**Cadre d’évaluation**

## Introduction

En 2006, le Bureau de la vérificatrice générale (BVG) a déterminé (Plan d’action de la gestion) que la direction devait établir un processus permettant d’assurer la surveillance et le contrôle de l’utilisation du système des Services professionnels (SP) en ligne, afin d’assurer que les ministères et organismes fédéraux :

* respectent la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor;
* ne se servent pas de cet outil d’approvisionnement pour contourner les obligations du Canada en vertu des divers accords commerciaux.

En 2008, un processus d’évaluation (Cadre d’évaluation) élaboré par la Direction de l’acquisition des services professionnels (DASP) a donc été mis en œuvre.

En 2009, le cadre d’évaluation pour les SP en ligne a servi de point de référence pour l’élaboration d’un cadre d’évaluation pour les Services d’aide temporaire (SAT) en ligne. Même si un cadre de référence pour les SAT a été établi, les évaluations réelles des utilisateurs ministériels des SAT n’ont pas été entreprises avant 2011 (voir ci-dessous).

En 2010, le Bureau de la vérification et de l’évaluation a établi un mandat pour permettre à TPSGC de s’acquitter de ses responsabilités en matière de surveillance de l’utilisation de ses mécanismes d’approvisionnement, et a mis en œuvre un programme d’examen continu afin de surveiller l’utilisation des contrats attribués par les autres ministères par l’entremise de ces mécanismes.

En 2011, en réponse au mandat du Bureau de la vérification et de l’évaluation, un projet d’évaluation pilote pour les SAT a été achevé en fonction du cadre d’évaluation élaboré en 2009 pour les SAT en ligne. Le Secteur de l’engagement des clients (SEC) et le Secteur de la gestion de l’approvisionnement en services et en technologies (SGAST) ont participé à ce projet.

Toujours en 2011, le Bureau de l’ombudsman de l’approvisionnement (BOA) a effectué un examen de l’outil d’approvisionnement automatisé des SP en ligne, y compris du processus d’évaluation utilisé pour surveiller et contrôler l’utilisation de cet outil d’approvisionnement libre-service. Un report, [Examens des pratiques d'approvisionnement - Services professionnels en ligne](http://opo-boa.gc.ca/praapp-prorev/2011-2012/spe-pso-fra.html), réaffirmant la nécessité et les avantages d’un processus d’évaluation, a été publié. Des changements au processus ont également été recommandés et un plan d’action de la gestion a été établi, reliant les activités du projet pilote et les responsabilités partagées entre le SEC et le SGAST.

En avril 2012, des révisions ont été apportées au cadre d’évaluation pour les SP en ligne afin de répondre au BOA, et des évaluations ont été menées à bien.

Aujourd’hui (février 2013), on propose d’entamer les évaluations des SAT. L’approche proposée consistera à modifier le cadre d’évaluation des SAT afin de tirer parti de l’expérience acquise lors de la réalisation des évaluations des SP en ligne et de tenir compte des recommandations du BOA. De plus, dans le cadre de la Stratégie d’approvisionnement en matière de services professionnels, une approche normalisée sera mise en œuvre pour l’évaluation des services professionnels.

## Objectif

L’évaluation des SAT en ligne vise à surveiller et à contrôler l’utilisation de cet outil d’approvisionnement libre-service.

## Exigences en matière d’évaluation

Les évaluations seront fondées sur les exigences définies dans les règles opérationnelles qui s’appliquent à la méthode d’approvisionnement axée sur les SAT. Un document d’orientation à l’intention des évaluateurs fournit des détails précis sur chaque exigence ainsi qu’une description de chaque type de constatation et de la façon dont les constatations potentielles ont été établies. Ce document peut être modifié de temps à autre.

On informera les utilisateurs désignés lorsqu’une évaluation devra être réalisée, et ces derniers seront tenus de :

* fournir les renseignements nécessaires sur les activités liées aux contrats/commandes subséquentes pour que TPSGC puisse déterminer les contrats/commandes subséquentes qui seront évalués;
* fournir une copie des renseignements requis pour procéder à l’évaluation.

## Processus de sélection des contrats/commandes subséquentes

Afin de déterminer les candidats évaluateurs potentiels, les renseignements fournis sur les activités liées aux contrats/commandes subséquentes seront examinés en fonction des critères suivants :

* la valeur élevée de la commande subséquente ou du contrat initial;
* la valeur totale des modifications suite à une commande subséquente ou un contrat de plus de 100 000 $;
* les commandes subséquentes ou les contrats de plus de 48 semaines;
* l’information présentée dans les rapports qui laisse supposer que des fractionnements de contrat ont eu lieu;
* au moins une commande subséquente et un contrat (le cas échéant) par utilisateur seraient sélectionnés aux fins d’évaluation.

