



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 004

Le mardi 8 février 2022

Président : M. Robert Kitchen



Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mardi 8 février 2022

• (1605)

[Traduction]

Le président (M. Robert Kitchen (Souris—Moose Mountain, PCC)): La séance est ouverte. Veuillez m'excuser pour le retard. Nous avons eu quelques problèmes.

Je vous souhaite la bienvenue à la quatrième réunion du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes. Nous avons droit aujourd'hui à une séance d'information par l'ombudsman de l'approvisionnement.

La réunion d'aujourd'hui se tient selon un format hybride, conformément à l'ordre de la Chambre du 25 novembre 2021. Les membres du Comité participent à la réunion en personne, dans la salle, et à distance, avec l'application Zoom. Le greffier et moi allons faire de notre mieux pour respecter la liste des intervenants, qu'ils participent virtuellement ou en personne à la réunion.

Je vais profiter de l'occasion pour rappeler à tous les participants à la réunion qu'il est interdit de faire des saisies d'écran ou de prendre votre écran en photo.

Étant donné la situation pandémique qui perdure, et à la lumière des recommandations des autorités de la santé publique — et de la directive du Bureau de la régie interne du 19 octobre 2021 —, tous ceux qui participent à la réunion en personne doivent respecter les recommandations suivantes.

Toute personne présentant des symptômes doit participer par Zoom et ne pas assister à la réunion en personne. Les participants doivent maintenir une distance de deux mètres entre eux, qu'ils soient assis ou debout. Les participants doivent porter un masque non médical lorsqu'ils circulent dans la pièce. Il est fortement recommandé aux participants de porter le masque en tout temps, y compris lorsqu'ils sont assis. Des masques non médicaux jetables, qui assurent une meilleure clarté que les masques en tissu, sont disponibles dans la salle.

Toute personne présente doit maintenir une bonne hygiène des mains en utilisant le désinfectant pour les mains qui se trouve à l'entrée de la salle. Les salles de comité sont nettoyées avant et après chaque réunion. À cette fin, nous invitons tous les participants à nettoyer les surfaces comme les bureaux, les chaises et les microphones à l'aide des lingettes désinfectantes fournies lorsqu'ils quittent leur siège ou y prennent place.

En tant que président, je veillerai à l'application de ces mesures pendant toute la durée de la réunion et je remercie d'avance les membres de leur coopération.

J'aimerais discuter des travaux du Comité avant de commencer, et de la réunion qui se tiendra mardi prochain, le 15 février 2022. Nous avons prévu entreprendre notre étude sur l'achat d'équipe-

ment de la défense. Toutefois, nous n'aurons pas le temps de communiquer avec les témoins après avoir reçu les suggestions de témoins le vendredi 11 février.

Les analystes ont fait valoir que le Bureau du vérificateur général avait rédigé des rapports qui portaient sur les sujets étudiés par le Comité: les projets d'acquisition en matière de défense aérienne et la Stratégie nationale de construction navale. Pour que nous puissions entendre des témoins mardi prochain, j'ai demandé au greffier de communiquer avec le Bureau du vérificateur général. On nous a répondu que la vérificatrice générale souhaitait témoigner devant le Comité, mais qu'elle ne serait pas disponible. Toutefois, des représentants du Bureau du vérificateur général pourront témoigner le mardi 15 février pour discuter de leurs rapports associés aux études du Comité sur les projets d'acquisition en matière de défense aérienne et la Stratégie nationale de construction navale. À titre informatif, bon nombre de ces représentants ont travaillé de manière exhaustive sur ces sujets, il y a quelques années, et pourront nous fournir des renseignements utiles.

Si vous avez des questions à ce sujet, veuillez communiquer avec moi ou avec le greffier.

J'invite maintenant l'ombudsman de l'approvisionnement à faire sa déclaration préliminaire. Je comprends qu'il n'a pas de microphone. Nous disposons de deux heures, alors je vous demanderais de parler lentement, de sorte que les interprètes n'aient pas de difficulté à vous comprendre.

Sur ce, je vous cède la parole, monsieur.

M. Alexander Jeglic (ombudsman de l'approvisionnement, Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vais commencer par reconnaître le territoire traditionnel non cédé du peuple Anishinabe de la nation algonquine sur lequel nous vivons et nous travaillons ici, à Ottawa.

Merci, monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité, de m'inviter à nouveau à témoigner devant vous. Je suis heureux d'être ici et j'espère pouvoir vous être utile.

Je suis accompagné aujourd'hui de certains membres de mon bureau: David Rabinovitch — qui connaît lui aussi quelques problèmes techniques —, ombudsman adjoint de l'approvisionnement; Margherita Finn — qui elle aussi a des problèmes techniques —, directrice, Renseignements et examens d'approvisionnement; Amy Dubeau, directrice des communications; Derek Mersereau, gestionnaire des examens des pratiques en approvisionnement; Alain Bazinet, gestionnaire des examens des pratiques en approvisionnement; Michael Morden, gestionnaire de l'examen de l'approvisionnement; Chelsea Young, conseillère principale de risque; Melissa Cianflone, conseillère principale de risque et James McAdam, analyste.

Chacune de ces personnes a joué un rôle clé dans l'un des rapports récemment publiés par mon bureau.

[Français]

La pandémie de la COVID-19 a radicalement changé notre façon de vivre et de travailler.

Je tiens à remercier les fonctionnaires de tous les ordres de gouvernement, et ce, partout au Canada, y compris les professionnels de l'informatique, de la traduction et de l'administration, qui ont rendu possible le travail à distance, permettant notamment à ce comité d'accomplir son important travail.

• (1610)

[Traduction]

J'aimerais commencer par expliquer mon rôle dans l'approvisionnement fédéral, car certains d'entre vous n'étaient pas membres de ce comité lors de ma dernière visite, il y a près de deux ans.

Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement a ouvert en 2008, dans le but de fournir aux petites et moyennes entreprises une voie de recours pour les problèmes liés à l'approvisionnement et à la passation de contrats. Mon bureau exerce ses fonctions sans aucun lien de dépendance avec d'autres organismes fédéraux, y compris Services publics et Approvisionnement Canada. Nous achetons des services liés aux ressources humaines, aux finances, aux technologies de l'information et à certains autres services d'entreprise auprès de Services publics et Approvisionnement Canada par l'entremise d'ententes de niveau de service.

Je relève directement de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, qui est tenue de déposer mon rapport annuel au Parlement. Bien que je relève de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, celle-ci ne participe à aucun égard aux activités quotidiennes de mon bureau ni à la rédaction de mes rapports.

De façon précise, mon mandat législatif comprend quatre volets.

