



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 100

Le mercredi 31 janvier 2024

Président : M. Kelly McCauley



Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mercredi 31 janvier 2024

• (1740)

[Traduction]

Le président (M. Kelly McCauley (Edmonton-Ouest, PCC)): La séance est ouverte.

Bienvenue à la 100^e séance du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le lundi 17 octobre 2022, le Comité se réunit pour étudier l'application ArriveCan.

Je vous rappelle de ne pas poser vos écouteurs à côté d'un microphone, car cela peut causer des réactions acoustiques et des blessures.

Il est 17 h 40. Je crois que nous disposons des ressources pendant deux heures entières, alors nous allons commencer.

Nous sommes heureux de vous avoir de nouveau avec nous, monsieur l'ombudsman Jeglic. C'est merveilleux, vous êtes un ami du comité des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires.

Monsieur Mersereau, le comité des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires est heureux de vous accueillir pour la première fois.

Vous avez la parole, monsieur.

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

Je vais commencer par souligner que le territoire sur lequel nous réunissons est le territoire traditionnel non cédé du peuple anishinabe.

Merci, monsieur le président et membres du Comité, de m'avoir invité aujourd'hui.

Je suis heureux de comparaître devant le Comité pour faire la lumière sur les constatations que j'ai présentées dans le récent rapport de mon bureau sur les pratiques d'approvisionnement des ministères fédéraux dans le cadre des contrats liés à ArriveCAN.

Je m'appelle Alex Jeglic. Je suis ombudsman de l'approvisionnement depuis un peu moins de six ans.

[Français]

Je remercie le greffier et le Comité de m'avoir invité à témoigner dans le dossier d'ArriveCAN.

[Traduction]

Je suis accompagné aujourd'hui de M. Derek Mersereau, chef de l'équipe de rédaction du rapport d'ArriveCAN et directeur intérimaire des demandes de renseignements, de l'assurance de la qualité et de la gestion des risques.

[Français]

Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement est indépendant des autres organisations fédérales, y compris de Services publics et Approvisionnement Canada.

Voici en quoi notre mandat législatif consiste plus précisément.

Premièrement, il consiste à examiner les plaintes des fournisseurs canadiens à propos de l'attribution de contrats fédéraux d'une valeur inférieure à 33 400 \$ pour ce qui est des biens, et à 133 800 \$ dans le cas des services.

Deuxièmement, il consiste à examiner les plaintes relatives à l'administration des contrats, peu importe leur valeur pécuniaire.

[Traduction]

Troisièmement, il consiste à examiner les pratiques d'approvisionnement des ministères fédéraux pour en évaluer l'équité, l'ouverture et la transparence ainsi que leur conformité aux lois, aux politiques et aux lignes directrices. Voilà pourquoi nous sommes ici aujourd'hui.

Le 14 novembre 2022, le Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires de la Chambre des communes a adopté une motion recommandant que mon bureau mène un examen pour évaluer si les contrats attribués par les ministères relativement à l'application ArriveCAN l'ont été de façon équitable, ouverte et transparente et si les marchés adjugés sans appel d'offres l'ont été conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques, à ses règlements et aux politiques et procédures applicables.

Après avoir établi des motifs raisonnables fondés sur nos exigences réglementaires, mon bureau a entrepris cet examen en janvier 2023. Conformément à l'échéance fixée par la loi, il a terminé cet examen des contrats d'ArriveCAN le 12 janvier 2024. Son rapport a été publié dans le site Web du Bureau de l'ombud de l'approvisionnement, le BOA, le 29 janvier 2024.

Mon bureau a examiné 41 processus d'approvisionnement concurrentiels et non concurrentiels ainsi que des contrats subséquents, des modifications de contrat et des autorisations de tâches ou des bons de service en vertu desquels les travaux ont été exécutés pour la création, la mise en œuvre et la maintenance de l'application ArriveCAN. Cet examen ne comprend pas les contrats de sous-traitance, car ceux-ci dépassent les pouvoirs juridiques de l'ombud.

L'Agence des services frontaliers du Canada, l'ASFC, était le ministère client des 42 contrats. Ces contrats ont été établis pour l'ASFC par Services publics et Approvisionnement Canada, SPAC, par Services partagés Canada, SPC, et par l'ASFC en vertu de sa propre autorité contractante.

Quant aux pratiques d'approvisionnement concurrentielles menant à l'attribution de contrats, les 23 appels d'offres examinés ont été lancés dans le cadre d'une entente de SPAC. Dans l'ensemble, les appels d'offres étaient clairs et contenaient les renseignements qu'il fallait aux soumissionnaires potentiels pour préparer une proposition recevable. Dans l'ensemble, les appels d'offres, les modifications aux appels d'offres et les réponses aux questions des soumissionnaires ont été communiqués de façon adéquate, les propositions ont été évaluées et les contrats ont été attribués conformément aux documents d'appel d'offres. Toutefois, les critères obligatoires présentés dans l'appel d'offres menant à l'attribution d'un contrat de 24 millions de dollars étaient trop restrictifs et favorisaient un fournisseur existant de l'ASFC.

Mon bureau a également cerné des problèmes liés à l'obtention du meilleur rapport qualité-prix dans de nombreux marchés publics. Pour 10 des 23 marchés concurrentiels examinés, l'utilisation de fourchettes médianes trop restrictives dans l'évaluation financière des propositions a étouffé la concurrence sur les prix et a entraîné le rejet de certaines propositions de grande qualité.

Dans le cas d'environ 76 % des contrats applicables, les ressources désignées dans les propositions retenues n'ont effectué aucun travail dans le cadre du contrat. C'est ce qu'on appelle aussi...

• (1745)

M. Derek Mersereau (directeur intérimaire, Demandes de renseignements, d'assurance de la qualité et de gestion des risques, Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement): ... une tactique d'appât et substitution.

M. Alexander Jeglic: Dans le cas d'appels d'offres présentant des autorisations de tâches, le fournisseur a offert d'autres ressources que celles qu'il avait désignées pour obtenir le contrat. Pour les exceptions à la concurrence prévues par le Règlement sur les marchés de l'État, les dossiers des marchés non concurrentiels comprenaient une justification écrite pour l'attribution du marché par un processus de fournisseur unique.

En constatant un manque d'information dans les dossiers tenus par Services partagés Canada, nous nous sommes demandé si certaines commandes de services lancées en vertu de l'accord-cadre infonuagique du GC avaient suivi les pratiques d'approvisionnement requises. Aucune stratégie d'approvisionnement n'était documentée pour le travail lié à ArriveCAN. De multiples commandes de service confiées à un fournisseur étaient traitées comme des exigences distinctes et non reliées, malgré le fait qu'elles étaient toutes liées à ArriveCAN.

La majorité des dossiers examinés concernaient des contrats de services professionnels autorisant des tâches liées à ArriveCAN. Dans la plupart des cas, la documentation des autorisations des tâches liées à ArriveCAN était complète et dûment autorisée. Toutefois, 20 des 143 autorisations examinées ne décrivaient pas les tâches précises et les activités à exécuter.

Avant d'établir une autorisation de tâches, le propriétaire de l'entreprise doit évaluer les ressources désignées dans le contrat pour vérifier si elles répondent aux critères de la catégorie des tâches

précisées dans le contrat. Plus de 30 ressources nommées dans les autorisations de tâches liées à ArriveCAN n'ont pas été évaluées.

À titre de ministère client, l'ASFC devait publier proactivement, ou divulguer publiquement, l'information des marchés examinés dans le site Web du gouvernement ouvert. L'information de 17 des 41 contrats examinés, soit de 41 % des contrats, n'a pas été publiée de façon proactive. Cela va à l'encontre des promesses gouvernementales d'améliorer la transparence et la responsabilisation.

Comme nous l'avons mentionné tout au long de notre rapport, nous avons constaté des pratiques d'attribution de contrats concurrentiels et non concurrentiels, d'autorisation des tâches et de commandes de service ainsi que de publication proactive de renseignements sur les contrats qui étaient incompatibles avec la politique du gouvernement et qui nuisaient à l'équité, à l'ouverture et à la transparence des marchés publics. J'ai formulé 13 recommandations pour régler les problèmes liés aux pratiques d'approvisionnement liées à l'application ArriveCAN.

[Français]

Je vous remercie de votre attention.

[Traduction]

Je tiens à remercier le Comité d'avoir fait la lumière sur ces importantes questions d'approvisionnement. Le système d'approvisionnement du Canada ne s'améliorera que si nous veillons à ce que les marchés publics soient équitables, ouverts et transparents. Nous devons effectuer des examens et des vérifications systémiques pour assurer le bon fonctionnement des pouvoirs d'achat du gouvernement du Canada et pour soutenir les travaux des comités comme le comité des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires, qui jouent un rôle important en responsabilisant le gouvernement et les entreprises.

[Français]

Mon bureau demeure disponible pour collaborer avec les membres du Comité.

[Traduction]

Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons commencer par Mme Block pour six minutes.

Mme Kelly Block (Sentier Carlton—Eagle Creek, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je me joins à mes collègues pour vous souhaiter la bienvenue. Merci beaucoup de vous être joints à nous.

Je tiens également à vous remercier pour le travail que vous avez accompli pour produire ce rapport. Même si nous vous avons demandé cet examen, je sais que vous avez consacré un certain temps pour en confirmer la nécessité. Les processus d'approvisionnement sont très complexes, mais je pense que votre rapport a confirmé pour bon nombre d'entre nous autour de cette table que certains processus n'avaient pas été adéquatement suivis. Je pense que votre rapport confirme nos soupçons à cet égard.

Je reviendrai plus tard sur les autorisations de tâches, parce que cette question est très importante. J'aimerais avant cela souligner ce que vous mentionnez à la page 22 de votre rapport. Au paragraphe 61a, vous soulevez un problème que je trouve très étrange. Vous n'avez pas trouvé de documentation écrite sur une communication avec GC Strategies lui demandant de présenter une proposition pour son contrat initial d'ArriveCAN. Dans votre rapport, vous affirmez que « la seule preuve de communications entre l'État et le fournisseur avant la signature du contrat était un courriel du fournisseur contenant les tarifs proposés pour diverses catégories de ressources professionnelles de TI ».

Pouvez-vous nous dire si cela signifie que l'on a communiqué directement avec GC Strategies, de façon non officielle, pour lui demander de présenter une proposition sur ArriveCAN?

• (1750)

M. Alexander Jeglic: Je ne peux pas répondre avec exactitude à votre question. Cependant, nous avons trouvé inhabituel qu'il n'y ait pas de correspondance au dossier. Dans notre rapport sur cet examen et sur de nombreux autres examens des pratiques, nous soulignons souvent le manque de documentation. Cela semble être un problème administratif, mais en réalité, la documentation est à la base des principes des marchés publics. Comment peut-on agir avec équité, ouverture et transparence sans respecter ces principes?

Je vais vous parler très souvent de documentation ce soir. Cette préoccupation est tout à fait légitime non seulement dans le cas d'ArriveCAN, mais pour les marchés publics en général.

Mme Kelly Block: Merci beaucoup.

Vous nous dites donc que le manque de documentation dans ce dossier est tout à fait irrégulier.

M. Alexander Jeglic: J'ajouterais une autre observation.

Habituellement, comme nous le mentionnons dans le rapport, dans le cas des marchés prescrits comme celui que vous signalez, le processus est décrit avec moins de transparence. Il est toutefois très inhabituel de recevoir une proposition sans qu'on l'ait demandée, à moins qu'il s'agisse d'une proposition spontanée, ce qui ne semble pas être le cas ici.

Monsieur Mersereau?

M. Derek Mersereau: J'ajouterais simplement que le contrat dont vous parlez est en fait le deuxième des trois contrats non concurrentiels attribués à GC Strategies. Cette entreprise aurait travaillé pour l'ASFC dans le cadre d'un autre contrat non relié à ceux-ci. À ce moment-là, les représentants de l'ASFC et de GC Strategies ont tenu des discussions dont la teneur ne figure pas dans la documentation du dossier.

Mme Kelly Block: Je suis sûre que vous avez suivi les débats de notre comité au cours de ces derniers mois. Nous n'avons pas réussi à savoir qui avait choisi GC Strategies. Je pense qu'on nous a induits en erreur et peut-être même menti lorsque nous demandions qui, en fait, avait choisi GC Strategies.

L'ASFC vous a-t-elle dit qui avait communiqué avec GC Strategies pour lui demander de présenter une proposition?

M. Alexander Jeglic: Je vous remercie pour cette question.

Nous ne savons rien de plus que le Comité à ce sujet. C'est malheureusement la raison pour laquelle nous avons dû soulever cela dans notre rapport.

Mme Kelly Block: J'ai une dernière question. Je ne sais pas s'il me reste encore du temps.

Avez-vous trouvé des documents indiquant que le cabinet Deloitte n'avait pas été considéré ou avait été écarté lorsqu'on cherchait une entreprise à qui confier ce travail?

• (1755)

M. Derek Mersereau: Le cabinet Deloitte n'est mentionné que très peu dans la documentation.

Dans le cas du contrat concurrentiel que GC Strategies a remporté comme seul soumissionnaire, le cabinet Deloitte avait dit vouloir présenter une proposition, qu'il a ensuite opté de ne pas présenter. C'est justement dans cet appel d'offres que nous avons trouvé les critères obligatoires trop restrictifs.

Rien n'indiquait que le cabinet Deloitte avait été rejeté d'emblée, comme certains l'ont dit au Comité.

Mme Kelly Block: Merci.

Il ne me reste que quelques secondes. Avez-vous tenu compte des allégations de Botler en tirant vos conclusions?

M. Alexander Jeglic: Comme bien du monde, nous écoutions avec intérêt les audiences du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires. Nous avons entendu ces allégations et nous en avons évidemment tenu compte dans la mesure où nous les comprenions. Cependant, elles n'ont pas été insérées directement dans le rapport, non.

Mme Kelly Block: Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup.

Nous avons maintenant M. Sousa.

M. Charles Sousa (Mississauga—Lakeshore, Lib.): Merci d'être venus aujourd'hui.

Votre rapport m'intéresse beaucoup. Ce que vous y présentez à titre d'ombudsman, ce que vous avez examiné, tout cela est très utile aux efforts de vérification du Comité.

Vos recommandations sont toutes très raisonnables et réalisables. À l'annexe de votre rapport, à la page 49, vous mentionnez les ministères qui ont entamé la mise en œuvre de certaines de vos excellentes recommandations.

