



Rapport du Vérificateur général du Québec  
à l'Assemblée nationale pour l'année 2016-2017

Vérification de l'optimisation des ressources  
Printemps 2016

Vérification particulière (partie 2)

# Contrats d'achats regroupés en technologies de l'information

Centre de services partagés du Québec  
Commission scolaire de Montréal  
Ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur  
Ministère des Transports, de la Mobilité durable  
et de l'Électrification des transports

CHAPITRE

2



# Faits saillants

## Objectif des travaux

La présente vérification porte sur deux contrats d'achats regroupés de biens du Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Elle complète la vérification particulière réalisée à la demande du Conseil du trésor (C.T. 214787 du 18 mars 2015) et dont le rapport a été déposé en novembre dernier.

Nous voulions nous assurer que les entités vérifiées gèrent avec un souci d'intégrité certains des principaux risques associés à chacune des phases du processus d'acquisition de biens et de services professionnels dans le domaine des technologies de l'information, et ce, conformément aux règles en vigueur.

Le rapport entier est disponible au [www.vgq.qc.ca](http://www.vgq.qc.ca).

## Résultats de la vérification

Nous présentons ci-dessous les principaux constats que nous avons faits lors de la vérification portant sur les deux contrats d'achats regroupés de biens en technologies de l'information.

---

**La stratégie d'acquisition retenue à l'égard des deux contrats examinés n'a pas toujours donné les résultats escomptés.** Le CSPQ n'a pas l'assurance que les ministères et organismes ont bénéficié des baisses de prix attendues ou obtenu des modèles reflétant l'évolution technologique.

---

**Les décisions prises à certaines étapes du processus, notamment à l'établissement de la stratégie et du suivi des questions des fournisseurs, n'ont pas été suffisamment documentées.** L'appel d'offres des micro-ordinateurs a entraîné près de 400 questions et 22 addendas. Toutefois, aucun document présentant l'argumentation ou les recommandations du comité technique à l'égard des modifications effectuées n'a été retrouvé.

---

**Le CSPQ n'a pas mis en place les mécanismes nécessaires pour s'assurer de l'absence de conflits d'intérêts de toutes les personnes concernées par la détermination des besoins et la préparation des appels d'offres.** La situation est identique à celle dont nous avons fait état en novembre 2015 dans notre rapport portant sur les services professionnels en technologies de l'information.

---

**Les contrôles permettant de suivre adéquatement les clauses contractuelles sont insuffisants.** À titre d'illustration, les contrats prévoient que les fournisseurs peuvent seulement proposer des diminutions de prix. Cependant, le prix de 40 options a augmenté au cours de la période du contrat.

---

**L'ajout, à l'appel d'offres des micro-ordinateurs, d'un grand nombre d'options non obligatoires permet aux entités de choisir un produit précis, ce qui limite la concurrence et ne favorise pas toujours l'obtention du meilleur prix.** Par exemple, pour obtenir la tablette d'un manufacturier donné, il suffit d'ajouter une station d'accueil, au coût de 43 dollars, et ainsi éliminer les deux fournisseurs ayant un prix inférieur pour une tablette de même catégorie.

---

**Les contrôles en place à l'égard des produits livrés sont insuffisants pour toutes les entités vérifiées.** Les composantes internes des micro-ordinateurs ne font pas l'objet d'une vérification systématique afin de s'assurer que les biens obtenus sont réellement ceux commandés.

---

## Recommandations

Le Vérificateur général a formulé des recommandations à l'intention des ministères et organismes vérifiés. Celles-ci sont présentées ci-contre.

Les entités vérifiées ont eu l'occasion de transmettre leurs commentaires, qui sont reproduits dans la section Commentaires des entités vérifiées.

Nous tenons à souligner qu'elles ont adhéré à toutes les recommandations.

Recommandations au Centre de services partagés du Québec

- 1 Évaluer l'efficacité de la stratégie d'acquisition en cours sur la base d'une information complète, notamment en ce qui a trait à la concurrence et à l'obtention des meilleurs prix, et inclure le résultat de cette évaluation dans l'analyse aux fins de l'élaboration des prochains appels d'offres.**
- 2 Se doter des outils nécessaires et mettre en place les contrôles suffisants pour s'assurer d'un suivi adéquat des clauses contractuelles, notamment celles liées aux changements de prix.**

---

Recommandation à tous les ministères et organismes vérifiés

- 3 Mettre en place les contrôles nécessaires pour s'assurer que les produits payés sont ceux livrés.**
-

## Table des matières

<b>1 Mise en contexte</b>	<b>6</b>
<b>2 Résultats de la vérification</b>	<b>9</b>
2.1 Stratégie d'acquisition	9
2.2 Préparation des appels d'offres et évaluation des soumissions	12
Respect des exigences techniques	
Consignation de l'information	
Gestion du risque de conflit d'intérêts	
2.3 Exécution et suivi des contrats	15
Gestion des prix et des modèles	
Options non obligatoires	
Contrôles à l'égard des produits achetés	
Information de gestion	
2.4 Recommandations	21
Commentaires des entités vérifiées	22
Annexe et sigles	25

## Équipe

Serge Giguère  
Vérificateur général adjoint  
Véronique Boily  
Directrice principale  
Sarah Leclerc  
Directrice de vérification  
Marie-Hélène Blanchette  
Nadia Giguère  
Christine Mailloux  
Caroline Reny

# 1 Mise en contexte

## Rapport de la vérification particulière portant sur les contrats en technologies de l'information

1 En novembre dernier, le Vérificateur général du Québec a publié un rapport portant sur les contrats de services professionnels en technologies de l'information en réponse à la demande du Conseil du trésor (C.T. général 214787 du 18 mars 2015). Le C.T. mentionne que l'Unité permanente anticorruption a procédé à des arrestations le 11 mars 2015, lesquelles se rapportent à un appel d'offres en technologies de l'information lancé par Revenu Québec. Lors du processus d'attribution d'un contrat, huit personnes auraient eu recours à un stratagème d'abus de confiance et elles seraient impliquées dans un complot pour fraude. Ces personnes travaillaient pour des firmes informatiques ou pour le gouvernement.

2 Le Conseil du trésor a demandé au Vérificateur général d'« effectuer une vérification particulière concernant le processus d'adjudication des contrats en technologies de l'information » pour des contrats des trois dernières années, auxquels ont participé les cinq personnes travaillant pour des firmes informatiques et qui sont visées par les accusations du 11 mars. Les contrats recensés par le Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) ciblaient des ministères et des organismes, dont le Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

3 Dans le rapport sur la vérification particulière publié en novembre dernier, nous avons décidé de ne pas intégrer les travaux concernant deux des contrats visés par le SCT, puisqu'ils étaient d'une nature différente des autres contrats de services professionnels. Il s'agit de contrats d'achats regroupés de biens du CSPQ. Notre présent rapport porte sur ces deux contrats.

4 L'objectif de vérification ainsi que les critères d'évaluation associés sont les mêmes que ceux que nous nous étions donnés pour la vérification particulière des ministères et organismes qui acquièrent les biens et les services en technologies de l'information. Ils sont présentés en annexe, tout comme la portée des travaux.

