



Office of the Auditor General / Bureau du vérificateur général

AUDIT OF THE PROCUREMENT OF FAX MACHINES

2007

Chapter 18

VÉRIFICATION DE L'ACQUISITION DE TÉLÉCOPIEURS

2007

Chapitre 18

Table of Contents

1	INTRODUCTION.....	1
2	BACKGROUND	1
3	AUDIT SCOPE	1
4	ALLEGATION RELATING TO THE FIRE SERVICES BRANCH.....	2
5	FAX MACHINE PROCUREMENT	2
	5.1 Lack of Evidence to Support Benefits of Renting versus Buying	2
	5.2 Potential Savings of Buying versus Renting	3
	5.3 Current Inventory of Fax Machines.....	4
	5.4 Rates Charged	4
	5.5 Examples where monthly rental payments continued past the 36-month rental period.....	5
	5.6 Roles and responsibilities with respect to fax machines	5
6	KEY FINDINGS	6
7	RECOMMENDATIONS AND MANAGEMENT RESPONSES.....	6
8	CONCLUSION.....	8
9	ACKNOWLEDGEMENT	8

Table des matières

1	INTRODUCTION.....	9
2	CONTEXTE	9
3	PORTÉE DE LA VÉRIFICATION	9
4	ALLÉGATION CONCERNANT LA DIRECTION DU SERVICE DES INCENDIES	10
5	ACQUISITION DE TÉLÉCOPIEURS.....	10
	5.1 Preuves insuffisantes à l'appui des avantages de la location par rapport à l'achat.....	10
	5.2 Économies potentielles associées à l'achat de télécopieurs par rapport à la location de ces appareils	11
	5.3 Inventaire actuel de télécopieurs	13
	5.4 Tarifs imposés.....	13
	5.5 Cas où les versements mensuels ont continué après la période de location de 36 mois	13
	5.6 Rôles et responsabilités en ce qui concerne les télécopieurs	14
6	PRINCIPALES CONSTATATIONS	14
7	RECOMMANDATIONS ET RÉPONSES DE LA DIRECTION.....	15
8	CONCLUSION.....	17
9	REMERCIEMENTS	17

1 INTRODUCTION

The Audit of the Procurement of Fax Machines was conducted as a result of a report to the Fraud and Waste Hotline. It was not originally identified in the 2007 Audit Plan that was presented to Council.

2 BACKGROUND

The report included three allegations as follows:

1. That the Fire Services Branch purchased a Panasonic fax machine which was not cost effective from an Ottawa supplier;
2. That a specific buyer in the Ottawa Police Service is allegedly buying fax equipment at a higher price and lower quality from a friend's firm in Pembroke when a much higher level unit (including a three-year manufacturer's warranty with on-site service) can be purchased from other local vendors (the complainant's firm); and,
3. That a scam exists within the after-market suppliers of recycled toner cartridges, resulting in lower quality cartridges and decreased production volume, and where no warranty is provided by the printer manufacturer if problems are caused by using non-OEM (Original Equipment Manufacturer) supplies. There were no specific examples provided.

3 AUDIT SCOPE

The Office of the Auditor General addressed the three allegations as follows:

1. The allegation relating to a purchase made by the Fire Services Branch has been reviewed by the Office of the Auditor General in the context of how the City procures fax machines.
2. Although the Ottawa Police Service is not covered under the City's Fraud and Waste Hotline and the Corporate Policy on Fraud and Other Similar Irregularities, it was noted that as of February 26, 2007, \$38,000 worth of goods were purchased from a firm in Pembroke. This matter has been referred to Senior Management at the Ottawa Police Service for their review and to provide the Office of the Auditor General with the outcome of their review.
3. The concerns regarding using recycled toner cartridges have been referred to Senior Management at the City for their review.

This report addresses the allegation relating to the Fire Services Branch in the context of how the City procures fax machines.

4 ALLEGATION RELATING TO THE FIRE SERVICES BRANCH

The allegation that the Fire Services Branch purchased a Panasonic fax machine from a specific firm was reviewed. As at March 12, 2007, based on a review of SAP accounting records, there were no Panasonic fax machine purchases identified from this firm. However, Fire Services Branch administration rents a Panasonic fax machine from a different firm established under the standing offer agreement prior to July 2006.

Supply Management Division has included a listing of the benefits of renting versus buying fax machines in their standing offer to rent fax machines. Therefore, these transactions would be consistent with this direction.

5 FAX MACHINE PROCUREMENT

5.1 Lack of Evidence to Support Benefits of Renting versus Buying

At the time this audit was initially conducted, there was no standing offer set up to purchase fax machines. Supply Management Division has indicated the benefits of renting versus buying in the City's standing offer for renting.

