Engagement des clients

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
Soutien en approvisionnement Canada
Direction de l’engagement des clients
Juin 2023

Institut canadien d’approvisionnement et de gestion du matériel

Mandat de Services publics et Approvisionnement Canada

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) joue un rôle important dans les activités quotidiennes du gouvernement du Canada. SPAC aide les ministères et organismes fédéraux à atteindre les objectifs fixés dans leur mandat en tant que :

- **acheteur central;**
- gestionnaire de biens immobiliers;
- spécialiste des questions linguistiques;
- trésorier;
- comptable;
- administrateur de la paye et des pensions;
- fournisseur de services communs.

Mission, vision et valeurs

- La mission de SPAC est d'offrir des programmes et des services centraux de première qualité qui favorisent une saine intendance au profit de la population canadienne et qui répondent aux besoins des institutions fédérales en ce qui concerne leurs programmes.
- Sa vision est d'exceller dans les opérations gouvernementales.
- Ses valeurs fondamentales que sont le respect, l'intégrité, l'excellence et le leadership orientent la façon dont il aide le gouvernement, les Canadiens et les collectivités.

Priorités de SPAC en matière d’approvisionnement et de mandats des ministères

SPAC continue de mettre en œuvre des mesures visant à favoriser la réconciliation économique et à renforcer ses relations avec les peuples autochtones en augmentant les opportunités économiques pour les entreprises des Premières Nations, des Inuits et des Métis par le biais du processus d’approvisionnement fédéral.

- L'objectif d'attribuer 5 % des contrats fédéraux à des entreprises gérées et dirigées par des peuples autochtones vise à tirer parti des dépenses publiques pour favoriser la croissance des entreprises autochtones et améliorer les conditions socio-économiques des communautés autochtones.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à inclure diverses communautés et à collaborer avec elles afin de rechercher activement et d'intégrer les divers points de vue des Canadiens, en particulier dans le cadre de son processus d’approvisionnement. Cela inclut les femmes, les peuples autochtones, les Canadiens noirs et racialisés, les personnes handicapées, les Canadiens 2SLGBTQI+ et d'autres communautés dans les deux langues officielles.

- Afin de contribuer à la création d'une économie plus inclusive et de stimuler la concurrence et la prospérité des entreprises canadiennes, SPAC a lancé son Plan d'action pour la diversité des fournisseurs (PADF), qui a introduit une nouvelle politique sur les marchés publics sociaux.
- Le PADF permettra la création d'un programme de diversité des fournisseurs, qui est actuellement en cours d'élaboration.

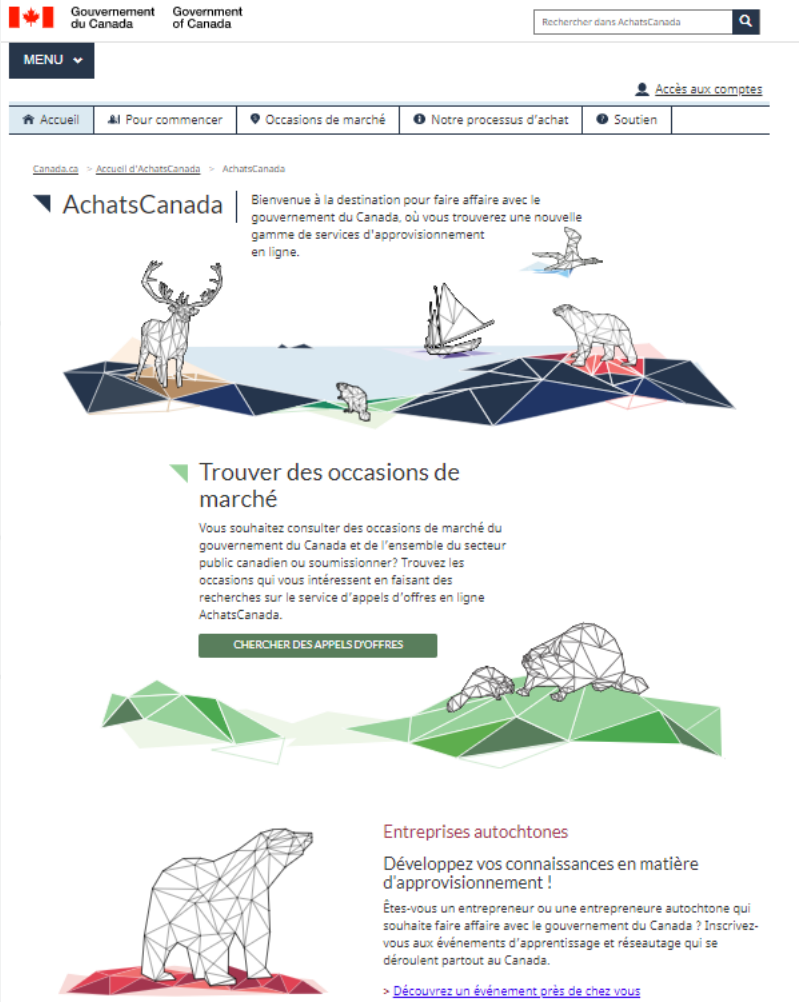
SPAC aide également le gouvernement du Canada à atteindre son objectif de construire un avenir plus propre et plus vert grâce à sa politique d'achats écologiques.

