

Suivi d'une vérification
de l'optimisation des ressources

Centre de services partagés
du Québec : acquisitions de biens
et de services

CHAPITRE

9

Pourquoi avons-nous fait cet audit?

Mandat du Centre de services partagés du Québec (CSPQ)

- Veiller à ce que les entités de l'administration gouvernementale puissent acheter des biens et des services de qualité, au meilleur coût possible et en conformité avec la réglementation.

Juin 2014

- Dépôt d'un rapport de vérification portant sur les acquisitions de biens et de services effectués par le CSPQ

Mars 2015

- Audition du CSPQ par la Commission de l'administration publique (CAP)
 - 6 recommandations de la CAP au CSPQ
 - Demande au Vérificateur général d'effectuer le suivi du plan d'action du CSPQ

Sommaire des résultats du suivi

Appréciation de la mise en œuvre des recommandations

	Nombre de recommandations appliquées ou pour lesquelles les progrès sont satisfaisants	Pourcentage
Recommandations du Vérificateur général		
Processus d'acquisition	8 des 11	73 %
Gouvernance en matière d'acquisitions	3 des 9	33 %
Recommandations de la CAP	4 des 6	67 %

Recommandations du Vérificateur général

Actions – Mise en œuvre satisfaisante

Processus d'acquisition

Pour les achats regroupés

- Meilleure connaissance des marchés avec la mise sur pied de comités client et de rencontres avec des fournisseurs
- Amélioration du libre jeu de la concurrence : pour 3 des 4 dossiers examinés, présence de 4 soumissions et plus

Mise en place de mesures qui favorisent le traitement équitable des fournisseurs

- Formation offerte aux conseillers experts
- Gabarit pour l'évaluation des soumissions : intégralité des clauses de conformité et d'admissibilité

Recommandations du Vérificateur général

Actions – Mise en œuvre satisfaisante (suite)

Processus d'acquisition (suite)

Meilleur encadrement des conseillers en acquisitions

- Le manuel des pratiques d'affaires a été amélioré.
- Programme d'audit sur le respect des processus opérationnels : les résultats montrent que la plupart des processus sont respectés.

Gouvernance en matière d'acquisitions

- Élaboration d'un plan de travail qui présente les actions que le CSPQ entend mettre en œuvre pour être une référence incontournable et reconnue en matière d'acquisitions de biens et de services
- Meilleure compréhension des attentes des clients
 - Mise sur pied systématique de comités client

Recommandations du Vérificateur général

Actions – Mise en œuvre insatisfaisante

Processus d'acquisition

Le CSPQ n'a toujours pas les mécanismes lui permettant d'obtenir une information de gestion fiable et suffisante.

- Il commence ses démarches pour définir ses besoins en information de gestion.
- La production des rapports implique toujours le traitement manuel.

Gouvernance en matière d'acquisitions

La communication sur le suivi des dossiers avec la clientèle doit être améliorée.

- Il n'y a pas de divulgation systématique du délai de traitement estimatif ou du degré d'avancement d'un dossier.

Recommandations du Vérificateur général

Actions – Mise en œuvre insatisfaisante (suite)

Gouvernance en matière d'acquisitions (suite)

Les mesures qui sont prévues pour établir une offre de services qui répond aux besoins des clients et qui ont un potentiel d'économies ne sont pas mises en œuvre.

L'évaluation de sa performance est à améliorer.

- Le tableau de bord ne mesure pas tous les aspects de sa performance.
- Il n'y a toujours pas d'objectifs ni de cibles établis.
- Il n'y a aucun calcul des économies rattachées à la centralisation au CSPQ du processus d'acquisition des biens des ministères et organismes.

La gestion intégrée des risques n'est pas encore acquise.

- Certains risques ont été recensés, mais les moyens de mitigation ne sont pas tous déterminés.

Recommandations

Commission de l'administration publique

Actions – Mise en œuvre satisfaisante

- Réflexions concernant son offre de services : les principales étapes des travaux à réaliser ont été présentées ainsi que les résultats de ceux effectués à ce jour.
- L'exercice de réflexion sur les meilleures pratiques de gouvernance a donné lieu à l'élaboration et au début de mise en œuvre d'un plan de travail.
- De nouvelles formations ont été dispensées au personnel.

Actions – Mise en œuvre insatisfaisante

- Les moyens de mitigation des risques identifiés ne sont pas déterminés.
- Bonification du tableau de bord : des précisions ont été ajoutées, mais les indicateurs ne mesurent pas tous les aspects de la performance.