



Tribunal canadien du
commerce extérieur

Canadian International
Trade Tribunal

TRIBUNAL CANADIEN
DU COMMERCE
EXTÉRIEUR

Marchés publics

DÉCISION ET MOTIFS

Dossier n° PR-2013-011

ADR Education

c.

Ministère des Travaux publics et
des Services gouvernementaux

*Décision et motifs rendus
le vendredi 18 octobre 2013*

TABLE DES MATIÈRES

DÉCISION.....	i
EXPOSÉ DES MOTIFS	1
PLAINTÉ	1
CONTEXTE	2
Procédure du marché public.....	2
Opposition d' ADR et réponse de TPSGC.....	3
Rejet de la première plainte déposée par ADR.....	4
Acceptation de la présente plainte déposée par ADR	4
DISPOSITIONS DE LA DOC	5
POSITION DES PARTIES.....	7
TPSGC	7
ADR.....	8
ANALYSE DU TRIBUNAL	9
Question préliminaire – Enquête limitée à l'objet de la plainte	10
Dispositions pertinentes des accords commerciaux applicables	11
Principes généraux	11
Premier motif : TPSGC a-t-il rejeté à tort le projet n° 10?.....	12
Deuxième motif : TPSGC a-t-il rejeté à tort les projets n ^{os} 8 et 9?	13
FRAIS	15
DÉCISION DU TRIBUNAL.....	15

EU ÉGARD À une plainte déposée par ADR Education aux termes du paragraphe 30.11(1) de la *Loi sur le Tribunal canadien du commerce extérieur*, L.R.C. 1985 (4^e suppl.), ch. 47;

ET À LA SUITE D'une décision d'enquêter sur la plainte aux termes du paragraphe 30.13(1) de la *Loi sur le Tribunal canadien du commerce extérieur*.

ENTRE**ADR EDUCATION****Partie plaignante****ET****LE MINISTÈRE DES TRAVAUX PUBLICS ET DES SERVICES
GOUVERNEMENTAUX****Institution fédérale****DÉCISION**

Aux termes du paragraphe 30.14(2) de la *Loi sur le Tribunal canadien du commerce extérieur*, le Tribunal canadien du commerce extérieur détermine que la plainte n'est pas fondée.

Aux termes de l'article 30.16 de la *Loi sur le Tribunal canadien du commerce extérieur*, le Tribunal canadien du commerce extérieur accorde au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux le remboursement des frais raisonnables qu'il a engagés pour répondre à la plainte, ces frais devant être payés par ADR Education. Conformément à la *Ligne directrice sur la fixation des frais dans une procédure portant sur un marché public*, l'indication provisoire du degré de complexité de la présente plainte donnée par le Tribunal canadien du commerce extérieur se situe au degré 1, et l'indication provisoire du montant de l'indemnisation se chiffre à 1 000 \$. Si l'une ou l'autre des parties n'est pas d'accord en ce qui a trait à l'indication provisoire du degré de complexité ou à l'indication provisoire du montant de l'indemnisation, elle peut déposer des observations auprès du Tribunal canadien du commerce extérieur, en conformité avec l'article 4.2 de la *Ligne directrice sur la fixation des frais dans une procédure de plainte portant sur un marché public*. Le Tribunal canadien du commerce extérieur se réserve la compétence de fixer le montant définitif de l'indemnisation.

Ann Penner

Ann Penner

Membre président

Dominique Laporte

Dominique Laporte

Secrétaire

Membre du Tribunal : Ann Penner, membre président

Conseillers juridiques pour le Tribunal : Laura Little
Elizabeth Giroux

Agent des dossiers de marchés publics : Josée B. Leblanc

Partie plaignante : ADR Education

Institution fédérale : ministère des Travaux publics et des Services
gouvernementaux

Conseillers juridiques pour l'institution fédérale : Susan D. Clarke
Ian McLeod
Roy Chamoun

Veillez adresser toutes les communications au :

Secrétaire
Tribunal canadien du commerce extérieur
15^e étage
333, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 0G7

Téléphone : 613-993-3595
Télécopieur : 613-990-2439
Courriel : secretaire@tcce-citt.gc.ca

EXPOSÉ DES MOTIFS

PLAINTÉ

1. Le 1^{er} août 2013, ADR Education (ADR) a déposé une plainte auprès du Tribunal canadien du commerce extérieur (le Tribunal) aux termes du paragraphe 30.11(1) de la *Loi sur le Tribunal canadien du commerce extérieur*¹.

2. Il s'agit de la deuxième plainte déposée par ADR concernant les mêmes allégations relativement à la même procédure de passation d'un marché public et visant les mêmes parties². La première plainte (PR-2013-009) a été déposée le 12 juillet 2013, et le Tribunal a décidé de ne pas enquêter sur celle-ci étant donné qu'il a conclu qu'elle n'avait pas été déposée dans les délais prescrits.

3. Les deux plaintes d'ADR portent sur une demande d'offre à commandes (DOC) (invitation n° E60ZG-090005/C) du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux (TPSGC) pour la prestation de services ayant trait à divers modes alternatifs de règlement des conflits, comportant cinq volets. Une offre à commande a été émise à ADR pour certains services figurant dans la DOC, mais qui ne comprennent pas les services du volet 3 intitulé « évaluation des processus de groupe et du milieu de travail ».

4. Dans les deux cas, ADR soutient que TPSGC a mal évalué sa proposition concernant le volet 3, aux deux motifs suivants :

- ADR allègue qu'une modification apportée à la date de clôture pour la remise des soumissions a influé sur la mesure dans laquelle une de ses deux ressources proposées relativement au volet 3³ respectait les exigences obligatoires de la DOC. Plus particulièrement, elle affirme que le projet n° 10 de la ressource proposée a été incorrectement jugé non conforme, au motif qu'il n'avait pas débuté dans les cinq années précédant la date de clôture pour la remise des soumissions, conformément à la DOC (premier motif).
- ADR allègue que les lignes directrices de la DOC concernant les services d'« évaluation des processus de groupe et du milieu de travail » étaient ambiguës. De plus, elle soutient que des critères d'évaluation contradictoires et erronés ont été appliqués. Par conséquent, elle affirme que l'évaluation de sa proposition est viciée, particulièrement en ce qui concerne les projets n° 8 et 9 de la ressource proposée en cause, qui ont tous deux été jugés non conformes parce qu'il s'agissait d'exemples ayant trait uniquement aux processus de groupe et non aux situations de conflit en milieu de travail (deuxième motif).