Le premier consiste à examiner les plaintes concernant l'attribution de certains contrats d'acquisition d'une valeur inférieure à 30 300 \$ pour les biens et à 121 200 \$ pour les services. C'est notamment le cas lorsqu'une plainte est déposée par une entreprise canadienne concernant l'attribution d'un contrat spécifique. Il s'agit généralement d'un fournisseur qui a soumissionné à un contrat fédéral, qui n'a pas obtenu le contrat et qui n'est pas satisfait par l'explication du ministère. Pour les contrats dont la valeur est égale ou supérieure à ces seuils, le fournisseur peut demander réparation auprès du Tribunal canadien du commerce extérieur.

Le deuxième vise à examiner toute plainte relative à la gestion de certains contrats, peu importe la valeur du contrat. Nous recevons rarement ce type de plainte; lorsque c'est le cas, il s'agit le plus souvent de retards de paiement ou de non-paiements.

Le troisième consiste à examiner les pratiques d'acquisition de biens et de services des ministères pour en évaluer l'équité, l'ouverture et la transparence, et présenter des recommandations aux fins d'amélioration. Il s'agit généralement d'examen systémiques au cours desquels nous examinons une quarantaine de dossiers d'approvisionnement et émettons un avis sur la manière dont le ministère mène ses activités d'achat en général. Il n'y a pas de limite de montant pour ces examens systémiques; ils peuvent porter sur des marchés de grande ou de petite valeur.

Le quatrième vise à proposer des services de règlement extrajudiciaire des différends, comme la médiation, aux fournisseurs et aux organismes fédéraux impliqués dans un différend contractuel, à condition que les deux parties y consentent. Il s'agit d'un service très productif et efficace offert par mon bureau, mais malheureusement sous-utilisé par les ministères fédéraux. Tout comme pour le cas des examens systémiques de la quarantaine de dossiers d'approvisionnement que je viens de mentionner, les montants associés à nos services de médiation ne sont pas assujettis à des seuils. Nous pouvons assurer la médiation de marchés d'une valeur de 6 000 \$ aussi bien que de 60 millions de dollars.

Comme vous pouvez le constater, mon mandat législatif est extrêmement précis.

En octobre 2020, mon bureau a signé un protocole d'entente avec le Tribunal canadien du commerce extérieur pour faire en sorte que les entreprises canadiennes aient un accès plus facile aux mécanismes existants d'examen des plaintes et qu'elles soient informées des délais dans lesquels elles doivent déposer leurs plaintes auprès de mon bureau ou du TCCE.

[Français]

L'existence du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement, neutre et indépendant, n'a jamais été aussi importante.

[Traduction]

Afin d'améliorer l'efficacité de mon bureau, j'ai proposé que soient apportés des changements à certains volets du Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement. J'aimerais recommander que l'ombudsman de l'approvisionnement puisse recommander une indemnisation correspondant à plus de 10 % de la valeur du contrat, jusqu'à concurrence du montant des pertes de profits réelles subies par le plaignant. J'aimerais aussi que l'ombudsman de l'approvisionnement soit en mesure de contraindre plutôt que de demander aux ministères de fournir la documentation nécessaire pour que le Bureau puisse examiner les plaintes, et que le titre de mon poste et de mon bureau, « ombudsman de l'approvisionnement », soit remplacé par « ombudspersonne de l'approvisionnement » afin de mieux refléter la population que je sers.

J'aimerais également proposer un changement supplémentaire qui n'a pas été abordé dans mon dernier rapport annuel, à savoir que les fournisseurs soumissionnant pour des contrats attribués dans le cadre du Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones aient un droit de recours auprès de mon bureau en cas de problème. Je crois qu'au moment de la création du programme, il n'a pas été bien compris que les plaintes en découlant ne relèveraient pas de la compétence de mon bureau ni de celle du Tribunal canadien du commerce extérieur. Il s'agit d'un obstacle systémique qui doit être éliminé.

Je veux aussi m'assurer que les intervenants de l'approvisionnement sont au courant de la façon dont mon bureau peut aider à résoudre les différends contractuels.

[Français]

Malgré les restrictions qui empêchent les rassemblements publics, mon bureau a continué à établir des contacts virtuels avec les parties prenantes de l'approvisionnement fédéral, afin de leur faire connaître nos services et de leur offrir une plateforme pour faire part de leurs expériences.

[Traduction]

Nous avons également continué à organiser notre sommet annuel sur la diversification de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement fédéral afin de mettre en relation les fournisseurs avec des organismes du gouvernement et du secteur privé dont les services peuvent les aider à mieux comprendre l'approvisionnement fédéral et à obtenir des contrats fédéraux. Les 26 et 27 janvier derniers, nous avons tenu notre quatrième sommet, lequel a attiré plus de 800 participants sur deux jours.

Lorsque nous avons lancé ce sommet, en 2019, il existait peu d'événements du gouvernement du Canada regroupant ses divers programmes et initiatives pour que les fournisseurs puissent découvrir en un même endroit les mesures de soutien qui leur sont offertes. Si, au fil des ans, davantage d'événements sur la diversité des fournisseurs sont organisés par des organismes fédéraux, le taux accru d'inscription et de participation à notre sommet témoigne de son importance croissante.

Souvent, le domaine de l'approvisionnement fédéral peut sembler décourageant pour les fournisseurs et il peut être difficile de s'y retrouver parmi les divers programmes et initiatives ministériels. Notre sommet offre aux fournisseurs un « guichet unique » pour se renseigner sur les nombreuses mesures de soutien que le gouvernement du Canada offre aux entreprises diversifiées et aux entreprises autochtones.

● (1615)

[Français]

J'ai aussi écrit aux administrateurs généraux de 83 ministères pour solliciter l'ajout d'une langue standard, sous forme de dispositions portant sur les services du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement, ou BOA, dans leurs documents d'invitation à soumissionner, leurs contrats et leurs lettres de refus.

La plupart des petites et moyennes entreprises qui pourraient profiter de nos services ne sont pas au courant de notre existence. Il n'y a pas de meilleur moyen de remédier à cela que d'insérer les références à nos services directement dans les documents d'approvisionnement.

Ces dispositions ont pour but d'offrir aux fournisseurs des informations claires sur la manière de déposer une plainte auprès de mon bureau, ou de faire appel à nos services de résolution de différends en cas de problème.

