



## **Agence du revenu du Canada – projet de salle du courrier numérique**

### Rapport final du surveillant de l'équité

1 novembre 2019

Présenté au : Directeur, Surveillance de l'équité, SPAC

Soumis par : Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.

# Table des matières

Introduction	1
Attestation d'assurance	2
Exigences du projet	3
Mandat et observations du surveillant de l'équité	4
Documents de référence	5

# Introduction

Le 19 septembre 2018, Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. (Deloitte) a reçu de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) un mandat de surveillance de l'équité consistant à observer le processus d'approvisionnement concurrentiel du projet de salle du courrier numérique (SCN) de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Ce processus a été entrepris par l'ARC et a fait l'objet de l'invitation à se qualifier (IQ) 1000332079.

Deloitte est une tierce partie indépendante par rapport à cette activité.

Nous avons examiné l'ensemble de l'information fournie et observé toutes les activités pertinentes qui ont été tenues.

Nous soumettons par la présente le rapport final portant sur les activités réalisées par le surveillant de l'équité (SE), à commencer par l'examen de l'ébauche de l'IQ le 4 octobre 2018, jusqu'à la période de questions liées à l'IQ, l'évaluation des soumissions et la sélection des répondants qualifiés. Deloitte n'a pas participé au processus d'approvisionnement qui a suivi la phase de l'IQ.

Le présent rapport comprend notre attestation d'assurance en lien avec la phase de l'IQ du processus d'approvisionnement, un résumé de la portée et des objectifs de notre mandat, et les observations pertinentes des activités qui ont été tenues.

# Attestation d'assurance

Par la présente, le surveillant de l'équité fournit l'énoncé d'assurance sans réserve suivant concernant la phase d'invitation à se qualifier du processus d'approvisionnement du projet de salle du courrier numérique.

Selon notre opinion professionnelle, le processus d'approvisionnement que nous avons observé s'est déroulé de manière équitable, ouverte et transparente.

*Original signé par*

---

Guillaume Vadeboncoeur, CPA, CA, EJC, CFF  
Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.  
Représentant de l'entrepreneur SE et chef d'équipe de SE

*Original signé par*

---

Guy Crépeau, CPA, CA, EJC, CFE, CFF  
Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.  
Spécialiste SE

*Original signé par*

---

Dean Bowes, CPA, CA, IFA, CFF, CISA, CIA  
Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l.  
Spécialiste adjoint SE

# Exigences du projet

## Aperçu du projet

L'ARC accepte que les documents des contribuables et des prestataires (p. ex., les déclarations de revenus, les reçus, les formulaires et les lettres) soient transmis de diverses façons par des canaux d'entrée (poste, portails sécurisés, télécopieur, boîtes de dépôt, etc.). Chaque canal d'entrée comprend des processus indépendants de gestion des documents reçus. Même si des options de service numérisées sont offertes aux contribuables/prestataires afin de faciliter leurs interactions, l'ARC continue de recevoir un volume élevé de documents sur papier dont le traitement est assuré par des volets de travail différents mobilisant beaucoup d'efforts. Ces volets de travail sont 1) des documents sur papier, 2) le traitement des documents numériques et 3) les tâches ponctuelles de numérisation.

Le projet, qui sera réalisé dans le cadre d'un partenariat stratégique continu avec un fournisseur de services gérés externe, vise à créer une salle du courrier numérique à l'échelle de l'entreprise qui sera utilisée par l'ensemble du personnel de l'ARC. Actuellement, le travail est effectué dans diverses zones de traitement réparties un peu partout dans l'organisation. Dans l'avenir, grâce à la SCN, la correspondance entrante sera reçue et numérisée, et les données qu'elle contient seront extraites et enregistrées par le fournisseur de services gérés. Cela facilitera le traitement, le partage et l'accessibilité des images par l'ensemble du personnel de l'ARC, ainsi que la transmission des données dont l'ARC a besoin pour exécuter ses processus administratifs. Cette solution rendra également l'information accessible pour de multiples utilisateurs internes de l'ARC qui se conformeront à des règles administratives et à des exigences d'accès prédéfinies.

## Objectifs du mandat du surveillant de l'équité et méthodologie

La Direction de la surveillance de l'équité de SPAC nécessitait les services d'un SE pour assurer la surveillance du processus d'approvisionnement du projet de SCN de l'ARC. L'objectif général du mandat consistait à observer le processus de manière indépendante et à formuler des commentaires liés à l'équité à l'intention de l'autorité contractante, dans les plus brefs délais, afin que les mesures appropriées puissent être prises avant que l'équité ne soit touchée.