AchatsCanada - Faire affaire avec le gouvernement du Canada

- Afin de fournir aux entreprises davantage d'informations sur les opportunités et les initiatives fédérales en matière d'approvisionnement, **AchatsCanada** est la destination pour faire affaire avec le gouvernement du Canada.

- Des ressources telles que des guides pratiques et divers outils sont disponibles sur le site AchatsCanada pour aider les fournisseurs à naviguer dans les processus d'inscription et d'appel d'offres.

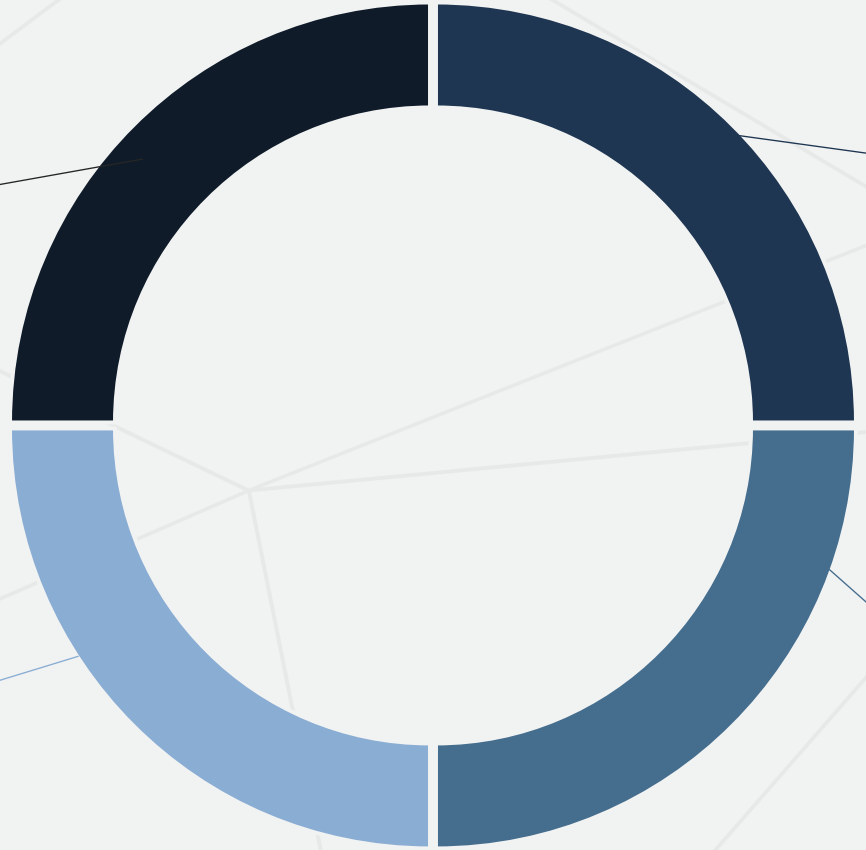
- AchatsCanada peut également orienter les fournisseurs et les fournisseurs potentiels vers Soutien en approvisionnement Canada (SAC), qui offre un soutien direct aux petites entreprises et aux entreprises diversifiées sur la façon de naviguer dans le processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral.