The standing offer lists the following key benefits of renting versus buying:

1. Fax equipment rental fees include full on-site parts and labour repair service and maintenance on facsimile equipment for a full 36-month term.
2. Fax equipment can be replaced (upgraded or downgraded) at any time during the rental agreement term. This ensures the customer always has the most current technology available in facsimile equipment.
3. When fax equipment is economically rented, the City does not have to administer the disposal of obsolete or broken fax equipment that may have been purchased originally.

At the time the audit was initially conducted, Supply Management Division was unable to provide concrete analysis regarding the key benefits of renting as evidence of best value as required by the Purchasing By-law.

The key benefits reflected in the standing offer appeared to be biased in favour of renting machines and did not appear to consider:

- That for purchased machines, there is a one-year warranty plus the option to purchase an extended warranty for the two additional years;
- That providing the customer with the most current technology available in facsimile equipment is a feature for which the City is paying a premium through the rental fee;

- That the issue of administering the disposal of equipment should be dealt with through the City's asset management policies;
- That the useful life of a fax machine could extend beyond the three year period for one or two additional years, potentially making purchasing the preferred option, and there has been no cost-benefit analysis of the fourth and fifth years of ownership; and,
- That there is a penalty clause based on the remaining term of the agreement to cancel a rental agreement except in very specific situations such as office closure, by the City or cause by the supplier.

Supply Management Division created an analysis in response to this audit and after the fact to justify their decision to replace all rental fax machines in August 2007. The next section addresses this analysis.

5.2 Potential Savings of Buying versus Renting

Although Supply Management Division has maintained information on the fax machine purchase option, they have not promoted this option.

The Division's analysis in fact showed that the purchase option was always less expensive than the rental option for the same unit from the same supplier. For the units that the City selected from a specific vendor, sometimes the rental option was higher than the purchase option of a comparable unit from a different supplier, but it was justified as having more features. This specific vendor did not provide a purchase option for these units.

The analysis provided a few examples of costly repairs for units that had been purchased in the past and that there was a risk that departments would not purchase the extended warranty. The examples provided also did not include statistics of the frequency of these occurrences in order to estimate the true impact.

The analysis only considered the first three years in the comparison of the rent versus purchase option and only for a few example fax machines and not the entire population. Supply Management Division has indicated that historically the useful life of the lower cost fax machines used with any degree of regularity can be counted on for three years of services without experiencing costly breakdowns. Larger units, usually older units, can potentially last much longer. There was no consideration to years four and five under the purchase option and the possibility that for low use machines there could be up to two additional years.

With respect to the decision to replace all the units in August 2007 and create a new agreement to August 2010, this appeared to be driven by the supplier through Supply Management Division to replace all the units, not just those coming to the end of their rental agreement. In a letter to the City, the supplier indicated that it was not easy to

retrieve start and end dates of terms from their system, which was used as the rationale for simplifying the numerous agreements into one agreement so that their representatives and City of Ottawa employees could manage fax rentals with ease. The supplier provided an attachment with the current fax rental rate or rates for a unit and the new fax rental rate for a comparable unit and a high level calculation of the savings. This did not consider that for many of the fax machines that were coming to the end of the 36-month agreement, the rates would have been lower for years four and five in any case. As Supply Management Division had overall responsibility for fax machines, they should have had the supporting documentation for the agreements to confirm start and end dates, and should have compiled or arranged with their FSU to compile an independent costing of the options.

This replacement was done (in at least one case) without the prior consent of the department being charged for the rental. The unit was functioning very well and may have continued to have a useful life for a further two to three years. Given the option, the departments may have preferred to purchase a unit instead of committing to a three-year rental agreement.

For years 4 and 5, based on the new total monthly rates of \$7,583 for 210 units as at August 1, 2007, the rental option for the additional 24 months would be estimated at an additional \$182,000. Although there would be additional costs for repairs, depending upon the nature of the repair, the decision could be made at that time whether it is cost effective to repair the unit or purchase a new one. This represents a significant potential savings for the purchasing option instead of the existing renting option.

The decision to upgrade all the units should not have proceeded without a detailed analysis by someone independent of the supplier and Supply Management Division to compare the costs and benefits of the rental and purchase options for a five-year period considering the usage level of the department and considering the start and end dates for the fax rental agreements and reduced rental fees for the fourth and fifth years.

5.3 Current Inventory of Fax Machines

As of January 2007, the City did not have an up-to-date listing of fax machines and was relying on its supplier's sales representatives to maintain inventory listings. Up-to-date listings would be required with sufficient detail in order to support ongoing purchasing or rental decisions relating to fax machines. Supply Management Division subsequently provided listings as at April 30, 2007 and August 31, 2007, which had been prepared by the supplier.