1. L.R.C. 1985 (4^e suppl.), ch. 47 [*Loi sur le TCCE*].

2. Conformément au principe de la chose jugée, lorsqu'une décision judiciaire définitive a été rendue, une partie ne peut en contester le bien-fondé dans un nouveau litige portant sur la même question devant le même tribunal. Voir par exemple *Wavel Venture Corp. v. Constantini*, [1997] 4 W.W.R. 194 au para. 37; *TA Instruments* (15 septembre 2011), PR-2011-029 (CITT) au para. 8. Le Tribunal est d'avis que le principe de la chose jugée ne l'empêche pas d'examiner la plainte puisque l'exception à ce principe s'applique en l'espèce. À cet égard, le Tribunal accepte le fait qu'ADR a découvert de nouveaux éléments de preuve ayant une incidence sur le fond de sa décision antérieure, concernant le non-respect des délais prescrits, qu'ADR n'aurait pu produire en faisant preuve de diligence raisonnable dans le cadre de la première plainte. Ce n'est qu'après la publication de l'exposé des motifs du Tribunal dans le dossier n° PR-2013-009, le 31 juillet 2013, qu'ADR a réalisé que le Tribunal avait reçu son colis en retard, ce qui a eu pour effet que la plainte soit prescrite en vertu de la loi. Ayant conclu que l'exception au principe de la chose jugée s'applique, le Tribunal conclut qu'il peut enquêter sur la présente plainte aux mêmes motifs que ceux de la première.

3. Nommée dans les présentes « la ressource proposée en cause ».

5. ADR exprime également son insatisfaction générale à l'égard de la manière dont TPSGC a répondu à ses préoccupations relativement à sa proposition pour le volet 3.

6. À titre de mesure corrective, ADR demande que sa proposition soit jugée admissible et conforme au volet 3 de la DOC et que lui soit émise une offre à commandes pour ce volet. Elle demande aussi le remboursement des frais qu'elle a engagés pour le dépôt de sa plainte.

CONTEXTE

Procédure du marché public

7. Le 8 novembre 2011, TPSGC a publié une DOC sur MERX⁴ pour la prestation de services ayant trait à divers modes alternatifs de règlement des conflits⁵. La DOC indiquait l'intention de TPSGC d'autoriser l'utilisation de plusieurs offres à commandes à divers endroits au Canada.

8. La DOC a été modifiée 14 fois pendant la période d'appel d'offres. Plus particulièrement, en ce qui concerne la présente plainte, la date de clôture pour la remise des soumissions a été modifiée et reportée trois fois : du 8 novembre au 19 décembre 2011 (modification n^o 1), du 19 décembre 2011 au 6 janvier 2012 (modification n^o 6) et du 6 au 13 janvier 2012 (modification n^o 13).

9. Le 18 novembre 2011, TPSGC a publié la modification n^o 3, qui précisait que les fournisseurs n'étaient pas tenus de soumissionner les cinq volets⁶.

10. ADR a soumis sa proposition initiale par la poste le 13 décembre 2011 afin de respecter la date de clôture pour la remise des soumissions alors en vigueur, soit le 19 décembre 2011⁷. Le jour suivant, elle a appris que TPSGC avait publié les modifications n^{os} 5 et 6. La modification n^o 6 reportait la date de clôture au 6 janvier 2012.

11. Le 14 décembre 2011, ADR a écrit à TPSGC pour lui exprimer ses préoccupations à l'égard des modifications n^{os} 5 et 6, à savoir la modification de la date de clôture et certaines modifications apportées aux conditions requises désignées dans la DOC comme les critères M.3 et M.4⁸.

12. ADR a présenté une proposition révisée, que TPSGC a reçue le 4 janvier 2012.

13. La modification n^o 14 de la DOC, datée du 5 janvier 2012, indiquait que TPSGC ne reporterait pas la date de clôture au-delà du 13 janvier 2012⁹. En fait, la DOC a pris fin le 13 janvier 2012.

14. Le processus d'évaluation relatif à la DOC s'est déroulé d'avril 2012 à mars 2013¹⁰.

4. Le service électronique d'appel d'offres du Canada.

5. Date de publication indiquée dans l'avis de projet de marché; toutefois, la DOC est datée du 7 novembre 2011.

6. Voir la réponse « A.1 a » de TPSGC à la question « Q.1 a » ayant trait à la modification n^o 3, rapport de l'institution fédérale (RIF), annexe 4.

7. Le Tribunal constate que la date mentionnée quant à la présentation de la soumission initiale ne se trouve pas dans les documents accompagnant la plainte; la documentation sur la soumission d'ADR n'a été présentée qu'en partie. Selon le RIF (para. 27), TPSGC a reçu la proposition d'ADR le 15 décembre 2012.

8. Le Tribunal constate que la modification n^o 7, datée du 14 décembre 2012, annulait les modifications apportées aux exigences obligatoires M.3 et M.4 par la modification n^o 5.

9. Voir la réponse « A.2 » de TPSGC à la question « Q.2 » ayant trait à la modification n^o 14, RIF, annexe 16.

10. Comme le confirme TPSGC dans son RIF au para. 28.

15. Le 23 avril 2013, TPSGC a informé ADR qu'elle avait été sélectionnée pour l'émission d'une offre à commandes concernant les volets 2, 4 et 5, mais non pour le volet 3. ADR n'a pas été retenue pour le volet 3 aux motifs que la ressource proposée en cause ne respectait pas la condition requise MT-3.2 et que la deuxième ressource proposée ne satisfaisait pas à la condition requise MT-3.4¹¹.

Opposition d'ADR et réponse de TPSGC

16. Le 30 avril 2013, ADR a exprimé son opposition à TPSGC par téléphone quant à la ressource proposée en cause qui ne respectait pas le critère obligatoire M.2 de la DOC. La responsable de l'offre à commandes de TPSGC a entrepris un examen de l'évaluation de la proposition d'ADR concernant le volet 3.

17. Selon le RIF, le 2 mai 2013, la responsable de l'offre à commandes a communiqué avec ADR par téléphone pour discuter des raisons pour lesquelles TPSGC a conclu que sa proposition n'était pas conforme relativement au volet 3.

18. Entre le 9 et le 14 mai 2013, ADR et la responsable de l'offre à commandes ont échangé plusieurs courriels et ont eu d'autres conversations téléphoniques. Dans le cadre de ces échanges, ADR a réitéré son opinion selon laquelle sa proposition concernant le volet 3 était conforme et a demandé à la responsable de l'offre à commandes une réponse écrite confirmant si elle tiendrait compte ou non de ses préoccupations. ADR a également demandé des éclaircissements sur le rejet de sa proposition afin de déposer une plainte auprès du Tribunal.

19. Au cours de la même période, la responsable de l'offre à commandes a réitéré les raisons pour lesquelles elle a rejeté la proposition d'ADR concernant le volet 3, mais a finalement indiqué que son supérieur examinerait la question. Bien que les parties conviennent que la responsable de l'offre à commandes a informé ADR par téléphone du fait que TPSGC examinerait la question à l'interne, elles donnent des dates différentes pour la tenue de cette conversation¹². En outre, TPSGC nie que la responsable de l'offre à commandes ait indiqué qu'elle fournirait à ADR des éclaircissements écrits « officiels » [traduction], comme l'allègue ADR¹³.

20. Le 27 mai 2013, ADR a écrit à la responsable de l'offre à commandes pour lui rappeler qu'elle attendait toujours la réponse « promesse »¹⁴ [traduction] (vraisemblablement de la part de son supérieur). Le jour suivant, la responsable de l'offre à commandes a répondu à ADR, confirmant qu'elle discuterait de la question avec son supérieur.

