASC en place	24	100 %	0	0 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O	
Affichage de tableaux	23	96 %	1	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O	
Mise à jour de la configuration par défaut	23	96 %	0	0 %	1	100 %	1	100 %	0	0 %	

**1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final**

Fonction	L'agent n'utilise pas ou ne connaît pas la fonction		L'agent n'utilise pas l'ABE pour exécuter cette fonction		L'agent utilise l'ABE pour exécuter cette fonction		Efficacité de l'ABE pour cette fonction			Commentaires des répondants	
	Nbre de réponses	% du total	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	ABE est efficace	Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE		ABE n'est pas efficace
<u>Gestion de projet d'approvisionnement</u>											
Lien entre la demande et le projet	19	79 %	4	80 %	1	20 %	1	100 %	0	0 %	
Mise à jour des renseignements relatifs au projet d'approvisionnement	17	71 %	6	86 %	1	14 %	1	100 %	0	0 %	
<u>Demande et rapport de l'acheteur</u>											
Fonctions de rapport - Rapports prédéfinis ou demandes ponctuelles	19	79 %	3	60 %	2	40 %	1	50 %	1	50 %	

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

Fonction	L'agent n'utilise pas ou ne connaît pas la fonction		L'agent n'utilise pas l'ABE pour exécuter cette fonction		L'agent utilise l'ABE pour exécuter cette fonction		Efficacité de l'ABE pour cette fonction			Commentaires des répondants		
	Nbre de réponses	% du total	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	ABE est efficace	Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE		Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE
<u>Affichage / mise à jour du profil des fournisseurs</u>												
Surveillance du rendement des fournisseurs	18	75 %	5	83 %	1	17 %	100 %	1	100 %	0	0 %	Fait sur le SIF
Évaluation des installations des fournisseurs	18	75 %	6	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	Pas une fonction ABE
Négociation des tarifs	18	75 %	6	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	Pas une fonction ABE
Affichage du rapport financier des fournisseurs	19	79 %	5	100 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	Pas une fonction ABE
B : Fonctions de gestion												

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

Fonction	L'agent n'utilise pas ou ne connaît pas la fonction		L'agent n'utilise pas l'ABE pour exécuter cette fonction		L'agent utilise l'ABE pour exécuter cette fonction		Efficacité de l'ABE pour cette fonction		Commentaires des répondants		
	Nbre de réponses	% du total	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE			
Établissement et maintien du groupe de travail	24	100 %	0	0 %	0	0 %	S/O	S/O			
Attribution et nouvelle répartition	16	67 %	0	0 %	8	100 %	7	87,5 %	1	12,5 %	
Transfert du dossier d'achat	21	88 %	0	0 %	3	100 %	3	100 %	0	0 %	
Rapport de gestion	20	83 %	3	75 %	1	25 %	0	0 %	1	100 %	
C : Fonctions de service /soutien											
Saisie des demandes	20	83 %	0	0 %	4	100 %	4	100 %	0	0 %	

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

Fonction	L'agent n'utilise pas ou ne connaît pas la fonction		L'agent n'utilise pas l'ABE pour exécuter cette fonction		L'agent utilise l'ABE pour exécuter cette fonction		Efficacité de l'ABE pour cette fonction				Commentaires des répondants	
	Nbre de réponses	% du total	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE	Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE		ABE n'est pas efficace
Entrée des soumissions et accusé de réception	16	67 %	4	50 %	4	50 %	2	50 %	2	50 %		
Attribution des demandes	19	79 %	0	0 %	5	100 %	5	100 %	0	0 %		
Traitement des documents/avis/accusés de réception	13	54 %	0	0 %	11	100 %	8	73 %	3	27 %		
Production des étiquettes	20	83 %	3	75 %	1	25 %	0	0 %	1	100 %		
D : Transfert/ réception de données												

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

Fonction	L'agent n'utilise pas ou ne connaît pas la fonction		L'agent n'utilise pas l'ABE pour exécuter cette fonction		L'agent utilise l'ABE pour exécuter cette fonction			Efficacité de l'ABE pour cette fonction			Commentaires des répondants		
	Nbre de réponses	% du total	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE	ABE est efficace	ABE n'est pas efficace		Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE
Connexion de l'ABE aux bases de données externes	22	92 %	0	0 %	2	100 %	1	50 %	1	50 %	1	50 %	
Autres fonctions ne figurant pas dans la liste qui précède													
Création d'une liste de fournisseurs	S/O	S/O	0	0 %	1	4 %	0.5	50 %	0.5	50 %	0.5	50 %	Bien, quand ça fonctionne
Création d'APM	S/O	S/O	0	0 %	1	4 %	0.5	50 %	0.5	50 %	0.5	50 %	Bien, quand ça fonctionne
Transmission au MERX	S/O	S/O	0	0 %	1	4 %	0.5	50 %	0.5	50 %	0.5	50 %	Bien, quand ça fonctionne
Résumé d'approvisionnement	S/O	S/O	0	0 %	1	4 %	0	0 %	1	100 %	1	100 %	Bien, quand ça fonctionne
Changement de nom de fournisseur	S/O	S/O	0	0 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	S/O	

1998-645 - Examen de l'environnement automatisé de l'acheteur (ABE) -
Intégrité des données et fonctionnalité
Rapport final

Fonction	L'agent n'utilise pas ou ne connaît pas la fonction		L'agent n'utilise pas l'ABE pour exécuter cette fonction		L'agent utilise l'ABE pour exécuter cette fonction			Efficacité de l'ABE pour cette fonction			Commentaires des répondants
	Nbre de réponses	% du total	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	Nbre de réponses	% de ceux qui exécutent cette fonction	ABE est efficace		ABE n'est pas efficace		
							Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE	Nbre de réponses	% des utilisateurs de l'ABE	
Utilisation de modèles	S/O	S/O	1	4 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O	
Pièces jointes	S/O	S/O	0	0 %	1	4 %	100 %	0	0 %		
Importation/exportation de document	S/O	S/O	0	0 %	1	4 %	100 %	0	0 %		
Calendrier de rappels	S/O	S/O	0	0 %	1	4 %	100 %	0	0 %		
Évolution des coûts	S/O	S/O	1	4 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O	
Liens avec le STI (service de traitement de l'information)	S/O	S/O	1	4 %	0	0 %	S/O	S/O	S/O	S/O	