Vos constatations soulèvent des préoccupations au sujet d'un manquement dans le cadre des processus de traitement des contrats de services informatiques. En lisant cela, je ne soupçonne pas de corruption, et rien ne souligne non plus une ingérence politique. Certaines personnes s'efforcent de déformer l'une de vos conclusions, celle où vous affirmez que dans 76 % des contrats, les entreprises n'ont pas utilisé les ressources qu'elles avaient désignées dans leur proposition, ou qu'elles avaient substitué des ressources, comme vous l'avez dit dans votre déclaration préliminaire.

Certains diront peut-être que cela indique que les gens payés en vertu de ces contrats n'ont pas accompli le travail, alors qu'en fait c'est tout à fait faux, parce que seuls les gens qui ont exécuté le travail ont été payés. J'aimerais que vous nous donniez des précisions sur cette constatation, sur les ressources de 76 % des contrats entre l'adjudication du contrat et l'autorisation des tâches — ce manquement-là.

J'ai trois questions à vous poser, et j'espère avoir assez de temps.

Premièrement, cette substitution est permise dans certains cas. Toutefois, vous semblez trouver que cela s'est produit trop souvent. Est-ce exact?

M. Alexander Jeglic: Oui, je dirais que 76 %, c'est beaucoup trop.

M. Charles Sousa: Avez-vous des preuves que ces ressources ou ces sous-traitants ont été payés pour du travail qu'ils n'ont jamais exécuté?

M. Alexander Jeglic: Non. On entend certaines affirmations hors de ce comité, alors en répondant à votre question, je vais essayer d'éclaircir cette question, si vous me le permettez.

M. Charles Sousa: Mais bien sûr.

M. Alexander Jeglic: Comme nous l'avons dit dans notre déclaration préliminaire, ce concept des cercles d'approvisionnement est généralement appelé « tactique d'appât et substitution ». C'est bien connu. Cela cause un grave problème, qui est le suivant.

Lorsqu'une entreprise présente une proposition... et ici, la méthode de sélection était de 70-30, soit une importance de 70 % pour la technique et de 30 % pour le prix. L'élément technique était donc extrêmement important. L'élément technique se compose avant tout des ressources. Dans leurs propositions, les soumissionnaires désignent des ressources qui recevront la note technique la plus élevée possible. On risque donc d'attribuer les contrats en fonction de ressources techniques qui n'exécuteront jamais de travail.

Ensuite, malheureusement, dans ce type de processus, les ressources fournies n'ont pas à répondre aux mêmes critères de mérite que les ressources désignées dans la proposition. Cela compromet l'équité. Bien que l'on ne s'en plaigne pas hors de ce comité, cette constatation est très inquiétante.

M. Charles Sousa: SPAC resserre donc les règles en suivant vos recommandations. Alors, si je comprends bien, dans les autres cas que vous avez examinés, les ressources fournies possédaient les mêmes compétences ou des compétences similaires à celles des ressources désignées dans la proposition. Est-ce exact?

M. Alexander Jeglic: Pas exactement.

M. Charles Sousa: Qu'entendez-vous par là?

M. Alexander Jeglic: En réalité, les ressources désignées dans la proposition n'ont jamais été incluses dans le contrat, de sorte que la disposition qui s'applique à la substitution ne s'applique pas vraiment...

• (1800)

M. Charles Sousa: Quelles mesures de contrôle a-t-on mises en place pour effectuer cette substitution?

M. Alexander Jeglic: C'est une bonne question. C'est une question que nous nous sommes aussi posée. Il semblait y avoir un manque général de contrôles dans le cas de cette substitution. Je ne veux pas vous alarmer, mais je trouve cela assez grave, car dans ce

cas-ci, on a appliqué les critères différemment à d'autres soumissionnaires.

M. Charles Sousa: Ensuite, le travail a été désigné et le contrat a été attribué dans le contexte de l'autorisation des tâches, n'est-ce pas?

M. Alexander Jeglic: Oui. Je vais essayer d'expliquer cela le mieux possible, parce que tout le monde n'est pas expert en approvisionnement.

Essentiellement, les ressources présentées dans la proposition devaient être désignées dans le contrat et ensuite insérées dans l'autorisation des tâches. Malheureusement, les ressources désignées dans cette proposition n'ont jamais été inscrites dans ce contrat. Par conséquent, une fois l'autorisation des tâches soumise, le fournisseur pouvait substituer les ressources. Au lieu d'être tenue de respecter les critères des ressources désignées dans sa proposition, l'entreprise n'avait plus qu'à respecter les critères minimaux, soit les critères obligatoires et les critères minimaux cotés.

Je sais que c'est un peu difficile à comprendre, mais c'est important...

M. Charles Sousa: Avez-vous constaté des activités malveillantes dans ce cas-ci?

M. Alexander Jeglic: Je ne dirais pas « malveillantes », mais leur fréquence m'inquiète.

M. Charles Sousa: Était-ce dû à la pandémie de la COVID-19?

M. Alexander Jeglic: Je ne veux pas minimiser le fait que cela s'est passé pendant la pandémie, car les circonstances étaient très différentes. La pandémie est passée, alors il est très facile d'expliquer cela ainsi en rétrospective. Toutefois, ce chiffre est encore exceptionnellement élevé, même dans les circonstances actuelles.

M. Charles Sousa: Merci.

Le président: Merci, messieurs.

Madame Vignola, vous avez la parole pour six minutes.

[Français]

Mme Julie Vignola (Beauport—Limoilou, BQ): Merci beaucoup, monsieur le président.

Messieurs Jeglic et Mersereau, je vous remercie d'être parmi nous.

On vient de parler du processus, notamment sur le plan technique, et des 76 % des techniciens qui, finalement, n'ont pas travaillé et qui ont été remplacés.

Ont-ils été remplacés par des personnes équivalentes? Est-il impossible de savoir s'ils ont été remplacés par des personnes équivalentes?

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: Nous ne savons pas avec certitude et dans tous les cas quel était le niveau de compétence des remplaçants. Je crois que M. Mersereau est mieux placé pour répondre à cette question. Je dirais que dans bien des cas, les remplaçants ne possédaient pas des compétences équivalentes.

M. Derek Mersereau: La plupart du temps, ils... Eh bien, tous ceux qui ont travaillé dans le cadre des contrats respectaient les exigences minimales de la demande de propositions. S'il y a des critères liés aux ressources qui exécutent le travail, les propositions doivent respecter tous les critères obligatoires, les critères à observer pour être acceptées. En outre, les critères cotés doivent atteindre une note minimale. Tous ceux qui... Nous avons vu des rapports d'évaluation. Il manquait de la documentation, mais toutes les ressources qui avaient été évaluées respectaient les normes minimales.

Dans ces situations, les personnes désignées dans le but d'obtenir le contrat sont essentiellement les meilleures ressources possible. Mais une fois le contrat attribué, les ressources affectées peuvent être compétentes, mais elles ne sont pas absolument les meilleures, parce qu'il n'y a plus de compétition.

[Français]

Mme Julie Vignola: Dans ce cas-ci, c'est arrivé dans 76 % des cas. Est-il fréquent qu'un si grand nombre des professionnels proposés dans la soumission n'effectuent finalement aucun travail lié au contrat?

Vous connaissez ces annonces sur Internet qui sont finalement des pièges à clics. Eh bien, j'ai l'impression que, dans ce cas-ci, on utilisait des professionnels comme des pièges à clics pour recevoir des contrats, tantôt de quelques centaines de milliers de dollars, tantôt de quelques millions de dollars.

Cela se produit-il souvent dans le cadre de l'ensemble des contrats d'approvisionnement, ou est-ce spécifique à la situation d'ArriveCAN?

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: De nouveau, je vais répondre aussi directement que possible.

Comme nous n'avons pas examiné cette question de façon plus générale, je ne peux que spéculer.

Cependant, nous avons déjà entendu parler de ce problème. Je dirais que cela arrive. Je ne peux pas affirmer que 76 % dépasse la normale, mais cela cause un problème. Je suis très heureux que le Comité ait soulevé cette question, car à mon avis, il faut corriger cela. Comme l'a mentionné le député précédent, la question a été portée à l'attention du ministère, qui en a été saisi. Je m'attends à une réaction très positive.

• (1805)

M. Derek Mersereau: Si vous me permettez d'ajouter...

En réponse au rapport sur les pratiques d'approvisionnement de SPAC, les représentants du ministère ont affirmé que ce problème les préoccupait déjà et qu'en fait, les résultats de notre examen validaient leurs préoccupations. Ils recommanderont que l'on n'impose pas de critères pour les ressources qui ne sont pas nommées dans le contrat. On évitera ainsi de désigner des ressources extrêmement compétentes qui n'exécuteront pas les travaux décrits dans le contrat.

[Français]

Mme Julie Vignola: Est-il déjà arrivé que Services publics et Approvisionnement Canada, SPAC, ou l'Agence des services frontaliers du Canada, l'ASFC, aillent jusqu'à retirer un contrat à une entreprise parce que celle-ci a remplacé la majorité des spécialistes qui constituaient la raison pour laquelle sa soumission a été retenue, en lui disant qu'on exigeait de la franchise et que ce n'est pas ce qu'on avait eu?

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: De nouveau, je ne veux pas spéculer, alors je ne peux pas répondre directement à cette question.

Cependant, je suis sûr que cette pratique irrite aussi profondément les ministères.

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci.

Je vais poser une question à laquelle il est peut-être plus facile de répondre.

Trouvez-vous normal que, dans un pays bilingue, le fédéral impose la connaissance de l'anglais à tous les employés qui travaillent dans le cadre d'un tel contrat? Cela peut avoir un effet négatif pour quiconque a une entreprise capable de faire de la programmation informatique, mais dont les employés parlent français, que ce soit au Québec ou ailleurs.

[Traduction]

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

Du point de vue technique, j'ai entendu de nombreux informaticiens se plaindre du manque de ressources. Je ne veux pas spéculer sur le fondement de cette exigence. Je ne suis pas un expert en TI, mais je pense que dans un pays bilingue, il serait important d'inclure aussi des ressources francophones.

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci.

[Traduction]

Le président: Il vous reste 30 secondes.

[Français]

Mme Julie Vignola: Je vais les utiliser.

Selon vous, est-il habituel qu'une entreprise composée de deux personnes reçoive un contrat de 11 millions de dollars, alors qu'elle n'a pas bien rempli les documents et que ses employés ne sont finalement pas ceux qu'on pensait, entre autres?

Comment peut-on éviter cela?

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: Je vous dirai que les audiences du Comité ont bien illustré la complexité de l'approvisionnement fédéral. Il existe des organismes qui se consacrent à aider les fournisseurs à soumissionner. En fin de compte, cette pratique coûte de l'argent aux contribuables et cause des répercussions.

Je sais que cela ne répond pas directement à votre question, mais en faisant la lumière sur ce problème, nous inciterons peut-être les représentants du gouvernement à agir différemment lorsqu'ils élaborent des stratégies d'approvisionnement en biens et services.

Le président: Merci beaucoup.

Allez-y, monsieur Bachrach.

M. Taylor Bachrach (Skeena—Bulkley Valley, NPD): Merci, monsieur le président.

Je remercie nos deux témoins d'être venus.

Je tiens à vous remercier pour votre travail et pour votre rapport. Mon collègue Gord Johns a présenté la motion initiale demandant d'étudier ce problème, et je tiens à remercier nos collègues ici présents de l'avoir appuyée. À mon avis, ce problème devrait inquiéter profondément tous les Canadiens. Les constatations que vous avez soulignées dans votre rapport soulèvent de graves préoccupations.

Je viens de commencer à participer à cette étude. Je n'ai pas entendu les témoignages sur ArriveCAN avant de siéger ici, alors je vais vous poser une question très générale. Après avoir examiné ce processus d'approvisionnement, dans quelle mesure pensez-vous que les Canadiens devraient s'inquiéter de la façon dont l'appli ArriveCAN a été achetée?

M. Alexander Jeglic: Je vous remercie pour cette question.

Comme je l'ai dit en répondant à une question précédente sur l'urgence de la situation, n'oublions pas que l'appli ArriveCAN a été créée pendant que le Canada et le reste du monde traversaient une période très difficile. Cela dit, il existe des pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement d'urgence, et bon nombre d'entre elles n'ont pas été suivies.

Le meilleur exemple que je puisse donner — et je vous ai averti que j'en parlerais très souvent —, c'est la documentation. Oui, il a fallu prendre des décisions à la hâte, mais cela n'empêche pas de les documenter. Sans documentation, il est très difficile de déterminer si les choses ont été faites de façon équitable, alors l'on tend à soupçonner le contraire. L'un des plus gros problèmes que j'ai relevés au cours de notre examen des pratiques d'approvisionnement d'ArriveCAN, c'est le manque flagrant de documentation dans bien des cas.

Cela dit, nous avons constaté une excellente pratique... Dans le cas de l'approvisionnement d'urgence, l'une des pratiques exemplaires consiste à s'adresser à des fournisseurs de marchandises connues déjà qualifiés, plutôt que de s'adresser à de nouveaux fournisseurs avec lesquels on n'a jamais traité. Les fournisseurs existants ont déjà été approuvés, ce qui élimine certaines des préoccupations liées à l'approvisionnement d'urgence.

Pour répondre directement à votre question, oui, ces conclusions m'ont préoccupé, et je pense que mes recommandations reflètent cette préoccupation. Je crois que le rapport est tout à fait exact et qu'il ne contient aucune exagération.

• (1810)

M. Taylor Bachrach: Je vous demandais si les Canadiens devraient être préoccupés, mais je suppose que, si vous êtes préoccupé, les Canadiens devraient aussi l'être, compte tenu de votre expertise dans ces domaines.

Je comprends la nature urgente de l'approvisionnement, mais certains des problèmes que vous avez soulignés semblent être des tactiques qui se sont développées au fil du temps. Elles n'ont pas apparu tout d'un coup comme par enchantement lorsque la pandémie a frappé. Vous avez parlé des tactiques d'appât et substitution, et vous avez mentionné les organismes qui se consacrent uniquement à aider les fournisseurs à se distinguer dans le système de passation de marchés et d'approvisionnement du gouvernement.