21. Le 7 juin 2013, ADR a écrit à la responsable de l'offre à commandes pour lui demander si une décision avait été prise.

22. Le 19 juin 2013, la responsable de l'offre à commandes a écrit à ADR affirmant qu'après étude de la documentation d'ADR et des projets s'y rapportant, rien ne justifiait que la décision de TPSGC du 23 avril 2013 soit modifiée.

11. Il est confirmé dans le RIF que « MT-3.2 » renvoie au critère technique obligatoire du volet 3 désigné dans la DOC comme « M.2 ». Selon cette information, le Tribunal suppose que « MT-3.4 » renvoie au critère technique obligatoire du volet 3 désigné dans la DOC comme « M.4 », lequel ne fait pas l'objet de la plainte.

12. Voir le RIF au para. 37 et l'annexe 21; voir aussi la pièce PR-2013-011-01A, vol. 1, annexe 10.

13. Pièce PR-2013-011-01A, vol. 1, annexe 10.

14. *Ibid.*

23. D'autres courriels ont été échangés entre ADR et la responsable de l'offre à commandes le 19 juin 2013, ce qui montre qu'ADR s'attendait toujours à recevoir une lettre du supérieur de la responsable de l'offre à commandes comme « promis ». Un courriel versé au dossier semble indiquer que, selon la responsable de l'offre à commandes, aucun engagement de la sorte n'avait été pris. ADR a demandé une réponse écrite du supérieur de la responsable de l'offre à commandes afin de déposer une plainte auprès du Tribunal et de « boucler la boucle » [traduction].

24. Le 21 juin 2013, la responsable de l'offre à commandes a envoyé à ADR une lettre réitérant que TPSGC ne modifierait pas sa décision du 23 avril 2013.

Rejet de la première plainte déposée par ADR

25. Comme indiqué précédemment, ADR a déposé sa première plainte auprès du Tribunal le 12 juillet 2013 (PR-2013-009). Le Tribunal a décidé de ne pas enquêter sur celle-ci étant donné qu'il a conclu qu'elle n'avait pas été déposée dans les délais prescrits.

Acceptation de la présente plainte déposée par ADR

26. Dès qu'ADR a appris que sa première plainte avait été rejetée, elle a déposé des éléments de preuve auprès du Tribunal pour démontrer que la plainte avait été déposée en retard pour des raisons indépendantes de sa volonté. Elle a fourni une copie d'un reçu de la Société canadienne des postes (SCP) daté du 2 juillet 2013 pour démontrer que le Tribunal aurait dû recevoir sa plainte au plus tard le 4 juillet 2013, date à laquelle celle-ci aurait dû être reçue pour être considérée avoir été déposée dans les délais¹⁵.

27. Ces éléments de preuve convainquent le Tribunal que les exigences énoncées à l'alinéa 6(3)a) et au paragraphe 6(4) du *Règlement sur les enquêtes du Tribunal canadien du commerce extérieur sur les marchés publics*¹⁶ avaient, en fait, été respectées. Le reçu montre clairement que le Tribunal aurait reçu la plainte d'ADR à temps, soit au plus tard le 4 juillet 2013, si elle avait été livrée conformément aux modalités applicables au service « XPost » de la SCP pour lequel ADR avait payé et auquel elle s'attendait. Par conséquent, le Tribunal conclut que la livraison tardive de la plainte est attribuable à une cause indépendante de la volonté d'ADR.

28. La présente plainte a été déposée le 1^{er} août 2013. Le 6 août 2013, le Tribunal a informé les parties qu'il avait décidé d'enquêter sur la plainte puisqu'elle satisfaisait aux exigences du paragraphe 30.11(2) de la *Loi sur le TCCE* et aux conditions énoncées au paragraphe 7(1) du *Règlement*. Le Tribunal a aussi fait droit à la demande d'ADR d'incorporer les renseignements et les documents de sa première plainte au dossier administratif.

15. Le reçu constitue une preuve de paiement à la SCP pour la livraison par le service « XPost » d'un colis à l'adresse du Tribunal (voir pièce PR-2013-011-01, vol. 1). Selon les informations accessibles au public sur le site Web de la SCP, le service « XPost », aussi appelé « Xpresspost », est un service d'expédition express qui offre la livraison rapide et abordable de colis dans un à deux jours ouvrables entre les grands centres urbains du Canada. Le numéro de suivi indiqué sur le reçu montre que le colis d'ADR est arrivé aux installations de la SCP à Ottawa le 3 juillet 2013. Cependant, le Tribunal n'a reçu la copie papier de la plainte d'ADR que le 12 juillet 2013.

16. D.O.R.S./93-602 [*Règlement*].

29. Le 30 août 2013, TPSGC a déposé un RIF auprès du Tribunal conformément à l'article 103 des *Règles du Tribunal canadien du commerce extérieur*¹⁷. Le 9 septembre 2013, ADR a déposé ses commentaires sur le RIF.

30. Étant donné que les renseignements au dossier étaient suffisants pour déterminer le bien-fondé de la plainte, le Tribunal a décidé qu'une audience n'était pas nécessaire et a statué sur la plainte sur la foi des renseignements au dossier.

DISPOSITIONS DE LA DOC

31. La DOC contenait les dispositions générales suivantes concernant la préparation des offres techniques et les procédures d'évaluation :

PARTIE 3 – INSTRUCTIONS POUR LA PRÉPARATION DES OFFRES

[...]

Section I : Offre technique

Dans leur offre technique, les offrants doivent expliquer et démontrer comment ils entendent répondre aux exigences et comment ils réaliseront les travaux.

[...]

PARTIE 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION

1. Procédures d'évaluation

a) Les offres seront évaluées par rapport à l'ensemble des exigences de la demande d'offre à commandes, y compris les critères d'évaluation techniques et financiers.

[...]

c) Si une expérience est présentée sans données à l'appui pour décrire où et comment cette expérience a été acquise, l'expérience ne sera pas retenue aux fins d'évaluation.

[...]

2.2 Méthode de sélection

Pour les volets 3 et 5

Les offres doivent respecter les exigences de la demande d'offre à commandes et répondre à tous les critères d'évaluation techniques et financiers obligatoires pour être déclarée recevable.

Pour être jugées recevables, les offres doivent :

- a) respecter toutes les exigences de la demande d'offre à commandes (DOC);
- b) répondre à tous les critères d'évaluation techniques obligatoires;
- c) présenter un tarif quotidien global moyen ne dépassant pas de plus de 20 % la médiane calculée à partir de toutes les offres recevables.

[...]

Les offres ne répondant pas aux exigences a), b) ou c) ci-dessus seront déclarées non recevables. Une offre à commandes principale et nationale (OCPN) sera attribuée à tous les offrants ayant déposé une offre recevable.

[...]

