

BUREAU DE LA SÉCURITÉ DES TRANSPORTS DU CANADA

RAPPORT DE LA VÉRIFICATION DE CONFORMITÉ À L'UTILISATION DES OFFRES À COMMANDES

8 mai 2006

**Présenté par :
Samson & Associés
85, rue Victoria
Gatineau (Québec)
J8X 2A3
Tél. : 819 772-0044
Télec. : 819 595-9094
www.samson.ca
samson@samson.c**



TABLE DES MATIÈRES

Sommaire	1
I. INTRODUCTION	3
1. Contexte	3
2. Objectifs de la vérification.....	4
3. Portée de la vérification	4
4. Méthode et approche.....	4
II. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS SELON LES DIX CATÉGORIES DE PRODUITS ET SERVICES ÉTABLIES	6
1. N23 Véhicules à l'effet de sol, véhicules-moteur, remorques et cycles	6
2. N58 Équipement et accessoires de télécommunications	6
3. N70 Équipement, logiciels, fournitures et équipement de soutien du traitement informatique	6
4. N71 Mobiliers	7
5. N74 Machines de bureautique, systèmes de traitement des textes et fichiers à classement visible	7
6. N75 Fournitures et périphériques de bureau	7
7. N84 Vêtements, équipement individuel et insipient	8
8. N91 Carburants, lubrifiants, huiles et cires.....	8
9. D – Traitement de l'information et services de télécommunications connexes ..	8
10. R – Services professionnels, administratifs, et de soutien à la gestion.....	9
a. Services d'experts-conseils	10
b. Services d'aide temporaire.....	10
11. Autres.....	13
III. OBSERVATIONS GÉNÉRALES ETRECOMMANDATIONS	15
1. Documentation.....	15
2. Omission et suivi des offres à commandes pour les SAT.....	15
IV. CONCLUSION	17
Références	18

SOMMAIRE

Le Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST) est un petit organisme du gouvernement fédéral qui a été créé en 1990 pour promouvoir la sécurité du transport dans les domaines de la marine, des pipelines, du rail et de l'aviation.

En avril 2005, le gouvernement du Canada a publié une nouvelle politique rendant obligatoire le recours à des offres à commandes pour l'acquisition de produits et de services répertoriés dans dix catégories de produits et services établies. Un processus de vérification de l'utilisation des offres à commandes a été lancé dans le cadre du programme de vérification 2005 proposé par le Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST).

Méthodologie

Au total, 64 transactions ont été sélectionnées pour révision afin d'en vérifier la conformité au processus de convention d'offres à commandes. Ce nombre représente environ 10 % des transactions de la base de données sur les achats du Bureau de la sécurité des transports et une valeur monétaire de plus de 655 000 \$.

Ces premiers dossiers ont été retenus au hasard au moyen du logiciel ACL et d'autres ont été ajoutés de concert avec le responsable du projet pour garantir une combinaison appropriée de type, de programme et de valeur monétaire. Les dossiers portant sur l'achat de biens ou de services de plus grande valeur ont été l'objet d'une évaluation plus approfondie. Nous avons vérifié des dossiers dans toutes les catégories de produits pour lesquelles le recours à des offres à commandes est obligatoire et avons été en mesure d'établir que le Bureau a procédé à des achats durant la période de vérification.

Principaux résultats

Globalement, un fort pourcentage des dossiers est tout à fait conforme à la politique qui exige le recours à des offres à commandes pour l'acquisition de produits et de services répertoriés dans les dix catégories de produits et services établies.

Le niveau d'activité a varié, selon la catégorie, de très faible à élevé (dans trois des catégories). Dans les catégories régies au niveau central, les commandes sont généralement bien gérées. Dans les catégories non centralisées, le processus de commande peut être amélioré, notamment en ce qui a trait aux services d'aide temporaire.

Une meilleure gestion des offres à commandes pour des services d'aide temporaire améliorerait l'équité et la transparence et permettrait l'obtention d'une meilleure valeur. En ce moment, ce type d'offres à commandes est accordé à un assez grand nombre de

fournisseurs alors que le BST traite avec seulement quelques entreprises sans considération notable des différences de coûts.