5.4 Rates Charged

An example fax machine quarterly summary invoice from June to August 2006 showed that different rates were charged for the same model number. The rates charged varied

for 34 of the rented units having the same description (FMF2100 MFU 21 ppm), which did not appear to include references to additional items being rented.

Rates charged on the summary invoices were not the same as indicated in the City's standing offer. We reviewed 34 units; there were 11 units where the monthly rate matched the standing offer rate and 23 where there were differences in the monthly rate ranging from \$10 to \$29. Management estimates the annual overpayment of these units was \$264.

An analysis should be conducted starting with the 2006 invoices to confirm amounts were calculated appropriately in accordance with the appropriate agreement. Results of the review should be documented and maintained and any resulting overpayments calculated retroactively and claimed from the supplier.

5.5 Examples where monthly rental payments continued past the 36-month rental period

Although the inventory listings were not up to date, a review of the inventory listings provided showed that there were examples of 18 fax machines from one of the vendors that were installed in 2001 and 2002 where monthly rental payments continued to be charged as at August 2006, which was past the 36-month period, and where it did not appear that the rates were reduced. Supply Management Division had indicated one of the benefits of renting is that they work with the sales representatives during the course of the rental to reduce the rental payments. An analysis should be conducted to ensure that rates are appropriately charged as per the appropriate agreement, and that this option continues to provide best value. Any potential impact of this has not been quantified.

5.6 Roles and responsibilities with respect to fax machines

There currently appears to be too much reliance on the supplier to track the fax machines rented and maintain the inventory.

There currently appears to be too much responsibility assumed by one individual, a Senior Officer, Purchasing and Policy in Supply Management Division with respect to justifying the procurement, sourcing, ordering, signing off invoices and to some extent inventory management.

This has resulted in some incompatible duties and a lack of checks and balances, which has in turn resulted in some billing errors, the lack of an up-to-date inventory and in decisions being made without fully costing the various options, which could result in additional costs and commitments.

There needs to be a function independent of the Supply Management Division purchasing function and the supplier to properly manage and control these assets and the need for these assets.

6 KEY FINDINGS

1. There was no standing offer set up to purchase fax machines.
2. There is a standing offer set up to rent fax machines which indicates the benefits of renting versus buying, however the analysis provided did not consider years four and five which could result in potential savings of rental payments of \$182,000 which could be used to purchase new machines as required.
3. There was no up-to-date inventory maintained by the City of fax machines with sufficient detail to facilitate cost-benefit analysis and confirmation of rates charged.
4. There were examples of 18 fax machines installed in 2001 and 2002 where monthly rental payments continued to be charged past the 36-month period.
5. Most of the duties relating to fax machines appear to have been performed by one individual in Supply Management Division.
6. There appeared to be too much reliance on the supplier to track the fax machines rented.

7 RECOMMENDATIONS AND MANAGEMENT RESPONSES

Recommendation 1

That Financial Services Branch perform and document a complete cost-benefit analysis for years one to five as evidence of best value as required in the Purchasing By-law to support the options of buying and renting fax machines and all other procurements.

Management Response

Management agrees with this recommendation.

A comprehensive cost-benefit analysis to determine best value in the procurement of fax machines will be undertaken by Financial Services in Q1 2008.

However, there is no evidence that cost savings would result from either purchasing the equipment or renting the equipment for more than a three-year period. The City takes advantage of the Ontario Vendor of Record Standing Agreement VOR-1012 entitled "Digital Multi-Functional Devices/Photocopiers and Facsimile Equipment and Services". This Provincial offer allows for both the purchase and rental of the equipment, however in keeping with industry standards, it does not include a five-year rental option. In addition, the City takes advantage of the opportunity to purchase fax machines through the Government of Canada National Master Standing Order ECO95-040002-001/MCT for Brother International Fax Equipment.

Similarly, the extended warranty option which can be obtained for a fixed cost on purchased fax machines, is available in years two and three, but not beyond that term.

The Audit indicates that the City sometimes justified a higher priced rental option over the purchase of a “comparable unit”, due to it “having more features”. Management does not agree that a unit with a speed of 21 ppm (prints per minute), and a 32 Mb memory, is a “comparable unit” to one having a speed of 5ppm and a base memory of only 2 Mb.

Recommendation 2

That Financial Services Branch update and maintain the inventory of fax machines to facilitate ongoing renting and purchasing decisions relating to fax machines and to properly control fax machines.

Management Response

Management agrees with this recommendation.

Information Technology Services will assume responsibility for the inventory and the determination of cost effective and efficient standards for fax machines in Q3 2008.