[Traduction]

17. D.O.R.S./91-499.

32. La DOC contenait les critères techniques obligatoires suivants :

ANNEXE 1 DE LA PARTIE 4
CRITÈRES TECHNIQUES ET FINANCIERS

1.1.1 Critères techniques obligatoires

L'offre doit respecter les critères techniques obligatoires indiqués ci-dessous. L'offrant doit fournir la documentation nécessaire afin de démontrer sa conformité à ces critères, et ce, relativement à chacune des ressources proposées pour chaque volet applicable.

L'offrant doit clairement indiquer le volet pour lequel il propose ses services et présenter une proposition distincte pour chacun d'eux. Chaque volet sera évalué séparément.

Les offres ne répondant pas aux critères techniques obligatoires seront déclarées non recevables. Chaque critère technique obligatoire doit être traité séparément.

[...]

VOLET 3 – ÉVALUATION DES PROCESSUS DE GROUPE ET DU MILIEU DE TRAVAIL

[...]

M.2 L'offrant doit démontrer que chacune des ressources proposées a débuté et terminé, au cours des cinq (5) années précédant la date de clôture pour la remise des soumissions, dans le secteur public ou privé, au moins dix (10) projets portant sur la prestation de services d'évaluation des processus de groupe et du milieu de travail.

Pour trois (3) de ces projets, l'offrant doit soumettre au minimum les renseignements suivants :

- le nom de l'organisation cliente, y compris le nom de la personne-ressource du client (numéro de téléphone et courriel s'ils sont disponibles) – cette personne pourrait être contactée pour confirmer les renseignements fournis aux présentes;
- une brève description de la portée et de l'objectif du projet, démontrant clairement la pertinence de celui-ci;
- une description du rôle que la ressource a joué dans le cadre de ce projet;
- les dates de début et de fin du projet (de mois/année à mois/année);
- l'ampleur des travaux (en heures).

[...]

[Traduction]

33. Une description détaillée des services dans le cadre du volet 3 est donnée dans la DOC à l'annexe A, « Énoncé des travaux », et est libellée comme suit :

3. DESCRIPTION DES SERVICES

[...]

VOLET 3 – ÉVALUATION DES PROCESSUS DE GROUPE ET DU MILIEU DE TRAVAIL

En première étape et lorsque l'utilisateur désigné lui en fait la demande, l'offrant peut mettre en œuvre un processus diagnostique visant à cerner la dynamique intra et intergroupe qui influe sur le milieu de travail pour ainsi déceler les causes de problèmes, définir les intérêts des parties et explorer différentes stratégies d'amélioration. Il s'agit d'un processus participatif impartial. Il comporte une suite d'étapes au cours desquelles les participants cherchent des moyens de régler les conflits dans le milieu de travail, notamment les étapes suivantes : tenir des rencontres d'information; recueillir des données en groupes et individuellement; préparer un compte rendu des constatations offrant un survol des thèmes recueillis dans le cadre du processus diagnostique mené.

Une évaluation du milieu de travail permet de déterminer ce qui fonctionne bien au sein d'une unité de travail et ce qui ne fonctionne pas, du point de vue des employés ou des membres qui travaillent au sein du groupe, de sorte que le groupe puisse s'engager dans des discussions visant à régler les conflits qui ont des répercussions négatives sur lui. Chaque personne de l'unité de travail a l'occasion d'exposer ses opinions, ses points de vue et ses perceptions, en toute confidentialité, sur un éventail de questions qu'il importe d'explorer pour bien comprendre son environnement de travail.

L'évaluation des processus de groupe permet aux membres d'un groupe de régler les questions qui posent des difficultés à ce dernier et de trouver des moyens d'améliorer le climat de travail. L'offrant se charge du processus, tandis que le groupe gère les questions abordées et toute mesure prise.

L'intervention collective est un processus découlant des MARC qui peut être conçu conjointement avec les employés ou les membres d'un groupe touchés par un conflit ou une mesure préventive. L'assentiment et la participation des dirigeants de ce groupe sont indispensables si l'on veut apporter un changement positif au sein de l'unité de travail en question ou entre les diverses unités de travail. L'intervention collective permet de fournir un environnement sûr où les participants sont encouragés à discuter des besoins et intérêts sous-jacents et à résoudre les conflits dans le milieu de travail.

À partir de cette information de base, fournie par le demandeur ou à la suite d'une évaluation des besoins du groupe, l'offrant recommande et met en œuvre un processus d'intervention collective visant à apporter des changements positifs et appropriés dans le milieu de travail. À l'issue du processus, le groupe aura reconnu les problèmes touchant à l'environnement de travail et établi des stratégies grâce à la partie facilitation des processus de groupe pour résoudre les conflits courants ou éventuels, où chacun assume la responsabilité des mesures à mettre en œuvre.

[...]

POSITION DES PARTIES

TPSGC

34. Dans le RIF, TPSGC soutient que, puisque les allégations d'ADR ne sont pas fondées, la plainte doit être rejetée. Il allègue également qu'ADR n'a pas « démontré » [traduction] que tous les projets qu'elle a présentés respectaient les exigences particulières de la DOC, conformément au critère technique obligatoire M.2.

35. TPSGC ramène le critère M.2 à trois exigences fondamentales : 1) la ressource proposée a débuté et terminé 10 projets 2) qui correspondent à la description des services d'« évaluation des processus de groupe et du milieu de travail » et 3) qui ont été exécutés du début à la fin au cours des cinq années précédant la date de clôture pour la remise des soumissions.

36. En ce qui concerne le premier motif de la plainte, TPSGC soutient que le projet n° 10 qu'ADR a proposé ne respectait pas l'exigence chronologique du critère M.2 étant donné qu'il n'a pas débuté dans les cinq années précédant la date de clôture pour la remise des soumissions. Compte tenu de la date de clôture du 13 janvier 2012, tout projet devait avoir débuté et avoir été terminé entre le 13 janvier 2007 et le 13 janvier 2012.

37. Bien que TPSGC reconnaisse que le projet n° 10 aurait été conforme au moment où ADR a présenté sa proposition initiale, puisqu'il avait débuté en décembre 2006, le report subséquent de la date de clôture du 19 décembre 2011 au 6 janvier 2012 signifiait qu'il ne respectait plus l'exigence chronologique. Néanmoins, TPSGC soutient qu'il incombait à ADR de réviser sa proposition en conséquence, comme les autres soumissionnaires l'ont fait en réaction à la date de clôture modifiée du 13 janvier 2012.

38. Selon TPSGC, ADR savait ou aurait dû savoir que le projet n° 10 n'était plus conforme au critère M.2 puisqu'il ne respectait plus l'exigence chronologique suite à la modification de la date de clôture pour la remise des soumissions. TPSGC souligne qu'ADR était apparemment bien au fait qu'elle pouvait réviser une soumission déjà présentée puisqu'elle a, en fait, soumis une proposition révisée le 3 janvier 2012 (datée du 6 janvier 2012). Cependant, ADR n'a pas remplacé le projet n° 10 dans sa proposition révisée.