Ceci signifie que des primes peuvent être versées pour du travail de qualité semblable, sans respecter un processus ouvert, juste et transparent.

Il est possible de remédier à cette situation assez facilement puisqu'un groupe limité de personnes procèdent aux commandes directes pour des services d'aide temporaire. Une bonne formation et la mise en œuvre d'un programme de suivi simple devraient corriger le problème.

Nous croyons qu'une fois que ces changements auront été apportés, le recours obligatoire à des offres à commandes optimisera les ressources financières du Bureau de la sécurité des transports.

Principales recommandations :

- Le BST devrait offrir une formation sur le processus à respecter au petit groupe d'agents administratifs et de gestionnaires qui effectuent la majorité des commandes subséquentes à une offre à commandes pour obtenir des services d'aide temporaire.
- Des exemplaires de toutes les commandes directes pour des services d'aide temporaire devraient être fournis au Coordonateur, Gestion du matériel et des installations aux fins de suivi et d'amélioration continue.
- Les dossiers de toutes les commandes subséquentes à une offre à commandes devraient fournir assez de renseignements pour démontrer que le processus a été mené conformément aux exigences visant le bien ou le service en cause.

I. INTRODUCTION

La vérification de l'utilisation du processus d'offres à commandes a été lancée dans le cadre du programme de vérification 2005 proposé par le Bureau de la sécurité des transports.

1. Contexte

Le Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST) est un petit organisme du gouvernement fédéral qui a été créé en 1990 pour promouvoir la sécurité du transport dans les domaines de la marine, des pipelines, du rail et de l'aviation.

Le BST fonctionne indépendamment des autres ministères et organismes du Gouvernement, et relève du Parlement par l'entremise du président du Conseil privé. Le BST compte un effectif d'environ 230 employés, dont 125 à son Administration centrale de Gatineau (Québec), 25 à son laboratoire technique d'Ottawa (Ontario) et les autres dans les huit bureaux régionaux à travers le Canada.

En avril 2005, le gouvernement du Canada a publié une nouvelle politique rendant obligatoire le recours à des offres à commandes pour l'acquisition de produits et de services répertoriés dans dix catégories de produits et services établies. Par conséquent, les biens et services faisant partie de ces catégories de produits et services doivent, si possible, toujours être achetés par une offre à commandes. Un processus d'approbation des exceptions à cette politique a aussi été créé. Le BST a adopté cette nouvelle politique le 29 avril 2005.

Voici les dix catégories de produits et services établies :

1. Véhicules à l'effet de sol, véhicules-moteur, remorques et cycles
2. Équipements et accessoires de télécommunications
3. Équipement, logiciels, fournitures et équipement de soutien du traitement informatique
4. Mobiliers
5. Machines de bureautique, systèmes de traitement des textes et fichiers à classement visible
6. Fournitures et périphériques de bureau
7. Vêtements, équipement individuel et insignes
8. Carburants, lubrifiants, huiles et cires
9. Traitement de l'information et services de télécommunications connexes
10. Services professionnels, administratifs et de soutien à la gestion

2. Objectifs de la vérification

Cette vérification de conformité vise 1. à déterminer le niveau de conformité à la politique de TPSGC sur le recours obligatoire à des offres à commandes et 2. à documenter, en détail, tout problème particulier souligné par les utilisateurs.

3. Portée de la vérification

Cette vérification comprend, notamment :

- la révision de la politique d'approvisionnement actuelle pour les biens répertoriés dans les dix catégories de produits et services établies;
- la révision des niveaux de conformité actuels à la politique approuvée;
- la documentation de la justification des non-conformités, le cas échéant;
- la documentation des problèmes rencontrés par les utilisateurs dans la mise en œuvre de la politique;
- le ciblage des meilleures pratiques, le cas échéant;
- l'établissement des améliorations à apporter;
- la validation des résultats auprès du groupe de gestion du matériel; et
- la présentation de recommandations.