The Audit indicates that the decision to replace all units in August 2007 with new units and agreements “appeared to be driven by the supplier”. This observation is incorrect, Supply Management Division challenged the vendor to find a method to maximize cost savings, enhance dependability with newer technology, standardize agreements with consistent terms, and reduce administrative effort. The resulting proposal from the local vendor authorized on the Provincial standing offer exceeded all City objectives. The rental rate per month from the standing offer was reduced specifically for the City of Ottawa to \$20 a month (on 84 units), a savings of 23% over published, and competitive rates (similar savings applied to other models included in this replacement) and resulted in savings over a three-year period amounting to a minimum of \$81,144. The most meaningful benefit was the quarterly system-wide billing whereby one invoice is received for all units. This enhances our ability to verify and ensure correct invoicing and results in significant administrative savings for the central management of fax machines.

Recommendation 3

- **That Financial Services Branch ensure that the City is properly invoiced in accordance with the standing offer.**
- **That Financial Services Branch review prior invoices for fax machines to ensure that the City was properly charged and request any amounts overcharged from the supplier.**

Management Response

Management agrees with both of these recommendations.

Financial Services will assign responsibility for receipt and payment of invoices to the Financial Support Unit (FSU) for verification prior to payment. With the August 2007 fax machine update, staff reinforced to the vendor that all future bills must be accurate, and the descriptions of fax equipment, and rationale for rates being billed, must be complete, or payment would be withheld. The overpayment of \$264 identified in the report has been returned to the City by the vendor.

Recommendation 4

That Financial Services Branch ensure the roles and responsibilities with respect to fax machines are handled by the appropriate department, branch, or division.

Management Response

Management agrees with this recommendation.

Information Technology Services will assume responsibility for the inventory and the determination of cost effective and efficient standards for fax machines in Q3 2008. Within Financial Services, Supply Management Division will remain responsible for the procurement and the FSU will be responsible for payment.

8 CONCLUSION

The City should consider all options to achieve cost savings and best value. The City requires better control of its inventory of fax machines.

9 ACKNOWLEDGEMENT

We wish to express our appreciation for the cooperation and assistance afforded the audit team by management.

1 INTRODUCTION

La Vérification de l'acquisition de télécopieurs fait suite à la réception d'un rapport adressé à la Ligne directe fraude et abus et ne figure pas dans le Plan de vérification de 2007 soumis au Conseil municipal.

2 CONTEXTE

Le rapport adressé à la Ligne portait sur trois allégations :

1. la Direction du service des incendies s'était procuré d'Ottawa un télécopieur de marque Panasonic à un prix trop élevé;
2. un acheteur du Service de police d'Ottawa achèterait à une entreprise de Pembroke appartenant à un ami des télécopieurs à un prix supérieur et d'une qualité inférieure alors que des appareils d'un plus haut niveau (assortis d'une garantie de trois ans et d'un service d'entretien sur place) peuvent être obtenus d'autres fournisseurs locaux (dont le plaignant);
3. des escroqueries seraient exercées dans le milieu des fournisseurs de cartouches d'encre recyclées, ce qui donne des cartouches de qualité inférieure et un volume de production réduit. En outre, comme les cartouches en question ne proviennent pas du fabricant d'origine, le fabricant de l'imprimante ne fournit aucune garantie en cas de problème causé par l'utilisation de celles-ci. Aucun exemple précis n'a été donné à cet égard.

3 PORTÉE DE LA VÉRIFICATION

Le Bureau du vérificateur général a donné suite aux trois allégations de la façon suivante :

1. L'achat effectué par la Direction du service des incendies a été examiné par le Bureau du vérificateur général, dans le contexte du mode d'acquisition de télécopieurs par la Ville.
2. Bien que la Ligne directe fraude et abus et la Politique municipale relative à la fraude et autres irrégularités similaires ne s'appliquent pas au Service de police d'Ottawa, il a été noté que celui-ci aurait acheté à une entreprise de Pembroke des biens totalisant 38 000 \$ au 26 février 2007. L'affaire a été soumise à la haute direction du Service de police d'Ottawa qui l'examinera et fera part de ses conclusions au Bureau du vérificateur général.
3. Les préoccupations relatives à l'utilisation de cartouches d'encre recyclées ont été soumises à la haute direction de la Ville qui les examinera.

Le présent rapport porte sur l'allégation concernant la Direction du service des incendies relativement à la manière dont la Ville se procure des télécopieurs.

4 ALLÉGATION CONCERNANT LA DIRECTION DU SERVICE DES INCENDIES

L'allégation selon laquelle la Direction du service des incendies aurait acheté un télécopieur de marque Panasonic auprès d'une certaine entreprise a fait l'objet d'une enquête. Au 12 mars 2007, un examen des livres comptables du système SAP a révélé qu'aucun télécopieur de marque Panasonic n'avait été acheté à l'entreprise en question. Toutefois, le personnel administratif du Service des incendies loue un télécopieur de marque Panasonic d'une autre entreprise en vertu d'une convention d'offre à commandes conclue avant juillet 2006.