S'agit-il de problèmes systémiques qui touchent l'ensemble de l'approvisionnement du gouvernement fédéral, ou ces problèmes que vous avez soulignés aujourd'hui sont-ils propres à l'approvisionnement d'ArriveCAN?

M. Alexander Jeglic: Ils sont systémiques pour ArriveCAN. Comme je l'ai déjà dit, je ne peux pas dire qu'ils sont systémiques parce que nous n'avons pas effectué l'examen. Par exemple, en ce qui concerne les tactiques d'appât et substitution, comme nous n'avons pas examiné ce problème à l'échelle des ministères, je ne peux affirmer qu'il est systémique dans d'autres ministères et organismes.

Cela dit...

M. Taylor Bachrach: C'est une tactique assez courante au nom accrocheur.

Ce que je demande, c'est... Ces tactiques ne peuvent pas être propres à ArriveCAN. C'est un problème plus systémique qui touche l'ensemble de l'approvisionnement.

M. Alexander Jeglic: Absolument. Je suis donc d'accord avec cette description.

Je dois faire attention, évidemment, parce que je ne devrais parler que des faits. Là où j'ai fait un examen, je peux vous donner des détails et des statistiques précises. Je ne peux pas vous donner de statistiques pour affirmer que c'est un phénomène plus élevé que la normale, mais ce que je peux dire, c'est que même sans un chiffre de référence, les données sont très préoccupantes.

M. Taylor Bachrach: J'ai noté votre discussion sur l'utilisation de bandes médianes pour disqualifier des soumissions qui étaient très élevées ou très basses. Vous avez fait remarquer que la façon dont les bandes médianes étaient établies favorisait vraiment les soumissions plus élevées que les plus basses.

Par extension, peut-on déduire que le gouvernement a payé plus cher qu'il aurait dû pour l'application ArriveCAN?

M. Alexander Jeglic: Oui, je suis d'accord pour dire que les bandes ont eu une incidence négative sur le prix payé, ce qui signifie que des prix plus élevés que nécessaire ont probablement été payés.

Encore une fois, je pense que l'une des distinctions qu'on peut faire est que la fourchette traditionnelle est la médiane plus 30 et la médiane moins 20, ce qui signifie que les prix qui se situent dans cette fourchette sont acceptables. Dans cette situation, cela a été fait différemment et aucune justification n'a été fournie. C'est ce qui explique la recommandation observée dans ce domaine.

M. Taylor Bachrach: Par simple curiosité, qu'est-ce qui justifie une bande médiane asymétrique?

M. Alexander Jeglic: Encore une fois, j'aimerais pouvoir vous fournir une réponse. Nous en cherchions une pour mieux comprendre, mais aucune n'a été fournie.

M. Taylor Bachrach: C'est une question semblable, fondée sur le problème de l'échange de ressources, où, disons, des ressources moins qualifiées finissent par travailler au projet. Vous pensiez recevoir une liste des meilleurs éléments, mais vous obtenez plutôt les moins bons.

Quelle est la probabilité qu'au bout du compte, le produit que le gouvernement a acheté était de moins bonne qualité qu'un produit qui aurait pu être créé autrement, si ces entreprises avaient réellement fourni les ressources qu'elles avaient promises à l'étape initiale?

Le président: Répondez très brièvement, s'il vous plaît.

M. Alexander Jeglic: Vous avez mis le doigt sur la question du meilleur rapport qualité-prix. Tant du côté technique que du côté des prix, il y avait des obstacles à l'obtention du meilleur résultat. Je pense que vous avez très bien résumé le problème sous ces deux aspects.

M. Taylor Bachrach: Monsieur le président, nous avons payé trop cher et nous avons obtenu un produit qui n'était pas aussi bon qu'il aurait dû l'être. Je pense que c'est tout ce qu'il y a à dire à ce sujet.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Kusie, vous avez cinq minutes.

• (1815)

Mme Stephanie Kusie (Calgary Midnapore, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à nos témoins d'être ici aujourd'hui.

Je vais poursuivre sur le thème des tactiques d'appât et substitution. Bien sûr, pour que les choses soient bien claires, il s'agit du cas où un fournisseur présente une proposition faisant appel à des entrepreneurs en particulier, obtient le contrat et, après l'attribution du contrat, fait appel à d'autres personnes qui ne sont pas précisées dans la proposition qui a été soumise et sur lesquelles le contrat a été attribué pour terminer les travaux.

Comme vous l'avez souligné dans votre rapport, dans 76 % des contrats, les ressources proposées pour travailler sur le contrat n'ont pas vraiment travaillé dans le cadre du contrat.

Voyez-vous cela comme une forme de fraude du fournisseur qui a soumis la proposition?

M. Alexander Jeglic: Comme il s'agit en fait d'un événement envisagé, c'est la fréquence qui le rend si préoccupant. La substitution de personnes est une chose qui est susceptible de se produire, et comme un autre membre du Comité l'a souligné à juste titre, cela s'est produit pendant la pandémie.

Cela dit, la nature systématique et la fréquence étaient beaucoup plus élevées. C'est la non-conformité systématique qui devient inquiétante.

Mme Stephanie Kusie: Croyez-vous, après avoir vu cela dans 76 % des contrats qui ont été octroyés, qu'il devrait y avoir un système en place pour suspendre immédiatement les contrats avec l'entreprise concernée? Nous avons constaté que le gouvernement avait indiqué qu'il suspendait les activités de ce fournisseur à l'échelle du gouvernement, mais qu'il semblait ensuite faire marche arrière.

Qu'en pensez-vous?

M. Alexander Jeglic: Mon rôle est de faire des recommandations aux ministères. Pour ce qui est du résultat concernant un fournisseur en particulier, il ne serait pas approprié que je fasse des commentaires parce que, encore une fois, ce n'était pas la nature de cet examen.

Mme Stephanie Kusie: À l'échelle du système, compte tenu de ce qui s'est passé dans ce cas précis, feriez-vous cette recommandation?

M. Alexander Jeglic: Non. Je ne l'ai pas fait, alors je ne peux pas dire que je l'aurais fait.

Mme Stephanie Kusie: D'accord.

On y a fait allusion plus tôt. Nous avons maintenant la preuve que le dirigeant principal de l'information de l'époque, Minh Doan, qui a comparu devant notre comité et que nous essayons de faire comparaître de nouveau, a supprimé des courriels concernant l'acquisition de cette application. Bien que le raisonnement sous-jacent ne soit pas clair, il a essayé d'expliquer publiquement à la presse, ou devrais-je plutôt dire que la presse a recueilli de l'information de sa part tentant d'expliquer que le problème avait été causé par le transfert de fichiers de son ordinateur portable à un nouveau système.

Pensez-vous que cette suppression d'information aurait pu mener au dossier d'information incomplet que nous avons sous les yeux actuellement?

M. Alexander Jeglic: Je ne peux pas spéculer à ce sujet, mais je peux dire que le manque de documentation pose un grave problème. Je ne suggérerais pas qu'une seule personne a supprimé tous les dossiers que nous n'avons pas reçus. Cependant, s'il y a eu une véritable suppression, l'impact a évidemment été très important.

Mme Stephanie Kusie: N'y a-t-il actuellement aucun système en place pour s'assurer que toutes les communications sont automatiquement téléversées et sauvegardées? Il y a un dicton qui dit que rien ne disparaît sur Internet; tout y est éternellement. N'est-ce pas la même chose avec le gouvernement du Canada et nos systèmes?

M. Alexander Jeglic: Vous verrez dans le rapport que nous faisons état d'une pratique exemplaire en matière de communications lorsqu'il y a une base de données électronique et qu'il y a d'autres bases de données électroniques auxquelles on fait référence. Cependant, il s'agit ici d'un problème systémique.

La seule raison pour laquelle nous n'avons pas formulé de recommandation sur la conservation des documents dans ce rapport, c'est que nous avons déjà examiné ces deux ministères et constaté des lacunes dans la documentation. Nous avons déjà fait cette recommandation, mais nous devons maintenant faire un suivi auprès de ces ministères pour nous assurer que les pratiques de documentation se sont améliorées.

Mme Stephanie Kusie: C'est clairement une recommandation que le gouvernement n'a pas écoutée et qu'il n'a pas tenté de corriger.

Ma dernière question porte sur GC Strategies, qui a obtenu un contrat de 25,3 millions de dollars en mai 2022. Est-il exact que GC Strategies était le seul qui pouvait remporter le contrat parce que les critères obligatoires exigeaient que le soumissionnaire retenu ait travaillé dans le cadre de trois contrats que l'ASFC avait déjà adjugés à fournisseur unique à GC Strategies, et ce contrat peut-il encore être considéré comme concurrentiel alors que les critères sont si restrictifs?

M. Alexander Jeglic: Comme nous l'avons indiqué dans le rapport, les critères ont été définis comme étant très restrictifs et, comme nous l'avons aussi écrit, il était très improbable qu'un participant autre que GC Strategies soit le soumissionnaire retenu parce que, comme précisé dans le rapport, ils se sont fortement appuyés sur les trois contrats à fournisseur unique qu'ils avaient fournis à l'ASFC pour justifier le respect des obligations. Compte tenu du caractère unique des conditions obligatoires, nous avons pu dire, à première vue, qu'elles étaient trop restrictives.

Pour ce qui est de votre deuxième question, pourrions-nous dire qu'il y avait encore de la concurrence? L'appel d'offres a été lancé, mais il a été très difficile pour tout autre participant de participer à ce processus.

• (1820)

Mme Stephanie Kusie: Merci à nos témoins, monsieur le président.

Le président: Merci.

Vous avez la parole, monsieur Jowhari.

M. Majid Jowhari (Richmond Hill, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bienvenue, monsieur Jeglic. Je suis heureux de vous voir ici. Je vous remercie du travail que vous avez fait — pendant la période des Fêtes et la nouvelle année, semble-t-il — pour pouvoir formuler cette recommandation solide. Je pense que la façon dont vous avez décrit le rapport et le travail que vous avez fait était juste. C'était factuel et équilibré, et il s'agissait de recommandations.

Au cours des 10 ou 20 dernières minutes au moins, il y a eu beaucoup de réponses, et je veux d'abord bien comprendre une chose. A-t-on versé de l'argent pour des travaux qui n'ont pas été faits? Mettons de côté l'appât, la substitution et tout le reste. A-t-on versé de l'argent à un entrepreneur ou à une entreprise pour des travaux qui n'ont pas été effectués?

M. Alexander Jeglic: Encore une fois, je ne peux pas parler du paiement. Nous n'avons pas vérifié si le paiement avait bel et bien été fait, alors je ne peux pas répondre.

M. Majid Jowhari: D'accord, aucun souci.

Savez-vous si l'ASFC a accepté ou rejeté vos recommandations?

M. Alexander Jeglic: Dans l'annexe du rapport, vous verrez que l'ASFC a, en fait, accepté les recommandations formulées dans le rapport et qu'elle a très clairement indiqué dans son plan d'action ce qu'elle compte faire pour mettre en œuvre le changement.

M. Majid Jowhari: Je crois comprendre, comme vous, que l'ASFC a déjà accepté toutes les recommandations et qu'une grande partie du travail de mise en œuvre de ces recommandations a déjà commencé.

De plus, compte tenu de la portée du travail que l'ASFC a effectué dans le cadre de l'examen de ces contrats, savez-vous si cet examen se limitait à un type de services ou s'il visait tous les contrats pour tous les services?

M. Alexander Jeglic: Malheureusement, je n'en suis pas sûr non plus.

M. Majid Jowhari: L'essentiel, c'est que l'ASFC a non seulement mis fin à tous les contrats de TI, mais qu'elle a mis fin à tous les contrats et les a soumis à un examen. L'Agence a dépassé les exigences.

Pouvez-vous le confirmer?

M. Alexander Jeglic: Je ne peux pas le confirmer. Je vous suggère de vous adresser directement à l'ASFC.

M. Majid Jowhari: Revenons au concept d'appât et de substitution. J'ai travaillé comme consultant en gestion. Je connais très bien la technique de l'appât et de la substitution, non pas que je l'aie déjà pratiquée ou que l'organisation avec laquelle j'ai travaillé l'ait pratiquée, mais j'aimerais apporter un point de vue sur lequel j'aimerais avoir vos commentaires.

Habituellement, lorsqu'on examine un contrat très important, on met naturellement de l'avant l'équipe A, et c'est l'équipe A qui fait la présentation. Cependant, il est également entendu que l'équipe A fait partie d'un ensemble très limité de ressources et, si le client prend plus de temps que prévu pour prendre une décision, souvent, la société d'experts-conseils et le client se retrouvent dans une situation où, étant donné le temps qu'il a fallu pour en arriver à une décision finale, ces ressources pourraient ne plus être disponibles. Je peux vous dire que j'ai présenté un certain nombre de projets. J'étais là, mais j'ai dû aller voir un autre client parce que le client en question prenait beaucoup trop de temps à prendre une décision.

Je n'enlève rien à l'excellent travail que vous avez fait et au fait que cette pratique existe, mais au cours de votre processus d'examen, avez-vous tenu compte du calendrier ou vous êtes-vous concentré sur la fréquence?

M. Derek Mersereau: Si vous me permettez de répondre, nous avons examiné le calendrier mais, ce qui est plus important encore, nous n'avons rien vu qui indique qu'il y ait eu une discussion au sujet de la modification des ressources qui ne figuraient pas dans l'offre ou une explication des raisons pour lesquelles quelqu'un pourrait être disponible. Nous cherchions des preuves montrant que le nom de la personne qui avait été proposée au départ n'était plus disponible pour quelque raison que ce soit, mais il n'y avait rien. Il n'y a eu aucun échange de courriels entre l'autorité technique, le responsable de l'activité à l'ASFC et le fournisseur lui-même.

• (1825)

M. Majid Jowhari: Merci beaucoup.

Je veux m'assurer que ce point est déposé et qu'il est également retiré de la discussion, parce que cela pourrait donner l'occasion aux entreprises d'utiliser comme excuse que le processus a pris trop de temps, et qu'elles ont dû changer.

Merci beaucoup.

Le président: Merci.

Je suis très heureux que vous ayez précisé tout de suite que ce n'était pas votre pratique lorsque vous étiez consultant.

Madame Vignola, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Jeglic, dans votre rapport, vous avez écrit qu'il manquait souvent les résultats de recherche par rapport aux soumissionnaires. Je n'irai pas dans le détail, mais cette situation est-elle aussi fréquente que vous le dites? On parle ici de 14 dossiers qui ne comprenaient pas de résultats de recherche ou d'autres qui faisaient état de résultats incomplets et d'autres qui étaient absents.