La vérification a porté sur les processus de l'Administration centrale, de la Direction de l'ingénierie et des bureaux régionaux. Les employés des services des Finances du BST ont extrait des relevés d'opérations du système financier du ministère selon les codes d'articles d'exécution qui correspondent aux dix catégories de produits et services établies. Nous avons ainsi obtenu quelque 600 opérations financières. En utilisant ces fichiers, nous avons évalué un échantillonnage des opérations traitées pour paiement dans le système financier du ministère, au cours de la période du 1^{er} juin 2005 au 31 mars 2006, et retracer les étapes afin de vérifier si le processus d'approvisionnement approprié a été respecté. Notre vérification a été fondée sur la révision des documents ainsi que sur des entrevues avec des agents administratifs et des gestionnaires des bureaux régionaux et de l'Administration centrale, au besoin. Les employés des services d'approvisionnement de TPSGC ont aussi été consultés pour obtenir des précisions, si nécessaire.

4. Méthode et approche

Un premier ensemble de dossiers a été sélectionné au moyen du logiciel ACL pour créer un échantillonnage aléatoire. Ces dossiers ont ensuite été complétés par une sélection rationnelle de fichiers à plus haut risque. Cette sélection a été réalisée de concert avec le responsable du projet pour garantir la révision d'une combinaison appropriée de type, de

Bureau de la sécurité des transports du Canada

Vérification de la conformité à l'utilisation des offres à commandes

Rapport de vérification

programme et de valeur monétaire. Les premiers fichiers à risque élevé ont été choisis selon la valeur monétaire.

À son tour, ce groupe a ensuite été augmenté par l'extraction de données financières selon un code d'article d'exécution pour garantir le traitement des secteurs à haut risque en matière de gestion offres à commandes. Au total, 64 transactions et fichiers ont été étudiés pour assurer un échantillonnage adéquat.

Nous avons utilisé l'Index des offres à commandes de TPSGC pour étudier toutes les opérations sélectionnées afin d'établir si une ou des offres à commandes avaient été créées pour le bien ou service en cause. Si le dossier indiquait clairement qu'il s'agissait d'une commande subséquente à une offre à commandes, on a procédé à une recherche dans l'Index des offres à commande par numéro d'offre à commandes. Si un achat de bien ou de service a été fait par un moyen autre qu'une commande, par exemple par un marché ou un bon de commande, on a utilisé les catégories Fournisseur et Produit/service pour les recherches dans l'Index. Nous avons procédé ainsi pour déterminer si l'achat aurait dû être effectué par le processus de commande. Dans le cas où un suivi additionnel était nécessaire, nous avons extrait et révisé le fichier en cause et, au besoin, communiqué avec la personne responsable de l'achat, et/ou avec TPSGC.

II. OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS SELON LES DIX CATÉGORIES DE PRODUITS ET SERVICES ÉTABLIES

1. N23 Véhicules à l'effet de sol, véhicules-moteur, remorques et cycles

Cette catégorie n'a eu aucun impact sur notre vérification puisqu'aucun véhicule n'a été acheté depuis 2003. En outre, ces achats passent par TPSGC.

Il est à noter qu'une carte de crédit est liée à chacun des véhicules. Cette carte de crédit sert à la facturation des dépenses associées à l'exploitation et à l'entretien des véhicules. Les comptes sont gérés par une entreprise spécialisée en gestion, qui est payée conformément à la convention des offres à commandes.

2. N58 Équipements et accessoires de télécommunications

Ces offres à commandes visent l'achat de téléavertisseurs, de radios, de blackberries, d'appareils audiovisuels et d'appareils téléphoniques. Nous avons évalué cinq dossiers de cette catégorie de produits et services et, dans tous les cas, le processus était respecté.

3. N70 Équipement, logiciels, fournitures et équipement de soutien du traitement informatique

Cette catégorie comprend les ordinateurs de bureau et portatifs, les systèmes sur ordinateur central, les dispositifs d'enregistrement, le matériel de réseau, les logiciels, les imprimantes et les fournitures comme les disques et les cartouches d'encre.

Une large partie des achats du BST se situe dans cette catégorie de produits et services. En général, dans la mesure du possible, le processus d'offres à commandes prescrit est respecté. L'équipement faisant l'objet d'offres à commandes a été acquis chez des revendeurs autorisés.

Les achats d'équipement sans offre à commandes étaient justifiés par la nature particulière du produit demandé. Nous avons noté une seule exception lorsqu'une acquisition unique d'équipement a été faite par une commande subséquente à une offre à commandes, alors qu'un bon de commande aurait dû être utilisé.