La Division de la gestion de l'approvisionnement a inclus dans son offre à commandes pour la location de télécopieurs une liste des avantages de la location de ces appareils par rapport à leur achat. Par conséquent, les transactions effectuées seraient conformes à cette orientation.

5 ACQUISITION DE TÉLÉCOPIEURS

5.1 Preuves insuffisantes à l'appui des avantages de la location par rapport à l'achat

Au moment où la première vérification a commencé, aucune offre à commandes n'existait pour l'achat de télécopieurs. La Division de la gestion de l'approvisionnement a précisé les avantages de la location par rapport à l'achat dans l'offre à commandes de la Ville pour la location de télécopieurs.

Les principaux avantages de la location de télécopieurs figurant dans l'offre à commandes sont les suivants :

1. Les frais de location d'équipement comprennent des services complets de réparation (comprenant les pièces et la main-d'œuvre), et l'entretien des télécopieurs pour une période de 36 mois.
2. Le télécopieur peut être remplacé (par une version améliorée ou une version simplifiée) en tout temps pendant la durée du contrat de location. Ainsi, le client jouit toujours de la plus récente technologie en matière de télécopie.
3. Quand la location de télécopieurs se fait de façon économique, la Ville n'a pas à s'occuper de l'élimination des télécopieurs désuets ou brisés achetés par elle à l'origine.

Au moment où la vérification a commencé, la Division de la gestion de l'approvisionnement n'était pas en mesure de fournir une analyse concrète des principaux avantages de la location afin de prouver qu'il s'agit de la solution offrant le meilleur rapport qualité-prix, comme l'exige le Règlement sur les achats.

Les principaux avantages énoncés dans l'offre à commandes semblaient favoriser la location des appareils et ne pas tenir compte des éléments suivants :

- Quand la Ville achète des télécopieurs, elle bénéficie pour chaque appareil d'une garantie d'un an et a l'option de prolonger celle-ci de deux ans, ce qui équivaut à la durée du contrat de location.
- Avoir accès à la plus récente technologie en matière de télécopie est un avantage pour lequel la Ville paie un supplément par les frais de location.
- La question de l'élimination de l'équipement désuet ou brisé devrait faire partie des politiques municipales en matière de gestion des biens.
- La durée utile d'un télécopieur pourrait être prolongée d'un ou deux ans au-delà de la période de trois ans, ce qui ferait potentiellement de l'achat la solution privilégiée; et aucune analyse coûts-avantages n'a été réalisée pour les quatrième et cinquième années d'utilisation des appareils achetés.
- La convention comporte une clause pénale calculée sur la période restante en cas de rupture du contrat de location, les exceptions étant liées à des situations très précises, comme la fermeture d'un bureau par la Ville ou pour un motif donné par le fournisseur.

Le personnel de Gestion de l'approvisionnement a réalisé une analyse pour répondre à la présente vérification et justifier après coup sa décision de remplacer tous les télécopieurs loués en août 2007. La prochaine section porte sur cette analyse.

5.2 Économies potentielles associées à l'achat de télécopieurs par rapport à la location de ces appareils

Bien que la Division de la gestion de l'approvisionnement ait gardé des renseignements sur l'option d'achat de télécopieurs, elle n'a pas privilégié cette solution.

Son analyse révèle toutefois que l'achat a toujours été moins coûteux que la location pour un même appareil venant du même fournisseur. Dans le cas de télécopieurs choisis par la Ville chez un fournisseur attiré inscrit sur la liste de la Ville, le coût de location était supérieur au coût d'achat d'un appareil comparable provenant d'un autre fournisseur, mais ce coût était justifié du fait que l'appareil était muni d'un plus grand nombre de fonctions que l'autre. Le fournisseur figurant sur la liste de la Ville n'a pas offert d'option d'achat de ces appareils.

Selon l'analyse, la Ville a dû payer à quelques reprises des coûts de réparation élevés pour des appareils qu'elle avait achetés, et certains services risquent de ne pas se procurer la garantie prolongée. Cependant, les exemples fournis n'étaient pas étayés de statistiques sur la fréquence de tels cas afin d'en mesurer l'incidence réelle.