[Traduction]

Les fournisseurs canadiens, y compris les propriétaires de petites et moyennes entreprises et les propriétaires d'entreprises diversifiées, nous font régulièrement part des obstacles auxquels ils font face lorsqu'ils font ou tentent de faire affaire avec le gouvernement du Canada. Mon bureau compile les problèmes portés à notre attention par les différents intervenants — que ce soit lors d'événements de sensibilisation, sur notre site Web ou par l'intermédiaire de notre équipe de réception — dans une liste des 10 principaux problèmes que nous incluons dans nos rapports annuels. Cette liste fait en sorte que les décideurs fédéraux soient conscients des préoccupations les plus courantes exprimées par les intervenants de l'approvisionnement, et leur permet de concevoir des solutions pratiques aux problèmes soulevés.

Pour chaque enquête ou plainte que mon bureau reçoit, nous appliquons notre mandat au fournisseur, au cas où il aurait besoin de

nos services d'enquête ou de médiation, et nous donnons directement la réponse au fournisseur ou le dirigeons vers l'organisme en mesure de le faire, comme le TCCE, le Bureau de la concurrence ou le Commissariat à l'information. Comme toujours, nous demeurons disponibles pour examiner les plaintes et fournir des services de médiation afin que les entreprises et les ministères puissent reprendre leurs activités.

Mon bureau a fait ses preuves en matière de médiation de différends contractuels, et je vous invite tous, en particulier les fournisseurs qui m'écoutent, à communiquer avec nous si vous avez besoin d'aide pour résoudre un différend dans le cadre de l'exécution d'un marché conclu avec le gouvernement fédéral. Mon bureau s'engage à aider nos intervenants de toutes les manières possibles, y compris en les dirigeant vers les ressources adéquates lorsque leurs problèmes ne relèvent pas de notre mandat législatif.

Afin d'aider nos intervenants à mieux comprendre les principaux problèmes de l'approvisionnement fédéral, mon bureau mène des études d'approfondissement et d'échange des connaissances. Au début de la pandémie de COVID-19, mon bureau a publié une étude sur l'approvisionnement d'urgence afin d'informer les ministères fédéraux et les fournisseurs des pratiques qui ont été appliquées lors de catastrophes antérieures. Dans le prolongement de notre étude sur l'approvisionnement d'urgence, nous avons publié une autre étude sur la force majeure afin de fournir des éclaircissements au milieu de l'approvisionnement fédéral sur le cadre juridique entourant la clause de force majeure dans le contexte de l'approvisionnement d'urgence.

Pour terminer, j'aimerais remercier encore une fois les membres du Comité de m'avoir invité et de m'avoir donné l'occasion de présenter les services qu'offre notre bureau à la population canadienne. Je vous invite à informer les entreprises de vos circonscriptions de notre existence et de nos services dans l'éventualité où elles rencontreraient des problèmes ou des différends concernant l'approvisionnement fédéral.

C'est avec plaisir que je répondrai à vos questions.

Merci.

Le président: Merci, monsieur Jeglic.

À titre de rappel, lorsque vous répondez aux questions, veuillez s'il vous plaît le faire un peu plus lentement, pour faciliter le travail des interprètes. Je sais que vous voulez nous transmettre beaucoup d'information, mais nous vous en serions reconnaissants.

M. Alexander Jeglic: D'accord.

Le président: Nous allons commencer la première série de questions, de six minutes. M. Paul-Hus est notre premier intervenant. Allez-y.

[Français]

M. Pierre Paul-Hus (Charlesbourg—Haute-Saint-Charles, PCC): Merci, monsieur le président.

Bonjour, monsieur Jeglic, je vous remercie d'être des nôtres.

Il vous sera très facile de répondre à ma première question. En ce qui concerne votre mandat, nous savons qu'il est limité à des marchés dont la valeur est inférieure à 30 300 \$ et à des services de moins de 121 000 \$.

Pensez-vous que ces seuils devraient être rehaussés, compte tenu des montants d'aujourd'hui?

M. Alexander Jeglic: Je vous remercie de votre question. Je vais répondre en anglais si vous me le permettez.

[Traduction]

Votre question est claire: devrions-nous rehausser les seuils monétaires? Je crois que la réponse est tout aussi claire: non. Le TCCE a un mandat clair en ce qui a trait aux marchés et services au-delà de ces seuils, et en vertu des obligations en matière de libre-échange, un mécanisme doit être en place pour régler ces différends. Il est plus logique pour le TCCE d'assurer cette compétence et pour nous de garder en tête notre raison d'être: offrir un mécanisme de recours aux fournisseurs qui n'en ont pas avec le TCCE.

• (1620)

M. Pierre Paul-Hus: Merci.

[Français]

Dans votre rapport de 2019-2020, il est inscrit que vous avez examiné quatre des 20 principaux ministères fédéraux. Dans 53 % des processus d'invitation à soumissionner, un seul avait présenté une offre.

Comment expliquez-vous cela?

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: C'est une autre excellente question.

Je crois que cela a été porté à notre attention; ce n'était donc pas un sujet que nous avions prévu d'étudier, mais qui s'est présenté dans le cadre de notre examen. Lorsque nous avons réalisé nos trois champs d'enquête, nous avons constaté que dans le cadre de bon nombre de demandes de soumissions concurrentielles, il n'y avait qu'un seul fournisseur retenu. Nous avons tenté de déterminer pourquoi et nous avons conclu qu'il s'agissait d'une question de simplification.

La raison principale, c'est que le processus est si compliqué qu'il n'encourage pas la concurrence. La deuxième raison — et c'est une chose que nous avons entendue également —, c'est que les fournisseurs, surtout dans le cadre des contrats de service où il y a un titulaire, ne veulent pas participer au processus parce qu'ils le trouvent très laborieux et qu'ils jugent que le titulaire a un avantage. Bien que cette hypothèse n'ait pas été pleinement vérifiée, c'est l'une des raisons pour lesquelles, à notre avis, de nombreux processus concurrentiels ne donnent lieu qu'à une seule soumission.

[Français]

M. Pierre Paul-Hus: Le processus est donc trop complexe.

Compte tenu de la complexité du processus, y a-t-il beaucoup d'entreprises qui n'ont pas les ressources internes suffisantes pour faire affaire avec le gouvernement?

En raison de votre processus, ce sont toujours les mêmes entreprises qui présentent des soumissions, parce qu'elles connaissent le fonctionnement et les critères d'évaluation. Ce sont donc souvent les mêmes entreprises qui se retrouvent à vendre leurs produits.

Vous, en tant qu'ombudsman, vous avez soulevé cette préoccupation dans votre rapport. Considérez-vous alors qu'il existe une forme de favoritisme envers certains ministères qui choisissent toujours les mêmes fournisseurs, pour diverses raisons?

Ce constat se trouve dans votre rapport. J'aimerais que vous nous en parliez davantage.