Les achats de logiciels privés étaient bien justifiés et bien documentés dans les dossiers.

Même si nous avons pu justifier les achats sans offres à commandes, les documents appropriés n'étaient pas toujours dans les dossiers. La preuve qu'un produit en particulier a été approuvé et acheté chez un revendeur autorisé, le cas échéant, n'était pas toujours documentée. Cette documentation est importante au moment de l'achat puisque le produit ou le statut du revendeur peuvent changer. Toutes les exceptions devraient être accompagnées, dans le dossier, d'une justification valide.

RECOMMANDATION 1

Tous les documents requis pour démontrer que le processus d'approvisionnement a été respecté doivent être conservés en dossier, notamment la vérification que le fournisseur est un revendeur autorisé.

4. N71 Mobiliers

L'achat de mobilier est une activité à faible risque puisque les articles sont commandés dans les catalogues de fournisseurs, qu'au BST l'approvisionnement en mobilier est centralisé et que, selon un agent de négociations des contrats de TPSGC, le risque qu'un fournisseur offre un produit non autorisé à un acheteur gouvernemental est extrêmement faible. Seulement deux des dossiers sélectionnés portaient sur l'acquisition de mobilier, ce qui indique que cette catégorie constitue un faible pourcentage des achats du BST. Un des deux registres vérifiés portait sur un approvisionnement centralisé et l'autre sur l'achat, par carte crédit, de produits de faible valeur monétaire chez un vendeur autorisé.

5. N74 Machines de bureautique, systèmes de traitement des textes et fichiers à classement visible

Une autre catégorie à faible risque. Un seul dossier de notre échantillonnage faisait partie de cette catégorie. Des enregistreurs de la parole ont été achetés avec une carte de crédit. Il n'y a aucune offre à commandes pour ce produit dans la région en cause.

6. N75 Fournitures et périphériques de bureau

Cette catégorie de produits et services comprend les stylos et crayons au plomb, les chemises, etc. Nous avons répertorié deux cas où le processus d'offres à commandes a été contourné. Nous avons toutefois facilement trouvé la justification de ces décisions au cours de la vérification des dossiers.

Nous avons confirmé, en comparant les factures et les catalogues, que le BST a obtenu les réductions maximales. En outre, cette offre à commandes est associée à un haut

niveau de service et les employés ont choisi de ne pas perdre de temps en « magasinant » pour les produits requis.

7. N84 Vêtements, équipement individuel et insignes

Cette catégorie de produits et services est associée à un faible risque. Seulement quatre dossiers étaient dans cette catégorie et les valeurs en dollars étaient peu élevées, la plus importante se situant à un peu plus de 1000 \$. Nous avons en outre confirmé avec TPSGC qu'il existe peu d'offres à commandes pour les chaussures et les vêtements.

Nous avons toutefois noté que le BST a récemment créé une offre à commandes, par l'entremise de TPSGC, pour des vêtements ininflammables. Il s'agit d'une mesure proactive de la part du BST.

Nous avons cependant ciblé une opération portant sur l'achat de vêtements sans justification connue.

8. N91 Carburants, lubrifiants, huiles et cires

Une entreprise de gestion des comptes a une offre à commandes pour la fourniture de cartes de crédit pour les services liés au parc automobile. Si possible, les services sont payés avec la carte de crédit et portés au compte de cette entreprise. Sinon, des articles de cette catégorie de produits et services sont rarement achetés par le BST.

9. D - Traitement de l'information et services de télécommunications connexes

Cette catégorie comprend la fourniture de services de télécommunications ainsi que les services-conseils en technologie de l'information, notamment les architectes de systèmes et de réseaux, les programmeurs, les gestionnaires de projets TI, les concepteurs de sites Web et autres services de consultation connexes.

Nous avons évalué les achats d'une valeur inférieure à 89 000 \$. Par conséquent, le client devait inviter au moins trois titulaires d'un arrangement en matière d'approvisionnement (AA) à présenter des soumissions, plutôt que tous les titulaires d'un AA de la gamme de services. De plus, avant la passation du marché, « *les propositions sont évaluées conformément aux facteurs d'évaluation définis dans la DDP* ». (TPSGC, n.d. s: 11).