Pour la comparaison des options de location et d'achat, seules les trois premières années d'utilisation ont été prises en compte et uniquement quelques télécopieurs (plutôt que tout l'inventaire). Selon la Division, la durée utile des télécopieurs à faible coût utilisés plus ou moins de façon régulière serait de trois ans sans que des réparations coûteuses ne soient nécessaires. Les gros appareils, généralement plus anciens, peuvent durer plus longtemps. L'analyse ne porte pas sur les quatrième et cinquième années dans le cas de l'achat ou sur la possibilité selon laquelle les appareils peu utilisés pourraient durer jusqu'à deux années de plus.

La décision de remplacer tous les appareils en août 2007 et de conclure une nouvelle entente prenant fin en août 2010 semble avoir été motivée par le fait que le fournisseur, par l'entremise de la Division de la gestion de l'approvisionnement, souhaitait remplacer tous les télécopieurs plutôt que seulement ceux pour lesquels le contrat de location arrivait à échéance. Dans une lettre à la Ville, le fournisseur indiquait qu'il n'était pas facile de récupérer les dates de début et de fin des contrats de son système, ce qui justifiait la fusion des nombreuses ententes en un seul contrat, afin que ses représentants et les employés de la Ville d'Ottawa puissent gérer facilement les locations de télécopieurs. Le fournisseur a joint à sa lettre ses tarifs courants de location de télécopieurs ainsi que les nouveaux tarifs pour des appareils comparables, accompagnés de calculs détaillés des économies que la Ville réaliserait. Ces données ne tenaient toutefois pas compte du fait que les tarifs auraient été réduits pendant les quatrième et cinquième années d'utilisation pour de nombreux télécopieurs dont le contrat de 36 mois était presque écoulé. Comme la Division de la gestion de l'approvisionnement assume la responsabilité générale des télécopieurs, elle aurait dû disposer de la documentation d'appui relative aux contrats qui lui aurait permis de confirmer leurs dates de début et de fin, et aurait dû dresser la liste de tous les coûts associés aux options ou demander à son Unité du soutien financier (USF) de le faire.

Les télécopieurs ont été remplacés (dans au moins un cas) sans le consentement du service auquel les frais de location sont imputés. L'appareil en question fonctionnait très bien et aurait pu être utilisé pendant encore deux à trois ans. S'ils avaient eu le choix, les services auraient pu préférer l'achat d'un télécopieur plutôt que de s'engager dans un contrat de location de trois ans.

Selon les nouveaux tarifs mensuels de location de 7 583 \$ pour 210 télécopieurs, en vigueur le 1^{er} août 2007, il en coûterait 182 000 \$ de plus à la Ville pour louer les appareils pendant 24 mois additionnels (quatrième et cinquième années). Même s'il y avait eu des coûts supplémentaires possibles pour la réparation des appareils, selon la nature de ces travaux, on aurait pu décider à ce moment-là s'il était plus rentable de réparer l'appareil ou d'en acheter un nouveau, ce qui aurait fait de l'option d'achat un moyen de réaliser des économies considérables comparativement à l'option de location en vigueur.

La décision de mettre à niveau tous les télécopieurs n'aurait pas dû être prise avant d'avoir chargé une tierce partie d'analyser en profondeur les coûts et les avantages de chaque option pour une période de cinq ans, en tenant compte de la fréquence d'utilisation des appareils par le service, des dates de début et de fin des contrats de location et des tarifs de location réduits pour les quatrième et cinquième années.

5.3 Inventaire actuel de télécopieurs

En janvier 2007, la Ville ne disposait pas de liste à jour de ses télécopieurs et se fiait aux représentants du fournisseur pour la tenue d'un inventaire des appareils. Des listes actualisées et suffisamment détaillées devraient être dressées en vue de la prise de décisions concernant l'achat ou la location de télécopieurs. Le 30 avril et le 31 août 2007, le personnel de Gestion de l'approvisionnement a par la suite fourni des inventaires de télécopieurs préparés par le fournisseur.

5.4 Tarifs imposés

À titre d'exemple, des factures sommaires pour la période de juin à août 2006 révèlent que différents tarifs ont été appliqués au même modèle de télécopieur. En effet, les tarifs de location n'étaient pas les mêmes pour 34 des appareils loués portant la même description (FMF2100 MFU 21 ppm) et pour lesquels les contrats ne semblaient pas inclure d'autres articles connexes.

Les tarifs figurant sur les factures sommaires différaient de ceux indiqués dans l'offre à commandes de la Ville. Des 34 factures examinées, 11 présentaient des tarifs mensuels correspondant à ceux de l'offre à commandes tandis que 23 comportaient des écarts de 10 à 29 \$. La direction estime à 264 \$ le versement annuel excédentaire pour les télécopieurs visés.

Une analyse devrait être effectuée à cet égard, en commençant par les factures de 2006, pour vérifier si les montants ont été calculés adéquatement conformément au contrat approprié. Les résultats de l'analyse devraient être documentés et conservés, et la Ville devrait réclamer au fournisseur rétroactivement le remboursement de toute somme perçue en trop.