39. Pour ce qui est du deuxième motif, TPSGC affirme que les descriptions des projets n°s 8 et 9 fournies par ADR ne respectaient pas le critère M.2 puisqu'il s'agissait d'exemples ayant trait simplement aux « processus de groupe » et non aux conflits en milieu de travail comme l'exigeait la DOC. Tel qu'indiqué dans sa lettre du 23 avril 2013 envoyée à ADR, TPSGC a déterminé que les projets n°s 8 et 9 ne visaient pas une « situation de conflit » [traduction] et ne comportaient « aucune évaluation du milieu de travail s'y rapportant » [traduction].

40. Soulignant la définition des services d'« évaluation des processus de groupe et du milieu de travail » figurant dans l'énoncé des travaux de la DOC (section 3 de l'annexe A), TPSGC a désigné divers éléments de celle-ci qui étaient requis aux fins du volet 3, y compris « situation de conflit », « travail », « milieu de travail » et « environnement de travail ». TPSGC soutient qu'il est évident que les projets n°s 8 et 9 ne visaient pas des disputes ou des conflits liés à un milieu de travail ou à un environnement de travail.

41. En ce qui concerne l'allégation d'ADR selon laquelle les lignes directrices de la DOC concernant les services d'« évaluation des processus de groupe et du milieu de travail » étaient ambiguës, TPSGC soutient que cette expression devait être interprétée globalement et ne prévoyait pas deux types de services distincts, c'est-à-dire des « processus de groupe » et des « évaluations du milieu de travail ». Selon TPSGC, il est évident que les projets devaient respecter tous les éléments requis, à savoir des services d'évaluation des processus de groupe et des situations de conflit en milieu de travail.

ADR

42. En réponse au RIF, ADR conteste l'argument de TPSGC relativement au premier motif selon lequel elle savait ou aurait dû savoir que le projet n° 10 n'était plus conforme après le report de la date de clôture, soit à compter de la modification n° 6¹⁸.

43. Selon ADR, TPSGC a influé sur la mesure dans laquelle le projet n° 10 était conforme lorsqu'il a modifié la date de clôture. En outre, ADR soutient que les mesures prises par TPSGC lui ont imposé une obligation en matière d'équité, compte tenu des principes d'équité procédurale et de justice naturelle, selon laquelle il devait 1) informer expressément les soumissionnaires potentiels que la date de clôture modifiée pouvait influencer sur la pertinence des projets présentés relativement à leurs ressources proposées et 2) donner le bénéfice du doute aux soumissionnaires dont les projets proposés ne respectaient plus l'exigence chronologique en raison du report de la date de clôture.

44. ADR soutient qu'elle aurait revu l'inclusion de son projet n° 10 s'il avait été clairement indiqué dans les modifications qui ont suivi la modification n° 6 que les divers reports de la date de clôture pouvaient influencer sur la pertinence des projets proposés relativement au critère obligatoire M.2. En fait, elle allègue avoir communiqué avec la responsable de l'offre à commandes, lorsque la date de clôture a été modifiée le 14 décembre 2011, pour lui exprimer ses préoccupations quant au fait que la modification

18. Lorsque ADR a présenté sa proposition initiale en vue de respecter la date de clôture précédente du 19 décembre 2011, son projet n° 10 respectait l'exigence chronologique du critère obligatoire M.2, puisqu'il avait débuté en décembre 2006.

influerait sur la proposition initiale qu'elle avait déjà présentée en vue de respecter la date de clôture précédente du 19 décembre 2011. ADR est d'avis qu'aucune des modifications subséquentes (c'est-à-dire les modifications n^{os} 7 à 14) ni les réponses de TPSGC aux questions posées par les soumissionnaires potentiels ne mentionnaient expressément le fait de devoir revoir la pertinence des projets.

45. Compte tenu de ce qui précède, ADR soutient que le rejet de sa proposition concernant le volet 3 est « inéquitable » [traduction] sur le plan de la procédure, surtout compte tenu de la complexité de la DOC et de la procédure connexe de passation du marché public, étant donné le nombre de modifications qui ont été apportées.

46. Quant au deuxième motif, ADR maintient sa position selon laquelle les projets n^{os} 8 et 9 démontrent la « diversité » [traduction] de l'expérience de la ressource proposée dans divers types de processus de groupe et non uniquement en matière de services d'évaluation du milieu de travail. ADR soutient que, selon les différents « processus » décrits dans l'énoncé des travaux, il était raisonnable qu'elle conclut que des descriptions de l'un ou l'autre des services d'évaluation des processus de groupe ou du milieu de travail pouvaient être fournies afin de répondre au critère obligatoire M.2.

47. De plus, ADR affirme que tout exemple fourni qui comprenait une certaine forme de travail devait être accepté étant donné que la DOC ne donnait pas de définition claire et expresse d'expressions comme « milieu de travail », « travail » et « environnement de travail ». Elle est d'avis que les projets n^{os} 8 et 9 visaient le travail et que le projet n^o 9, en particulier, portait sur du travail qu'elle avait effectué pour le gouvernement fédéral.

48. Enfin, ADR conteste l'affirmation de TPSGC selon laquelle les projets n^{os} 8 et 9 n'ont pas trait au règlement de conflits entre des personnes dans un milieu de travail. Elle soutient que TPSGC s'est appuyé sur un « type » [traduction] très précis de conflits, même si la DOC ne précisait pas que les processus de groupe devaient concerner des conflits relationnels dans un milieu de travail. Dans cet esprit, ADR affirme que les projets n^{os} 8 et 9 concernent des cas comportant des situations de conflit sous-jacentes, qui sont tous conformes à l'intention du critère obligatoire M.2 et qui, par conséquent, auraient dû être suffisants aux fins de conformité.

ANALYSE DU TRIBUNAL

49. Aux termes du paragraphe 30.14(1) de la *Loi sur le TCCE*, le Tribunal doit, dans son enquête, limiter son étude à l'objet de la plainte. Aux termes du paragraphe 30.14(2) de *Loi sur le TCCE*, le Tribunal doit déterminer le bien-fondé de la plainte en fonction du respect des critères et des procédures établis par règlement pour le contrat spécifique.

50. L'article 11 du *Règlement* prévoit aussi que le Tribunal doit déterminer si le marché public a été passé conformément aux accords commerciaux pertinents, à savoir, en l'espèce, l'*Accord sur le commerce intérieur*¹⁹, l'*Accord de libre-échange nord-américain*²⁰, l'*Accord de libre-échange entre le Canada et*

19. 18 juillet 1994, Gaz. C. 1995.I.1323, en ligne : Secrétariat du commerce intérieur <http://www.ait-aci.ca/index_fr/ait.htm> [ACI].

20. *Accord de libre-échange nord-américain entre le gouvernement du Canada, le gouvernement des États-Unis d'Amérique et le gouvernement des États-Unis du Mexique*, 17 décembre 1992, R.T.C. 1994, n^o 2 (entré en vigueur le 1^{er} janvier 1994) [ALÉNA].

le Chili²¹, l'Accord de libre-échange Canada-Pérou²², l'Accord de libre-échange Canada-Colombie²³ et l'Accord de libre-échange entre le Canada et la République du Panama²⁴. L'Accord sur les marchés publics²⁵ ne comprend pas le marché en cause²⁶.