Est-ce normal?

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: Monsieur le président, je ne peux pas dire que c'est normal, mais nous avons vu cela assez souvent.

Encore une fois, je vais revenir à ce que j'ai dit plus tôt à ce sujet. Il est impossible de démontrer l'équité si vous n'avez pas de dossiers démontrant comment vous avez évalué toutes les soumissions. Lorsqu'il n'y a pas d'évaluation consensuelle d'une soumission en particulier ou de toutes les soumissions, je ne vois pas comment vous pouvez prétendre que vous avez fait les choses correctement.

C'est ce qui nous a préoccupés au moment de la rédaction de ce rapport. Il est de plus en plus difficile de ne pas tirer de conclusions négatives du manque de documentation.

[Français]

Mme Julie Vignola: J'ai été enseignante, notamment en matière de méthodologie du travail intellectuel. Compte tenu de ce que vous avez souligné dans votre rapport, si j'avais à évaluer un élève qui aurait fait de tels oublis, sa note ne serait vraiment pas excel-lente.

Comment peut-on faire en sorte que les employés de l'État appliquent une bonne, saine et complète méthode de travail?

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: Je pense que la solution consiste à fournir des conseils aux évaluateurs. Comme vous pouvez le comprendre, ce ne sont pas tous les évaluateurs qui participent au processus qui ont de l'expérience. Par conséquent, ils ont besoin de conseils quant aux balises qui devraient au bout du compte guider leur travail. Les évaluateurs jouent un rôle incroyablement important dans le processus.

Par conséquent, sans la documentation existante et sans la formation sur la façon d'effectuer des évaluations, il n'est vraiment pas juste pour les évaluateurs de s'attendre à ce qu'ils comprennent comment procéder à une évaluation appropriée. Je pense que c'est un problème que nous voyons dans l'ensemble du gouvernement. C'est très incohérent. Certains ministères font beaucoup mieux que d'autres à cet égard.

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup.

[Traduction]

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Bachrach, vous avez deux minutes et demie.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Le rapport fait état de l'un des contrats avec GC Strategies, évalué à 13,9 millions de dollars, qui a été attribué en vertu de l'exemption au titre de la sécurité nationale, exigeant que l'entreprise ait ce qu'on appelle une « attestation de vérification d'organisation désignée valide ainsi qu'une cote de protection de documents approuvée au niveau Protégé B ». Je ne sais pas ce que tout cela signifie, mais il semble que c'est un niveau d'autorisation de sécurité qui est nécessaire pour obtenir le contrat.

Maintenant, dans votre rapport, vous dites que GC Strategies « ne satisfaisait pas à [cette] exigence [...] lorsque le contrat lui a été attribué ». Puis, 14 mois plus tard, les exigences du contrat ont été modifiées, et tout d'un coup, GC Strategies a satisfait aux exigences.

Pendant 14 mois, un entrepreneur ne répondait pas aux exigences de sécurité d'un contrat. À quel genre de documents a-t-il eu accès pendant ces 14 mois? Quel niveau de risque notre pays a-t-il couru en ayant un entrepreneur qui n'a pas fait l'objet d'une vérification adéquate pour un projet de TI qui, de toute évidence, est important et qui comporte toutes sortes de renseignements classifiés? Quel a été le niveau de risque?

M. Alexander Jeglic: Encore une fois, je dois avouer que je ne suis pas non plus un expert en matière de sécurité, mais il me semble qu'ils ont dû avoir accès à des documents jusqu'au niveau Protégé B.

Cela dit, monsieur Mersereau, je ne sais pas si vous avez obtenu des renseignements précis sur le genre de documents auxquels ils ont eu accès.

M. Derek Mersereau: C'est peut-être l'un des très rares cas où l'effectif de GC Strategies n'était constitué que de deux personnes qui n'ont jamais fait le travail. Ces personnes n'ont pas fait elles-mêmes le travail de TI. Lorsqu'elles exploitent l'entreprise à partir de chez elles... Nous ne savons pas exactement à quels documents...

• (1830)

M. Taylor Bachrach: Il n'y a eu aucun risque pour la sécurité parce qu'ils n'ont rien fait. Est-ce bien ce que je comprends de votre réponse, à savoir que l'entrepreneur le plus sûr est celui qui ne fait pas le travail?

Des voix: Oh, oh!

M. Derek Mersereau: On peut supposer qu'ils s'occupaient des documents de facturation et de ce genre de choses, sur le plan administratif. Cependant, comme ils n'ont pas fait le travail, ils n'ont pas...

M. Taylor Bachrach: Ils traitaient les paiements et les dépôts dans leurs comptes bancaires, mais ils n'avaient pas accès à des documents liés à la sécurité nationale, si je peux m'exprimer ainsi.

M. Derek Mersereau: Si je comprends bien, les deux personnes qui dirigent GC Strategies ne sont pas des experts en TI.

Le président: Je suis désolé, mais notre temps est écoulé. Merci beaucoup.

Monsieur Genuis, vous avez la parole.

M. Garnett Genuis (Sherwood Park—Fort Saskatchewan, PCC): Merci, monsieur le président. Je suis très heureux que nous puissions accueillir ici aujourd'hui le chien de garde responsable des marchés publics.

Merci d'avoir produit un excellent rapport sur le scandale d'ArriveCAN. Je suis père de cinq enfants et j'ai changé beaucoup de couches au fil des ans, mais aucune d'entre elles n'a dégagé une odeur aussi nauséabonde que le système de passation de marchés que vous décrivez dans ce rapport.

J'aimerais commencer par la question des prix minimums. Lorsque les Canadiens achètent des biens, ils essaient de trouver le meilleur prix possible sans compromettre la qualité. À l'heure actuelle, de nombreux Canadiens ont du mal à joindre les deux bouts et font des heures supplémentaires pour se procurer ces biens à bas prix.

Les paragraphes 24 à 28 de votre rapport décrivent un système d'approvisionnement du gouvernement qui, chose incroyable, est intentionnellement conçu pour récompenser les soumissions plus coûteuses et éliminer les soumissions moins élevées. Nous appliquons un système d'approvisionnement conçu pour pénaliser les entreprises qui offrent des prix plus bas au gouvernement. Ce n'est pas un hasard. C'est la façon dont le système est conçu. Vous écrivez: « Cette méthode a dissuadé les soumissionnaires de proposer des tarifs concurrentiels. »

La création d'un processus qui punit directement les fournisseurs qui offrent des prix bas donne à penser que la personne qui conçoit le système est soit complètement insensée, soit cherche intentionnellement des occasions d'acheminer le plus d'argent possible vers un fournisseur privilégié.

Y a-t-il une justification possible pour que ce système soit conçu de cette façon?

M. Alexander Jeglic: C'est une bonne question. Il s'agissait peut-être d'une tentative de corriger un autre échec connu. Il y a eu des cas où des entreprises ont soumissionné si bas qu'elles ne pouvaient pas effectuer le travail, mais elles doivent avoir la possibilité de fournir des services gouvernementaux afin de pouvoir étoffer leur curriculum vitae et, au bout du compte, acquérir de l'expérience dans des occasions subséquentes. Leurs offres sont inférieures à leurs marges bénéficiaires.

Par conséquent, ce qui est arrivé au gouvernement dans bien des cas, c'est que des fournisseurs ne sont pas en mesure de fournir les services, parce que ce n'est plus rentable pour eux, ou alors ils refusent le travail. Le contrat leur est attribué en fonction du prix, mais lorsque vient le temps de livrer le travail, ils ne le font pas, ce qui représente une perte de temps importante.

Pour répondre à votre question au sujet des fourchettes de prix, je pense que ce qui s'est passé, c'est qu'il y a eu un écart dans la fourchette de prix. En raison de cet écart, une clause qui aurait dû avoir une incidence sur la capacité de justifier un prix bas n'était pas disponible.

M. Garnett Genuis: Puis-je approfondir la question? Le système que vous décrivez, cependant, est fondé sur une comparaison avec le prix médian, et non sur une évaluation objective. Dans certains cas, on pourrait dire qu'il s'agit manifestement d'un prix anormalement bas pour une raison ou une autre. Vous pouvez imaginer ce qui se passerait si cela se produisait.

Cependant, si le prix est basé sur le prix médian, et si je soumetts, je ne dois pas oublier — et c'est dans la fourchette étroite que vous avez décrite — que si j'offre le meilleur prix, et qu'il est juste un peu inférieur à ce que tout le monde offre, je vais être pénalisé parce que je suis en mesure de fournir le meilleur produit au plus bas prix.

Je dois augmenter mon prix pour m'assurer de ne pas viser trop bas. Je ne sais pas quels prix les autres fournisseurs fixent. Cela crée un système, puisqu'il est fondé sur le prix médian, dans lequel tout le monde va soumissionner plus cher qu'il ne le ferait autrement, parce qu'ils ont peur de viser trop bas. Si vous avez cinq personnes qui soumissionnent et que vous voulez vous assurer de ne pas être trop en deçà de ce que font les autres, vous allez soumissionner plus cher. D'après les données économiques de base, tous les soumissionnaires vont ainsi faire grimper les prix.

Cela va simplement exercer une pression à la hausse constante sur le prix, compte tenu de la façon dont le système est conçu. Cela semble tellement illogique, et cela semble être une excuse, et non une raison. Il me semble qu'il y aurait beaucoup d'autres façons de régler le problème que vous soulevez.

● (1835)

M. Alexander Jeglic: Je ne suis pas en désaccord avec votre description, parce que, fondamentalement, c'est aussi ainsi que nous avons perçu le problème. En toute honnêteté, si la clause de soutien des prix fonctionne efficacement, elle permet en fin de compte à de faibles soumissionnaires d'être acceptés. Ce qu'ils doivent faire, c'est fournir des factures de contrats antérieurs à d'autres clients, en démontrant qu'ils ont été en mesure d'exécuter le travail à un prix inférieur. Ce prix serait alors accepté, mais je conviens avec vous que c'est toujours risqué.

M. Garnett Genuis: Qui sont ceux qui ont conçu ce système insensé? Nous avons demandé qui avait pris la décision d'attribuer le contrat, mais qui était responsable de la création de ce système?

Le président: Répondez très brièvement, s'il vous plaît.

M. Alexander Jeglic: Je ne sais pas directement qui a conçu ce processus des bandes médianes.

M. Garnett Genuis: Quel ministère?

M. Alexander Jeglic: Services publics et Approvisionnement Canada en est probablement l'auteur.

M. Garnett Genuis: D'accord. Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Kusmierczyk, vous avez la parole.

M. Irek Kusmierczyk (Windsor—Tecumseh, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup, monsieur Jeglic, d'être ici aujourd'hui, et merci également à vous, monsieur Mersereau.

Si j'ai bien compris, il s'agissait d'une analyse d'ArriveCAN qui a duré un an. Pouvez-vous nous dire à quelle fréquence vous faites ce genre d'analyse approfondie dans le cadre d'un projet d'approvisionnement? Je suis simplement curieux.

M. Alexander Jeglic: Au cours des cinq dernières années, nous avons effectué 19 examens systémiques — maintenant, c'est 20 avec celui-ci — pour vous donner une idée.

Nous avons un programme quinquennal assez statique dans le cadre duquel nous examinons la valeur et le volume des contrats dans les 17 principaux ministères et nous examinons trois champs d'enquête statiques pour être en mesure d'évaluer... pour presque créer des données de référence. Maintenant que nous avons créé ces données de référence, cela est très important pour nous permettre de savoir où regarder ensuite.

ArriveCAN était un peu une anomalie. Cette demande nous a été présentée par le Comité, mais nous avons finalement pu trouver des motifs raisonnables de lancer l'examen. Par conséquent, nous avons pu effectuer cet examen. Un autre examen est également prévu à la suite des mesures prises par le Comité au sujet de McKinsey.

M. Irek Kusmierczyk: Vous avez dit 19 examens sur une période de combien de temps?

M. Alexander Jeglic: Cinq ans.

M. Irek Kusmierczyk: C'est sur cinq ans.

Dans le cadre de ces examens, examinez-vous les ministères ou les équipes de gestion, par exemple, ou examinez-vous des approvisionnements précis, où il s'agit d'un dossier, d'un approvisionnement? Je suis simplement curieux de savoir ce que vous regardez lorsque vous menez ces examens.

M. Alexander Jeglic: Au cours des cinq dernières années, on a procédé ministère par ministère. Il s'agissait de champs d'enquête statiques dans 17 ministères différents.

M. Irek Kusmierczyk: D'accord, je comprends.

C'est un peu particulier.

M. Alexander Jeglic: Absolument.

Nous en avons fait quelques-uns que je qualifierais de « ponctuels ». Ils ne faisaient pas partie de nos plans systémiques.

Cela dit, notre bande passante est limitée. Encore une fois, je ne veux pas lancer un appel au Comité, mais je dirais qu'il y a beaucoup de travail important à faire et que je ne suis pas certain d'avoir les ressources nécessaires pour le faire.

Heureusement, pour ce travail et celui de McKinsey, on nous a accordé les fonds nécessaires. Cependant, dans les années à venir, alors que nous planifions de nouveaux examens des pratiques d'approvisionnement dans d'autres domaines où nous pensons que nous pourrions être très utiles au paysage de l'approvisionnement, je ne suis pas certain que nous ayons les ressources pour le faire.

M. Irek Kusmierczyk: Merci.

Cette question suscite beaucoup d'attention. Elle est scrutée de très près. Il y a un rapport du vérificateur général. Il y a évidemment le rapport que vous avez présenté en tant qu'ombudsman de l'approvisionnement. L'Agence des services frontaliers du Canada procède à son audit interne. La Gendarmerie royale du Canada enquête sur une question connexe. Il y a bien sûr aussi le comité des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires qui se penche sur cette question particulière, qui est suivie de très près.

Pouvez-vous nous parler un peu de votre expérience de collaboration avec l'Agence des services frontaliers du Canada et Services publics et Approvisionnement Canada, qui sont visés par cet examen — tout comme Services partagés? Pouvez-vous nous décrire un peu votre expérience au cours de la dernière année? Dans quelle mesure tous ces ministères ont-ils été disposés à fournir de l'information et à faciliter votre travail? Pouvez-vous nous parler un peu de votre collaboration avec eux?