## Processus d’évaluation

Une fois l'évaluation terminée, une copie du rapport portant sur chaque commande subséquente ou contrat évalué ainsi qu'un sommaire des constatations seront fournis à l'utilisateur désigné et à son gestionnaire. Une période sera accordée au gestionnaire de l'utilisateur désigné pour contester les constatations formulées dans le rapport d'évaluation. Veuillez consulter la section portant sur les appels pour obtenir des précisions. Un sommaire des constatations de l’évaluation sera également fourni aux cadres supérieurs du ministère ou de l’organisme ayant fait l’objet de l’évaluation, afin de favoriser les discussions entre TPSGC et les cadres supérieurs du ministère ou de l’organisme concerné.

En outre, un sommaire des constatations de l’évaluation de tous les ministères et organismes sera remis au Comité directeur des services professionnels. Ces sommaires pourraient servir à améliorer la méthode d’approvisionnement ainsi que la formation qui est offerte relativement à l’utilisation du système des SAT en ligne.

Voici les types de constatations de l’évaluation :

Non-conformité majeure (relativement aux politiques) – mesure prise (ou non) par l’utilisateur désigné qui donne lieu à une violation de la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor ou des lois fédérales/provinciales.

Non-conformité majeure (relativement aux procédures) – mesure prise (ou non) par l’utilisateur désigné qui donne lieu, par exemple, à l’utilisation inappropriée de l’outil d’approvisionnement des SAT en ligne.

Non-conformité mineure – mesure prise (ou non) par l’utilisateur désigné qui donne lieu à une violation des règles régissant l’utilisation de l’outil d’approvisionnement des SAT en ligne. La non-conformité ne tient cependant pas compte des critères applicables à l’un ou l’autre des types de non-conformité majeure.

Observation – Ce type de constatation sera appliqué lorsque, par exemple, l’information requise pour déterminer la conformité ne peut être fournie, ce qui a déjà donné lieu à un avis de non-conformité majeure à un élément connexe.

## Non-respect du Cadre d’évaluation

Si les exigences en matière d'évaluation ne sont pas respectées dans les délais prescrits par le représentant de la Division des services en ligne (DSL) de TPSGC, il sera recommandé au responsable de l’offre à commandes ou de l’arrangement en matière d’approvisionnement portant sur les SAT de désactiver le compte de SAT de l’utilisateur désigné, et TPSGC ajoutera une mention à cet égard dans le rapport final. Le compte de SAT de l’utilisateur désigné restera désactivé tant qu’on n’aura pas reçu la confirmation que les exigences en matière d’évaluation sont respectées. Veuillez consulter la section intitulée « Rétablissement d’un compte désactivé ».

## Rétablissement d’un compte désactivé

Si l’utilisateur désigné respecte les exigences en matière d'évaluation, tel que confirmé par le représentant de la DSL de TPSGC, il sera recommandé au responsable de l’offre à commandes ou de l’arrangement en matière d’approvisionnement portant sur les SAT de réactiver le compte de SAT de l’utilisateur désigné. La réactivation du compte de SAT de l’utilisateur désigné se fera à la seule discrétion du responsable de l’offre à commandes ou de l’arrangement en matière d’approvisionnement portant sur les SAT.

## Processus d’appel – Constatations de l’évaluation

Le gestionnaire de l'utilisateur désigné qui a été évalué peut en appeler des constatations de l'évaluation. Il doit déposer un appel par écrit, et y inclure les motifs justifiant cet appel, ainsi que toute preuve appuyant cet appel. Pour être jugé recevable, l'appel doit être fait dans les 60 jours suivant la date de la réception des constatations de l’évaluation.

Le gestionnaire de la Division des services en ligne (DSL) examinera les renseignements reçus et, s'il y a lieu, fera une enquête relativement à la plainte. Le gestionnaire de la DSL peut effectuer l'enquête ou en charger le chef d'équipe de la DSL, l'équipe d'évaluation, la DSL ou un autre agent de la DSL qui n'est pas responsable de l'évaluation initiale. Le gestionnaire de la DSL informera l'appelant, par écrit, de la décision dans les 30 jours suivant la réception de la plainte.

## Processus d’appel – Désactivation du compte de l’utilisateur désigné

Le gestionnaire de l'utilisateur désigné dont le compte de SAT a été désactivé peut en appeler de la désactivation, par écrit, auprès du gestionnaire de la Division des stratégies d’acquisition (DSA). Il doit déposer un appel par écrit, et y inclure les motifs justifiant cet appel, ainsi que toute preuve appuyant cet appel.

Le gestionnaire de la Division des stratégies d’acquisition (DSA) examinera les renseignements reçus et, s'il y a lieu, fera une enquête. Le gestionnaire de la DSA peut effectuer l'enquête ou en charger le responsable de l’offre à commandes ou de l’arrangement en matière d’approvisionnement portant sur les SAT de la DSA. Le gestionnaire de la DSA informera l'appelant, par écrit, de la décision dans les 30 jours suivant la réception de la plainte.