## Gestion contractuelle

5 Pour mener à bien leur mission respective, les ministères et organismes publics acquièrent des biens et des services liés aux technologies de l'information, lesquels sont offerts par de nombreux fournisseurs.

6 La gestion contractuelle comporte plusieurs étapes, dont les principales sont la définition du besoin, la préparation de l'appel d'offres, la sollicitation des fournisseurs, la sélection du fournisseur, l'établissement du contrat, le suivi du contrat et l'évaluation des biens et des services reçus du fournisseur.

## Réglementation

7 Les contrats des ministères et des organismes publics sont régis par la *Loi sur les contrats des organismes publics* et les règlements afférents. Cette loi a pour objet d'établir les conditions des contrats conclus entre un ministère ou un organisme public et un fournisseur. Elle vise à promouvoir certains principes fondamentaux, soit la confiance du public dans les marchés publics en attestant l'intégrité des concurrents; la transparence dans les processus contractuels; le traitement intègre et équitable des concurrents et la reddition de comptes fondée sur l'imputabilité des dirigeants d'organismes publics et sur la bonne utilisation des fonds publics.

8 Selon cette loi, plusieurs organismes publics peuvent se regrouper dans un même appel d'offres. Le CSPQ assume un rôle-clé dans la gestion des achats regroupés qu'il met en place au bénéfice des ministères et des organismes publics qui ont des besoins communs et récurrents. Ces regroupements sont aussi accessibles aux établissements du réseau de l'éducation et de celui de la santé et des services sociaux ainsi qu'aux municipalités.

9 Pour participer à un achat regroupé, les organismes doivent remplir le formulaire d'engagement prévu à cet effet avant le lancement de l'appel d'offres, comme précisé au *Règlement sur les contrats d'approvisionnement des organismes publics*. Dans ce formulaire, les entités estiment les besoins en biens ou en services qu'elles prévoient pour cet achat regroupé.

## Rôles et responsabilités

10 Les responsabilités du CSPQ à l'égard des achats regroupés incluent notamment les éléments suivants :

- la production des documents d'appels d'offres en fonction des besoins communs des clients (ministères et organismes);
- la réception et l'analyse des soumissions et l'émission des contrats;
- le suivi des contrats et le règlement des litiges.

11 De son côté, le client qui procède à un achat a la responsabilité de faire le suivi de la livraison du bien ou du service acquis afin de s'assurer qu'il est conforme à ce qu'il a commandé.

## Intégrité des marchés publics

12 Comme nous l'avons expliqué dans le rapport déposé à l'automne 2015, une importance accrue est accordée à l'**intégrité** des marchés publics au cours des dernières années.

13 À cet égard, l'OCDE mentionne que la passation des marchés publics est une activité économique essentielle des administrations, laquelle a un impact majeur sur la manière dont l'argent des contribuables est dépensé. De toutes les activités des administrations, les achats figurent parmi les activités les

L'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) précise que l'intégrité peut se définir comme « une condition de l'utilisation des fonds, des ressources, des actifs et des pouvoirs conformément à leur intention officielle et à l'intérêt général ». Parmi les violations de l'intégrité, elle nomme celles qui suivent :

- la corruption (copinage);
- les malversations;
- les conflits d'intérêts;
- la collusion;
- l'usage abusif et la manipulation de l'information;
- le gaspillage et l'usage abusif des ressources de l'administration.

plus exposées au risque de corruption. Les enjeux financiers et l'étroite interaction des intervenants publics et privés font des marchés publics l'un des principaux domaines à risque.

14 Pour renforcer l'intégrité, l'OCDE propose des principes qui reposent sur quatre grands piliers : l'efficacité des méthodes qui favorisent la transparence, la qualité de la gestion, la prévention des comportements répréhensibles ainsi que le contrôle et la reddition des comptes. Ces principes contribuent à prévenir non seulement la corruption, mais aussi le gaspillage des ressources publiques.

## Contrats vérifiés

15 Cette vérification porte sur deux contrats à commandes. La réglementation prévoit qu'un organisme public peut conclure un contrat à commandes avec un ou plusieurs fournisseurs lorsque des besoins sont récurrents et que la quantité de biens, le rythme ou la fréquence de leur acquisition sont incertains. Le tableau 1 démontre l'envergure des deux contrats vérifiés.

**Tableau 1 Contrats à commandes vérifiés**

	Valeur maximale de chaque contrat (\$) <sup>1</sup>	Acquisitions au 31 décembre 2015 (\$)	Catégories de biens (n <sup>bre</sup> )
Micro-ordinateurs <sup>2</sup>	76 000 000	36 430 751	20
Serveurs	25 000 000	3 192 694	4
<b>Total</b>	<b>101 000 000</b>	<b>39 623 445</b>	<b>24</b>

1. Les contrats sont entrés en vigueur le 3 septembre 2013 et prendront fin le 30 juin 2016 ou à l'atteinte du montant maximal du contrat, selon l'arrivée du premier des événements.

2. Les 20 catégories de biens sont regroupées en 6 familles de produits : micro-ordinateurs de table (4), micro-ordinateurs portables (4), micro-ordinateurs multimédias (3), moniteurs (3), tablettes (2) et clients légers (4) ; soit un poste de travail possédant des composantes minimales.

Source : CSPQ.

16 Les deux contrats présentent des caractéristiques semblables et ont suivi les principales étapes décrites ci-après.

17 En novembre 2012, le CSPQ a mis sur pied un comité stratégique dont le rôle visait à développer la stratégie d'acquisition pour l'achat de micro-ordinateurs et de serveurs et à voir à son bon fonctionnement.

18 Il a également formé un comité technique qui l'accompagne dans sa démarche d'appel d'offres et met en place les orientations issues du comité stratégique. Ce comité technique doit, entre autres :

- consulter les clients à l'égard de leurs besoins ;
- rédiger les devis techniques des appels d'offres ;
- élaborer les catégories de produits ;
- définir les critères de conformité de chacun des produits ;
- analyser la conformité technique des offres.



19 Deux appels d'offres publics ont été lancés en juin 2013 : un pour les micro-ordinateurs et un pour les serveurs. Ceux-ci prévoyaient la conclusion de contrats avec chaque fournisseur ayant satisfait aux **conditions d'admissibilité et de conformité** et ayant présenté dans sa soumission au moins un bien conforme dans une catégorie. Quatorze contrats ont été conclus avec autant de fournisseurs : huit pour les micro-ordinateurs et six pour les serveurs.

Les soumissions doivent satisfaire aux conditions d'admissibilité et de conformité énumérées dans les documents d'appel d'offres. Par exemple, elles doivent être déposées dans les délais prescrits et présenter les attestations requises définies dans ces documents.

## 2 Résultats de la vérification

20 Nous avons orienté nos travaux sur les principaux risques associés à l'intégrité du processus d'acquisition de biens dans le domaine des technologies de l'information et sur les pratiques qui font en sorte que le CSPQ et les ministères et organismes sont vulnérables au développement de comportements répréhensibles.

- 21 Les travaux se sont articulés autour de trois axes, soit :
- la stratégie d'acquisition retenue par le CSPQ à l'égard des deux contrats visés ;
  - la préparation des appels d'offres et l'évaluation des soumissions ;
  - l'exécution et le suivi de ces contrats.