M. Alexander Jeglic: Je vais laisser M. Mersereau répondre à la deuxième partie de la question.

J'aimerais simplement souligner que nous suivons un processus assez uniformisé en ce qui concerne ces examens. Les ministères qui ont fait l'objet de l'examen ont reçu des observations préliminaires, auxquelles ils ont eu l'occasion de donner suite, sur la base d'une analyse dossier par dossier.

Après réception des documents supplémentaires, des corrections, etc., nous passons à la première ébauche. Nous fournissons une première ébauche du rapport avec une période d'examen de 20 jours ouvrables, afin qu'ils puissent analyser le texte de l'ébauche et, encore une fois, fournir des commentaires et des précisions supplémentaires. C'est le but que nous visons — une position factuelle exacte —, de sorte que, si des documents supplémentaires peuvent être fournis, ce qui s'est produit dans de nombreux cas,

nous en tenons compte avant de finaliser le rapport. Une dernière période d'examen de 10 jours fait suite à cela.

Des interactions ont eu lieu entre nous et les ministères faisant l'objet de cet examen à ces différents moments.

C'est M. Mersereau qui a vraiment géré les relations, alors je vais le laisser vous préciser si elles ont été cordiales ou non.

• (1840)

M. Derek Mersereau: Au début du processus, M. Jeglic a écrit aux administrateurs généraux de ces ministères, qui ont désigné un point de contact, habituellement un membre de leur équipe de la haute direction. Nous avons ensuite tenu des réunions initiales avec ces personnes — ce que nous appelons nos « réunions de lancement ». Par la suite, nous avons procédé à notre demande de documents auprès de chacun des ministères.

Je dois dire que nous avons reçu un bon appui de chacun des trois ministères visés par cet examen. Évidemment, nous avons eu des échanges au sujet des documents initiaux, pour lesquels nous avons souvent des questions. Ils ont fourni très volontiers ces réponses. C'était au début.

Ensuite, comme l'ombudsman de l'approvisionnement vient de le décrire, lorsque nous sommes arrivés aux étapes ultérieures de l'examen, lorsque nous avons obtenu les résultats, nous les avons rencontrés de nouveau pour répondre aux questions qu'ils auraient pu avoir au sujet des observations préliminaires. Ils ont fait un suivi, que nous avons pris en considération au moment d'élaborer l'ébauche du rapport, pour finalement aboutir au rapport final que le Comité a reçu.

Le président: Merci beaucoup.

La parole est à vous, madame Block.

Mme Kelly Block: Merci beaucoup, monsieur le président.

J'aimerais revenir à ma question initiale au sujet du manque de documentation et faire le lien avec ce que ma collègue a dit au sujet de l'article du Globe and Mail concernant le dirigeant principal de la technologie du Canada.

Compte tenu de cette conclusion et des allégations publiées la semaine dernière — à savoir qu'un spécialiste des TI de l'ASFC accuse un vice-président d'avoir effacé des données —, est-il possible que les données relatives à la demande initiale de soumission aient également été effacées? Ne craignez-vous pas que ce soit le cas et qu'il manque des documents? Il y a maintenant des allégations selon lesquelles quelqu'un aurait délibérément fait cela.

M. Alexander Jeglic: Évidemment, ces allégations sont très préoccupantes, surtout du point de vue de l'approvisionnement. Vous aurez remarqué dans notre rapport annuel que l'une des choses que nous avons relevées, c'est le fait de ne pas avoir le droit d'exiger la production de documents. C'est un point particulièrement frustrant pour moi. Je dois admettre que, lorsque je regarde les délibérations de votre comité, je suis un peu jaloux de la façon dont vous pouvez exiger que des documents soient fournis.

Je dirais que nos pouvoirs sont moins grands que ceux d'un citoyen canadien. Si une demande d'accès à l'information est présentée, elle est au moins protégée en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et il y a des lignes directrices précises à suivre. Ce genre de lignes directrices ne s'appliquent pas à nos demandes, ce qui fait que nous devons compter sur la bonne volonté des parties pour qu'elles nous fournissent la documentation. Lorsqu'il y a un manque de documentation, je ne suis jamais sûr à cent pour cent que ce soit dû à notre incapacité de l'exiger ou à une exclusion délibérée. C'est là que je me demande à quel moment nous commençons à faire des inférences négatives et nous cessons de parler de documentation.

Comme je l'ai dit, vous entendrez le mot « documentation » plusieurs fois ce soir, parce que c'est l'un des plus gros irritants que j'ai actuellement — pas seulement avec ArriveCAN, mais aussi en général —, lorsqu'il s'agit d'effectuer le travail que nous devons faire.

Mme Kelly Block: Merci beaucoup.

Je reviens aux 76 % des ressources proposées dans les soumissions retenues, qui n'ont effectué aucun travail dans le cadre des contrats d'ArriveCAN.

Je pense que cela veut dire que les soumissions des entreprises ont été retenues en fonction des ressources que leurs sous-traitants indiquaient pouvoir fournir s'ils obtenaient le contrat. Quand est venu le temps de faire le travail, les entreprises dont les soumissions ont été retenues ont changé de sous-traitants.

J'ai des questions à ce sujet.

Lorsque ces changements se sont produits, a-t-on réévalué les capacités des nouvelles ressources ou renégocié les prix en fonction des ressources différentes? Y a-t-il de la documentation à ce sujet? Y a-t-il eu un changement de prix lorsque les ressources ont été remplacées?

M. Alexander Jeglic: Merci.

Je vais laisser M. Mersereau répondre à cette question.

• (1845)

M. Derek Mersereau: Je vous remercie de la question.

Le processus d'autorisation des tâches est bien défini. En vertu de ces contrats de service professionnels, comme nous l'avons dit plus tôt, personne n'a été désigné dans le contrat. Aucune des personnes mentionnées dans la soumission ne figurait directement dans le contrat. Ces personnes ont été autorisées à effectuer le travail seulement après avoir été ajoutées à une autorisation de tâches. Les personnes qui n'avaient pas déjà été évaluées dans le cadre de l'évaluation des soumissions l'ont été au moment de la délivrance de l'autorisation de tâches.

Chaque fois que des documents ont été portés à notre connaissance, il manquait des éléments. Lorsque ces documents ont été versés au dossier, nous avons pu déterminer que, oui, les personnes qui ont été proposées comme remplaçants pour les postes inclus dans la soumission satisfaisaient aux exigences minimales relatives à ces postes.

Il n'y a pas eu de renégociation des taux, pour répondre à votre autre question.

Mme Kelly Block: Compte tenu de cette réponse, il est possible de conclure qu'il se peut que les fournisseurs aient eu recours à des ressources qui ne leur ont peut-être pas coûté aussi cher et qu'ils ont donc tiré un profit plus important du projet.

M. Derek Mersereau: C'est une possibilité. Nous n'avons toutefois aucune information à ce sujet.

Mme Kelly Block: Merci.

Le président: Il vous reste 30 secondes.

Mme Kelly Block: J'ai terminé. Merci.

Le président: Excellent.

Monsieur Bains, vous avez la parole. Je vous en prie.

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

Je remercie nos invités de leur présence parmi nous aujourd'hui.

Vous savez, je suis toujours surpris de tout ce que j'apprends. Je sais que notre président qualifie notre comité de puissant. Nous apprenons beaucoup de choses ici sur nos systèmes et leurs nombreuses couches.

J'aimerais poursuivre dans la même veine pour mieux comprendre. Vous avez parlé de la pratique d'échanges qui est répandue en matière d'approvisionnement et qui est de toute évidence systémique. Savez-vous depuis combien de temps cela dure? Croyez-vous que c'est devenu une pratique normale, où certaines personnes à l'extérieur des ministères sont appelées à agir comme chasseurs de têtes pour eux? Encore une fois, est-ce devenu une pratique normalisée?

M. Alexander Jeglic: Je ne dirais pas que c'est une pratique normalisée. Je dirais que cela se produit certainement. Je suis d'accord pour dire que c'est systémique. Comme je l'ai mentionné dans ma réponse précédente, je ne peux pas dire si ce que nous avons constaté au sujet d'ArriveCAN est mieux ou pire que ce que nous voyons habituellement. Cela me donne certainement des idées en ce qui concerne un éventuel examen secondaire associé à cet enjeu, pour être en mesure de mieux répondre à ces questions.

Encore une fois, je ne veux pas dire que c'est normalisé, parce que...

M. Parm Bains: Est-ce que vous recommanderiez, à l'avenir, d'examiner cet événement particulier et de revoir cette pratique précise? Cela m'amène à ma question suivante: comment pouvons-nous régler ce problème?

M. Alexander Jeglic: Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, pour que je puisse lancer un examen, il me faut des motifs raisonnables de le faire. Nous avons une porte d'entrée parfaite pour créer des motifs raisonnables, parce que nous avons constaté le problème. Nous sommes au courant du problème. Nous avons été en mesure de formuler des recommandations pour aider à corriger la situation. Cela dit, je pense que tout repose sur les motifs raisonnables.

Je dois toutefois faire une mise en garde ici et relier cela également à une partie de ma réponse précédente, qui portait sur le financement. Pour pouvoir mener de nombreux examens systémiques, je pense que nous aurons besoin de fonds supplémentaires dans un avenir prévisible.

M. Parm Bains: Pour ce qui est des bandes et des prix médians, nous n'avons pas été en mesure, je crois, de déterminer depuis combien de temps ce système est en place. Sommes-nous arrivés là à la suite d'essais et d'erreurs? Savez-vous comment nous en sommes arrivés là?

M. Alexander Jeglic: Je n'ai pas l'historique. Je ne sais pas si M. Mersereau a quelque chose à ajouter à ce sujet.

C'est la première fois que nous avons pu bien observer ces bandes. Comme je l'ai dit dans ma réponse précédente, nous avons eu une réaction semblable — à savoir que cela ne semblait pas logique —, et je pense que les changements apportés à la structure des bandes n'étaient pas justifiés. Par conséquent, certaines des dispositions qui étaient censées s'appliquer en cas de substitution pour un prix inférieur n'ont pas été déclenchées en raison du changement.

M. Derek Mersereau: Je pourrais peut-être ajouter que, en plus de cela, SPAC nous a informés que, par le passé, lorsqu'on avait essayé d'utiliser cette clause dans sa forme actuelle, on n'avait pas réussi à déterminer si le fournisseur était en mesure d'exécuter le contrat avec les taux plus bas qu'il avait proposés. C'est ce qui nous a amenés à recommander de corriger cette disposition, afin qu'il y ait un mécanisme efficace pour valider les taux inférieurs aux taux médians proposés par les fournisseurs.

• (1850)

M. Parm Bains: Avez-vous des recommandations sur la façon dont les pratiques gouvernementales pourraient être plus accessibles pour les petites et moyennes entreprises canadiennes?

D'une certaine façon, je pense que nous voyons comment ce système pourrait en écarter certaines. Au bout du compte, nous avons constaté des failles pour les gens qui ont des produits et des services utiles qui pourraient aider le gouvernement à innover et à réaliser plus d'économies.

M. Alexander Jeglic: Absolument. C'est avec plaisir que je mentionne les travaux du Comité à cet égard. Je sais qu'au moins deux membres du Comité ont participé à l'examen en 2018. C'est exactement ce qui s'est produit. C'est un travail qui a été fait conformément aux recommandations du Comité sur la façon d'améliorer le système d'approvisionnement, afin de permettre une plus grande participation des petites et moyennes entreprises, des entreprises appartenant à des femmes et des entreprises autochtones. L'une de mes suggestions serait d'assurer le suivi de ces recommandations. En fait, j'ai passé en revue bon nombre de ces recommandations hier soir en prévision de cette réunion. Ce serait peut-être l'occasion pour le Comité de revoir les recommandations faites en 2018.

Le président: Malheureusement, votre temps est écoulé.

Madame Vignola, vous avez la parole pour deux minutes et demie. Je vous en prie.

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je trouve extraordinaire que, durant la pandémie, on nous disait qu'il était important d'avoir des équipements personnels de protection abordables. Les seuls qui étaient disponibles provenaient de Chine.

Maintenant, on se rend compte que la moyenne et la médiane font que nous n'avons pas le meilleur prix, mais le plus élevé. Durant la pandémie, des compagnies canadiennes auraient pu nous fournir du matériel, mais cela coûtait trop cher.

J'adore la logique, mais, là, je n'en vois pas beaucoup.

Je reviens à la question des critères. Dans votre rapport, vous avez aussi précisé que certains critères étaient trop restrictifs.

Au fond, lorsqu'on applique des critères trop restrictifs, est-ce un moyen détourné de donner un contrat sans véritable appel d'offres?

Un appel d'offres a meilleure presse, mais, si les critères sont restrictifs, c'est du pareil au même. C'est blanc bonnet et bonnet blanc.

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: Je vous remercie de la question.

Je suis d'accord pour dire que, lorsque les critères sont restreints de la façon dont ils l'ont été, il est presque impossible pour tout autre soumissionnaire de participer au processus, comme nous l'avons indiqué dans le rapport. De façon sous-jacente, je décrirais ces critères comme étant si restrictifs que le soumissionnaire retenu était probablement le seul qui pouvait participer.

[Français]

Mme Julie Vignola: Votre rapport indique que l'Agence des services frontaliers du Canada, l'ASFC, n'a pas publié de façon proactive les instruments contractuels dans le cas de 17 des 41 contrats.

Nous avons reçu un tableau récapitulatif des marchés, qui incluait 25 instruments contractuels. Il y a une différence entre ce que vous pouvez recevoir et ce que nous avons reçu.

L'ASFC a-t-elle pu vous expliquer pourquoi certains contrats n'avaient pas été publiés?

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: Monsieur Mersereau, je ne sais pas si vous avez une réponse au sujet de la divulgation proactive.

M. Derek Mersereau: On ne nous a pas expliqué pourquoi ils n'ont pas été publiés, mais seulement que cela n'a pas été fait. Ce n'est pas propre à l'ASFC. C'est ce que nous avons constaté dans d'autres ministères et dans le cadre de certains examens antérieurs, dont a parlé l'ombudsman de l'approvisionnement, où il y avait des problèmes liés à l'information disponible grâce à la divulgation proactive.