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: C'est une bonne question, qui a été soulevée par nos intervenants. Ce n'est pas la conclusion tirée par notre bureau, mais c'est une chose que nous avons entendue.

Je tiens à préciser que nous n'avons pas réalisé de tests précis à cet égard, mais nous tentons de détecter les biais dans les critères d'évaluation par l'entremise de tous nos examens systémiques, et nous en trouvons de façon périodique.

[Français]

M. Pierre Paul-Hus: Je vous remercie.

Dans vos deux derniers rapports, soit ceux de 2019-2020 et de 2020-2021, vous signalez que le ministère de la Défense nationale arrive deuxième sur la liste des ministères qui ont des problèmes.

Quel genre de contrats pose problème au ministère de la Défense nationale?

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: Je m'attendais à cette question, pour être honnête.

Je ne sais pas si David Rabinovitch a été en mesure de se joindre à nous, mais il a examiné chacun des dossiers, alors je lui demanderais de répondre.

Monsieur Rabinovitch, êtes-vous là?

M. David Rabinovitch (ombudsman adjoint de l'approvisionnement, Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement): Oui, je suis là, monsieur Jeglic.

Je peux vous parler du ministère de la Défense nationale. En 2021, 36 problèmes ont été portés à notre attention. C'est écrit dans notre rapport annuel. J'ai une liste des problèmes avec moi et je serai heureux de vous en donner quelques exemples, dans aucun ordre précis.

Dans le premier cas qui nous a été rapporté cette année-là, le ministère avait passé trois contrats pour des chambres d'hôtel. On avait demandé au fournisseur de réserver 100 chambres, et le ministère l'avait avisé qu'il n'aurait finalement besoin que de 10 chambres. Le fournisseur nous a dit qu'il avait déjà fait un dépôt pour les 100 chambres. Nous avons creusé la question. Nous avons parlé avec les représentants du ministère et avec l'agent de contrat. L'enquête a révélé que le fournisseur n'avait jamais envoyé les premières factures au ministère. Il a consulté son avocat, a changé son plan d'action, et a abandonné les procédures.

Dans un autre cas, un fournisseur avait présenté une soumission au ministère en réponse à un appel d'offres par l'entremise de Pro-Services, un outil d'arrangement en matière d'approvisionnement. Il s'agit d'un mécanisme de passation de marchés ayant recours à des fournisseurs préqualifiés. Le fournisseur n'avait pas eu de nouvelles de l'agent de contrat, alors il a fait appel à notre bureau. Nous avons communiqué avec l'agent de contrat au nom du fournisseur. L'agent de contrat a fait un compte rendu au chef de la direction de l'entreprise du fournisseur. L'enjeu était qu'il n'avait pas reçu de réponse de la part du ministère.

Un autre...

• (1625)

Le président: Si vous avez d'autres exemples, pourriez-vous nous les soumettre par écrit? Nous vous en serions reconnaissants. Veuillez les transmettre au greffier, qui pourra les distribuer aux membres du Comité. Merci.

Y a-t-il un rappel au Règlement?

[Français]

Mme Julie Vignola (Beauport—Limoilou, BQ): J'aimerais que mon observation suivante soit consignée.

Je comprends que, dans certaines situations, les témoins n'ont pas de microphone. Néanmoins, cela fait en sorte qu'il est très difficile d'interpréter leurs propos. L'interprète fait des efforts quasi surhumains pour réussir à faire son travail adéquatement.

J'aimerais que l'on s'assure que les témoins ont leur casque d'écoute.

Étant donné la difficulté de bien entendre, serait-il possible de recevoir l'ensemble de la réponse par écrit, s'il vous plaît?

[Traduction]

Le président: Merci, madame Vignola.

Nous sommes au courant et nous souhaitons que tous les témoins utilisent un microphone. Comme vous l'avez fait valoir, c'est très important pour nos interprètes. C'est très difficile pour eux. Même lorsque les témoins parlent lentement, c'est tout un défi. Je le reconnais.

Nous allons entendre Mme Thompson, qui dispose de six minutes. Allez-y.

Mme Joanne Thompson (St. John's-Est, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je vous souhaite la bienvenue, monsieur Jeglic.

Mes questions vont porter sur Transports Canada. Je ne sais pas si c'est vous ou un membre de votre équipe qui y répondra, mais je suis à l'aise d'obtenir la réponse de la personne la mieux placée pour y répondre [*difficultés techniques*] bien sûr.

Pour commencer, je comprends que Transports Canada a préparé des formulaires, des modèles et des processus uniformisés pour les soumissionnaires. Que signifie la normalisation?

M. Alexander Jeglic: Je peux certainement répondre à cette question. L'un des plus grands avantages, comme vous pouvez vous l'imaginer, c'est que les fournisseurs vendent souvent de multiples biens et services aux mêmes ministères et à des ministères différents. Si le processus est différent chaque fois qu'ils participent à une invitation à soumissionner, il leur faudra plus de temps et d'efforts pour y répondre. Nous comprenons tout à fait qu'il y a des nuances entre les divers processus d'invitation à soumissionner, mais dans la mesure où les conditions demeurent statiques, le système est plus efficace.

Nous avons constaté qu'il s'agissait d'une pratique positive au sein du ministère des Transports.

Mme Joanne Thompson: Merci.

J'aimerais poser une autre question, pour faire suite à ma première. Où se situent les pratiques de Transports Canada par rapport à celles des autres ministères de la même taille?

M. Alexander Jeglic: C'est une bonne question, à laquelle nous nous attendions. Nous n'avons pas comparé les pratiques des ministères. Donc [*difficultés techniques*] à la fin de la période de cinq ans, puis nous effectuerons un suivi auprès de chacun des ministères pour déterminer s'ils ont respecté les recommandations. À cette étape, nous remettons ce qui ressemble à un bulletin et qui indique s'il y a eu respect des recommandations, et je serai plus en mesure de vous fournir des détails.

L'un des enjeux associés à Transports Canada, c'est la documentation. Comme vous l'aurez sûrement remarqué, dans 30 des 38 dossiers, la documentation représentait un enjeu. Pour être justes à l'égard du ministère des Transports, nous avons constaté que ces dossiers dataient des débuts de la pandémie. Les fonctionnaires n'avaient pas accès aux immeubles qui contenaient bon nombre des documents manquants.

Mme Joanne Thompson: Merci. Cela répond à l'une de mes questions, car je m'interrogeais à ce sujet.

J'aimerais passer à la formation et vous interroger de façon plus générale sur l'importance de la formation pour Transports Canada. Pourriez-vous ensuite établir un lien avec les recommandations que vous auriez à formuler en ce qui concerne les pratiques exemplaires?

