



# TPSGC @ VOTRE SERVICE

## *Nos services, nos normes et nos résultats 2012–2013*

## 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 complexes et commerciaux**. De plus, par l'intermédiaire de **GCSurplus.ca**, notre site officiel d'enchères en ligne, nous vendons des biens excédentaires qui ne font l'objet d'aucune réglementation.

#### ACHAT—OUTILS ET SERVICES D'APPROVISIONNEMENT

- **Aide durant le cycle d'approvisionnement :**
  - déterminer les biens ou les services à acquérir;
  - sélectionner la méthode d'acquisition la plus efficace aux fins de gestion du processus de soumission;
  - utiliser le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), entre autres.
- Soutien concernant les **offres à commandes**, les **arrangements en matière d'approvisionnement**, etc.
- **Autres services et expertise :**
  - mener une étude de marché pour déterminer la disponibilité des produits;
  - effectuer la planification relative aux produits;
  - mener des études sur les méthodes d'approvisionnement;
  - élaborer et revoir les politiques;
  - tenir une base de données statistiques et assurer la capacité d'établissement de rapports;
  - fournir des outils d'approvisionnement à l'appui de la fonction d'approvisionnement électronique

#### VENTE—GCSURPLUS.CA

- TPSGC est le seul représentant du gouvernement habilité à **vendre les biens excédentaires du gouvernement fédéral et les biens saisis** pour le compte de plus d'une centaine de ministères et d'organismes (dont certains organismes non fédéraux), y compris les gouvernements provinciaux et les services de police.
- Interface client GCSurplus.ca (<https://www.gcsurplus.ca/mn-fra.cfm?snc=ouv-log&ouvlog=1&vndsld=0>)— Aide les ministères clients à déclarer les biens excédentaires à vendre et offre un module d'établissement de rapports avancé permettant d'effectuer le suivi de tous les articles vendus sur GCSurplus.ca.

#### GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

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

## Initiatives clés

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

### ACHATSETVENTES.GC.CA

#### QUOI

Le portail Web [achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca), destiné aux acheteurs publics et aux fournisseurs du secteur privé. Trouvez des renseignements sur la façon de mener des affaires, ainsi que **des moyens et des outils d'approvisionnement particuliers** relativement à l'acquisition de biens et de 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 parmi la liste des biens et services les plus demandés.

### PROGRAMME CANADIEN POUR LA COMMERCIALISATION DES INNOVATIONS

#### 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 **associées 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 une prestation de services plus efficace 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.

# NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **atteint ou dépassé 5 de nos 8 objectifs relatifs à nos services d'achat et de vente!**

En 2012–2013, nous surveillerons étroitement les secteurs nécessitant des améliorations et fournirons du soutien aux régions. Dans l'ensemble, nous avons **relevé quatre de nos objectifs en plus d'ajouter une norme de service** de manière à consolider notre engagement à répondre à vos besoins.

ACHATS ET VENTES	OBJECTIF 2011–2012	RÉSULTAT 2011–2012	OBJECTIF 2012–2013
<b>OUTILS ET SERVICES D'APPROVISIONNEMENT</b>			
Accuser réception des demandes de clients envoyées par voie électronique (p. ex. par courriel) dans un délai de un jour ouvrable.	80 %	100 %★	95 %↑
Accuser réception des demandes de clients envoyées par télécopieur ou par la poste dans un délai de deux jours ouvrables.	80 %	97 %★	95 %↑
Transmettre aux clients le nom et les coordonnées de leur agent d'approvisionnement dans un délai de cinq jours ouvrables suivant l'assignation d'une demande.	80 %	64 %	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 :			
▪ de moins de 25 000 \$, dans un délai de 45 jours ouvrables;	80 %	75 %	80 %
▪ de 25 000 \$ à 100 000 \$, dans un délai de 80 jours ouvrables;	80 %	79 %	80 %
▪ de 100 000 \$ à 400 000 \$, dans un délai de 100 jours ouvrables;	80 %	80 %★	80 %
▪ de 400 000 \$ à 1 000 000 \$, dans un délai de 100 jours ouvrables. <b>NOUVEAU!</b>	–	–	80 %
<b>GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE</b>			
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de un jour ouvrable.*	90 %	99 %★	95 %↑
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.*	90 %	97 %★	95 %↑

\* En 2012–2013, les normes de service s'appliqueront 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 EN SAVOIR D'AVANTAGE SUR NOS SERVICES



Cliquez!

### SITE WEB

ACHATS ET VENTES

(<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/index-fra.html>)



Communiquez!

### COURRIEL

ACHATS ET VENTES

([Achatsetventes.Buyandsell@tpsgc-pwgsc](mailto:Achatsetventes.Buyandsell@tpsgc-pwgsc))



Téléphonez!

1-800-811-1148