En fait, dans ce cas en particulier, la première fois que nous avons essayé de mettre la main sur ces contrats, nous n'avons presque rien trouvé, et cela se reflète dans le rapport où nous disons que les numéros de contrats eux-mêmes étaient erronés. Nous avons consulté les dossiers et les avons reliés à une base de données à partir de laquelle nous pouvions les télécharger. Si vous êtes un Canadien moyen et que vous essayez d'obtenir de l'information de ce système au sujet des contrats qui ont été attribués, vous aurez vraiment de la difficulté à trouver de l'information utile, à partir de ces contrats, ou vous en trouverez très peu de toute façon.

Le président: Je vous remercie, mais je vais malheureusement devoir vous interrompre, parce que le temps de parole de la députée est écoulé.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole pour deux minutes et demie. Je vous en prie.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

J'aimerais parler brièvement de la situation à plus long terme. L'ASFC et SPAC se sont engagés à apporter une série de changements. Puisqu'il s'agit de SPAC, on peut supposer que ces changements auront une incidence sur l'approvisionnement à l'échelle du gouvernement. La question est de savoir comment confirmer que ces changements sont effectivement apportés, qu'ils sont suffisants et qu'ils ont l'effet escompté.

Que recommandez-vous pour que ces problèmes soient réglés? A-t-on besoin d'un audit de suivi pour confirmer que les problèmes que vous avez relevés dans votre rapport ont bien été réglés?

• (1855)

M. Alexander Jeglic: Je vous remercie de la question.

En fait, oui, dans le cadre de tous nos examens systémiques, nous faisons un suivi deux ans plus tard. Vous m'avez entendu expliquer le processus de l'examen quinquennal, qui nous a permis d'étudier la valeur et le volume pour les 17 plus grands ministères. Nous sommes en train de faire le suivi de cela. Habituellement, à la fin, nous publions un bulletin dans lequel nous évaluons si les recommandations ont été respectées. C'est un outil assez facile à consulter.

Pour ArriveCAN, encore une fois, nous ne prévoyons rien de différent. Deux ans après la date d'achèvement, nous ferons un suivi auprès des trois ministères pour nous assurer que nous sommes en mesure d'évaluer la conformité aux recommandations.

M. Taylor Bachrach: Vous venez de répondre à la question de Mme Vignola au sujet de la divulgation proactive, de l'échange proactif de renseignements, et vous avez dit qu'il était très difficile de trouver de l'information sur ces contrats.

Avez-vous l'impression qu'il y a une pratique quelque peu répréhensible pour empêcher la transparence, ou s'agit-il simplement d'incompétence et de gens qui ne respectent pas les règles, parce que cela prend du temps et coûte de l'argent et qu'ils ne veulent pas le faire? Que se passe-t-il dans les faits?

M. Alexander Jeglic: Je sais qu'il y a un problème de ressources. Je répète que nous ne sommes pas les seuls à dire que le besoin de ressources est réel dans le milieu de l'approvisionnement. Je ne peux pas parler précisément de la divulgation proactive.

J'ai vu M. Mersereau se pencher vers le micro, alors j'imagine qu'il a quelque chose d'un peu plus intelligent à dire que ce que j'offre, mais je...

M. Taylor Bachrach: Il nous reste 20 secondes et nous ferions mieux de lui céder la parole.

M. Derek Mersereau: J'aimerais croire qu'il s'agit d'une question de ressources, de formation et de perfectionnement plutôt que d'autre chose.

M. Taylor Bachrach: Est-ce le ministère plutôt que les entrepreneurs?

M. Derek Mersereau: C'est exact.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Brock, vous avez la parole.

M. Larry Brock (Brantford—Brant, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, messieurs. Je vous remercie de votre rapport et de votre transparence sur cette question extrêmement importante.

J'aimerais revenir un peu en arrière. Il y a quelques commentaires que vous avez formulés plus tôt aujourd'hui sur lesquels nous devrions nous concentrer, à savoir que nous étions en pandémie et que nous avons dû agir très rapidement pour cette application en particulier.

Cependant, vous conviendrez avec moi que, malgré la pandémie, les dépenses consacrées à cette application ne donnent pas au gouvernement de Justin Trudeau la permission de dépouiller les contribuables. Êtes-vous d'accord avec ce commentaire?

Vous riez. N'est-ce pas? Aucun premier ministre ne devrait faire cela.

M. Alexander Jeglic: Aucun commentaire.

M. Larry Brock: Parlons de l'éléphant dans la pièce. L'éléphant dans la pièce, c'est la place de plus en plus grande que prend l'externalisation. L'an dernier seulement, 14,6 milliards de dollars ont été consacrés à l'externalisation au gouvernement fédéral. C'est 74 % de plus que lorsque Justin Trudeau a pris le pouvoir en 2015. En 2015, il a promis de réduire le recours à des consultants externes, mais nous avons ici GC Strategies, une entreprise gérée par deux personnes dans un sous-sol qui, depuis 2017, a reçu 46 millions de dollars de l'argent des contribuables — et, comme vous l'avez dit, sans aucune expérience en TI. Ce ne sont que des consultants.

Tout cela, malgré le fait que, depuis la pandémie, Justin Trudeau a augmenté la fonction publique fédérale de près de 40 %. Au lieu d'avoir recours à ses propres employés dans leurs propres ministères pour trouver des professionnels des TI, on compte sur GC Strategies et le travail bâclé que fait GC Strategies.

Êtes-vous d'accord avec ce concept?

M. Alexander Jeglic: Je suis d'accord.

M. Larry Brock: D'accord.

Est-il exact que 25,3 millions de dollars ont été versés à GC Strategies pour l'application ArriveCAN?

M. Derek Mersereau: Les 25,3 millions de dollars concernent le marché concurrentiel. L'entreprise avait déjà obtenu trois contrats non concurrentiels en vertu desquels des travaux ont également été exécutés pour ArriveCAN.

M. Larry Brock: Vous avez dit avoir suivi les travaux antérieurs du Comité. Vous êtes au courant de toutes les fois où Kristian Firth a témoigné. Vous savez qu'il fait actuellement l'objet d'une enquête de la GRC. Étiez-vous au courant de cela, monsieur?

• (1900)

M. Alexander Jeglic: Je n'étais pas au courant de l'état de l'enquête de la GRC, mais je savais qu'il y avait des allégations d'enquêtes de la GRC.

M. Larry Brock: Saviez-vous qu'il a ouvertement admis avoir falsifié le curriculum vitae de certains des clients avec lesquels il travaillait pour s'assurer qu'ils seraient admissibles au financement? Étiez-vous au courant de cela?

M. Alexander Jeglic: J'ai regardé les témoignages, oui.

M. Larry Brock: C'est une forme de fraude. C'est un usage de faux.

La question que je vous pose, monsieur, compte tenu de l'information dont vous avez pris connaissance, de l'information que vous aviez en 2022 et en 2021 concernant GC Strategies, est la suivante: à votre avis, est-ce que cela témoigne d'un comportement habituel de GC Strategies, du travail incomplet et de mauvaise qualité effectué par une entreprise qui a reçu des millions de dollars de fonds publics depuis 2017? Avez-vous fait des recoupements avec d'autres contrats gouvernementaux que GC Strategies a remportés miraculeusement?

M. Alexander Jeglic: Nous devons nous concentrer sur les pratiques du ministère, sur lesquelles l'examen portait en dernier ressort. L'accent n'a pas été mis sur un fournisseur en particulier.

Lorsque des fournisseurs précis ont été mentionnés dans le rapport, ils l'ont été à des fins de transparence. Je ne veux donc pas donner l'impression que nous avons examiné GC Strategies. Ce n'est pas ce que nous avons fait.

M. Larry Brock: Je comprends, mais cela a-t-il piqué votre curiosité, monsieur, par rapport à tout ce que vous avez entendu au sujet de la façon irrégulière dont GC Strategies mène ses activités?

M. Alexander Jeglic: Oui, absolument.

M. Larry Brock: L'autre aspect que je veux aborder — et il me reste une demi-minute —, c'est la possibilité que tous les problèmes et les irrégularités que vous avez soulignés dans votre rapport puissent être réglés par voie de règlement?

M. Alexander Jeglic: Je pense que la réponse est plus complexe que le temps ne le permet.

Je dirais qu'un certain nombre de changements structurels sont nécessaires. La complexité du système d'approvisionnement est telle que certaines entités n'existent que pour aider d'autres entreprises à se conformer à l'ensemble des règlements.

Je l'ai déjà dit, mais je le répète, même quelqu'un qui a une expérience incroyable dans le domaine de l'approvisionnement a énormément de difficulté à s'y retrouver. Je pense que vous pouvez parler à n'importe quel intervenant dans le système, qu'il s'agisse d'un acheteur, d'un fournisseur ou d'un sous-traitant. Nous avons entendu des sous-traitants au Comité qui ont expliqué pourquoi ils ont recours à des particuliers pour soumissionner en leur nom. C'est parce qu'ils ne veulent pas participer au processus. Tant que cette mentalité existera, il sera très difficile de s'adresser directement à ces personnes.

Monsieur Mersereau, je ne sais pas si vous voulez ajouter quelque chose.

Le président: J'ai bien peur que le temps de parole du député soit écoulé.

Monsieur Sousa, vous avez la parole. Je vous en prie.

M. Charles Sousa: Il est important de mentionner que Kristian Firth a également obtenu de nombreux contrats de l'ancien gouvernement conservateur.

Je veux aussi m'assurer que nous allons démystifier quelque chose qui a été noté, à savoir que des paiements ont été versés pour du travail qui n'a pas été fait. Avez-vous trouvé des preuves de cela?

M. Alexander Jeglic: Je m'excuse. J'ai eu de la difficulté...

M. Charles Sousa: Des paiements ont-ils été versés pour des travaux qui n'ont pas été faits?

M. Alexander Jeglic: Je répète que nous n'avons pas examiné les paiements proprement dits.

M. Charles Sousa: Vous n'avez pas cette référence. Vous ne savez pas si c'est le cas.

M. Alexander Jeglic: C'est exact.

M. Charles Sousa: D'accord.

Les ministères ont-ils collaboré à cet examen? Ont-ils pleinement coopéré avec vous? Avez-vous constaté des lacunes?

M. Alexander Jeglic: Je dirais que nous avons eu l'entière collaboration des ministères.

M. Charles Sousa: Vous êtes un professionnel. D'après ce que j'ai lu, vous vous êtes déjà occupé d'approvisionnement vous-même.

Avez-vous déjà participé à quelque chose de cette nature ou de cette ampleur?

M. Alexander Jeglic: Voulez-vous dire comme acheteur?

M. Charles Sousa: Je veux dire en tant qu'acheteur dans un processus d'approvisionnement comme celui d'ArriveCAN. Avez-vous participé à quelque chose de ce genre?

M. Alexander Jeglic: Non.

M. Charles Sousa: Dans les circonstances, il y avait une urgence mondiale. Les enjeux étaient certainement nombreux. Le nombre de morts augmentait. Partout au pays et dans le monde, on cherchait des moyens de protéger les Canadiens.

Pouvez-vous affirmer au Comité que le processus aurait pu se faire à l'interne?

M. Alexander Jeglic: Avec tout le respect que je vous dois, monsieur le président, je ne suis pas certain de pouvoir répondre à cette question, étant donné que je n'ai pas d'expertise en TI.

Si vous parlez du processus d'approvisionnement en particulier...

M. Charles Sousa: Oui.

M. Alexander Jeglic: Est-ce que je pense que le processus d'approvisionnement aurait pu être fait différemment? Oui.

M. Charles Sousa: Cela aurait-il pu se faire à l'interne à l'époque, compte tenu des circonstances? Aurions-nous pu agir comme entrepreneur général dans ce processus?

M. Alexander Jeglic: Je ne peux pas répondre à cette question. Je ne peux pas me prononcer sur les capacités de l'ASFC.

● (1905)

M. Charles Sousa: Compte tenu de votre compréhension et de la valeur des entrepreneurs et des sous-traitants, le système qui a été retenu était-il approprié, étant donné les circonstances?

M. Alexander Jeglic: Encore une fois, je ne peux parler que de l'information qui nous a été fournie. Je n'ai pas le même niveau de connaissances et d'expérience que l'ASFC pour ce qui est des décisions qui ont été prises à l'époque.

M. Charles Sousa: Si vous n'êtes pas au courant des circonstances, des conséquences, de la portée ou de la vulnérabilité en jeu, comment pouvez-vous évaluer la valeur de ces contrats? Pouvez-vous déterminer si c'était approprié ou non?

C'est la valeur qui nous intéresse. Comment concilier tout cela?

M. Alexander Jeglic: D'accord.

Vous remarquerez qu'il y a une section du rapport qui traite précisément de l'optimisation des ressources. Cela concerne les questions sur les bandes qui nous ont été posées. Dans le cadre de cet examen, nous nous sommes concentrés sur l'optimisation des ressources.

C'est là qu'intervient le chiffre de 76 %. Avons-nous obtenu la valeur correspondant aux ressources que nous voulions affecter? De plus, lorsque nous avons examiné l'élément prix, avons-nous obtenu le meilleur prix possible?

Je pense que certains éléments structurels ne nous ont pas permis d'obtenir les meilleurs résultats du point de vue de l'approvisionnement.

M. Charles Sousa: Selon vous, quel aurait dû être le montant? Comment pouvez-vous déterminer cela?

Les circonstances dans lesquelles nous étions constituait une anomalie. Vous avez admis qu'il s'agissait d'une situation unique pour le gouvernement et pour nous tous.

Nous avons eu de la difficulté à trouver les bonnes personnes dans un court laps de temps, de sorte que des personnes identifiées ont été préapprouvées et utilisées dans les circonstances. Nous n'avons pas de talents à l'interne pour faire cela, alors nous avons dû nous adresser à l'extérieur pour que ces entrepreneurs unissent leurs forces, réagissent, assurent l'exécution et livrent un produit qui a été utilisé de façon efficace et efficiente partout au Canada. Cela nous a permis de protéger les activités frontalières et la sécurité à la frontière. Contrairement à ce que certains peuvent penser, cela nous a aidés à sauver des vies.

Comment évaluez-vous cette valeur?

M. Alexander Jeglic: Je ne suis pas sûr qu'il s'agit de déterminer cette valeur. Ce que nous avons fait, c'est remarquer que les acquisitions qui ont été faites en vertu d'une exception prévue dans la réglementation sur les marchés de l'État pour les urgences concernaient des circonstances exceptionnelles. Cependant, je ne suis pas certain que vous puissiez importer cette même idéologie dans un processus concurrentiel qui a sans doute été mené en dehors de la pandémie.