M. Alexander Jeglic: Chaque fois que nous trouvons des problèmes — et dans le cas de Transports Canada, plusieurs problèmes ont été décelés —, un changement de comportement s'impose forcément. La simple création d'un document n'est peut-être pas la solution. L'éducation doit compléter la démarche. Encore une fois, une simple modification du document ne donnera probablement pas de résultats différents. Il faut un changement de culture et une compréhension qui ne sont possibles que par l'éducation. Cela ne s'applique pas seulement à Transports Canada. Cela s'applique à tous les ministères et organismes. C'est une chose sur laquelle nous insistons vraiment.

Si vous me le permettez, j'aimerais préciser un point. La formation est incroyablement importante, car on abandonne progressivement la politique déterminante que constituait la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor. Elle est remplacée par la Directive sur la gestion de l'approvisionnement, qui repose plutôt sur des principes et qui est moins granulaire. Au fur et à mesure que nous passons à un nouvel environnement, il est extrêmement important de donner une formation pour que tout le monde comprenne les obligations.

J'ajouterais que notre bureau devient également plus important, car lorsque les règles sont claires, nous statuons simplement sur les faits en fonction des règles. Lorsque les règles sont moins claires, l'interprétation qui est requise de notre bureau prend toute son importance.

• (1630)

Mme Joanne Thompson: Merci.

Dans votre déclaration liminaire, vous avez abordé un point sur lequel j'aimerais revenir un instant. En ce qui concerne la fermeture de certains espaces de travail de Transports Canada pendant la pandémie, pouvez-vous nous dire comment cela a pu compliquer les efforts pour récupérer certains documents requis par votre bureau? Si c'est le cas, comment avez-vous été en mesure de contourner ou de rectifier cette situation?

M. Alexander Jeglic: Au départ, nous faisons l'examen des dossiers en personne. Nous nous rendions dans les bureaux pour faire l'inspection des dossiers en personne. Évidemment, les choses ont changé dans le contexte de la COVID. Nous sommes passés à l'examen des dossiers exclusivement en ligne ou par voie électronique. Nous savons que certains ministères ont à la fois des dossiers électroniques et des dossiers papier, mais de nombreux ministères ont réussi la transition vers les dossiers électroniques. Plutôt que de cesser nos examens, nous avons tenu compte de cette réalité.

S'il est une chose que vous m'entendez probablement dire à maintes reprises aujourd'hui, c'est que nous faisons état des faits. Nous avons recensé le nombre de cas où nous avons constaté des dossiers manquants, mais nous avons également souligné que c'était pendant la pandémie et que cela pouvait expliquer une partie ou la totalité des dossiers ou documents manquants dans ces dossiers.

Mme Joanne Thompson: Merci.

Dans votre examen des pratiques d'approvisionnement de Transports Canada, vous avez relevé certaines incohérences dans les critères d'évaluation des soumissions. En guise de réponse, Transports Canada a déclaré son intention de mettre en œuvre des activités et du matériel de formation et d'améliorer le processus d'évaluation par les pairs en matière de passation de marchés.

À votre avis, ces mesures sont-elles suffisantes pour répondre aux préoccupations?

M. Alexander Jeglic: D'un point de vue général, oui, mais en fin de compte, je pense que la véritable détermination se fera lorsque nous serons en mesure d'effectuer l'examen de suivi, qui a lieu deux ans après la publication du rapport.

Je ne veux présumer de rien tant que je n'ai pas vu ce qui a été réellement mis en œuvre. Dès que cela sera mieux compris et connu, nous serons alors en mesure d'en arriver à une conclusion, comme je l'ai décrit précédemment.

Le président: Merci, madame Thompson.

Mme Joanne Thompson: Merci beaucoup.

Le président: La parole est maintenant à Mme Vignola, qui dispose de six minutes.

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vous remercie, monsieur Jeglic, d'être parmi nous.

Dans votre rapport, vous spécifiez que vous aviez reçu peu de plaintes concernant la COVID-19.

Le nombre de plaintes liées à la COVID-19 a-t-il augmenté depuis la production de votre rapport?

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: C'est une bonne question. Nous avons été surpris. Nous nous attendions à un plus grand volume.

Je dirais que dans la première année du rapport dont vous parlez, il y a eu très peu de plaintes liées à la COVID. L'année suivante, le nombre a augmenté, et nous assistons maintenant à un déclin.

Au total, depuis le début de la pandémie, 70 dossiers ont visé des achats liés à la COVID. Cela dit, aucun d'entre eux n'a donné lieu à un examen de la plainte. Aucun d'entre eux n'a fait l'objet d'un examen approfondi permettant de vérifier qu'il répond à toutes les exigences réglementaires requises pour lancer une enquête.

Monsieur Rabinovitch, voulez-vous intervenir et donner quelques exemples des types de cas que nous avons vus et qui étaient liés à COVID?

M. David Rabinovitch: Avec plaisir, monsieur Jeglic.

Je tiens également à m'excuser pour le mauvais son. Le test d'hier avec les écouteurs était excellent. Aujourd'hui, ça n'a pas marché et nous utilisons nos iPhone. Je vous prie de m'excuser si la communication n'est pas claire.

Comme l'a dit M. Jeglic, il y a eu environ 70 plaintes depuis le début de la pandémie. L'une d'elles portait sur les obstacles à la participation aux marchés publics fédéraux. Le fournisseur voulait vendre au gouvernement, alors nous l'avons mis directement en contact avec le Bureau des petites et moyennes entreprises. Je pense qu'ils ont reçu environ 30 000 appels d'entreprises canadiennes cherchant à vendre de l'EPI — de l'équipement de protection individuelle.

Un autre fournisseur s'est plaint d'une politique discriminatoire et du fait que les achats liés à la COVID n'étaient pas inclus dans les marchés réservés aux entreprises autochtones, dans le cadre de ce qui s'appelle maintenant le Programme de marchés réservés aux entreprises autochtones.

Dans un autre cas, un ministère n'avait pas offert de breffage à un fournisseur dont l'offre n'avait pas été acceptée. Dans ce cas, nous avons mis le fournisseur en contact avec le groupe chargé de la gestion des conflits d'ordre commercial du ministère, afin qu'il puisse obtenir ce breffage.

Un autre cas concernait une période de soumission insuffisante...

• (1635)

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup, monsieur Rabinovitch.

On ne pourra pas détailler 70 plaintes en 6 minutes, mais je vous remercie de vos explications généreuses.

Plusieurs contrats sont liés à la sécurité nationale. Ces contrats ont-ils eu pour effet de miner la possibilité pour les entreprises de porter plainte en cas de problème?

Vous pouvez répondre simplement par oui ou non.