5.5 Cas où les versements mensuels ont continué après la période de location de 36 mois

Même si les inventaires n'étaient pas à jour, un examen de ceux-ci a révélé le cas de 18 télécopieurs d'un fournisseur, installés en 2001 et en 2002, dont les versements de location mensuels étaient toujours faits en août 2006, c'est-à-dire une fois la période de 36 mois écoulée, et pour lesquels les tarifs ne semblaient pas avoir été réduits. Selon la Division de la gestion de l'approvisionnement, l'un des avantages de la location est le fait que le personnel collabore avec les représentants du fournisseur au cours de la période de location afin de réduire les versements. Une analyse devrait être réalisée

pour s'assurer que les tarifs appropriés sont facturés conformément à l'entente pertinente et que l'option de location demeure la meilleure solution. Les répercussions possibles de cette situation n'ont pas été mesurées.

5.6 Rôles et responsabilités en ce qui concerne les télécopieurs

À l'heure actuelle, il semble que l'on compte trop sur le fournisseur pour tenir un compte des télécopieurs loués et en faire l'inventaire.

En outre, il semble qu'une seule personne, un agent principal, Achats et Politiques, Gestion de l'approvisionnement, assume un trop grand nombre de responsabilités en ce qui touche la justification des acquisitions, la détermination des sources d'approvisionnement, la passation des commandes, la signature des factures et, dans une certaine mesure, quelques tâches de gestion des inventaires.

Il en est résulté une certaine incompatibilité des tâches et l'absence d'un système de freins et de contrepoids et, en conséquence, quelques erreurs de facturation ont été commises, l'inventaire d'appareils n'est pas à jour et les décisions sont prises sans que tous les coûts associés aux diverses options soient déterminés au préalable, ce qui pourrait entraîner des coûts et des engagements supplémentaires.

Il faut affecter à la gestion et au contrôle efficaces de ces biens et des besoins qui y sont associés une personne qui ne travaille ni à l'Unité des achats de la Division de la gestion de l'approvisionnement ni pour le fournisseur.

6 PRINCIPALES CONSTATATIONS

1. Aucune offre à commandes n'a été préparée pour l'achat de télécopieurs.
2. Une offre à commandes a été préparée pour la location de télécopieurs, laquelle présente les avantages de la location par rapport à l'achat; mais l'analyse effectuée ne tenait pas compte de la quatrième et de la cinquième année qui auraient pu être une source d'économies s'élevant à 182 000 \$ en paiements de location, fonds qui pourraient financer l'achat de nouveaux télécopieurs au besoin.
3. La Ville ne tenait aucun inventaire de télécopieurs à jour qui soit suffisamment détaillé pour faciliter la réalisation d'une analyse coûts-avantages et vérifier l'exactitude des tarifs facturés.
4. Un examen a révélé que les paiements de location mensuels de 18 télécopieurs, installés en 2001 et en 2002, étaient toujours perçus par le fournisseur en août 2006, c'est-à-dire une fois la période de location de 36 mois écoulée.
5. La plupart des tâches liées aux télécopieurs semblent être accomplies par un seul employé de la Division de la gestion de l'approvisionnement.

6. Il semble que l'on compte trop sur le fournisseur pour tenir un inventaire des télécopieurs loués.

7 RECOMMANDATIONS ET RÉPONSES DE LA DIRECTION

Recommandation 1

Que la Direction des services financiers réalise et documente une analyse coûts-avantages exhaustive de la première à la cinquième années d'utilisation des télécopieurs afin de déterminer la solution qui offre le meilleur rapport qualité-prix, comme l'exige le Règlement sur les achats, et d'étayer les options d'achat ou de location de télécopieurs et de tout autre bien.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

Services financiers entreprendra, au premier trimestre de 2008, une analyse coûts-avantages exhaustive qui vise à déterminer la solution offrant le meilleur rapport qualité-prix en ce qui concerne l'acquisition de télécopieurs.

Cependant, rien ne prouve que l'achat de ces appareils ou leur location pour plus de trois ans résulteront en économies pour la Ville. Celle-ci bénéficie d'une entente permanente visant les fournisseurs attirés pour l'information et la technologie de l'information du gouvernement de l'Ontario (VOR-1012), intitulée *Digital Multi-Functional Devices/Photocopiers and Facsimile Equipment and Service* (appareils/photocopieurs numériques multifonctionnels et équipement et services de télécopie). Cette offre du gouvernement provincial permet à la fois l'achat et la location de l'équipement de télécopie; toutefois, conformément aux normes de l'industrie, elle ne comprend pas l'option de location pour une période de cinq ans. En outre, la Ville a la possibilité d'acheter des télécopieurs de l'entreprise Brother International par l'entremise de l'Offre à commandes principale et nationale ECO95-040002-001/MCT du gouvernement du Canada. De même, elle peut se procurer la garantie prolongée à un prix fixe pour les deuxième et troisième années suivant l'achat des télécopieurs, mais pas pour les années subséquentes.