M. Charles Sousa: D'accord... en dehors de la pandémie.

Pouvez-vous vous reporter un instant à l'annexe A?

M. Alexander Jeglic: Bien sûr.

M. Charles Sousa: Qu'y voyez-vous?

Le président: Soyez très bref.

M. Charles Sousa: C'est à la page 49.

M. Alexander Jeglic: S'agit-il du « Plan d'amélioration de la gestion de l'ASFC »?

M. Charles Sousa: Oui, et du « Plan d'amélioration de l'approvisionnement ». Oui, ce sont ces deux-là.

Le président: Monsieur Sousa, je crains que votre temps de parole ne soit écoulé. Peut-être M. Jowhari, qui sera le prochain à intervenir, ou M. Kusmierczyk pourront-ils poser la question.

Madame Kusie, vous avez cinq minutes. À vous.

Mme Stephanie Kusie: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je veux simplement apporter deux précisions très claires, non seulement pour le Comité, monsieur le président, mais aussi pour les Canadiens qui suivent nos délibérations en ce moment.

Premièrement, l'entreprise GC Strategies n'a vu le jour qu'en 2015.

Étant donné ce fait, il est impossible que le gouvernement précédent ait travaillé avec GC Strategies. Il n'est donc pas vrai qu'il a eu recours à cette entreprise, au sujet de laquelle nous avons trouvé beaucoup de renseignements très intéressants à la faveur des témoignages recueillis par le Comité et grâce au bon travail de M. Mersereau et de M. Jeglic. Voilà la première précision que je veux apporter au Comité et aux Canadiens, monsieur le président.

Voici la deuxième précision: l'Agence de la santé publique du Canada, l'ASPC, a déclaré publiquement que cette application horrible qui a coûté 54 millions de dollars aux Canadiens n'a pas sauvé

une seule vie. Elle a par contre imposé un fardeau injuste aux Canadiens dont certains se sont retrouvés en prison à cause de la terrible négligence et de la mauvaise gestion dont le gouvernement s'est rendu coupable.

Il est également regrettable, monsieur le président, que le gouvernement lance régulièrement des accusations au Comité et à la Chambre des communes — comme le premier ministre l'a lui-même fait encore aujourd'hui — tentant de mettre sur le dos du gouvernement précédent, qu'il a pourtant remplacé il y a huit ans, les nombreux problèmes qui affligent notre pays.

Soyons clairs, monsieur le président. Je voudrais préciser...

• (1910)

M. Irek Kusmierczyk: J'invoque le Règlement, monsieur le président. Nous nous éloignons beaucoup du sujet...

Mme Stephanie Kusie: Le gouvernement précédent n'a pas eu recours...

Le président: Quel est votre rappel au Règlement, s'il vous plaît?

M. Irek Kusmierczyk: Je m'interroge sur la pertinence de ces propos. Nous nous écartons du sujet.

Le président: Monsieur Kusmierczyk, vous savez que ce n'est pas un rappel au Règlement.

Madame Kusie, veuillez poursuivre.

Mme Stephanie Kusie: Je dois expliquer à ceux qui nous regardent que la pertinence de mes propos tient au fait que les membres du Comité des opérations gouvernementales sont constamment à la recherche de la vérité dans l'intérêt des Canadiens. Encore aujourd'hui, des députés ministériels tentent de semer la confusion dans l'opinion en présentant des faits erronés et en pratiquant la désinformation. Plus précisément, ils affirment que l'application ArriveCAN a sauvé des vies et que le gouvernement fédéral, sous la conduite du premier ministre Harper, a eu recours aux services de GC Strategies, ce qui est carrément faux.

Monsieur le président, pendant le temps qu'il me reste, je vais maintenant continuer à poser mes questions.

Dans votre rapport, vous dites que, sur les 23 marchés concurrentiels examinés, vous n'avez remarqué aucun cas où des critères cotés ont restreint injustement la concurrence. Nous avons maintenant la preuve que, dans d'autres marchés, GC Strategies a manipulé l'information sur ses ressources afin de respecter les critères cotés. Ce fait a son importance, car il cadre bien avec les échanges qui ont eu cours pendant toute la séance au sujet des tactiques d'appât et substitution.

À votre avis, votre examen a-t-il porté sur ce genre de faute?

M. Derek Mersereau: À propos de GC Strategies l'un des plus importants... Je suis désolé. Je m'arrête ici, parce que je pensais davantage à la « grille » que Kristian Firth a évoquée au Comité. C'est la grille d'évaluation utilisée pour les ressources ajoutées par des autorisations de tâches.

L'une des pratiques sans doute les plus aberrantes que nous ayons remarquées est celle qui consiste à reprendre textuellement l'énoncé des critères comme celui de l'expérience pour différentes personnes, sans que soient produits des renseignements supplémentaires pour attester qu'elles ont réellement montré qu'elles satisfaisaient aux exigences. Je crois vous avoir dit qu'il s'agissait de « 16 des 42 » autorisations de tâches se rapportant aux contrats de GC Strategies. Plutôt troublant.

Mme Stephanie Kusie: Merci. La plupart des établissements qualifient cette pratique de plagiat.

Je vais poursuivre dans le même ordre d'idées.

Il est dit que les attestations de sécurité ont été transférées dans un contrat parce que l'ASFC voulait travailler avec une personne précise qui ne satisfaisait pas aux exigences de sécurité. Arrive-t-il souvent que des ministères soient en mesure d'abaisser les exigences en matière de sécurité en donnant la priorité à leurs volontés et à leurs besoins au détriment de la sécurité de tous les Canadiens?

Mon autre collègue a parlé de l'exception relative à la sécurité nationale, mais je parle ici précisément des attestations de sécurité qui ont été transférées — là encore, c'est un stratagème trompeur — à un marché parce que l'ASFC semblait vouloir travailler avec un fournisseur donné.

M. Alexander Jeglic: Cela ne devrait pas se produire. Si la classification de sécurité est exacte, cela ne devrait pas se produire. S'il y a eu une erreur ou un oubli, alors je suis d'accord pour que ce soit corrigé. Je ne suis pas certain de pouvoir me prononcer avec assurance, sur la base de ce que nous avons vu, sur la catégorie dans laquelle la pratique se range, mais je suis d'accord pour dire que cela ne devrait pas se produire.

Le président: Merci beaucoup.

Mme Stephanie Kusie: Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins.

Le président: Merci.

Monsieur Kusmierczyk, vous avez la parole.

M. Irek Kusmierczyk: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je commencerai par dire que l'application ArriveCAN a été téléchargée 60 millions de fois au cours de l'année où elle a été utilisée. Elle a permis la poursuite des échanges commerciaux. Ceux qui transitent par le pont Ambassador, se chiffrent par milliards de dollars. Et il ne s'agit pas seulement de pièces de machines ou de voitures, mais aussi de médicaments, ce qui était absolument important. On nous a dit ici même que, sans l'application ArriveCAN, le commerce et l'échange de biens essentiels auraient été paralysés sur le pont Ambassador. Je rejette donc l'affirmation de ma collègue d'en face.

J'ai une question simple à vous poser, monsieur Jeglic. Avez-vous décelé de la corruption au cours de votre analyse?

M. Alexander Jeglic: Ce que je peux dire, c'est que nous avons constaté une non-conformité systémique.

M. Irek Kusmierczyk: D'accord.

Avez-vous décelé de la corruption?

M. Alexander Jeglic: Non.

M. Irek Kusmierczyk: Avez-vous décelé des fraudes?

M. Alexander Jeglic: Non.

M. Irek Kusmierczyk: Vous avez constaté un problème de non-conformité. Est-ce exact?

• (1915)

M. Alexander Jeglic: Je tiens à brosser un tableau complet de la situation. Premièrement, nous avons relevé des problèmes de documentation. Comme je l'ai dit, nous ne sommes pas en mesure de dire pourquoi il manque tant de documents, mais il en manque certainement beaucoup. Deuxièmement, il y a eu un manquement systémique au plan des obligations contractuelles. Troisièmement, je signale accessoirement les divulgations faites par des dénonciateurs. Ajoutons que l'examen n'a pas porté sur cet aspect. Je parle de ce qui a été divulgué pendant le déroulement de l'examen par des témoins et d'autres personnes qui ont abordé la question.

M. Irek Kusmierczyk: Combien de contrats SPAC et le gouvernement du Canada concluent-ils chaque année? Simple curiosité. Donnez-moi une approximation.

M. Alexander Jeglic: Je crois avoir entendu un des témoins parler de 10 000 marchés. Je ne suis pas au courant, mais je crois qu'un témoin a évoqué ce chiffre.

M. Irek Kusmierczyk: Vous avez dit que l'approvisionnement est une bête très complexe, en quelque sorte. Est-il juste d'affirmer que les gouvernements du Canada et du monde entier s'efforcent toujours de faire évoluer leurs systèmes d'approvisionnement? Il y a toujours des lacunes à combler. Les systèmes existants présentent toujours des problèmes. Il y a toujours du travail à faire pour former les fonctionnaires, veiller au respect des règles existantes et combler les lacunes.

Est-il juste de dire que le système canadien n'est pas différent des autres systèmes d'approvisionnement dans le monde à cet égard?

M. Alexander Jeglic: Il y a certainement des administrations où l'approvisionnement continue de faire obstacle à leur progression vers leurs objectifs. Depuis plusieurs années, il y a eu une importante évolution au Canada, mais force est d'admettre, en toute honnêteté, que des problèmes en matière d'approvisionnement signalés dans des rapports publiés il y a déjà une dizaine d'années sont toujours présents, ce qui montre que, s'il y a eu une évolution assurément favorable, ce travail se compare, faute d'une meilleure image, à la construction d'un avion en plein vol. Par conséquent...

J'ajoute néanmoins que j'ai des contacts avec les milieux de l'approvisionnement dans tous les secteurs, et pas uniquement avec des fournisseurs, mais aussi avec des acheteurs du gouvernement du Canada, et je ne veux pas donner l'impression que ces fonctionnaires de toute l'administration n'ont pas abattu une besogne fantastique pendant la pandémie. Cela dit, ce n'est pas l'objet de notre comparaison. Nous sommes là pour parler expressément du rapport et de ce que nous avons observé dans l'affaire d'ArriveCAN.

M. Irek Kusmierczyk: Vous l'avez déjà signalé aujourd'hui même. Les réactions des ministères vous ont-elles donné l'impression qu'ils s'efforcent d'améliorer leurs systèmes, qu'ils souhaitent collaborer avec vous et faire progresser les systèmes?

M. Alexander Jeglic: Je dirai qu'il a déjà été question de l'annexe A, qui était le document...

M. Irek Kusmierczyk: Oui, s'il vous plaît.

M. Alexander Jeglic: ... produit par l'ASFC. Ce document montre à l'évidence, qu'elle prend les recommandations très au sérieux. Ce que, pour notre part, nous souhaitons. Ces examens ne servent à rien si les recommandations ne sont pas prises au sérieux. D'après les déclarations publiques et l'annexe que nous avons pu joindre, je dirais certainement que l'Agence semble prendre les recommandations très au sérieux.

M. Irek Kusmierczyk: Les protocoles, les systèmes qui existent ne sont pas apparus l'an dernier, l'année précédente ni même il y a cinq ans. Vous y avez fait allusion. Ils existent depuis un certain temps. Bon nombre de ces systèmes remontent à 15 ou 20 ans, sous des gouvernements antérieurs. Est-il juste de dire que certaines lacunes, certaines faiblesses remontent à des années, voire à des décennies? Je veux dire qu'il s'agit d'un système complexe...

Le président: Répondez très brièvement, s'il vous plaît.

M. Alexander Jeglic: Je dirai simplement que l'évolution est très lente.

Le président: Merci.

Madame Vignola, vous avez deux minutes et demie.

[Français]

Mme Julie Vignola: Merci beaucoup, monsieur le président.

Monsieur Jeglic, étudier les cas d'ArriveCAN et de McKinsey a certainement demandé une bonne équipe et beaucoup d'efforts.

À votre avis, votre mandat est-il assez large pour vous permettre de bien étudier ce type de contrat?

Si ce n'est pas le cas, que devrait-on y ajouter?

[Traduction]

M. Alexander Jeglic: Je crois avoir parlé plus tôt du droit d'exiger la production de documents. Nous n'avons pas ce pouvoir pour l'instant. Pour moi, c'est à la fois une lacune et une occasion de renforcer notre mandat. Nous avons donné d'autres exemples, mais ils ne se rapportent pas nécessairement à l'examen des pratiques d'approvisionnement, ce sur quoi porte votre question, mais il est certain que des moyens supplémentaires seraient utiles. Je le répète, nous avons reçu des fonds suffisants pour étudier les affaires de McKinsey et d'ArriveCAN, c'est certain, mais j'ai déjà dit aussi que nous avons besoin de ressources pour poursuivre notre travail à l'avenir. Il nous faut des moyens.

Nous avons une équipe fantastique. Je vous remercie d'avoir dit que le rapport témoigne de notre diligence. L'équipe est fière de ce qu'elle a produit, et je me félicite des réactions favorables que nous avons reçues à propos de cette diligence.

• (1920)

[Français]

Mme Julie Vignola: Je vais être brève: ce que j'aime de votre rapport, c'est qu'il est clair et qu'il n'est pas complaisant. Vous dites ce que vous devez dire dans un nombre raisonnable de pages. En effet, il n'y en a pas 3 000 à lire. Cela fait mon affaire, parce que je les lis toutes.

Je vous remercie de votre travail et de vos réponses. Je vous poserai d'autres questions avec plaisir si quelque chose se présente.

[Traduction]

Le président: Merci, madame Vignola, de nous céder un peu de temps.

Monsieur Bachrach, vous avez la parole.

M. Taylor Bachrach: Merci, monsieur le président.

Merci encore, messieurs, du temps que vous nous avez accordé ce soir et du travail que vous avez consacré à cet important rapport.

Le dernier problème que je veux soulever est cette pratique que vous avez documentée et qui consiste, pour les entrepreneurs, à reprendre les critères obligatoires qui figurent dans les documents d'approvisionnement. Ils reprennent ces critères textuellement pour décrire les compétences et l'expérience. La pratique ne m'est pas inconnue, car je l'ai remarquée dans des processus d'embauche. Les candidats retiennent certains mots-clés que l'employeur souhaite entendre pendant l'entrevue. Si les candidats les emploient, peu importe dans quel ordre, l'employeur coche une case, ce qui fait augmenter le score empirique et donne une meilleure chance de se faire engager.