Question préliminaire – Enquête limitée à l'objet de la plainte

51. À titre de question préliminaire, le Tribunal constate que l'exposé détaillé des faits et arguments d'ADR fait référence aux critères techniques obligatoires M.1 et M.2 de la DOC concernant le volet 3²⁷.

52. Cependant, le Tribunal est d'avis que seul le critère technique obligatoire M.2 est pertinent au règlement de la plainte. D'ailleurs, les motifs de plainte d'ADR et sa réponse au RIF visent clairement la décision de TPSGC selon laquelle la ressource proposée en cause ne respectait pas le critère technique obligatoire M.2. En outre, TPSGC n'a aucunement mentionné la possibilité que les projets n^{os} 8, 9 et 10 ne soient pas conformes au critère M.1.

53. Cela dit, le Tribunal constate que la décision de TPSGC de rejeter la proposition d'ADR concernant le volet 3 était également fondée sur sa conclusion selon laquelle la deuxième ressource proposée par ADR n'était pas conforme au critère technique obligatoire M.4. Toutefois, ADR ne soulève pas la question du rejet de sa deuxième ressource proposée dans ses motifs de plainte, et la plainte ne fait pas non plus référence au critère obligatoire M.4.

54. Le Tribunal a donc limité son étude à la question de savoir si TPSGC a rejeté à tort les projets n^{os} 8, 9 et 10 d'ADR, au motif qu'ils ne respectaient pas le critère technique obligatoire M.2.

21. *Accord de libre-échange entre le gouvernement du Canada et le gouvernement de la République du Chili*, R.T.C. 1997, n^o 50 (entré en vigueur le 5 juillet 1997). Le chapitre Kbis, intitulé « Marchés publics », est entré en vigueur le 5 septembre 2008.

22. *Accord de libre-échange entre le Canada et la République du Pérou*, en ligne : le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international <<http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/agr-acc/perou/chapter-chapitre-14.aspx?lang=fra>> (entré en vigueur le 1^{er} août 2009).

23. *Accord de libre-échange entre le Canada et la République de Colombie*, en ligne : le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international <<http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/agr-acc/colombia-colombie/can-colombia-toc-tdm-can-colombie.aspx?lang=fra&view=d>> (entré en vigueur le 15 août 2011).

24. *Accord de libre-échange entre le Canada et la République du Panama*, en ligne : le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international <<http://www.international.gc.ca/trade-agreements-accords-commerciaux/agr-acc/panama/panama-toc-panama-tdm.aspx?lang=fra>> (entré en vigueur le 1^{er} avril 2013).

25. 15 avril 1994, en ligne : Organisation mondiale du commerce <http://www.wto.org/french/docs_f/legal_f/final_f.htm> [AMP].

26. Le Tribunal a déterminé que l'AMP ne s'applique pas aux services en cause ayant trait à des modes alternatifs de règlement des conflits en vertu de l'annexe 4 de cet accord, qui exclut les « Services d'arbitrage et de conciliation » (code CPC 86602). La note explicative pertinente prévoit ce qui suit : « *Services d'assistance, sous la forme d'arbitrages ou de médiations, en vue de régler les différends* entre direction et salariés, entre entreprises ou *entre particuliers*. Exclusions : Les services de représentation pour le compte d'une des parties au différend et les services de consultation dans le domaine des relations de travail sont rangés respectivement dans les sous-classes 86190 (Autres services de conseils et d'information juridique), 95110 (Services fournis par les organisations économiques et patronales) et 95200 (Services fournis par les syndicats) » [nos italiques]. De l'avis du Tribunal, cela correspond à la nature des services en cause.

27. Pièce PR-2013-011-01A, vol. 1, annexe 10.

Dispositions pertinentes des accords commerciaux applicables

55. Le Tribunal a limité son enquête aux dispositions pertinentes de l'ACI et de l'ALÉNA compte tenu du fait que les autres accords commerciaux applicables prévoient des obligations semblables.

56. Le paragraphe 506(6) de l'ACI prévoit ce qui suit :

Les documents d'appel d'offres doivent indiquer clairement les conditions du marché public, les critères qui seront appliqués dans l'évaluation des soumissions et les méthodes de pondération et d'évaluation des critères.

57. Le paragraphe 1015(4) de l'ALÉNA prévoit ce qui suit :

L'adjudication des marchés s'effectuera conformément aux procédures suivantes :

(a) pour être considérée en vue de l'adjudication, une soumission devra être conforme, au moment de son ouverture, aux conditions essentielles spécifiées dans les avis ou dans la documentation relative à l'appel d'offres, et avoir été présentée par un fournisseur remplissant les conditions de participation;

[...]

(d) l'adjudication des marchés sera conforme aux critères et aux conditions essentielles spécifiées dans la documentation relative à l'appel d'offres [...].

Principes généraux

58. Le Tribunal reconnaît depuis longtemps que « [...]la conformité des fournisseurs potentiels à toutes les conditions obligatoires des documents d'appel d'offres est une des pierres angulaires de l'intégrité de tout mécanisme de passation des marchés publics » et que « [p]ar conséquent les entités doivent procéder à une évaluation complète et rigoureuse de la conformité des propositions des soumissionnaires aux conditions obligatoires »²⁸.

59. Le Tribunal a aussi fondé ses décisions sur le fait que le fardeau de démontrer la conformité aux critères obligatoires incombe aux soumissionnaires²⁹. Autrement dit, il a constamment affirmé que la responsabilité de vérifier qu'une proposition est conforme à tous les éléments essentiels d'une invitation incombe ultimement aux soumissionnaires. Ainsi, les soumissionnaires ont l'entière responsabilité de demander des éclaircissements sur toute question qu'ils pourraient avoir avant de présenter une offre³⁰. Les soumissionnaires doivent faire preuve de diligence raisonnable dans la préparation de leur proposition pour s'assurer qu'elle est conforme à tous les éléments essentiels³¹.

60. Le Tribunal fait généralement preuve de déférence à l'égard des évaluateurs pour ce qui est de leur évaluation des propositions. Dans *Excel*, il a confirmé qu'il « [...] interviendra[it] relativement à une évaluation uniquement dans les cas où elle serait réputée *déraisonnable* » et qu'il ne substituerait pas son jugement à celui des évaluateurs « [...] à moins que les évaluateurs ne se soient pas appliqués à évaluer la

28. *IBM Canada Ltée* (5 novembre 1999), PR-99-020 (TCCE) à la p. 7.

29. *Excel Human Resources Inc. c. Ministère de l'Environnement* (2 mars 2012), PR-2011-043 (TCCE) [*Excel*] au para. 34.

30. *Info-Electronics H P Systems Inc. c. Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* (2 août 2006), PR-2006-012 (TCCE) au para. 23.