### 2.1 Stratégie d'acquisition

22 Le CSPQ procède à des achats regroupés de micro-ordinateurs et de serveurs depuis plusieurs années. Pour ce faire, il a recours à des contrats à commandes.

23 Comme permis par la *Loi sur les contrats des organismes publics*, le CSPQ a obtenu des conditions différentes de celles applicables en vertu du *Règlement sur les contrats d'approvisionnement des organismes publics* à l'égard des deux contrats qui ont pris effet en septembre 2013.

24 Pour les fournisseurs qui se sont qualifiés à la suite de l'appel d'offres, ces conditions leur permettent, sur une base mensuelle :

- d'ajuster le prix d'un bien conforme à la baisse ;
- de **remplacer un bien conforme** par un autre modèle dont les spécifications techniques sont égales ou supérieures au modèle remplacé.

25 Pour justifier ces modalités particulières, le CSPQ indique que les biens visés sont en constante évolution et que leurs prix subissent des variations importantes et rapides. À cet égard, il veut que ses clients puissent bénéficier de l'évolution des technologies tout au long de la durée du contrat.

Lorsqu'un fournisseur remplace un bien conforme par un autre modèle, il peut augmenter le prix de ce dernier jusqu'à concurrence du prix initialement soumis lors de la conclusion du contrat.

26 Les utilisateurs des deux contrats d'achats regroupés peuvent passer une commande auprès d'un des fournisseurs conformes pour des biens dont le prix n'est pas supérieur à 10 % du plus bas prix soumis pour un bien de même catégorie.

Il s'agit de l'outil du CSPQ permettant au client de sélectionner les biens selon les caractéristiques qu'il recherche. Les données y sont mises à jour mensuellement afin de refléter, le cas échéant, les changements de prix ou de modèles soumis par les fournisseurs.

27 Pour déterminer le fournisseur ayant le prix le plus bas ainsi que ceux qui n'excèdent pas de plus de 10 % le plus bas prix soumis, les utilisateurs choisissent leur produit (modèle de base, y compris les options recherchées) dans l'un des deux **configurateurs de produits** du CSPQ prévus à cet effet. Les utilisateurs peuvent donc choisir le fournisseur désiré parmi ceux proposés.

28 La stratégie d'acquisition retenue à l'égard des deux contrats examinés n'a pas toujours donné les résultats escomptés. Le CSPQ n'a pas l'assurance que les ministères et organismes ont bénéficié des baisses de prix attendues ou obtenu des modèles reflétant l'évolution technologique.

29 Le CSPQ visait à ce que ses clients puissent bénéficier des variations de prix importantes et rapides des biens déterminés aux contrats en permettant aux fournisseurs d'ajuster mensuellement le prix d'un bien conforme à la baisse. La stratégie devait également permettre le remplacement d'un modèle ayant des spécificités techniques égales ou supérieures, compte tenu de l'aspect évolutif des technologies.

30 Au début du contrat, les fournisseurs devaient présenter des prix qu'ils ne pouvaient modifier pendant les trois premiers mois. Par la suite, ils pouvaient présenter mensuellement des baisses de prix et des remplacements de modèles. Au cours des trois mois suivants, il y a eu plusieurs changements de prix et de modèles.

31 Après cette période d'ajustement, il y a eu peu de diminution de prix et un nombre restreint de remplacements de modèles. Le tableau 2 brosse le portrait de la diminution de prix observée sur les modèles de base et des remplacements de modèles pour la période de 24 mois se terminant en février 2016.

**Tableau 2 Remplacements de modèles et diminution de prix**

	Modèles (n <sup>bre</sup> )	Remplacements de modèles (n <sup>bre</sup> )	Diminution de prix (n <sup>bre</sup> )	Moyenne de la diminution (%) <sup>1</sup>
Serveurs	21	11 pour 10 modèles	5 pour 5 modèles	6,4
Micro-ordinateurs de table	18	14 pour 14 modèles	4 pour 4 modèles	0,9
Micro-ordinateurs portables	18	18 pour 12 modèles	10 pour 9 modèles	5,6
Tablettes	10	2 pour 2 modèles	–	–

1. Les moyennes ont été calculées uniquement sur les modèles qui ont subi une modification de prix.  
Source : Information compilée à partir des données du CSPQ.

32 Par exemple, pour les micro-ordinateurs portables, sur 18 modèles disponibles, il y a eu 18 remplacements qui touchaient 12 modèles. Donc, 6 n'ont pas fait l'objet de remplacement pour la période de 24 mois se terminant

en février 2016. Par ailleurs, il y a eu 10 diminutions de prix d'une moyenne de 5,6 % et qui touchent 9 modèles.

33 Nous avons noté des éléments qui indiquent que les meilleurs prix ne sont pas toujours au rendez-vous :

- Une comparaison entre les prix en vigueur et ceux offerts selon le contrat de regroupement d'achats précédent pour les micro-ordinateurs présente des augmentations de 16 % et de 6 % respectivement pour un poste de table et un portable de nature semblable. Il est à noter que le contrat précédent permettait l'obtention d'un escompte supplémentaire pour les achats au-delà d'un **seuil établi**.
- Au 16 février 2016, le prix d'achat d'une tablette était de 499 dollars chez le fournisseur en ayant vendu le plus. À cette même date, elle était disponible au grand public sur le site Internet du fabricant à 439 dollars, soit 60 dollars de moins que le prix obtenu en passant par le regroupement d'achats du CSPQ. La valeur des achats de cette catégorie pour ce fournisseur, au 31 décembre 2015, était de plus de 400 000 dollars.

Pour les micro-ordinateurs, le seuil établi était de 25 000 dollars. Il était de 100 000 dollars pour les serveurs.

34 Par ailleurs, dans trois entités, des représentants rencontrés nous ont affirmé que les modèles ou options proposés par le regroupement n'étaient pas toujours les plus récents.

35 Le CSPQ explique ce phénomène notamment par le fait que les exigences techniques demandées à l'appel d'offres ne pouvaient être mises à jour pendant la durée du contrat, ce qui a limité les changements de modèles. De plus, il nous signale que rien n'obligeait les fournisseurs à proposer les technologies les plus récentes. Enfin, il indique que la dépréciation du dollar canadien par rapport à la devise américaine a aussi eu un impact.

36 Une clause concernant l'évolution des prix est inscrite aux deux contrats vérifiés. Elle indique que l'évolution technologique fait que les prix d'un modèle ou d'une composante donnée décroissent parfois rapidement durant leur cycle de vie. Conséquemment, le représentant du CSPQ exige du fournisseur de se conformer à cette réalité en ajustant ses prix.

37 Dans les faits, le CSPQ n'est pas en mesure de s'assurer que les prix proposés sont les meilleurs. D'une part, la comparaison du prix d'un bien offert par le regroupement avec celui du marché est difficile à faire à cause des nombreuses spécifications techniques liées aux différentes catégories de biens. D'autre part, les contrats ne prévoient aucune conséquence spécifique à l'égard de la non-application de cette clause.

38 Dans des documents de travail du comité stratégique, nous avons remarqué que les membres souhaitaient que les utilisateurs bénéficient d'escomptes supplémentaires. Cette notion était présente dans les contrats précédents, lorsqu'une commande dépassait un certain seuil. Le CSPQ devait alors procéder à un appel d'offres auprès des fournisseurs ayant présenté un bien conforme dans la catégorie souhaitée, pour les inviter à soumettre un taux d'escompte.