Comment le processus d'évaluation empirique que vous avez examiné a-t-il traité ce tour de passe-passe flagrant?

M. Alexander Jeglic: Le document lui-même précise qu'on ne peut pas établir son expérience en se contentant de répéter les énoncés, et il donne un exemple. C'est pourtant ce qui se fait et ce qui est accepté, en fin de compte.

M. Taylor Bachrach: Dans ces cas, il y a évidemment une note associée à ces réponses, même si les réponses, comme vous l'avez dit, n'étaient pas autorisées. Comment les entrepreneurs ont-ils fini par obtenir une note même s'ils avaient effectivement recopié les critères?

M. Derek Mersereau: Distinguons les deux éléments. Lorsqu'il s'agit de proposer des ressources, des personnes dans l'offre soumise, il semble y avoir à cette étape beaucoup plus de rigueur dans l'évaluation des ressources. Les problèmes que nous avons cernés surgissent à l'étape des autorisations de tâches, une fois le contrat attribué. Le système est ainsi conçu que c'est en fait le fournisseur qui remplit la grille d'évaluation. Il attribue les notes, qui sont ensuite approuvées par le ministère.

M. Taylor Bachrach: J'ai toujours trouvé que je réussissais le mieux aux examens lorsque je les notais moi-même. Cette façon de faire est bizarre, étonnante.

Je vais m'arrêter là, monsieur le président, et remercier encore une fois les témoins du temps qu'ils nous ont accordé ce soir.

Le président: Merci de nous avoir cédé quelques minutes de votre temps, monsieur Bachrach, et merci de votre humour.

Monsieur Genuis, vous avez la parole. Cinq minutes.

M. Garnett Genuis: Merci, monsieur le président.

Merci encore aux témoins. C'est vraiment l'une des choses les plus folles que le Comité ait jamais entendues, et ce n'est pas peu dire, car il en a entendu de bien bonnes.

M. Kusmierczyk vous a posé des questions sur la corruption. Évidemment, vous n'êtes pas des procureurs ni des policiers, mais il est très clair que des activités comme l'altération d'un curriculum vitae pour obtenir des contrats constitue de la fraude. Ce serait une activité criminelle, et certainement de la corruption. Il est intéressant de voir les libéraux essayer de se défilier. Je ne vais pas insister, puisque ce n'est pas votre champ de compétence.

J'ai une question à vous poser sur ce qu'on appelle les critères d'expérience. D'après ce que vous dites, le système est structuré de telle façon que, pour de nombreux marchés, les soumissionnaires doivent avoir déjà travaillé pour le gouvernement du Canada. Il se peut que certains aient un meilleur produit, plus d'expérience du travail auprès d'autres clients, d'autres gouvernements ou d'autres clients du secteur privé, mais soient écartés s'ils n'ont pas travaillé directement avec le gouvernement fédéral. Il faut donc faire partie des initiés si on veut décrocher le marché. Les mêmes entrepreneurs sont donc repris encore et encore, puisque les règles exigent expressément qu'on appartienne au cénacle. Cela restreint considérablement le cercle de ceux qui peuvent soumissionner en le limitant aux entreprises qui ont déjà leurs entrées.

Comment cela peut-il se justifier?

• (1925)

M. Alexander Jeglic: Vous vous reportez sans doute aux critères obligatoires...

M. Garnett Genuis: Exactement.

M. Alexander Jeglic: ... et au fait qu'il serait à peu près impossible à tout autre soumissionnaire de satisfaire à ces critères.

C'est une conséquence très décevante. Faire appel à la concurrence, c'est dire au monde entier qu'on veut obtenir ce qu'il y a de mieux et qu'on souhaite faire jouer la concurrence. Pourtant, voici qu'on opte pour des critères obligatoires qui ont essentiellement pour effet d'éliminer la concurrence. Je vais répondre à votre question: cela a-t-il du sens? Aucunement.

M. Garnett Genuis: Supposons qu'une entreprise des Maritimes a beaucoup travaillé en technologie de l'information pour les quatre provinces de la côte ainsi que, disons, pour certains États du Nord-Est des États-Unis. Elle remarque que le gouvernement fédéral cherche à conclure un marché qui semble dans ses cordes, mais ce critère de l'expérience au gouvernement fédéral lui interdit de soumissionner, même si elle a travaillé en TI pour d'autres gouvernements.

On dirait bien que le système est conçu pour protéger les entreprises qui ont déjà leurs entrées et exclure les autres, de sorte que les premières puissent demander plus cher et continuer à obtenir les mêmes missions sans égard à la qualité de leur travail.

M. Alexander Jeglic: Le critère de l'expérience au gouvernement fédéral n'est pas présent dans tous les appels d'offres. Cela dit, c'est souvent l'un des critères obligatoires utilisés pour réduire le nombre d'offres admissibles. Ce genre de critère attire souvent notre attention parce qu'il est restrictif. Il doit donc être assorti d'une justification. C'est l'autre aspect. Quand on élabore les critères obligatoires, il faut pouvoir expliquer pourquoi il est essentiel d'y recourir si on veut obtenir le résultat visé. Dans bien des cas, il peut y avoir des raisons bien fondées, mais, à tout prendre, il est impossible de concilier le respect de toutes ces caractéristiques et une concurrence ouverte et équitable.

M. Garnett Genuis: Merci.

Insistons sur votre dernière affirmation: si tous ces éléments sont réunis, il est impossible d'avoir un processus concurrentiel juste et ouvert.

Vous avez produit un excellent rapport. Je ne connais pas très bien les processus de votre bureau. Je veux simplement comprendre ceci: y a-t-il moyen d'obliger le gouvernement à donner une réponse écrite à vos recommandations?

M. Alexander Jeglic: La réponse aux recommandations figure en fait dans le rapport, et vous le constaterez. Cela fait partie du processus. J'ajoute que nous faisons aussi un suivi. Deux ans après le rapport, nous entamerons l'évaluation de la conformité aux recommandations.

M. Garnett Genuis: Un suivi vous permettra d'évaluer l'application des recommandations.

Le gouvernement a-t-il accepté toutes vos recommandations?

M. Alexander Jeglic: Oui.

M. Garnett Genuis: Il dit les avoir acceptées. Reste à voir s'il y donnera suite ultérieurement.

Puis-je revenir rapidement à la question des documents manquants? Vous n'avez aucun moyen de savoir pourquoi ils ne sont pas là. Ce pourrait être parce que quelqu'un les a supprimés. Ou encore parce qu'ils n'ont jamais été soumis. Ou parce que des échanges se sont déroulés de façon officieuse ou au téléphone alors qu'ils auraient dû avoir lieu autrement.

Votre rapport souligne le fait que, dans le cas d'ArriveCAN, l'absence de documents semble relever d'une étrange tendance. Vous ne savez pas pourquoi, mais vous soulignez que c'est étrange et inhabituel. Est-ce exact?

M. Alexander Jeglic: C'est exact, mais je dirais aussi que ce que nous avons entendu, c'est qu'il s'agit d'un problème étroitement lié à la pandémie. On est passé d'un cadre où presque tous les documents étaient sur papier à un autre où il était impossible de tout consigner. Tout le monde travaillait à distance. Par conséquent, il n'y avait pas de pratiques de tenue de dossiers.

Cela dit, il faut que les fonctionnaires comprennent qu'ils ont toujours l'obligation de tenir des dossiers exacts sur papier, qu'ils travaillent à distance ou au bureau.

Bien que j'aie entendu cette explication et que je la comprenne, elle n'enlève rien au fait qu'il faut tout de même avoir des mesures de protection appropriées en matière de tenue de dossiers pour éviter toute autre situation semblable à celle que nous avons observée.

M. Garnett Genuis: Il doit y avoir eu des courriels. Il y a certainement eu des échanges...

Le président: Merci, messieurs.

M. Jowhari va terminer. Je vous en prie.

M. Majid Jowhari: Merci, monsieur le président.

Pour ceux qui suivent les délibérations, je tiens à bien préciser les propos de mon collègue, le secrétaire parlementaire Charles Sousa. Il a dit que M. Kristian Firth, et non GC Strategies, a reçu des contrats du gouvernement précédent.

Cela dit, revenons à... Monsieur Jeglic, vous avez repris la notion de « meilleur rapport qualité-prix » et distingué deux catégories, l'une technique et l'autre financière.

Dans votre témoignage, vous avez dit qu'il semble y avoir un processus rigoureux aux premières étapes de l'évaluation, mais que ce processus se heurte à un problème de non-conformité systématique au stade de l'autorisation de tâches, celui où les ressources sont affectées.

Si c'est le cas, quel ensemble de compétences...? Quelle entité fait les vérifications avant que l'autorisation de tâches ne soit donnée? Est-ce le ministère ou SPAC?

• (1930)

M. Alexander Jeglic: Dans ce cas-ci, vous verrez dans l'une des recommandations que l'ASFC a confirmé toutes les autorisations de tâches. Cependant, je vais laisser Derek Mersereau en parler, car c'est un aspect qu'il a examiné plus particulièrement.

M. Derek Mersereau: À l'étape des autorisations de tâches, c'est le ministère client — dans ces cas-ci, l'ASFC —, et les documents sont signés par une seule personne, qui accepte la grille d'évaluation soumise par le fournisseur.

M. Majid Jowhari: L'une de vos recommandations, je présume, veut que SPAC joue un rôle plus important et plus en évidence au stade des autorisations de tâches et de l'évaluation. Si l'évaluation doit se fonder sur les aspects techniques et financiers, quelles compétences et ressources pouvons-nous apporter à SPAC pour qu'il puisse faire cette évaluation, effectuer une vérification et dire par exemple: « D'accord. Vous remplacez cette ressource. Oui, je comprends les circonstances », ou encore: « Non, si vous remplacez cette ressource, les prix devraient également être rajustés »?

Qu'en pensez-vous?

M. Alexander Jeglic: Vous remarquerez que, à la 12^e recommandation, nous écrivons:

SPAC devrait retirer le pouvoir de l'ASFC d'émettre des AT pour des contrats conclus par SPAC jusqu'à ce que l'ASFC ait constamment fait preuve de conformité quant à l'ensemble des exigences du processus d'autorisation de tâches.

L'ASFC a maintenant tout intérêt à se conformer aux règles. Elle n'aura pas ce pouvoir. Cette recommandation a également été acceptée. Elle prévoit une surveillance supplémentaire. SPAC a un niveau d'expertise qui...

M. Majid Jowhari: Oui. J'ai compris.

À l'heure actuelle, SPAC possède-t-il les compétences nécessaires pour être en mesure d'évaluer, au moment de l'autorisation de tâches, les aspects techniques ainsi que le rapport qualité-prix?

M. Alexander Jeglic: Je ne voudrais pas répondre au nom de SPAC, mais c'est certainement une question que vous pouvez lui poser.

M. Majid Jowhari: À ce sujet, le Secrétariat du Conseil du Trésor, le SCT, élabore beaucoup de lignes directrices. Êtes-vous allés un peu plus loin encore en vérifiant s'il avait des lignes directrices à ce sujet?

M. Alexander Jeglic: Dans le contrat proprement dit, il y a des instructions sur le déroulement du processus. Je ne pense pas qu'il y ait eu un manque de clarté à ce sujet.

Je ne veux pas trop insister sur la question de l'urgence, mais elle explique certains écarts. Je ne pense pas qu'il y ait eu un manque de clarté.

M. Majid Jowhari: Je ne veux pas déclencher un autre projet d'un an, mais d'après votre expérience à ce jour, avez-vous observé ailleurs ce que, à propos de ce contrat ou de cette application, vous appelez une « non-conformité systématique », lorsque SPAC a travaillé avec d'autres ministères comme deuxième contrôle au stade de la rédaction des autorisations de tâches?

M. Alexander Jeglic: Comme nous n'avons pas examiné précisément les autorisations de tâches, je n'ai pas d'ensemble de données précis. L'avantage de notre examen quinquennal est qu'il nous a donné des données de référence statiques, ce qui nous permet de connaître les attentes dans les domaines que nous avons examinés.

J'ai déjà dit que cela nous a donné à réfléchir à la possibilité d'examiner cette question à l'avenir.

M. Majid Jowhari: Merci.

Le président: Merci, monsieur.

Messieurs, merci d'être restés plus tard que prévu. Je vous en suis sincèrement reconnaissant.

Monsieur Jeglic, je vous remercie de l'aide que vous avez apportée au Comité.

Monsieur Mersereau, je vous remercie d'être parmi nous.

Je tiens à remercier les greffiers, les analystes et le personnel de soutien d'être restés aussi tard.

Avant de vous libérer, j'ai quelques brèves questions à vous poser. Nous avons parlé des « tactiques d'appât et substitution », et vous avez fait allusion au fait que c'était peut-être un problème plus important. Que faudrait-il pour lancer une étude plus structurée de cette pratique? Suffirait-il d'une motion du Comité? Avez-vous les ressources nécessaires et avons-nous besoin de cette étude?

• (1935)

M. Alexander Jeglic: Les ressources font certainement problème. Une motion, comme vous l'avez vu dans le cadre de cette étude, nous a aidés à trouver des conditions raisonnables, et le travail que nous avons fait au cours de l'examen proprement dit...

Le président: L'examen de ces tactiques doit-il se faire?

M. Alexander Jeglic: Je voudrais en reparler au Comité. À mon sens, oui, mais j'entends des soupirs au bureau, où tout le monde était ravi que le travail soit terminé.

Le président: Vous pourriez peut-être nous répondre par écrit. Je suis sûr que si ce travail était nécessaire, le Comité serait disposé à adopter la motion voulue.

Quant à votre réflexion sur la difficulté d'obtenir des documents d'autres ministères, je vous invite, si vous vous heurtez à un mur, à écrire au président du puissant Comité des opérations gouvernementales pour lui dire ce dont vous avez besoin. Il pourrait peut-être vous aider en ordonnant la production de ces documents.

Merci de votre temps. Ce fut une excellente séance.

Je remercie chaleureusement tous ceux qui nous ont aidés et qui sont restés plus tard que prévu.

La séance est 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>