



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014

ACHATS ET VENTES

SERVICES ET INITIATIVES

Principaux services

Nous offrons aux ministères et aux organismes l'expertise dont ils ont besoin pour **acquérir des biens et des services commerciaux complexes.**

ACHATS—OUTILS ET SERVICES D'APPROVISIONNEMENT

- **Aide** durant le **cycle d'approvisionnement**
 - Détermination des biens ou des services à acquérir
 - Choix de la méthode d'acquisition la plus efficace aux fins de la gestion du processus de soumission
 - Utilisation du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), entre autres
- Soutien concernant les **offres à commandes** et les **arrangements en matière d'approvisionnement**, entre autres
- **Autres services et expertises**
 - Étude de marché pour déterminer la disponibilité des produits
 - Planification relative aux produits
 - Études sur les méthodes d'approvisionnement
 - Élaboration et examen de politiques
 - Maintenance d'une base de données statistiques et services relatifs à la capacité de production de rapports
 - Fourniture d'outils d'approvisionnement servant d'appui à la fonction d'approvisionnement électronique

GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

- | | | |
|---|---------------------------------------|------------------------------------|
| ▪ Mobilisation efficace | ▪ Gestion des problèmes | ▪ Surveillance de programme |
| ▪ Communication fiable | ▪ Planification stratégique et | |
| ▪ Suivi de la satisfaction du client | ententes de service | |

SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

Initiatives clés

Nous transformons les services et en créons de nouveaux afin de répondre aux besoins de notre clientèle et d'offrir le meilleur rapport qualité-prix.

ACHATSETVENTES.GC.CA

QUOI :

Le portail Web **achatsetventes.gc.ca**, destiné aux acheteurs du secteur public et aux fournisseurs du secteur privé. Vous y trouverez des renseignements sur la façon de faire affaire, ainsi que **des moyens et des outils d'approvisionnement particuliers** pour acquérir des biens et des services auprès de fournisseurs.

AVANTAGES :

- Des **options de recherche** variées permettent de trouver des outils et des services d'approvisionnement.
- La nouvelle **fonction de recherche rapide dans l'Index des offres à commandes** permet aux acheteurs du secteur public de préciser leurs critères de recherche en faisant un choix dans la liste des biens et des services les plus demandés.

QUOI DE NEUF :

- Lancement de la version 2.0 du site achatsetventes.gc.ca, qui a été renouvelé et présente maintenant plus d'options de recherche.
- Migration du **Service électronique d'appels d'offres du gouvernement** (SEAOG) à <https://achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-approvisionnement/appels-d-offres> par souci de transparence et d'amélioration du service à la clientèle.

Tenez-vous au courant en consultant les sections « Nouvelles » et « Événements » du site <https://achatsetventes.gc.ca/>.

SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

Initiatives clés (suite)

PROGRAMME D'INNOVATION CONSTRUIRE AU CANADA

QUOI :

Un programme de recherche, de développement et d'acquisition mis sur pied en vue de **combler les lacunes à l'étape de la précommercialisation** par une aide à la mise en marché des innovations des entreprises canadiennes.

Les **innovations présélectionnées se classant parmi les meilleures** sont **jumelées à des ministères fédéraux**, qui agissent à titre de premiers acheteurs et utilisateurs des innovations canadiennes.

AVANTAGES :

- Les ministères fédéraux peuvent **mettre à l'essai des innovations canadiennes de pointe, améliorer les activités** et favoriser l'**efficacité dans la prestation de services** à la population canadienne.
- Le programme donne aux ministères la **possibilité de rencontrer des fournisseurs éventuels** afin de discuter des enjeux et des besoins et d'examiner les façons dont ces fournisseurs peuvent les aider à répondre à leurs besoins opérationnels.

QUOI DE NEUF :

- Le nom a été changé de programme canadien pour la commercialisation des innovations à **programme d'innovation Construire au Canada (PICC)**.
- Le program est maintenant permanent.
- Rajout d'une composante militaire.
- Plus de détails à venir.
- Jetez un coup d'œil au **nouveau rapport** sur la participation des petites et moyennes entreprises (PME) aux approvisionnements fédéraux.

EN AVOIR POUR SON ARGENT ET ÉVITER DES COÛTS

La vaste expérience de TPSGC en passation de contrats et en approvisionnement se caractérise par :

- **un accès souple et en temps opportun** au secteur privé;
- une expertise en négociation **d'arrangements en matière d'approvisionnement et d'offre à commandes;**
- la capacité d'utiliser le **pouvoir d'achat** et d'**optimiser la valeur** pour le gouvernement et la population canadienne;
- de l'**information commerciale** importante recueillie grâce à notre présence régionale partout au pays;
- la conformité aux **règles visant la passation de contrats et aux exigences découlant des accords commerciaux internationaux** comme l'ALENA.