39 La nouvelle stratégie proposée par le comité avait pour but d'obtenir des escomptes. Elle n'a toutefois pas été retenue par le CSPQ malgré le fait que les deux contrats précédents présentaient des estimations d'économies importantes liées aux escomptes. Le CSPQ n'a pas évalué l'impact financier associé à l'abandon des escomptes supplémentaires liés au volume d'acquisition dans son choix de stratégie. Il considérait que la somme de travail engendrée par les appels d'offres reliées aux escomptes supplémentaires limitait l'efficacité et par conséquent, les économies réalisées. Toutefois, compte tenu des économies importantes reliées à l'utilisation des escomptes, une telle évaluation aurait été souhaitable.

40 Le tableau 3 montre les économies que le CSPQ estime avoir réalisées au cours de la dernière année d'application des deux contrats d'achats regroupés venus à échéance au 31 mai 2013. Ces estimations reposent sur la variation entre les prix payés avec le regroupement d'achats du CSPQ et le prix que paierait une entité gouvernementale qui n'utiliserait pas ce regroupement.

**Tableau 3 Économies liées aux contrats se terminant le 31 mai 2013 (en pourcentage)**

	Micro-ordinateurs	Serveurs
Économies pour les acquisitions avec un escompte supplémentaire <sup>1</sup>	56,0	59,0
Économies pour les acquisitions sans escompte supplémentaire <sup>2</sup>	8,2	19,0
<b>Économies liées aux contrats</b>	<b>30,2</b>	<b>26,8</b>

1. Ces acquisitions dépassaient le seuil établi de 25 000 dollars pour les micro-ordinateurs et de 100 000 dollars pour les serveurs; elles ont donc bénéficié d'un escompte supplémentaire.

2. Ces acquisitions étaient sous le seuil établi de 25 000 dollars pour les micro-ordinateurs et de 100 000 dollars pour les serveurs.

Source : CSPQ.

## 2.2 Préparation des appels d'offres et évaluation des soumissions

41 Nos travaux portant sur la préparation des appels d'offres et l'évaluation des soumissions nous ont permis de relever des éléments devant être améliorés. Ceux-ci concernent le respect des exigences techniques, la consignation de l'information et la gestion du risque de conflit d'intérêts.

### Respect des exigences techniques

42 La réglementation prévoit qu'un organisme public procède à l'examen des soumissions reçues en vérifiant l'admissibilité des fournisseurs et la conformité de leur soumission. Pour un organisme qui a fixé des exigences techniques

concernant les biens à acquérir, comme l'a fait le CSPQ, un bulletin d'interprétation du SCT mentionne que la vérification peut être faite en consultant uniquement la documentation transmise par les fournisseurs, dans leur soumission respective.

43 Le bulletin d'interprétation prévoit également, dans la mesure où l'organisme l'indique dans les documents d'appel d'offres, que la vérification de la conformité des soumissions peut comprendre, en plus de la vérification des documents déposés par les fournisseurs, la vérification par un comité technique du respect des exigences techniques prévues dans les documents d'appel d'offres.

44 Dans les deux contrats visés, le respect des exigences techniques des biens offerts par les soumissionnaires n'a pas été validé par le comité technique.

45 Comme mentionné précédemment, le comité technique devait, initialement, définir les critères de conformité de chaque catégorie de biens et analyser la conformité technique des biens offerts par les soumissionnaires.

46 À défaut d'avoir prévu à l'appel d'offres des vérifications supplémentaires, le CSPQ s'est seulement fié à la déclaration des fournisseurs et le comité technique n'a pas été consulté.

47 Étant donné la nature technique des biens en cause et le fait que les conseillers en acquisitions ne sont pas tous des spécialistes en la matière, la participation du comité technique, telle que prévue initialement, aurait apporté une valeur ajoutée. Pour les prochains contrats, nous invitons le CSPQ à faire intervenir des personnes possédant les connaissances techniques nécessaires à l'évaluation des déclarations de conformité produites par les soumissionnaires.

## Consignation de l'information

48 Afin d'assurer la transparence du processus d'appel d'offres ainsi que l'imputabilité des personnes concernées, il importe que les décisions prises soient documentées avec rigueur.

49 Les décisions prises à certaines étapes du processus, notamment à l'établissement de la stratégie et du suivi des questions des fournisseurs, n'ont pas été suffisamment documentées.

50 Au cours de nos travaux, nous avons demandé à obtenir la documentation sur les travaux du comité stratégique et du comité technique. Nous avons relevé que la consignation de ceux-ci comporte d'importantes lacunes.

51 Il n'existe que deux comptes rendus de rencontres du comité stratégique et il n'y a pas de documentation sur les arguments soulevés par les membres ni de justifications des consensus établis.

52 Les documents qui nous ont été fournis sont en bonne partie des documents de travail. Certains montrent les décisions prises à l'égard de la stratégie, mais sans les justifications de celles-ci.

53 La publication des appels d'offres a suscité plusieurs questions de fournisseurs ainsi que la rédaction de nombreux addendas. Plusieurs des modifications apportées touchaient des exigences techniques. L'appel d'offres des micro-ordinateurs a entraîné près de 400 questions et 22 addendas. Toutefois, aucun document présentant l'argumentation ou les recommandations du comité technique à l'égard des modifications effectuées n'a été retrouvé, alors que c'est lui qui avait défini les critères de conformité de chacune des catégories de modèles.

54 Le manque de rigueur dans la documentation des décisions prises les rend difficiles à évaluer et n'assure pas l'imputabilité des personnes concernées.

## Gestion du risque de conflit d'intérêts

55 Avant de lancer un appel d'offres, il faut s'assurer de l'indépendance et de la neutralité des personnes concernées par la détermination des besoins et la préparation de l'appel d'offres. Il importe que des mesures soient prises pour recenser tout conflit d'intérêts potentiel que ces personnes pourraient avoir.

56 Le CSPQ n'a pas mis en place les mécanismes nécessaires pour s'assurer de l'absence de conflits d'intérêts de toutes les personnes concernées par la détermination des besoins et la préparation des appels d'offres.

57 Plusieurs intervenants ont participé au processus. Notons les conseillers en acquisitions, les membres du comité stratégique et ceux du comité technique qui a été créé en particulier pour voir à la rédaction des devis techniques et proposer des clauses générales ou particulières.

58 Pour les deux contrats vérifiés, la situation est identique à celle dont nous avons fait état en novembre 2015 dans notre rapport portant sur les services professionnels en technologies de l'information. Le CSPQ ne s'est pas assuré de l'absence de conflits d'intérêts des intervenants concernés.

59 Par exemple, il n'a pas fait signer de déclaration d'intérêts aux membres des comités ni aux conseillers.

60 Notons que le CSPQ s'est engagé, à la suite de notre rapport de novembre 2015, à élaborer une directive établissant des balises pour repérer et encadrer les situations de conflits d'intérêts réels ou apparents.