Vue d'ensemble de SAC

Pour remplir son mandat, qui est de permettre la participation des petites entreprises et de soutenir la diversité des fournisseurs dans l'approvisionnement fédéral, SAC :

Permet aux petites entreprises d'**accéder à des outils, des informations et des conseils** sur le processus d'approvisionnement.



Conseille les acheteurs du gouvernement et les décideurs sur les préoccupations des petites entreprises et des entreprises diversifiées en matière de marchés publics.

Cible les possibilités d'**amélioration des processus et outils d'approvisionnement**

Partage et améliore les pratiques exemplaires en matière de marchés publics avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et internationaux

Structure de SAC

- SAC compte 4 directions au sein de son siège national :
  - Direction de l'engagement des fournisseurs et de la coordination régionale
  - Direction d'Achatsetventes (mise hors service des systèmes existants)
  - Direction des relations fédérales, provinciales, territoriales et internationales
  - **Direction de l'engagement des clients**

- SAC entretient également des relations avec une série d'intervenants et de partenaires communautaires par l'intermédiaire de ses six bureaux régionaux.

1. **Pacifique**
   - Colombie-Britannique
   - Yukon
2. **Ouest**
   - Alberta
   - Saskatchewan
   - Manitoba
   - Territoires du Nord-Ouest
   - Nunavut
3. **Ontario**
4. **Région de la Capitale Nationale**
5. **Québec**
6. **Atlantique**
   - Terre-Neuve-et-Labrador
   - Île-du-Prince-Édouard
   - Nouveau-Brunswick
   - Nouvelle-Écosse

Mandat de la Direction de l’engagement des clients

La direction de l’engagement des clients (CED) a pour mission de :

- Soutenir la modernisation des pratiques d’approvisionnements.
- Engager et conseiller les départements clients sur les méthodes, les pratiques et les politiques d'achat du PA.
- Assurer et évaluer la satisfaction de nos services d'approvisionnement auprès des autres ministères, par le biais de sondages.
- Servir de point de contact centralisé pour les autres ministères et les parties prenantes en cas de questions ou de demandes liées aux services d'approvisionnement.
- Mobiliser plusieurs parties prenantes pour des initiatives gouvernementales urgentes, complexes et/ou horizontales.

Activités clés de l'engagement des clients

Au sein du programme d'acquisitions (AP), nos priorités en matière d'engagement des clients sont les suivantes :

- Gérer les comptes des ministères clients afin de mieux comprendre et soutenir leurs besoins en matière d'approvisionnement
- Accueillir le conseil consultatif des clients du PA
- Rendre compte des sondages de mesure de la performance et de leurs résultats
- Soutenir les ministères et agences clients en leur fournissant des conseils et en leur communiquant des informations actualisées sur les marchés publics.

Activité clé 1 : Rôle de gestion des comptes

Les gesionnaires de compte de la DEC:

- Soutiennent environ 100 ministères clients
- Fournissent une aide quant à l’affectation des dossiers complexes au secteur approprié au sein du PA.
- Négocier avec les gestionnaires et directeurs au sujet des communications précoces, des échéances et de la priorisation des dossiers.
- Maintenir un engagement permanent avec les ministères clients afin de comprendre leurs besoins en matière d'approvisionnement pour chaque exercice fiscal.
- Maintain ongoing engagement with client departments to understand their procurement needs for each fiscal year.
- Examiner et identifier les ajustements nécessaires aux documents d'appel d'offres, tels que l'intégration des langues officielles, les exigences en matière de diversité des autochtones et des fournisseurs.