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: Il est certain que l'exemption au titre de la sécurité nationale a des incidences sur la capacité d'un fournisseur de déposer une plainte auprès du Tribunal canadien du commerce extérieur, ou TCCE.

On nous a notamment signalé que l'exemption au titre de la sécurité nationale, ou ESN, demeure un problème lié à la COVID. En 2020-2021, nous avons recensé 11 cas liés à l'ESN. Au cours des six premiers mois de l'exercice actuel, nous avons vu sept cas liés à l'ESN.

Cela étant dit, nous avons également lancé un document d'approfondissement et de partage des connaissances portant expressément sur l'ESN, afin de mieux l'expliquer, de préciser les résultats escomptés et d'envisager des changements. Cet article devrait être publié par mon bureau avant l'été 2022. C'est un texte qui pourrait éventuellement fournir des motifs raisonnables pour un examen systématique ultérieur portant sur l'exemption au titre de la sécurité nationale.

[Français]

Mme Julie Vignola: Vos réponses sont toujours éclairantes. Je vous en remercie.

Dans votre présentation, tout à l'heure, vous disiez que peu de gens connaissent vos services. Vous faisiez mention aussi de la difficulté pour les entreprises de bien adhérer au processus de passation de contrats, de bien le comprendre, etc. Dans votre rapport, vous mentionnez aussi que votre service de médiation est peu connu.

Le Guide des approvisionnements contient des trucs pour aider les entreprises et les agents de négociation en ce qui concerne la passation de contrats. Cela dit, comment peut-on mieux informer les petites et moyennes entreprises — les grandes semblent déjà très bien renseignées — sur vos services, sur la médiation, que les ministères semblent moins utiliser, et sur le rôle des agents de négociation dans la facilitation du processus?

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: C'est une excellente question, à laquelle j'aimerais bien répondre, car c'est un sujet qui nous préoccupe depuis au moins le début de mon mandat.

La façon la plus simple d'y parvenir est d'inclure, dans les contrats, les appels d'offres et les lettres de refus, un énoncé précis permettant à tous les fournisseurs de bien comprendre que nos services sont disponibles. Nous avons donc écrit à tous les administrateurs généraux des ministères et organismes qui relèvent de notre compétence pour leur demander d'inclure cet énoncé dans ces documents. Nous avons remporté un certain succès, mais nous aimerions en avoir encore plus.

C'est le premier moyen, mais l'autre aspect est la sensibilisation. Vous avez mentionné les petites et moyennes entreprises. Vous devez aller...

Le président: Monsieur Jeglic, excusez-moi de vous interrompre. Je suis désolé. Malheureusement, six minutes, c'est très court, alors si vous avez des éléments à ajouter à cette réponse, je vous saurais gré de nous les communiquer par écrit. C'est une excellente question et nous serions ravis de connaître la réponse. Merci.

Nous passons maintenant à M. Johns, qui dispose de six minutes.

• (1640)

M. Gord Johns (Courtenay—Alberni, NPD): Merci de votre présence, messieurs Jeglic et Rabinovitch.

Le rapport annuel confirme l'engagement du Bureau à favoriser la diversité et l'inclusion dans les marchés publics fédéraux. Vous en avez parlé un peu.

Pouvez-vous nous parler de certains des principaux obstacles auxquels se heurtent les fournisseurs de la diversité — les fournisseurs autochtones, noirs et autres — qui souhaitent faire affaire avec le gouvernement fédéral?

M. Alexander Jeglic: Tout à fait.

L'un des principaux problèmes, évoqué dans une question précédente, est que la plupart des fournisseurs importants et sophistiqués connaissent bien les marchés publics et leur fonctionnement. Cependant, comme vous pouvez l'imaginer, les fournisseurs de la diversité ne forment pas actuellement une partie significative de cette chaîne d'approvisionnement. Ils n'entrent donc même pas dans la

chaîne d'approvisionnement en tant que sous-traitants dans la mesure où ils le devraient.

L'un des problèmes que nous constatons plus que tout est le manque de données globales. Nous ne savons pas combien de fournisseurs issus de la diversité remportent activement des contrats fédéraux. Il est donc très difficile de trouver une réponse à la question que vous avez posée sans mieux comprendre les données de base.

M. Gord Johns: Pouvez-vous nous parler un peu de la pertinence des pratiques de collecte de données du gouvernement à cet égard? Votre bureau a-t-il contribué à la collecte de données sur les fournisseurs issus de la diversité?

M. Alexander Jeglic: C'est une bonne question.

Pour ce qui est de notre bureau, en plus des demandes que nous avons adressées aux administrateurs généraux pour qu'ils insèrent un énoncé sur nos services dans les contrats, les appels d'offres et les lettres de refus, nous avons mené une enquête sur les types d'activités de ces ministères qui sont particulièrement liées à la diversité des fournisseurs. Encore une fois, cette enquête remonte à près de deux ans. Les résultats n'ont pas été extraordinaires, mais nous avons constaté un regain d'intérêt à cet égard. Comme vous l'avez entendu dans ma déclaration liminaire, nous avons organisé quatre sommets sur la diversité, et chaque année, nous constatons des progrès.

Cette année, Services publics et Approvisionnement Canada a annoncé l'adoption d'une politique d'approvisionnement social axée sur le ministère, ce qui permettra de recueillir des données beaucoup plus significatives. Avant cela, la politique n'avait pas vraiment la portée nécessaire pour justifier la collecte des données, mais c'est le cas maintenant. Nous espérons que cet outil en soi améliorera les données.

Je mentionne régulièrement cet outil, qui a une incidence sur toutes les décisions relatives à la réduction des obstacles systémiques pour les fournisseurs issus de la diversité.

M. Gord Johns: En juin, avant les élections, le Comité d'alors avait reçu deux témoins représentant des entreprises autochtones qui n'avaient pas obtenu de contrats. Ils ont trouvé que le gouvernement avait fait très peu pour les préparer sur le plan de l'attribution des contrats.

Pouvez-vous parler un peu de ce que le gouvernement doit faire pour mettre en place des processus supplémentaires afin de transmettre aux soumissionnaires non retenus la rétroaction qui leur permettra d'améliorer leurs candidatures ou leurs propositions à l'avenir?

M. Alexander Jeglic: Absolument. Vous avez abordé un autre problème que nous soulignons fréquemment, à savoir l'information transmise dans les lettres de refus ainsi que la quantité et la qualité de l'information fournie dans le cadre du débriefage. Cela concerne les soumissionnaires actifs qui n'ont pas été retenus dans les processus.