## 2.3 Exécution et suivi des contrats

61 Un suivi rigoureux sert à assurer que les modalités d'un **contrat** sont appliquées. À cet effet, il est nécessaire que le CSPQ dispose de contrôles afin de vérifier que les prix et les biens proposés respectent les spécificités du contrat.

62 Les contrats examinés ont une valeur pécuniaire importante et, de surcroît, ils présentent des éléments de complexité quant au suivi des modalités contractuelles. Nous avons observé des lacunes importantes à cet égard. Nous avons noté également que l'information de gestion est insuffisante.

Un contrat est constitué des documents suivants :

- la lettre d'acceptation de la soumission comprenant les produits retenus dans les différentes familles et catégories ;
- les documents d'appel d'offres et, le cas échéant, les addendas ;
- la soumission présentée par le fournisseur.

### Gestion des prix et des modèles

63 Comme mentionné précédemment, les modalités des deux contrats vérifiés prévoient, pour les fournisseurs, la possibilité d'effectuer des modifications à l'égard des prix des biens soumis. Ainsi, un fournisseur peut mensuellement modifier, à la baisse, le prix d'un produit conforme. De plus, il peut remplacer ce produit par un autre modèle dont les spécifications techniques sont égales ou supérieures. Dans ce cas, le fournisseur pourra augmenter son prix jusqu'à concurrence du prix soumis au dépôt de la soumission.

64 Le CSPQ n'a pas mis en place les contrôles lui permettant de suivre adéquatement les clauses contractuelles, notamment celles liées aux changements de prix. Même si les contrats prévoient que les fournisseurs peuvent seulement proposer des diminutions de prix, ceux de certaines options ont toutefois augmenté.

65 La gestion et le suivi des deux contrats sont sous la responsabilité d'une seule personne et son travail ne fait l'objet d'aucune révision systématique.

66 Par ailleurs, il n'existe aucun contrôle informatisé à l'égard des modifications des prix. Il est donc possible de saisir au système un prix supérieur au prix initialement soumis, même si cela n'est pas permis par le contrat. Le conseiller procède à la validation des prix soumis mensuellement par les fournisseurs en les comparant à ceux de la période précédente.

67 En outre, le système ne permet pas de garder un historique des changements de prix et de modèles mensuels. Il n'est donc pas possible a posteriori de s'assurer du traitement adéquat de ces changements.

68 Pour suivre les changements apportés, le conseiller responsable consigne dans un fichier les prix mensuels des modèles de base des fournisseurs pour chacune des catégories de produits. Il présente aussi dans ce fichier les changements des modèles des différents fournisseurs. Ce suivi n'est cependant pas fait pour les options.

69 Compte tenu de l'absence d'un historique des changements de prix mensuels systémique, nous n'avons pas été en mesure de nous assurer que les prix payés par les clients respectaient les prix soumis par les fournisseurs. Il est à noter

C'est par les rapports de consommation trimestriels provenant des fournisseurs que le CSPQ obtient la valeur des biens achetés par les ministères et organismes clients.

cependant que le fichier de prix préparé par le conseiller ne présente pas d'anomalies : il indique au fil du temps des prix stables, ou à la baisse, et des changements de modèles dont les prix ne sont pas plus élevés que le prix initial.

70 Puisque les fournisseurs ne peuvent proposer des prix plus élevés que ceux soumis initialement en cours de contrat, nous avons comparé, pour certaines options, le prix inscrit au configurateur de produits en janvier 2016 avec celui soumis initialement. Les options examinées sont celles offertes dans les familles de produits ayant fait l'objet d'achats importants à l'égard du contrat des micro-ordinateurs.

71 Nous avons remarqué que le prix de 40 options a augmenté au cours de la période du contrat. Celles-ci sont, par exemple, des garanties ou des ajouts de mémoire. Compte tenu du manque d'historique de changements de prix et du manque de précision des **rapports de consommation** reçus des fournisseurs, il est impossible de déterminer combien d'achats ont été effectués à ces prix trop élevés. Le tableau 4 présente les écarts de prix que nous avons trouvés.

**Tableau 4 Écart entre le prix soumis en janvier 2016 et le prix initial**

	Options comportant une augmentation de prix (n <sup>bre</sup> )	Fourchette des écarts (\$)	Augmentation moyenne (%) <sup>1</sup>
Micro-ordinateurs de table	15	5 à 33	29
Micro-ordinateurs portables	25	1 à 89	55

1. Celle-ci est calculée en considérant la somme des augmentations de prix des options visées par rapport à la somme de leur prix initial.

72 Lors de notre examen de factures, nous avons notamment relevé deux écarts de ce type. Pour l'un d'eux, le prix soumis pour une option par le fournisseur au dépôt de sa soumission était de 23 dollars et le prix payé a été de 99 dollars. Le CSPQ, qui était le client pour cet achat, en a acheté 450. Le montant payé en trop s'élève à un peu plus de 34 000 dollars.<sup>1</sup>

73 Par ailleurs, des modèles ont été retirés de l'offre de produits sans justificatifs suffisants. Les exemples suivants en font état.

74 Au printemps 2015, un fournisseur a avisé le CSPQ que deux de ses modèles étaient en rupture de stock. Notons qu'il était le seul fournisseur à offrir des biens pour les catégories concernées. Conformément au contrat, le CSPQ a retiré ces modèles de l'offre pendant la période de la rupture. En date d'avril 2016, ces modèles ne sont toujours pas disponibles. Selon le CSPQ, le fournisseur lui aurait indiqué que les deux modèles en question n'étaient plus fabriqués. Cependant, aucune analyse confirmant cet état de fait n'a été effectuée.

75 Nous avons aussi observé qu'un modèle qui devait être disponible à la vente en juin 2015, car le prix soumis pour celui-ci était le plus bas, n'était pas disponible au configurateur. Il ne l'était toujours pas lors de notre consultation en mars 2016. Selon l'information obtenue, cela serait dû à un problème informatique, problème qui arrive à l'occasion.

1. Selon l'information complémentaire obtenue du CSPQ après le dépôt du rapport à l'Assemblée nationale, cet exemple n'est plus approprié. En effet, les écarts de prix ont été calculés à partir d'un bordereau de prix détenu par le CSPQ, bordereau qui s'est avéré erroné. (Décembre 2016.)



76 En l'absence de ce modèle, un autre fournisseur a pu vendre son produit à un prix excédant le 10 % prévu. Le tableau 5 illustre la situation.

**Tableau 5 Impact de l'absence du modèle pour lequel le fournisseur avait soumis le plus bas prix**

	Prix (\$)
Prix le plus bas	3 337
Prix le plus élevé possible (prix le plus bas +10 %)	3 671
Prix payé	3 826
Prix payé au-delà des limites permises	155

77 Le fournisseur a pu vendre son produit au-delà de la limite permise, soit 3 826 dollars, parce qu'en l'absence du prix le plus bas, il se qualifiait alors dans la fourchette de 10 % du prix le plus bas. C'est d'ailleurs ce fournisseur qui a vendu le plus de produits de cette catégorie. Il est à noter qu'il a vendu pour plus de 1,1 million de dollars de biens de cette catégorie. Compte tenu du peu d'information disponible, il n'a pas été possible pour nous de déterminer dans quelle mesure une telle situation a pu se répéter.