Activité clé 2 : Conseil consultatif des clients (CCC)

- Toutes les six semaines, le CED fait participer la communauté des approvisionnements aux réunions du CCC , au cours desquelles :
  - des conférenciers sont invités à présenter des informations actualisées sur les initiatives en matière d'approvisionnement qui intéressent la communauté du CCC
  - Des mises à jour importantes sur les approvisionnement (politiques, directives, processus, etc.) sont communiquées à l'ensemble de la communauté des approvisionnement du gouvernement fédéral.
- Le secrétariat du CCC veille à ce que les ordres du jour des réunions, les documents de présentation et les comptes rendus de décisions soient publiés sur la page GCpedia du CCC en temps opportun pour que les membres puissent y accéder.
- Les réunions du CCC et la page GCpedia du CCC constituent une ressource importante au sein de la communauté des approvisionnement de PSPC et des autres ministères.

Activité clé 3 : Sondages et résultats

- La DEC appuie la communauté de l'approvisionnement et est responsable de l'élaboration et de la diffusion de divers sondages, ainsi que de la production de rapports à cet égard.

- La DEC rend compte des résultats des sondages suivant:
  - **Évaluation Post-Contractuelle**
    - Un sondage mensuelle de sept (7) questions
    - Sondage auprès des ministères clients sur leur satisfaction à l'égard des services du PA
  - **Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2022**
    - Réalisé tous les trois(3) ans
    - Comprend 54 questions
  - **Normes de services**
    - La DEC est responsable du respect de trois (3) normes de service d'u PA et de l'établissement de rapports à ce sujet dans le cadre du rapport ministériel sur les résultats (RMR). Voir l'annexe A

Key Activity 4: Partage d'informations et orientation

La Direction de l'engagement des clients s'appuie sur la page GCpedia de la communauté des approvisionnements pour partager des informations avec les ministères clients de SPAC. Il s'agit notamment :

- Une page sur le CCC afin de tenir la communauté des approvisionnements informée.
  - Stocke les ordres du jour, les relevés de décision et les présentations des réunions précédentes
- Une page sur l'évaluation du rendement
  - Publication de toutes les données relatives à l'évaluation post-contractuelle et aux normes de service
- Mises à jour de l'état des contrats
  - Fournir des mises à jour sur l'état des contrats arrivant à expiration
- Une page sur le carrefour des approvisionnements est actuellement en cours de développement.

Pour nous joindre

- Gestionnaires de compte
  - *https://achatsetventes.gc.ca/pour-le-gouvernement/contacts-pour-les-acheteurs-du-gouvernement/gestionnaires-de-comptes-pour-acheteurs-du-gouvernement*
  - Nouvelle adresse courriel générique : SPAC.PAEngagementdesclients-APClientEngagement.PSPC@tpsgc-pwgsc.gc.ca
- Secrétariat du CCC
  - *tpsgc.padecsecretariatccc-apcedcabsecretariat.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca*
- Communauté de l'approvisionnement sur GCPédia
  - *https://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Procurement_community*

Merci pour votre collaboration continue avec Services publics et Approvisionnement Canada.

Discussion et période de questions

Annexe : Résultats en matière de normes de service (2021-2022)

Norme de service	Cible	Résultat
Accuser réception des demandes de clients envoyées par voie électronique, par télécopieur, par courrier ou en personne dans un délai de 2 jours ouvrables.	90 %	96.8 %
Contrats d'approvisionnement de base, dans les 80 jours ouvrables.	85 %	74.7 %
Contrats d'approvisionnement standard, dans les 110 jours ouvrables.	80 %	78.4 %
Fournir des services avec un niveau de qualité répondant aux attentes des clients selon un sondage d'évaluation après la passation de contrats.	80 %	88.5 %
Fournir des services avec un niveau de précision répondant aux attentes des clients selon un sondage d'évaluation après la passation de contrats.	80 %	88.5 %
Fournir des services hautement valorisés par les clients selon un sondage d'évaluation après la passation de contrats.	80 %	77 %