C'est une question de transparence et de respect. Donc, si cette information n'est pas communiquée aux soumissionnaires — comme vous pouvez l'imaginer, il s'agit souvent de petites et moyennes entreprises qui consacrent des ressources, du temps et de l'énergie à soumissionner pour ces propositions —, s'ils reçoivent une lettre de refus d'une ou deux lignes, ils seront très insatisfaits et probablement peu enclins à participer.

Comme je l'ai mentionné, je pense qu'il y a un regain d'intérêt sur ce plan. Vous m'avez entendu dire que la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor est en train de se faire remplacer par la Directive sur la gestion de l'approvisionnement. Cette directive est plus explicite quant à l'obligation de fournir un débriefage. Nous espérons donc que cela se fera davantage.

Encore une fois, la qualité du débriefage est en cause, et mon bureau continue à insister sur ce point pour veiller à ce que cela s'améliore.

M. Gord Johns: Je vais vous poser une question sur les fournisseurs uniques. Il est indiqué dans votre rapport que 53 % des processus d'appels d'offres concurrentiels n'ont fait l'objet que d'une seule soumission.

Pouvez-vous expliquer les très nombreux cas de soumissionnaires uniques dans des processus d'appel d'offres censés être concurrentiels, et préciser depuis combien de temps ce phénomène de soumissionnaires uniques dans des processus concurrentiels est la norme? Comment pourrait-on simplifier les marchés publics pour accroître la concurrence?

• (1645)

M. Alexander Jeglic: Absolument. Je vous préviens que l'échantillon que nous avons à ce jour est relativement petit. C'est une tendance qui a été observée à l'occasion des premiers examens systémiques, et nous continuons à en faire le suivi.

Comme je l'ai mentionné dans une réponse précédente, je ne peux pas dire avec certitude pourquoi cela se produit, mais il y a deux conclusions auxquelles notre bureau est arrivé sans avoir procédé à une analyse plus approfondie.

Nous avons constaté que lorsqu'il y a un fournisseur titulaire... Par exemple, dans un contrat de service, il peut y avoir un fournisseur existant qui offre déjà ces services, et les autres fournisseurs sont informés du fait qu'il y a un fournisseur titulaire. En général, ils choisissent de ne pas participer à l'appel d'offres parce qu'ils pensent que le fournisseur titulaire a un avantage.

Il existe une autre explication de l'absence de soumissionnaires supplémentaires dans les processus concurrentiels, et elle est liée à la simplification. Le processus, comme vous l'avez bien noté, est assez complexe et fastidieux, et de nombreux efforts sont déployés pour le simplifier, mais ces efforts ne s'arrêteront jamais. Honnêtement, nous parlions de simplification il y a 15 ou 20 ans.

Là encore, des mesures concrètes sont prises, par exemple l'approvisionnement en ligne, où les achats de faible valeur seront désormais automatisés, ce qui rendra le processus plus convivial. On s'attend à ce que cela simplifie quelque peu le processus.

Comme je l'ai dit, je ne saurais trop insister sur l'importance de continuer à mettre l'accent sur la simplification des achats fédéraux.

Le président: Merci beaucoup. Je vous sais gré de vos réponses.

Je tiens à signaler au Comité que nous avons effectivement un problème d'interprétation. La façon dont nous sommes installés ici n'est tout simplement pas propice à cela.

Nous sommes sur le point de commencer le deuxième tour, qui durera environ 25 minutes, et je demanderais ensuite à M. Jeglic s'il accepterait de revenir ultérieurement pour répondre à d'autres questions, si le Comité le souhaite. Je lui en serais reconnaissant. Je pense que nous devons être justes envers nos interprètes et éviter qu'ils ne soient stressés au maximum.

Je regarde simplement dans la salle pour m'assurer que tout le monde est d'accord. Je vois des hochements de tête, alors je vous remercie.

Nous allons passer au deuxième et dernier tour, et nous allons commencer avec M. McCauley, qui dispose de 10 minutes.

Désolé, c'est cinq minutes.

M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC): Merci, monsieur le président.

Messieurs Jeglic et Rabinovitch, bienvenue à nouveau au Comité. Je vous remercie de tout ce que vous et votre équipe avez fait au fil des ans. Je sais que vous êtes venus plusieurs fois au Comité, et je dois dire que, de tous les ministères avec lesquels nous avons traité, votre équipe a certainement été de loin la plus déterminée à essayer d'améliorer notre processus d'approvisionnement et d'autres processus, alors merci beaucoup.

J'aimerais commencer par relever, dans l'ensemble de votre rapport annuel, quelques éléments que j'aimerais que vous commentiez.

À la première page, il est question des dépenses d'urgence, et on peut lire que l'urgence « ne peut justifier de mettre de côté les devoirs d'équité et de transparence qui existent en temps normal ». Est-ce que c'est un problème qui a pris de l'ampleur? Je pose cette question parce que j'ai parlé récemment, à la Chambre, du gouvernement qui ignore les règles du Conseil du Trésor, et on m'a répondu que parfois, avec le volume de dépenses que nous avons, il est acceptable d'ignorer certaines règles.

Constatez-vous une augmentation des cas où les ministères tentent de justifier le non-respect des règles ou de la transparence, ou utilisent la COVID ou le volume comme justification, ou est-ce simplement un avertissement pour l'avenir?

M. Alexander Jeglic: Nous n'avons pas étudié ce point en particulier. C'est une chose que nous avons notée à la suite de notre étude sur l'approvisionnement d'urgence. Comme nous l'avons vu, d'autres autorités se comportent, en situation d'urgence... Il est évident que la COVID est une circonstance unique, comme tout le monde peut le comprendre, j'en suis sûr. En fin de compte, il est important de maintenir certaines règles, et de préciser ces règles, car vous demandez toujours aux fournisseurs de se comporter dans ces circonstances exceptionnelles conformément aux principes que vous énoncez. Il est important que ces principes soient transparents afin que les fournisseurs puissent participer au processus de manière significative.

M. Kelly McCauley: Merci.

Vous parlez beaucoup de simplification, ce qui me plaît. En 2018, ce comité a présenté un rapport qui réclamait une simplification. C'était un rapport unanime, mais je ne pense pas que nous ayons vu beaucoup de progrès, ou un progrès suffisant pour les besoins de nos petites entreprises.

Quel type de commentaires recevez-vous de la part des fonctionnaires lorsque vous présentez vos suggestions? Est-ce que vous sentez de la réticence? Vos idées sont-elles acceptées? Où se situe la responsabilité de faire avancer les choses?