Dans cette catégorie, les résultats de notre évaluation de la conformité ont été variables.

Dans un cas, le BST a procédé à des recherches pour déterminer les aptitudes du fournisseur. Des critères d'évaluation ont été utilisés et le fournisseur a obtenu le marché. Le registre ne comprenait toutefois aucun document prouvant que le processus GED-SPI ont été respectés. De plus, nous avons noté que la cote du fournisseur était de 58 sur 100, ce qui soulève des questions sur « l'acceptabilité sur le plan technique » du soumissionnaire.

Un autre cas respectait en tout point les processus publiés : les résultats de la recherche SPI, le registre des autres fournisseurs sondés et le registre des cotes d'évaluation du candidat retenu étaient regroupés dans un même dossier.

D'autres dossiers de services professionnels en TI étudiés n'étaient pas visés par des offres à commandes.

RECOMMANDATION 2

Tous les documents liés à la sélection des fournisseurs doivent être conservés en dossier. Ces documents comprennent l'estimation initiale de l'exigence, un énoncé des travaux, le niveau de sécurité requis, la base et la méthode de paiement, les critères de sélection, la méthode de sélection, la période de soumission et la DP. Dans le cas des achats inférieurs à 89 000 \$, les critères et les résultats de la recherche sur le marché des SPI doivent aussi être consignés, de même que la preuve qu'au moins trois titulaires de AA ont été invités à soumissionner et un résumé de l'évaluation des propositions signé.

RECOMMANDATION 3

Pour tous les processus d'évaluation, une cote minimale doit être établie pour garantir que le fournisseur éventuel est « acceptable sur le plan technique ».

10 R - Services professionnels, administratifs, et de soutien à la gestion

Cette catégorie de produits et services comprend les experts-conseils, les services d'aide temporaire et les services de courrier. Les offres à commandes de cette catégorie peuvent être ventilées comme suit : services de conseils professionnels en matière de gestion du changement et de médiation, services d'aide temporaire et services de courrier. Nous avons concentré nos efforts sur les services d'experts-conseils et les services d'aide temporaire.

La passation de marchés pour l'obtention de services d'aide temporaire présente généralement plus de risque de non-conformité aux méthodes publiées. Au cours de notre

vérification, nous avons noté qu'un important pourcentage de dossiers ne satisfaisait pas aux critères publiés sur le recours à des offres à commandes.

a. Services d'experts-conseils

Seulement quelques dossiers ne portaient pas sur les services de consultation en TI.

Dans cas, un processus de demande de soumission précédant a été utilisé pour justifier un marché. Nous avons confirmé qu'aucune offre à commandes n'existait pour ce service. Pour les nouvelles demandes de services, le BST utilise le PAC pour garantir qu'aucun autre fournisseur n'est disponible.

Dans un autre cas, le dossier était bien documenté et comprenait un document de TPSGC autorisant une exemption et la non-utilisation de l'offre à commandes existante.

Les autres dossiers n'ont présenté aucun problème particulier ou aucune offre à commandes n'était en place.

b. Services d'aide temporaire (SAT)

La sous-catégorie Services d'aide temporaire (SAT) comprend un large éventail de services. Nous avons procédé à la révision de dossiers dans les trois groupes suivants :

- Soutien informatique
- Soutien administratif
- Services de courrier

Lignes directrices sur les SAT

Voici les principales lignes directrices visant les SAT :

- *Le client doit ... effectuer une recherche pour trouver des fournisseurs convenant au travail à effectuer ainsi que les taux exigés.*
- *... le client n'est pas autorisé à négocier de conditions avec le fournisseur ... Le client doit s'assurer de connaître les taux exigés avant de communiquer avec le fournisseur.*
- *... le client doit communiquer avec le fournisseur offrant le taux le plus bas. Le client peut joindre un autre fournisseur de la liste; il devra toutefois indiquer dans son dossier les raisons pour lesquelles il a choisi de ne pas s'adresser au fournisseur dont le taux était le moins élevé.*