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **dépassé trois de nos neuf objectifs concernant les services d'achat et de vente**. De plus, nous avons réalisé des progrès, illustrés par les flèches ci-dessous, relativement aux normes pour lesquelles nous n'avions pas atteint nos objectifs en 2011–12.

En 2013–2014, nous nous concentrerons sur les contrats de plus grande valeur. En 2014–2015, nous préciserons nos normes de service selon la complexité des contrats attribués afin d'améliorer les services qui vous sont offerts.

Achats et ventes

Outils et services d'approvisionnement

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Accuser réception des demandes de clients envoyées électroniquement (p. ex. par courriel) dans un délai d'un jour ouvrable.	80 %	100 % ★	95 % ↑	99 % ★	✓	95 %
Accuser réception des demandes de clients envoyées par télécopieur ou par la poste dans un délai de deux jours ouvrables.	80 %	97 % ★	95 % ↑	97 % ★	✓	95 %
Transmettre aux clients le nom et les coordonnées de leur agent des achats dans un délai de cinq jours ouvrables suivant l'assignation d'une demande.	80 %	64 %	80 %	75 % ↑	✓	80 %
Attribuer les marchés dans la région de la capitale nationale et les autres régions dans les délais suivants, en fonction de la valeur du contrat :						
▪ dans un délai de 45 jours ouvrables pour les contrats d'une valeur inférieure à 25 000 \$;	80 %	75 %	80 %	63,3 %	✓	N/D
▪ dans un délai de 80 jours ouvrables pour les contrats de 25 000 \$ à 100 000 \$;	80 %	79 %	80 %	79,5 % ↑	✓	80 %
▪ dans un délai de 100 jours ouvrables pour les contrats de 100 000 \$ à 400 000 \$;	80 %	80 % ★	80 %	↑ 82,4 % ★	✓	80 %
▪ dans un délai de 100 jours ouvrables pour les contrats de 400 000 \$ à 1 000 000 \$.			80 %	71,0 %	✓	80 %

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS AND OBJECTIFS (SUITE)

Gestion des relations avec la clientèle

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai d'un jour ouvrable.*	90 %	99 %★	95 %↑	N/D	N/D	95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.*	90 %	97 %★	95 %↑	N/D	N/D	95 %

*En 2012–2013, les normes de service se sont appliquées aux demandes présentées aux dirigeants des relations avec le client ainsi qu'à tous les autres membres du personnel de la Direction générale des approvisionnements occupant un poste de gestionnaire ou de niveau supérieur.

Pour obtenir les résultats relatifs aux normes de service de votre ministère (si l'information est disponible), veuillez communiquer avec vos gestionnaires de comptes. **NOUVEAU !**

Nous prenons nos engagements envers les normes de services très au sérieux. Si vous avez des inquiétudes concernant nos normes de service ou des pistes d'amélioration à nous suggérer, n'hésitez pas à **communiquer avec nous**.

À VOTRE SERVICE : EXEMPLES CONCRETS

Exemples concrets de nos **efforts déployés** pour les clients. **NOUVEAU !**

Exemple

Au cours de l'été 2009, TPSGC et le ministère de la Défense nationale (MDN) ont entamé le processus d'approvisionnement de trois ans en plusieurs étapes pour les **véhicules de patrouille blindés**. Ce projet a fait appel à une méthode d'**approvisionnement éclairé**. Autrement dit, nous avons établi des mécanismes formels nous permettant de **discuter** avec l'industrie afin d'**améliorer nos services offerts aux clients** et de garantir le **meilleur rapport qualité-prix** pour la population canadienne.

TPSGC a **communiqué avec les fournisseurs** dès le début du processus par l'envoi d'une lettre d'intérêt à l'industrie demandant des renseignements sur les capacités de ces véhicules et a été consulté du début à la fin. Les fournisseurs pouvaient exprimer leurs opinions diverses sur les particularités permettant à la population canadienne d'économiser, et une tierce partie indépendante avait été mandatée comme observatrice pour donner un avis impartial concernant **l'équité, l'ouverture et la transparence** du processus d'approvisionnement.

Au moment où la demande de propositions (DP) a enfin été affichée, il n'y avait **pas de surprises**. Lorsque les contrats ont été attribués, à l'été 2012, les soumissionnaires qui n'avaient pas été retenus ont salué les efforts de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) ayant permis aux fournisseurs de participer à tout le processus d'approvisionnement qui, à leur avis, s'était avéré **juste et adéquat**.

QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

Vous vous êtes montrés plus satisfaits de nos services en 2011–2012 et en 2012–2013 qu'en 2009.

Client Satisfaction Survey



Sources : demande d'évaluation de l'exécution de contrats; sondage Ekos de 2009.

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR NOS SERVICES D'ACHAT ET DE VENTE



Sur le Web

Achats et ventes : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/index-fra.html>



Par courriel

Buyingandselling.Achatsetventes@pwgsc-tpsgc.gc.ca



Par téléphone

1-800-811-1148