31. *Integrated Procurement Technologies, Inc.* (14 avril 2008), PR-2008-007 (TCCE). Dans cette cause, le Tribunal a aussi conclu que, bien qu'une entité acheteuse puisse dans certaines circonstances chercher à obtenir des éclaircissements sur un aspect particulier d'une proposition, elle n'est aucunement tenue de le faire.

proposition d'un soumissionnaire, qu'ils aient donné une interprétation erronée de la portée d'une exigence, qu'ils n'aient pas tenu compte de renseignements cruciaux fournis dans une soumission, qu'ils aient fondé leur évaluation sur des critères non divulgués ou que l'évaluation n'ait pas été effectuée d'une manière équitable du point de vue de la procédure »³². Autrement dit, si le Tribunal conclut que ceux-ci ont adéquatement évalué les soumissions en appliquant les critères d'évaluation conformément aux conditions de l'invitation, il ne substituera pas son opinion à celle des évaluateurs.

61. Compte tenu de ces principes, la question dont le Tribunal est saisi est celle de savoir si la décision de TPSGC selon laquelle la proposition d'ADR concernant le volet 3 ne respectait pas le critère technique obligatoire M.2 est raisonnable étant donné les circonstances et conformément aux exigences des accords commerciaux pertinents. L'évaluation de TPSGC sera jugée raisonnable si elle est fondée sur une explication défendable, même si elle n'est pas convaincante aux yeux du Tribunal³³.

62. Avant d'examiner les circonstances particulières relatives aux deux motifs de plainte, le Tribunal souligne qu'il est expressément indiqué dans la DOC, à la section 2.2 de la partie 4, que pour être déclarées recevables relativement au volet 3, « les offres doivent respecter les exigences de la [DOC] et répondre à tous les critères d'évaluation techniques et financiers obligatoires [...] ».

63. De façon similaire, dans le document intitulé « 2006 (2011-05-16) Instructions uniformisées – demandes d'offres à commandes – biens ou services – besoins concurrentiels » (instructions uniformisées) incorporé par référence à la DOC et qui en fait partie, la section 05 intitulée « Présentation des offres » stipule expressément, entre autres, qu'il appartient au soumissionnaire de demander des précisions sur les exigences contenues dans la DOC, au besoin, avant de présenter une offre et de préparer son offre conformément aux instructions contenues dans celle-ci³⁴.

Premier motif : TPSGC a-t-il rejeté à tort le projet n° 10?

64. Le Tribunal conclut que le critère technique obligatoire M.2 indique clairement que les soumissionnaires devaient démontrer que chacune de leurs ressources proposées avait débuté et terminé les projets dans les cinq années précédant la date de clôture pour la remise des soumissions. Les éléments de preuve indiquent que le projet n° 10 de la ressource proposée en cause ne respectait pas l'exigence chronologique et a donc été correctement jugé non conforme par TPSGC.

65. Les nombreuses modifications apportées à la DOC semblent certainement avoir rendu plus complexe le processus d'appel d'offres. Néanmoins, la complexité ne peut servir d'excuse. ADR aurait pu (et aurait dû) modifier son offre en conséquence après la publication de la modification n° 6, moment auquel elle savait, ou aurait dû savoir, que la date de clôture avait été reportée au 13 janvier 2012. À titre de soumissionnaire, ADR était entièrement responsable de s'assurer que sa soumission était conforme aux conditions requises, quel que soit le nombre de modifications apportées à la DOC.

32. *Excel* au para. 33. Voir aussi *Samson & Associés c. Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* (19 octobre 2012), PR-2012-012 (TCCE) au para. 26.

33. *Entreprise commune de BMT Fleet Technology Limited et NOTRA Inc. c. Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* (5 novembre 2008), PR-2008-023 (TCCE) au para. 25.

34. Au moment où le Tribunal a examiné la plainte, les Instructions uniformisées pouvaient être consultées en ligne à l'adresse <<https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat/1/2006/9>>.

66. En outre, le Tribunal est convaincu que TPSGC a abordé la question du degré de complexité au cours de la procédure de passation du marché public en informant les soumissionnaires potentiels de la possibilité de devoir réviser la proposition qu'ils avaient déjà soumise compte tenu des modifications apportées à la DOC. Par exemple, les modifications n^{os} 13 et 14 comprenaient toutes deux les réponses que TPSGC avait données à d'autres fournisseurs potentiels aux termes desquelles ils pouvaient, s'ils le souhaitaient, réviser la proposition qu'ils avaient déjà soumise³⁵. Le Tribunal constate que ces réponses ont été publiées les 3 et 5 janvier 2012, respectivement, soit après qu'ADR ait écrit à TPSGC, le 14 décembre 2011, concernant ses préoccupations quant au fait que la modification de la date de clôture avait une incidence sur la pertinence des projets qu'elle avait proposés.

67. Effectivement, ADR a présenté une soumission révisée le 4 janvier 2013. Cette soumission comprenait encore le projet n^o 10 de la ressource proposée en cause, même si ADR devait savoir que ce projet n'était plus conforme au critère technique obligatoire M.2 en raison du report de la date de clôture dans la modification n^o 6.

68. Par conséquent, le Tribunal conclut qu'ADR n'a pas exercé la diligence raisonnable exigée afin de s'assurer que sa proposition soit conforme à toutes les conditions essentielles de la DOC.

Deuxième motif : TPSGC a-t-il rejeté à tort les projets n^{os} 8 et 9?

69. Le Tribunal conclut que TPSGC a rendu une décision raisonnable selon laquelle les projets n^{os} 8 et 9 ne respectaient pas toutes les conditions du volet 3, c'est-à-dire que ces deux projets ne constituaient pas des services d'« évaluation des processus de groupe et du milieu de travail » conformément au critère technique obligatoire M.2.

70. Même si les services d'« évaluation des processus de groupe et du milieu de travail » n'étaient pas expressément définis dans la DOC, la section 3 de l'énoncé des travaux fournissait une description complète de leur sens et de leurs éléments essentiels aux fins du volet 3. Les mentions fréquentes et explicites interdépendantes de concepts comme « milieu de travail », « conflits dans le milieu de travail », « environnement de travail », « employés », « unité de travail » et « travail » indiquaient aux soumissionnaires, de façon raisonnable, que ces concepts devaient se refléter dans les projets présentés³⁶.

71. Le Tribunal n'est pas convaincu par l'affirmation d'ADR selon laquelle il était raisonnable de conclure, d'après le libellé de la section 3 de l'énoncé des travaux, que des projets concernant soit des services d'évaluation des processus de groupe, soit du milieu de travail étaient acceptables aux fins du critère M.2. Il était plutôt évident, de façon raisonnable, que TPSGC voulait que le sens de services d'« évaluation des processus de groupe et du milieu de travail » soit interprété (et appliqué) globalement dans le contexte de la section 3, c'est-à-dire comme comprenant à la fois les évaluations des processus de groupe et des situations de conflit en milieu de travail.