- *L'employé du ministère ou l'organisme du gouvernement doit imprimer l'écran « Recherche / Commande - Résultats de la recherche » immédiatement après avoir effectué la recherche. Le dossier du ministère ou de l'agence fédéral doit contenir une copie de la formule 8251-S de TPSGC (tirée du système en ligne des SAT) et un exemplaire de l'écran Recherche / Commande - Résultats de la recherche.*
- *Les autorités contractantes ne doivent pas automatiquement retenir la même source pour tous leurs besoins (TPSGC, n.d. a: 3- 7).*

Les demandes de services d'aide temporaire sont effectuées directement par les agents administratifs au nom des gestionnaires. Notre vérification a révélé de nombreux cas de non-respect des processus ou méthodes établis. Les délais et les ressources de haut calibre requis pour garantir le respect des méthodes ont été avancés comme principales raisons des non-conformités.

Il est à noter que nous avons communiqué avec les employés de TPSGC qui sont responsables du maintien des offres à commandes. Ils ont confirmé que le processus peut demander beaucoup de temps et de ressources humaines. Ils ont aussi indiqué qu'il semble exister certaines incohérences à l'échelle du gouvernement en ce qui a trait à l'application des règles établies. TPSGC prévoit lancer un programme de vérification visant les clients pour assurer l'équité en matière de passation des marchés.

En raison de la variété de services disponibles, nous avons poursuivi nos commentaires dans la section qui suit.

SAT : Soutien informatique

Dans un des cas, le fournisseur retenu était 27^e sur la liste générée par le système des SAT, qui classe les fournisseurs par prix. Le dossier ne comprenait aucune confirmation de communication avec les 26 premiers fournisseurs de la liste et aucun motif de rejet. En outre, il semble qu'une fois le fournisseur retenu, il a eu négociation du tarif horaire de la personne embauchée par ledit fournisseur : la personne ne voulait pas travailler au tarif horaire indiqué dans le système des SAT pour le fournisseur en cause. Le tarif horaire a donc été modifié à la hausse dans le système des SAT pour respecter le prix négocié. L'augmentation du tarif a fait en sorte que le fournisseur se retrouve au 43^e rang sur la liste. L'agent administratif qui avait passé la commande au nom du responsable du projet a même reconnu que le BST aurait dû « laisser tomber » le fournisseur plutôt que modifier le tarif.

Dans un autre cas, le dossier comprenait une preuve de recherche dans le système des SAT, mais il semble que le fournisseur retenu faisait partie d'un groupe d'entreprises répertorié en fonction du prix demandé. Les critères de recherche n'étaient pas visibles

sur l'exemplaire imprimé du fichier. Le dossier indiquait toutefois que deux autres entreprises de « calibre équivalent » avaient été éliminées en raison de coûts supérieurs. Aucun renseignement n'indiquait toutefois les critères utilisés pour déterminer le calibre des entreprises en cause ni les efforts déployés pour communiquer avec les fournisseurs qui demandaient un prix moindre. De plus, les tarifs supérieurs des autres fournisseurs, utilisés pour justifier la sélection finale, étaient parmi les plus élevés de la liste SAT.

Finalement, il semble qu'une personne a été « mise sur la liste de paie » par l'entremise du processus d'offres à commandes. Les services de cette personne ont d'abord été retenus par une commande subséquente à l'offre à commandes d'un fournisseur donné et ensuite par une commande subséquente passée à un autre fournisseur. Le maintien en poste d'une personne compétente et d'expérience est un objectif valable, mais les offres à commandes ne doivent pas être utilisées pour contourner le processus de dotation.

RECOMMANDATION 4

Tous les documents devraient être dans le dossier. Le dossier doit contenir une copie de la formule 8251-S et de l'écran « Recherche / Commande - Résultats de la recherche imprimé immédiatement après la recherche. La justification de la non-sélection du fournisseur le moins-dispendieux, le cas échéant, doit aussi se trouver dans le dossier.

RECOMMANDATION 5

Aucun tarif ne doit être négocié dans le cadre du processus de commandes subséquentes à une offre à commandes.

SAT : Soutien administratif

Un certain nombre de dossiers indiquent que de nombreux fournisseurs ont été contactés avant le choix final. Nous n'avons toutefois trouvé aucune preuve de la création d'une liste de fournisseurs éventuels ni de la communication avec tous les fournisseurs inscrits sur cette liste, dans l'ordre, et éliminés pour une raison particulière.