## Options non obligatoires

78 Il existe deux types d'options dans le contrat des micro-ordinateurs : les options obligatoires et celles qui ne le sont pas. Pour les premières, les fournisseurs doivent les offrir afin que leur bien puisse être retenu dans la catégorie de produits pour laquelle ils présentent une soumission. Pour les secondes, les fournisseurs ne sont pas contraints de les proposer.

79 À l'origine, l'appel d'offres des micro-ordinateurs prévoyait que les fournisseurs devaient être en mesure de fournir plus de 250 options obligatoires, telles que de l'espace disque et de la mémoire vive, réparties dans 19 catégories de produits. De plus, ils pouvaient soumettre un prix pour un nombre restreint d'options non obligatoires, soit 16 au total. Un lecteur biométrique, par exemple, pouvait être proposé dans 7 catégories de biens. En cours d'appel d'offres, les nombreux addendas ont donné lieu à l'ajout de plus de 100 options non obligatoires.

80 L'ajout, à l'appel d'offres des micro-ordinateurs, d'un grand nombre d'options non obligatoires permet aux entités de choisir un produit précis, ce qui limite la concurrence et ne favorise pas toujours l'obtention du meilleur prix.

81 Selon l'information obtenue, l'objectif de ces ajouts était d'offrir des biens pouvant convenir à l'ensemble des ministères et organismes clients. Cependant, la multiplication des options non obligatoires accorde aux entités la possibilité de faire des choix précis auxquels certains fournisseurs ne peuvent répondre, ce qui peut limiter la concurrence.

82 En plus, le fait d'ajouter une option non obligatoire peut entraîner une hausse du prix qui va au-delà du coût de l'option. En effet, cela peut éliminer les fournisseurs ayant les prix de base les plus bas, mais n'offrant pas cette option.

83 Nous avons regardé si l'ajout d'une telle option à la configuration d'un produit pouvait faire en sorte qu'un seul fournisseur puisse répondre à la demande. L'analyse a porté sur les familles de produits suivantes : micro-ordinateurs de table, portables et tablettes. Elles représentent près de 90 % des achats selon les rapports de consommation des fournisseurs au 31 décembre 2015. Le tableau 6 présente le nombre d'options non obligatoires qui font en sorte qu'un seul fournisseur est disponible pour vendre ce produit lorsque cette option est sélectionnée.

**Tableau 6 Options non obligatoires propres à un seul fournisseur**

	Familles de biens concernées	Catégories concernées (n <sup>bre</sup> )	Catégories totales (n <sup>bre</sup> )
Livraison urgente	Micro-ordinateurs de table Micro-ordinateurs portables Tablettes	7	10
Disque dur plus performant	Tablettes	2	2
Capacité de stockage supérieure	Tablettes	2	2
Connectivité cellulaire	Tablettes	1	2
Garantie 3 ans service amélioré	Micro-ordinateurs portables	1	4
Processeur supérieur	Micro-ordinateurs portables	1	4
Station d'accueil	Tablettes	1	2

84 Notons que les rapports de consommation ne présentent pas le détail des options achetées par les clients. Il est donc impossible de déterminer le nombre et la valeur des achats lorsqu'une telle situation a eu lieu.

85 Une catégorie de tablettes illustre de façon concrète ce phénomène. Un représentant d'une des entités vérifiées nous a signalé que pour obtenir la tablette d'un manufacturier donné, il suffit d'ajouter une station d'accueil, au coût de 43 dollars, et ainsi éliminer les deux fournisseurs ayant un prix inférieur pour une tablette de même catégorie qui, eux, n'offrent pas cette option. Plusieurs utilisateurs de cette entité la considèrent toutefois comme non nécessaire.

86 Selon plusieurs intervenants, un parc informatique homogène est plus facile à gérer. Il s'agissait d'ailleurs d'une des préoccupations du comité stratégique. Cette homogénéité simplifie le déploiement des outils de gestion, tout en créant une stabilité dans les relations avec le manufacturier et le revendeur. Des représentants des ministères et organismes clients vérifiés ont aussi indiqué l'importance d'avoir une telle latitude pour leurs achats. Les options non obligatoires permettent un tel choix. Toutefois, elles peuvent entraîner des effets pernicieux.

87 En effet, les fournisseurs étant au fait de l'objectif d'homogénéité recherché, ils n'ont pas avantage à baisser leur prix, puisqu'il existe une réelle possibilité que les ministères et organismes orientent leur commande sur un produit semblable à ceux qu'ils possèdent déjà. Cette situation ne favorise pas le traitement équitable des fournisseurs, un des fondements de la *Loi sur les contrats des organismes publics*. Il est donc important pour le CSPQ de s'assurer que la présence d'options non obligatoires ne donne pas la possibilité à ses clients de choisir un fournisseur en particulier, simplement en sélectionnant des options auxquelles lui seul peut répondre.

88 Par ailleurs, en ce qui concerne les serveurs, il n'y a pas d'options non obligatoires. Nous avons cependant observé que le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET) a procédé à une commande de 15 serveurs, d'une valeur totale de plus de 225 000 dollars, après avoir communiqué directement avec le distributeur afin de connaître la configuration exacte incluant les options obligatoires pour obtenir le produit recherché (fournisseur et modèle). Cette façon de faire ne favorise pas non plus le traitement équitable des fournisseurs.

89 Nous invitons les ministères et organismes à sensibiliser les intervenants qui procèdent aux commandes de biens en vertu des contrats d'achats regroupés en technologies de l'information sur leur rôle à l'égard du respect des principes de la *Loi sur les contrats des organismes publics*.

## Contrôles à l'égard des produits achetés

90 Les ministères et organismes qui achètent des biens en vertu des deux contrats d'achats regroupés mis en place par le CSPQ sont responsables, notamment, de s'assurer que les biens qu'ils obtiennent sont ceux qu'ils ont commandés.

91 La nature des biens achetés peut faire en sorte qu'il n'est pas toujours facile de s'en assurer. En effet, un équipement informatique, tel un ordinateur, possède des composantes internes (disque dur, processeur, etc.) qui peuvent différer d'un modèle à l'autre, et ce, malgré une apparence similaire. Le rapport du commissaire à la lutte contre la corruption portant sur l'octroi et la gestion des contrats publics en informatique, remis au gouvernement en juin 2015, faisait état de ce risque. Le commissaire indiquait avoir découvert un stratagème de fraude en lien avec ces particularités.

92 Dans son rapport, le commissaire recommandait à l'ensemble des ministères et organismes d'exiger une facture détaillant les spécifications de chaque article commandé et de faire examiner, par un spécialiste, l'article en question afin de s'assurer qu'il correspond bien à ce qui a été payé.

93 Pour les ministères et organismes vérifiés, nous avons donc examiné les processus et les contrôles par lesquels ils s'assurent que les biens obtenus sont réellement ceux commandés, tout particulièrement à l'égard des composantes internes et, par le fait même, de se prémunir le mieux possible contre les risques de fraude mis au jour par le commissaire.

94 Les contrôles en place à l'égard des produits livrés sont insuffisants pour toutes les entités vérifiées.

95 Dans tous les ministères et organismes vérifiés, les composantes internes des micro-ordinateurs ne font pas l'objet d'une vérification systématique, contrairement à ce que le commissaire recommandait de faire.