Afin de réaliser l'objectif, nous avons entrepris les activités suivantes et, le cas échéant, nous avons fourni à l'autorité contractante des commentaires relatifs à l'équité :

- Pris connaissance de la structure de gouvernance du projet et de l'information contextuelle pertinente;
- Examiné les documents relatifs à l'IQ;
- Examiné les trois modifications de l'IQ et les réponses des soumissionnaires potentiels avant sa publication;
- Examiné les plans d'évaluation des réponses à l'IQ;
- Observé la mise en œuvre du processus d'évaluation de l'IQ, y compris la réunion de consensus de l'équipe d'évaluation, et examiné les questions d'éclaircissement proposées et les autres correspondances soumises aux répondants.

# Mandat et observations du surveillant de l'équité

Deloitte a été embauché afin d'observer le processus d'approvisionnement concurrentiel de la SCN de l'ARC, et d'attester de l'équité, de l'ouverture et de la transparence de cette activité surveillée.

Conformément aux conditions de notre mandat, nous avons pris connaissance des documents pertinents, nous avons fait part des points relatifs à l'équité à l'autorité contractante, et nous avons veillé à ce que les réponses fournies et les mesures de suivi soient raisonnables et appropriées.

Vous trouverez ci-dessous une description des activités de SE réalisées au cours du mandat concernant l'étape de l'IQ, ainsi que nos observations connexes.

## Publication de l'IQ

Du 4 octobre 2018 au 17 octobre 2018, nous avons examiné le document de l'ébauche de l'IQ, y compris les annexes. Aucune lacune n'a été relevée en matière d'équité.

Du 18 octobre 2018 au 19 octobre 2018, nous avons examiné le document de l'IQ final, y compris les annexes. Aucune lacune n'a été relevée en matière d'équité.

L'IQ a été publiée le 26 octobre 2017 et la date de clôture était le 9 janvier 2019.

## Questions et réponses

Du 15 novembre 2018 au 20 décembre 2018, nous avons examiné les trois modifications de l'IQ et les réponses aux questions des parties intéressées. Aucune lacune n'a été relevée en matière d'équité.

## Processus d'évaluation et de sélection

Du 14 janvier 2018 au 21 janvier 2018, nous avons examiné les plans d'évaluation des réponses à l'IQ et avons formulé des commentaires liés à l'équité à l'intention de l'autorité contractante, le cas échéant. Les mesures appropriées ont été prises par l'autorité contractante et aucune lacune n'a été relevée en matière d'équité.

Le 23 janvier 2019, nous avons observé la mise en œuvre du processus d'évaluation de l'IQ, y compris la réunion de consensus de l'équipe d'évaluation. Aucune lacune n'a été relevée en matière d'équité.

Nous constatons que durant la phase de l'IQ, un répondant s'est qualifié pour la phase suivante du processus d'approvisionnement. Notre mandat concernait la phase de l'IQ, et Deloitte n'a pas participé aux phases suivantes du processus d'approvisionnement.

# Documents de référence

## Documents obtenus sur [Achatsetventes.gc.ca](http://Achatsetventes.gc.ca)

Les documents associés à l'[IO 1000332079](#) sont disponibles sur le site [Achatsetventes.gc.ca](http://Achatsetventes.gc.ca) et sont résumés dans le tableau ci-dessous.

### Documents d'invitation à soumissionner

Nom du fichier	Numéro de la modification	Langue	Date d'ajout
Invitation à se qualifier	0	Français	2018-10-26
Modification de l'invitation à se qualifier	1	Français	2018-11-19
Modification de l'invitation à se qualifier	2	Français	2018-12-04
Modification de l'invitation à se qualifier	3	Français	2018-12-20



**[www.deloitte.ca](http://www.deloitte.ca)**

Deloitte offre des services dans les domaines de l'audit et de la certification, de la consultation, des conseils financiers, des conseils en gestion des risques, de la fiscalité et d'autres services connexes à de nombreuses sociétés ouvertes et fermées dans de nombreux secteurs. Deloitte sert quatre entreprises sur cinq du palmarès Fortune Global 500<sup>MD</sup> par l'intermédiaire de son réseau mondial de cabinets membres dans plus de 150 pays et territoires, qui offre les compétences de renommée mondiale, le savoir et les services dont les clients ont besoin pour surmonter les défis d'entreprise les plus complexes. Pour en apprendre davantage sur la façon dont les quelque 264 000 professionnels de Deloitte ont une influence marquante – y compris les 9 400 professionnels au Canada – veuillez nous suivre sur [LinkedIn](#), [Twitter](#) ou [Facebook](#).

Deloitte désigne une ou plusieurs entités parmi Deloitte Touche Tohmatsu Limited, société fermée à responsabilité limitée par garanties du Royaume-Uni, ainsi que son réseau de cabinets membres dont chacun constitue une entité juridique distincte et indépendante. Pour obtenir une description détaillée de la structure juridique de Deloitte Touche Tohmatsu Limited et de ses sociétés membres, voir [www.deloitte.com/ca/apropos](http://www.deloitte.com/ca/apropos).

© Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. et ses sociétés affiliées.