En outre, nous avons noté que la majorité des marchés pour des services d'aide temporaire sont accordés à une même entreprise. Même si cette façon de faire ne va pas nécessairement à l'encontre des lignes directrices sur les commandes, elle pourrait avoir l'apparence de favoritisme indu.

RECOMMANDATION 6

Le BST devrait offrir de la formation sur le processus à respecter au petit groupe d'agents administratifs et de gestionnaires qui effectuent la majorité des commandes subséquentes aux offres à commandes pour des services d'aide temporaire.

SAT : Services de courrier

Nous avons évalué un certain nombre d'opérations liées aux services de courrier. Dans tous les cas, des offres à commandes appropriées étaient en place.

11. Autres

Six des dossiers retenus traitaient d'achats de biens et de services non compris dans les dix catégories de produits et services établies. Le processus d'offre à commandes ne s'appliquait donc pas.

Bureau de la sécurité des transports du Canada
 Vérification de la conformité à l'utilisation des offres à commandes
Rapport de vérification

Résumé de la révision des dossiers					
Catégorie de produits et de services	Dossiers révisés	Conformes	Non conformes	S.o.	Commentaires
Équipement, logiciels, fournitures et équipement de soutien du traitement informatique	23	19	1	3	Achats centralisés – bien gérés
Services professionnels, administratifs, et de soutien à la gestion	18	7	8	3	Risque élevé – commandes par les agents administratifs ou les gestionnaires
Services de traitement de l'information et de télécommunications connexes	3	3	0	0	Risque élevé – commandes par les agents administratifs ou les gestionnaires
Équipements et accessoires de télécommunications	5	2	0	3	Risque relativement faible – peu ou aucun achat
Vêtements, équipement individuel et insignes	4	3	0	1	Risque faible – peu d'achats par le BST
Mobilier	2	2	0	0	Risque faible – peu d'achats par le BST – achats centralisés
Fournitures et périphériques	2	0	0	2	Risque faible – achats inférieurs à 3 K\$ par le BST
Machines de bureautique, systèmes de traitement des textes et fichiers à classement visible	1	1	0	0	Risque relativement faible – peu ou aucun achat
Véhicules à l'effet de sol, véhicules-moteur, remorques et cycles	0	0	0	0	Risque faible – aucun achat par le BST
Carburants, lubrifiants, huiles et cires	0	0	0	0	Risque faible – aucun achat par le BST
Non visés par le processus d'offres à commandes	6	3	0	3	Services professionnels sans convention d'OC
Total :	64	40	9	15	

Globalement, une forte majorité des dossiers sont tout à fait conformes à la politique qui exige le recours à des offres à commandes pour l'acquisition de biens et de services dans les dix catégories établies.

La majorité des non-conformités ont été répertoriées dans les secteurs du soutien administratif et informatique. Les délais et les ressources de haut calibre requis pour garantir le respect des méthodes ont été avancés comme principales raisons des non-conformités.

Les employés de TPSGC qui sont responsables du maintien des offres à commandes ont confirmé que le processus peut demander beaucoup de temps et de ressources humaines.

III. OBSERVATIONS GÉNÉRALES ET RECOMMANDATIONS

1. Documentation

Globalement, le BST doit améliorer la documentation liée à l'utilisation du processus d'offres à commandes.

La politique du SCT stipule que : *des dossiers relatifs aux marchés devraient être établis offrant une piste complète de vérification, contenant des détails sur des questions comme les options, les décisions, les approbations, les modifications s'il en est, et nommant les fonctionnaires ou organes qui les ont prises ou autorisées. De tels dossiers sont extrêmement importants pour répondre aux questions et évaluer les résultats.*

TPSGC n'a pas de lignes directrices internes à l'intention de ses employés, à l'exception de la meilleure pratique suivante de son Guide des approvisionnements [2.002 (23/06/94)] : *Il est important de tenir à jour les dossiers, étant donné qu'ils permettent de récapituler les événements, de procéder à une vérification précise en cas d'examen financier, de poursuites judiciaires ou de plaintes officielles. Ils sont aussi utiles aux personnes qui peuvent en avoir besoin pour une raison ou pour une autre, ou pour quiconque doit prendre le dossier en charge au cours du processus.*

Au cours de notre vérification, nous avons noté des manques dans les renseignements fournis dans les dossiers sur les marchés et les paiements. Cette absence d'information empêche la récapitulation adéquate des événements. En ce qui a trait à la base de données elle-même, tous les types d'approvisionnement (offres à commandes, bons de commande, marchés et paiement par cartes de crédit s) y sont regroupés.