• (1650)

M. Alexander Jeglic: Je pense que ce sont toutes les deux des questions très valables.

En ce qui concerne la réceptivité du ministère, il est certainement bien conscient — quand je dis « ministère », j'entends Services publics et Approvisionnement Canada — de la nécessité de simplifier. On a mentionné l'approvisionnement électronique. Il y a d'autres initiatives en cours qui sont conçues pour simplifier les modalités des contrats, réduire le jargon juridique et veiller à ce que les points de référence à l'extérieur des contrats existants établis par les clauses du Guide des clauses et conditions uniformisées d'achat, CCUA, sont enchâssés dans les contrats. Plusieurs initiatives sont menées par le ministère. Il est réceptif à nos commentaires.

En ce qui concerne le rythme du changement...

M. Kelly McCauley: Croyez-vous que la volonté politique est là pour concrétiser ce changement? Que faut-il faire pour y parvenir? Nous en discutons depuis des années. Je sais que vous exercez des pressions en ce sens depuis des années. Je l'ai lu dans vos rapports, et quand M. Rabinovitch s'en occupait, c'était très clair.

Qu'est-ce qui nous échappe pour que nous arrivions à régler cette question fondamentale pour les Canadiens et les petites entreprises?

M. Alexander Jeglic: Exact. Je pense qu'il y a une autre possibilité. Nous ne sommes plus assujettis à la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor, si bien que je pense qu'il y a une occasion unique où un changement important peut être apporté. J'attends avec beaucoup d'impatience de voir à quoi ce nouvel univers ressemblera.

J'ai mentionné l'approvisionnement électronique. Cela pourrait potentiellement changer la donne. Je répète que je ne suis pas ici pour exprimer une opinion positive ou négative à ce sujet. C'est simplement quelque chose qui pourrait possiblement rendre le système beaucoup plus simple et clair.

M. Kelly McCauley: À la page 4, vous dites que votre bureau « a également observé avec intérêt le niveau de transparence entourant l'approvisionnement d'urgence et compte faire le suivi de cette question ». Vous dites que « si les problèmes persistent », c'est un secteur où un examen pourrait être requis.

À quels problèmes faites-vous référence plus précisément lorsque vous dites « si les problèmes persistent »?

M. Alexander Jeglic: Ce que nous voulions, c'était une divulgation transparente des contrats associés à l'approvisionnement dans le contexte de la COVID. Comme tout le monde, nous voulions que la valeur des contrats et le nom des fournisseurs soient divulgués, entre autres, et nous n'obtenions très peu d'information.

Par conséquent, nous tentions de savoir quand ces renseignements pourraient devenir disponibles. Nous avons publié, comme je l'ai mentionné, un document d'approfondissement et de partage des connaissances, APC, sur l'approvisionnement d'urgence, et nous avons ensuite publié un document sur l'exception au titre de la sécurité nationale. Comme vous le savez sans doute, ces deux évocations ont eu des répercussions sur la transparence.

Je ne dis pas que nous estimons que notre travail est terminé en diffusant des documents d'approfondissement et de partage des connaissances. C'est un enjeu que nous continuons de suivre par l'entremise d'analyses environnementales et, au besoin, nous pouvons l'inclure, et nous le ferons sans doute, dans le cadre de l'un de nos examens systémiques.

M. Kelly McCauley: Je pense que mes 10 minutes sont écoulées.

Le président: J'allais dire que 10 minutes sont vite écoulées.

Merci, monsieur Jeglic.

Nous allons maintenant entendre M. Bains, pour cinq minutes.

M. Parm Bains (Steveston—Richmond-Est, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci à M. Jeglic et à tous les témoins qui sont ici aujourd'hui.

Je vais me concentrer un peu sur l'approvisionnement efficace et efficace. L'approvisionnement efficace et efficace est tributaire de la qualité et de la diversité des propositions présentées. Dans le rapport de 2018, intitulé « Examen des pratiques d'approvisionnement: Examen des processus de demande de soumissions », le cinquième point fait état que les communications avec les soumissionnaires sont problématiques.

Dans votre expérience d'examen des processus de demande de soumissions, depuis combien de temps avant la publication du rapport de 2018 ces communications posent-elles problème?

M. Alexander Jeglic: Si l'on regarde la liste des 10 principaux problèmes que nous publions chaque année, on constatera que ces communications... Elles prennent deux formes. L'une est durant un processus de demande de soumissions en direct. Il y a la période de questions et de réponses où les fournisseurs peuvent poser des questions à l'autorité contractante et obtenir des réponses pour qu'ils puissent préparer une réponse. Il arrive parfois que les réponses qu'ils reçoivent ne soient pas adaptées ou opportunes, ce qui a une incidence sur leur capacité de fournir une réponse de soumissions.

Le deuxième aspect des communications est notamment les lettres aux soumissionnaires non retenus et les comptes rendus. La qualité de l'information varie grandement. Certains ministères font un excellent travail pour fournir des comptes rendus très exhaustifs et donner aux fournisseurs une véritable occasion d'améliorer les soumissions dans le cadre de processus subséquents. Mais il y a d'autres circonstances où les ministères peuvent ne pas fournir des renseignements aussi détaillés, laissant ainsi les fournisseurs relativement insatisfaits de leur participation au processus.

• (1655)

Le président: Monsieur Bains, je suis désolé. Vos cinq minutes ne sont pas écoulées; toutefois, nous éprouvons d'importants problèmes avec nos services d'interprétation. J'ai l'impression que je vais devoir annuler la réunion d'aujourd'hui par souci d'équité envers nos interprètes.

Nous espérons pouvoir convoquer à nouveau les témoins à un autre moment. De plus, je vous suggérerais, chers collègues, que vous fassiez tous parvenir par écrit vos questions au greffier. Nous pourrions les envoyer à M. Jeglic. Il peut les transmettre aux témoins qui l'accompagnent pour voir si nous pouvons obtenir des réponses par écrit que nous pourrions vous distribuer ensuite. Le greffier, les analystes et moi-même travaillerons à trouver une autre façon de recevoir l'ombudsman à nouveau.

Cela dit, j'aimerais remercier M. Jeglic et M. Rabinovitch, qui sont les témoins qui ont pris la parole, mais aussi les huit autres qui participent à la réunion. Je ne vais pas tous vous nommer, car je suis certain que je vais me tromper, mais j'attends avec impatience vos réponses aux questions écrites.

À nos interprètes, merci beaucoup de votre indulgence à notre égard dans cette situation. Malheureusement, nous avons dû recourir à nos cellulaires, et cela n'a pas fonctionné comme nous l'aurions

voulu. Aux techniciens, merci de votre présence ici, de même qu'au greffier et aux analystes.

Sur ce, je déclare la séance levée.

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la Loi sur le droit d'auteur. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre des communes.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la Loi sur le droit d'auteur.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the Copyright Act. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the Copyright Act.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>