La vérification révèle que la Ville a parfois justifié sa décision de louer un télécopieur à un prix de location élevé plutôt que d'acheter un appareil « comparable » parce que le télécopieur loué était « muni d'un plus grand nombre de fonctions ». La direction ne croit pas qu'un télécopieur dont la vitesse d'impression est de 21 pages par minute (PPM) et la mémoire, de 32 Mo est « comparable » à un appareil ayant une vitesse d'impression de 5 PPM et une mémoire conventionnelle de 2 Mo.

Recommandation 2

Que la Direction des services financiers mette et tienne à jour l'inventaire des télécopieurs pour faciliter la prise de décisions relativement à la location et à l'achat de télécopieurs et pour assurer le contrôle adéquat des télécopieurs.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction des services de technologie de l'information sera chargée de tenir l'inventaire et d'établir des normes rentables et efficaces en matière d'acquisition de télécopieurs à compter du troisième trimestre de 2008.

La vérification révèle que la décision de remplacer en août 2007 tous les télécopieurs par de nouveaux appareils avec de nouveaux contrats « semble avoir été motivée par le fournisseur ». Cette observation est fautive. En fait, le personnel de Gestion de l'approvisionnement a demandé au fournisseur de trouver une façon d'accroître au maximum les économies de coûts, de renforcer la fiabilité des appareils par de nouvelles technologies, d'assurer l'uniformisation des contrats et de leurs clauses et de réduire le fardeau administratif. La proposition du fournisseur local autorisé en vertu de l'offre à commandes provinciale dépassait tous les objectifs fixés par la Ville. Le tarif de location mensuel était expressément réduit pour la Ville d'Ottawa, passant à 20 \$ pour 84 appareils, ce qui représente des économies de 23 p. 100 par rapport à des tarifs concurrentiels connus (économies comparables à celles réalisées pour d'autres modèles servant à remplacer les vieux appareils), ce qui a donné lieu à des économies d'au moins 81 144 \$ pour une période de trois ans. La mise en place dans tout le système d'une méthode de facturation trimestrielle unique (une seule facture pour tous les appareils) constituait l'avantage le plus significatif de la proposition du fournisseur. Ainsi, le personnel municipal peut mieux vérifier l'exactitude des factures, ce qui réduit considérablement les frais administratifs associés à la gestion centrale des télécopieurs.

Recommandation 3

- **Que la Direction des services financiers s'assure que les factures reçues par la Ville sont justes, conformément aux modalités de l'offre à commandes.**
- **Que la Direction des services financiers examine les factures antérieures provenant du fournisseur de télécopieurs pour s'assurer de l'exactitude des montants facturés à la Ville et demande au fournisseur de rembourser à la Ville toute somme perçue en trop.**

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec ces deux recommandations.

La Direction des services financiers affectera un employé à la réception et au paiement des factures, lesquelles seront vérifiées au préalable par l'Unité du soutien financier. Dans le cadre de la mise à niveau des télécopieurs en août 2007, le personnel a insisté auprès du fournisseur pour que toutes les factures produites à l'avenir soient justes, que tous les télécopieurs soient décrits intégralement et que tous les tarifs facturés soient justifiés, sans quoi le paiement serait retenu. Le fournisseur a remboursé à la Ville le trop-perçu de 264 \$ indiqué dans le rapport.

Recommandation 4

Que la Direction des services financiers veille à ce que les rôles et les responsabilités relativement aux télécopieurs soient assumés par la division, la direction ou le service approprié.

Réponse de la direction

La direction est d'accord avec cette recommandation.

La Direction des services de technologie de l'information sera chargée de tenir l'inventaire de télécopieurs et d'établir des normes rentables et efficaces en matière de gestion des télécopieurs à compter du troisième trimestre de 2008. La Direction de la gestion de l'approvisionnement de Services financiers demeurera responsable des acquisitions et il incombera à l'USF d'effectuer les paiements qui y sont associés.

8 CONCLUSION

La Ville devrait examiner toutes les options qui s'offrent à elle afin de réaliser le plus d'économies possible et d'obtenir le meilleur rapport qualité-prix qui soit. En outre, la Ville devrait mieux surveiller son inventaire de télécopieurs.

9 REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier la direction de sa bienveillante collaboration et de l'aide qu'elle a apportée à l'équipe de vérification.