2. Omission et suivi des offres à commandes pour des SAT

Nous avons noté qu'il n'y a pas actuellement aucun suivi centralisé des commandes subséquentes à des offres à commandes. En ce moment, le coordonnateur, Gestion du matériel et des installations n'a aucun moyen de connaître la quantité et la valeur des commandes pour des services d'aide temporaire. Afin d'assurer le respect des méthodes fondamentales visant la présentation de commandes subséquentes à des offres à commandes, il faut établir un programme de suivi continu.

L'agent de négociations des contrats a récemment commencé à assurer le suivi des achats avec une feuille de calcul Excel. Cette mesure sera utile dans le cadre de tout programme futur de suivi des approvisionnements et pourrait facilement être élargie pour traiter aussi de toutes les commandes subséquentes à des offres à commandes.

RECOMMANDATION 7

Des exemplaires de toutes les commandes directes de services d'aide temporaire devraient être fournis au coordonnateur, Gestion du matériel et des installations aux fins de suivi et d'amélioration continue.

RECOMMANDATION 8

Afin de faciliter le suivi des commandes subséquentes aux offres à commandes, un champ devrait être ajouté à la feuille de calcul Excel de l'agent de négociations des contrats afin de déterminer le type d'opération.

IV. CONCLUSION

Globalement, un fort pourcentage des fichiers a été jugé tout à fait conforme à la politique qui exige le recours à des offres à commandes pour l'acquisition de produits et de services inclus dans les dix catégories et produits et services établies.

L'échantillonnage de dossiers vérifié a révélé que le nombre d'achats est assez élevé dans les trois secteurs clés indiqués ci-dessous, mais relativement faible dans la plupart des autres catégories établies :

- Équipement, logiciels, fournitures et équipement de soutien du traitement informatique
- Traitement de l'information et services de télécommunications connexes.
- Services professionnels, administratifs, et de soutien à la gestion.

Le BST doit améliorer la documentation de tous ses achats dans toutes les catégories de produits et services. Des recommandations particulières ont été présentées à cet égard.

Dans les catégories où les achats sont régis au niveau central, les commandes sont généralement bien gérées. Dans les catégories non centralisées, le processus de commande peut être amélioré, notamment en ce qui a trait aux services d'aide temporaire.

Une meilleure gestion des offres à commandes améliorerait l'équité et la transparence et permettrait l'obtention d'une meilleure valeur. En ce moment, ce type d'offres à commandes est accordé à un assez grand nombre de fournisseurs alors que le BST traite avec seulement quelques entreprises sans considération notable des différences de coûts. Ceci signifie que des primes peuvent être versées pour du travail de qualité semblable, sans respecter un processus ouvert, juste et transparent.

Il est possible de remédier à cette situation assez facilement puisqu'un groupe limité de personnes procèdent aux commandes directes pour des services d'aide temporaire. Une meilleure formation de certains employés et la présentation d'exemplaires de toutes les commandes directes au coordonnateur, Gestion du matériel et des installations afin d'assurer un suivi régulier devraient remédier à la situation.

RÉFÉRENCES

- TPSGC (n.d. a) Bureau d'achat pour le GED : *Comment utiliser l'Offre permanente*. Tiré du site Web de TPSGC, le 21 mars 2006 :
<http://publiservice.tpsgc.gc.ca/sipss/home/gol/howto-f.html>
- TPSGC (n.d. b) *Services d'aide temporaire - Information pour les ministères fédéraux*. Tiré du site Web de TPSGC, le 21 mars 2006 :
<http://www.tpsgc.gc.ca/acquisitions/text/thr/clients/thrclie-f.html>