96 De plus, nous avons examiné la séparation des tâches, un moyen de contrôle usuel qui vise à réduire la possibilité qu'une même personne puisse commettre et dissimuler des erreurs ou des fraudes dans le cadre de ses fonctions.

97 À cet égard, nous avons observé au ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur et au MTMDET qu'une même personne assumait des fonctions incompatibles pour ce qui est de la commande d'un bien informatique et de sa réception.

## Information de gestion

98 L'information de gestion aide à prendre des décisions et à déterminer les éléments ayant besoin d'être améliorés. Les organisations doivent notamment disposer d'une information fiable, pertinente, suffisante et accessible en temps opportun.

99 L'information de gestion disponible à l'égard des deux contrats vérifiés ne permet pas d'évaluer adéquatement l'efficacité de la stratégie d'acquisition retenue par le CSPQ.

100 Comme mentionné précédemment, le CSPQ détient peu ou pas d'information pouvant l'aider à déceler des situations à risque (par exemple, retrait de fournisseurs ayant soumis les prix les plus bas, pourcentage de cas où une commande a été effectuée alors qu'un seul fournisseur était présent à cause des options demandées). Il ne peut donc pas faire d'analyse pour investiguer ces situations.

101 Le CSPQ évalue par ailleurs le pourcentage moyen d'économies d'échelle liées à ces deux contrats à 27,5 % pour l'année 2014-2015. Ce pourcentage repose sur la variation entre les prix payés avec le regroupement d'achats et ceux que paierait une entité gouvernementale qui n'achèterait pas par le regroupement d'achats du CSPQ. Ces prix hors regroupement sont obtenus des fournisseurs et aucune vérification n'en est faite pour s'assurer de la véracité des données fournies. Une firme externe recommandait au CSPQ, en décembre 2013, d'utiliser un processus de validation de ces données surtout lorsque les économies représentent des montants importants.

102 Pour évaluer les économies d'échelle en dollars, le CSPQ applique ce pourcentage d'économies à la consommation indiquée dans les rapports produits par les fournisseurs. Selon la méthodologie utilisée, le pourcentage est revu tous

les deux ans. Ainsi, pour son prochain rapport annuel de l'exercice terminé en mars 2016, c'est le pourcentage d'économie calculé en décembre 2014 que le CSPQ prévoit utiliser. Cette façon de faire se justifie lorsque les conditions du contrat sont fixes et que les prix ne varient pas de façon significative. Or, pour les deux contrats examinés, le CSPQ visait des changements de prix importants et rapides.

103 Lors de notre vérification portant sur l'acquisition de biens et de services au CSPQ, nous avons d'ailleurs recommandé au CSPQ qu'il s'assure de la fiabilité des données lui permettant de mesurer sa performance en matière d'acquisition.

## 2.4 Recommandations

104 Les recommandations suivantes s'adressent au Centre de services partagés du Québec.

- 1 Évaluer l'efficacité de la stratégie d'acquisition en cours sur la base d'une information complète, notamment en ce qui a trait à la concurrence et à l'obtention des meilleurs prix, et inclure le résultat de cette évaluation dans l'analyse aux fins de l'élaboration des prochains appels d'offres.**
- 2 Se doter des outils nécessaires et mettre en place les contrôles suffisants pour s'assurer d'un suivi adéquat des clauses contractuelles, notamment celles liées aux changements de prix.**

105 La recommandation suivante s'adresse à tous les ministères et organismes vérifiés.

- 3 Mettre en place les contrôles nécessaires pour s'assurer que les produits payés sont ceux livrés.**

106 La recommandation suivante, tirée du rapport du Vérificateur général sur la vérification particulière portant sur les contrats en technologies de l'information publié en novembre 2015, qui s'adressait notamment au Centre de services partagés du Québec, s'applique en partie aux deux contrats d'achats regroupés vérifiés.

**Assurer l'indépendance, l'impartialité et l'imputabilité des personnes concernées par l'élaboration des besoins, la préparation de l'appel d'offres et l'évaluation des soumissions ; à cet effet, mettre en place les mécanismes nécessaires notamment pour :**

- **documenter adéquatement les principales décisions prises lors de la préparation de l'appel d'offres et de l'évaluation des soumissions ;**
- **[...] éviter tout conflit d'intérêts apparent ou réel.**

## Commentaires des entités vérifiées

Les entités vérifiées ont eu l'occasion de transmettre leurs commentaires, qui sont reproduits dans la présente section. Nous tenons à souligner qu'elles ont adhéré à toutes les recommandations.

### Commentaires du Centre de services partagés du Québec

«Le Centre de services partagés du Québec respecte l'encadrement réglementaire en vigueur et aucun élément soulevé dans le présent rapport n'a permis de déceler directement ou indirectement des éléments de fraude et de malversation.

«Dans le cadre des achats regroupés, le Centre vise à répondre aux besoins standards de l'ensemble de sa clientèle. Les dossiers analysés ont été mis en place en 2012. Depuis, les procédures du Centre ont été modifiées et ont fait l'objet de nombreuses améliorations. Ces nouvelles pratiques ont également été analysées par le Vérificateur général du Québec dans le cadre du Suivi d'une vérification de l'optimisation des ressources – Acquisitions de biens et de services. La majorité des éléments observés pour les achats regroupés ont été jugés appliqués ou faisant l'objet d'un progrès satisfaisant.

«Par ailleurs, une amélioration importante a été constatée par le Vérificateur général dans son rapport portant sur la vérification de l'information financière et d'autres travaux connexes, déposé en février 2016. Il indique dans son Portrait des rapports à l'Assemblée nationale et des rapports aux responsables de la gouvernance et à la direction que le nombre de recommandations faisant l'objet d'un suivi diminue depuis 2011-2012.

«**Stratégie d'acquisition.** Le Rapport compare les économies procurées par des contrats antérieurs utilisant le processus d'escompte supplémentaire avec les dossiers en cours.

«Or, cette stratégie d'escompte supplémentaire nécessitait la publication d'un nouvel appel d'offres auprès des fournisseurs ayant un produit dans la catégorie visée. Les stratégies d'acquisition en achats regroupés doivent favoriser non seulement les économies, mais également d'autres éléments des marchés publics. Aux termes de ce contrat, cette stratégie limitait la concurrence et la possibilité de l'évolution technologique. De plus, ce prix escompté ne pouvait profiter à l'ensemble de la clientèle contrevenant ainsi à l'objectif recherché d'un achat regroupé. C'est pourquoi, le Centre n'a pas reconduit cette modalité dans le contrat actuel. Par ailleurs, depuis 2013, il y a une dépréciation notable de la devise canadienne au regard du dollar américain, ce qui peut expliquer que les économies étaient moindres dans le cadre des contrats en cours.

« **Préparation des appels d'offres et évaluation des soumissions.** La rédaction du devis technique accompagnant l'appel d'offres fait l'objet d'une approche consensuelle de la part des intervenants. Le Centre, en tant que porteur de l'appel d'offres, est responsable de répondre aux questions et d'apporter des correctifs, le cas échéant et de faire l'analyse des soumissions. Le comité technique peut être impliqué dans ces étapes selon la complexité des questions soulevées lors de l'appel d'offres. À cet égard, aucun élément n'a été relevé concernant le non-respect d'une exigence technique prévue à l'appel d'offres ou en cours de contrat.