35. Voir « Q.1 » et « A.1 », modification n^o 13, 3 janvier 2012, et « Q.1 » et « A.1 », modification n^o 14, 5 janvier 2012.

36. Dans des enquêtes antérieures, lorsqu'un terme n'était pas expressément défini dans l'invitation, le Tribunal s'est référé au contexte dans lequel ce terme était utilisé dans l'invitation pour déterminer une interprétation raisonnable de son sens. Voir par exemple *Thomson-CSF Systems Canada Inc.* (12 octobre 2000), PR-2000-010 (TCCE) à la p. 11.

72. La section 3, par exemple, décrivait clairement les services d'« évaluation des processus de groupe et du milieu de travail » comme des services interdépendants, comme le montrent les extraits suivants :

- [...] mettre en œuvre un processus diagnostique visant à cerner la *dynamique intra et intergroupe qui influe sur le milieu de travail* [...] et explorer différentes stratégies d'amélioration.
- Une *évaluation du milieu de travail* permet de déterminer ce qui fonctionne bien au sein d'une *unité de travail* et ce qui ne fonctionne pas, du point de vue des employés ou des membres qui travaillent au sein du groupe, *de sorte que le groupe puisse s'engager dans des discussions visant à régler les conflits* qui ont des répercussions négatives sur lui. *Chaque personne de l'unité de travail* a l'occasion d'exposer ses opinions, ses points de vue et ses perceptions [...] pour bien comprendre son environnement de travail.
- À partir de cette information de base, fournie par le demandeur ou à la suite d'une *évaluation des besoins du groupe*, l'offrant recommande et met en œuvre un *processus d'intervention collective* visant à apporter des changements positifs et appropriés dans le *milieu de travail*. À l'issue du processus, le groupe aura reconnu les *problèmes touchant à l'environnement de travail* et *établi des stratégies grâce à la partie facilitation des processus de groupe pour résoudre les conflits courants ou éventuels*, où chacun assume la responsabilité des mesures à mettre en œuvre.

[Nos italiques]

73. Les descriptions des projets n^{os} 8 et 9 d'ADR ne comprenaient pas de mentions explicites des concepts exigés à la section 3 de l'énoncé des travaux, c'est-à-dire des évaluations de processus de groupe et des situations de conflit en milieu de travail. Tout à l'opposé, cependant, ADR a explicitement fait mention, dans les projets n^{os} 1 à 7, de l'expérience de la ressource en matière de règlement des conflits entre des personnes ou des groupes dans le milieu de travail.

74. Bien que les projets n^{os} 8 et 9 puissent avoir visé indirectement le « travail » et des « situations de conflit », comme elle l'allègue dans ses observations sur le RIF, ADR aurait dû inclure ces renseignements dans sa proposition. Étant donné que le fardeau de démontrer la conformité aux conditions requises de la DOC incombe à ADR, il lui appartenait d'être plus explicite dans les descriptions de ses projets, comme elle l'a été dans les descriptions des projets n^{os} 1 à 7. Cela est corroboré dans les instructions uniformisées au paragraphe 2(f) de la section 05, « Présentation des offres », qui stipule que c'est la responsabilité du soumissionnaire « de fournir une offre claire et suffisamment détaillée [...] afin de permettre une évaluation complète conformément aux critères établis dans la DOC ».

75. Selon les renseignements concernant les projets n^{os} 8 et 9 dont les évaluateurs étaient saisis, le Tribunal estime qu'il était raisonnable que ceux-ci concluent que ces projets ne visaient pas un milieu de travail ou une situation de conflit entre des personnes.

76. En résumé, après avoir soigneusement examiné les éléments de preuve dont il est saisi, le Tribunal ne voit aucune raison d'intervenir dans la décision des évaluateurs concernant le premier et le deuxième motif. Il est d'avis que ceux-ci ont fait une évaluation complète et rigoureuse de la conformité d'ADR au critère technique obligatoire M.2, conformément à l'article 506 de l'ACI et aux dispositions analogues de l'ALÉNA et des autres accords commerciaux applicables.

77. À titre informatif, lors de l'examen de la plainte, le Tribunal a tenu compte de l'allégation d'ADR selon laquelle TPSGC a mal géré ou n'a pas correctement tenu compte de ses préoccupations quant aux motifs de sa plainte. Plus particulièrement, le Tribunal constate qu'ADR allègue que la responsable de l'offre à commandes était en conflit d'intérêts en ce qui a trait au traitement de son opposition et au compte

rendu, puisque cette même personne avait été désignée pour gérer la procédure de passation du marché public. Néanmoins, le Tribunal n'est pas convaincu, selon son examen de la procédure de passation du marché public, qu'il y a un problème systémique qui viole les accords commerciaux applicables.

78. Compte tenu de ce qui précède, le Tribunal conclut que la plainte n'est pas fondée.

FRAIS

79. Le Tribunal accorde à TPSGC le remboursement des frais raisonnables qu'il a engagés pour répondre à la plainte. Pour décider du montant de l'indemnisation en l'espèce, le Tribunal a tenu compte de sa *Ligne directrice sur la fixation des frais dans une procédure portant sur un marché public* (la *Ligne directrice*), qui fonde l'évaluation du degré de complexité d'une plainte selon trois critères : la complexité du marché public, la complexité de la plainte et la complexité de la procédure.

80. Selon l'avis provisoire du Tribunal, la présente plainte a un niveau de complexité correspondant au premier niveau de complexité mentionné à l'annexe A de la *Ligne directrice*. Même si le marché public était modérément complexe, puisqu'il portait sur cinq volets de catégories de services professionnels, la complexité de la plainte était faible car elle ne portait que sur une question de critère d'évaluation obligatoire. De plus, la procédure de la plainte n'était pas complexe, car il n'y a pas eu de requêtes ni d'observations supplémentaires des parties et qu'une audience n'a pas été jugée nécessaire.

81. Par conséquent, comme le prévoit la *Ligne directrice*, l'indication provisoire du montant de l'indemnisation donnée par le Tribunal est de 1 000 \$.

DÉCISION DU TRIBUNAL

82. Aux termes du paragraphe 30.14(2) de la *Loi sur le TCCE*, le Tribunal détermine que la plainte n'est pas fondée.

83. Aux termes de l'article 30.16 de la *Loi sur le TCCE*, le Tribunal accorde à TPSGC le remboursement des frais raisonnables qu'il a engagés pour répondre à la plainte, ces frais devant être payés par ADR. Conformément à la *Ligne directrice*, l'indication provisoire du degré de complexité de la présente plainte donnée par le Tribunal se situe au degré 1, et l'indication provisoire du montant de l'indemnisation se chiffre à 1 000 \$. Si l'une ou l'autre des parties n'est pas d'accord en ce qui a trait à l'indication provisoire du degré de complexité ou à l'indication provisoire du montant de l'indemnisation, elle peut déposer des observations auprès du Tribunal, en conformité avec l'article 4.2 de la *Ligne directrice*. Le Tribunal se réserve la compétence de fixer le montant définitif de l'indemnisation.

Ann Penner

Ann Penner

Membre président