« **Exécution et suivi des contrats.** Le rapport propose au Centre de vérifier l'information reçue des fournisseurs pour l'estimation des économies d'échelle dans le cadre des achats regroupés.

« En pratique, le Centre peut difficilement valider les prix tel que proposé dans le présent rapport.

« De plus, dans l'éventualité où le Centre voudrait procéder par comparaison de ces prix avec d'autres organismes pour le même type de biens ou services, ces prix unitaires sont protégés par la *Loi sur l'accès à l'information*. En conséquence, les organismes ne pourraient les transmettre au Centre.

« Le Centre entend donner suite aux recommandations du présent rapport dans le cadre de son Plan de transformation visant notamment à revoir la portée de l'adhésion des ministères et organismes publics aux achats regroupés et mettre en œuvre des pistes d'amélioration pour ses processus et ses services. »

## Commentaires de la Commission scolaire de Montréal

« La Commission scolaire de Montréal (CSDM) a à cœur le respect de ses obligations légales en matière d'attribution de contrat, de même que son obligation morale d'agir selon le meilleur intérêt des contribuables. Aussi, elle souscrit entièrement aux constats et à la recommandation du Vérificateur général. La CSDM souhaite par ailleurs souligner le défi que constitue la mise en place de contrats nationaux en approvisionnements : à cet égard, elle souhaite poursuivre sa collaboration avec le Centre de services partagés du Québec pour que ces activités puissent effectivement mener à des résultats objectifs, sans possibilité d'arbitraire tant dans le choix des équipements que des fournisseurs.

« Pour ce qui a trait à la vérification systématique des composants des ordinateurs livrés dans le cadre d'ententes de fournitures, la CSDM acquiesce à la proposition selon laquelle des mécanismes doivent être mis en place à cette fin. Aussi, elle entend procéder à de telles vérifications par échantillonnage dans le cadre de ses prochaines ententes.

« Pour ce qui est de la possibilité pour le CSPQ d'assurer une offre de produits répondant le mieux possible aux besoins de ses clients partenaires, et ce au meilleur coût possible, la CSDM est d'avis que l'impératif d'homogénéité s'applique davantage lorsque des besoins très spécifiques doivent être pris en compte, ce qui n'est pas nécessairement le cas pour des équipements de bureautique. »

## Commentaires du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports

« Le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports adhère à la recommandation adressée à tous les ministères et organismes vérifiés. Celle-ci s'inscrit parmi les meilleures pratiques en matière de gestion contractuelle que promeut le ministère.

« C'est d'ailleurs dans cette optique que le ministère a regroupé, en octobre 2015, l'ensemble des acquisitions en technologies de l'information au sein de la direction des contrats plutôt qu'à la direction des technologies de l'information. Cette nouvelle façon de faire offre au ministère différents contrôles entre la formulation du besoin, l'identification des technologies et équipements disponibles sur le marché et le processus d'acquisition. »



# Annexe et sigles

## Annexe Objectif de vérification et portée des travaux

### Sigles

<b>CSPQ</b>	Centre de services partagés du Québec	<b>OCDE</b>	Organisation de coopération et de développement économiques
<b>MTMDET</b>	Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports	<b>SCT</b>	Secrétariat du Conseil du trésor

## Annexe Objectif de vérification et portée des travaux

### Objectif de vérification

La responsabilité du Vérificateur général consiste à fournir une conclusion sur l'objectif propre à la présente mission de vérification. Pour ce faire, nous avons recueilli les éléments probants suffisants et appropriés pour fonder raisonnablement notre conclusion et pour obtenir un niveau élevé d'assurance. Notre évaluation est basée sur les critères que nous avons jugés valables dans les circonstances et qui sont exposés ci-après.

L'approche de vérification proposée est axée sur les risques liés à la gestion contractuelle et à l'intégrité du processus. Ces critères émanent principalement de divers documents publiés par le SCT, comme le *Coffre à outils : pour protéger l'intégrité des contrats publics* et le guide *Les risques et les contrôles dans la gestion des contrats*, de nos travaux de vérification antérieurs ou de ceux d'autres vérificateurs législatifs, de l'OCDE de même que des principes reconnus de saine gestion. Il est important de mentionner que nous n'avons pas vérifié tous les éléments de conformité prévus dans le processus de gestion contractuelle (par exemple, le respect du délai entre la date de publication de l'appel d'offres public dans le système électronique d'appel d'offres et la date limite pour y répondre).

Les travaux de vérification dont traite ce rapport ont été menés en vertu de la *Loi sur le vérificateur général* et conformément aux méthodes de travail en vigueur. Ces méthodes respectent les normes des missions de certification présentées dans le *Manuel de CPA Canada – Certification*.

Objectif de vérification	Critères d'évaluation
S'assurer que les entités vérifiées gèrent avec un souci d'intégrité certains des principaux risques associés à chacune des phases du processus d'acquisition de biens et de services professionnels dans le domaine des technologies de l'information, et ce, conformément aux règles en vigueur.	<p>Les caractéristiques relatives à l'intégrité sont prises en compte dans le processus avant l'appel d'offres, notamment pour se protéger d'un manque d'objectivité et d'indépendance, assurer le partage des risques et favoriser la concurrence. Parmi les éléments à examiner, notons les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la détermination des spécifications aux fins de l'appel d'offres ;</li> <li>▪ l'élaboration des critères de sélection des fournisseurs ;</li> <li>▪ le choix de la procédure de sollicitation ;</li> <li>▪ le choix du type de contrat (par exemple, contrat à forfait, contrat à exécution sur demande ou à taux journalier).</li> </ul> <p>Les caractéristiques relatives à l'intégrité sont prises en compte au cours du processus d'attribution du contrat, notamment pour prévenir les conflits d'intérêts et la manipulation de l'information lors de l'évaluation des offres (analyse des soumissions, composition du comité de sélection) et de l'attribution du contrat (contenu du document).</p> <p>Les caractéristiques relatives à l'intégrité sont prises en compte après l'attribution du contrat afin d'assurer une saine utilisation des fonds publics lors de la gestion du contrat, notamment à l'égard du respect des profils des ressources désignées au cours de la réalisation des travaux et des conditions de facturation prévues dans le contrat.</p>

## Portée des travaux

La vérification porte sur deux contrats d'achats regroupés de biens en technologies de l'information du CSPQ. Les contrats examinés découlent des travaux entamés lors de la vérification particulière de novembre 2015. Ils n'ont pas été intégrés dans le rapport de novembre puisqu'ils étaient d'une nature différente des autres contrats de services professionnels.

Nous avons procédé à l'examen de documents provenant des entités vérifiées et recueilli de l'information lors d'entrevues avec des représentants de ces entités. Nous avons aussi rencontré des représentants d'autres organismes qui ont eu recours aux deux contrats d'achats regroupés visés par cette vérification.

Nos travaux se sont déroulés de juin 2015 à avril 2016. Ils ont porté essentiellement sur les exercices de 2013-2014 à 2015-2016. Toutefois, certains commentaires pourraient avoir trait à des situations antérieures ou postérieures à cette période.

