

Au service du  
**GOUVERNEMENT,**  
au service des  
**CANADIENS.**

# ***Engagement des fournisseurs :***

## ***Clé pour améliorer l'approvisionnement fédéral***

Le 6 juin 2017



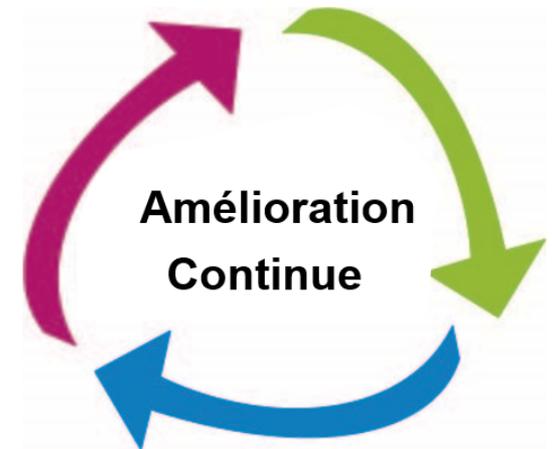
Gouvernement  
du Canada

Government  
of Canada

Canada

# Aperçu de l'exposé d'aujourd'hui

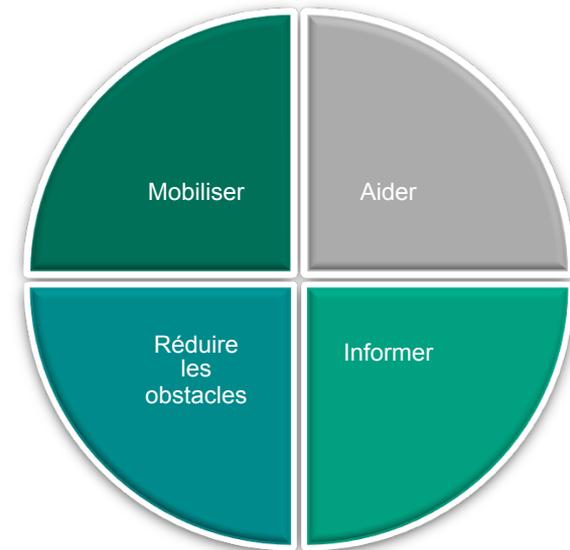
- Bureau des petites et moyennes entreprises et de l'engagement des intervenants – Qui nous sommes, ce que nous faisons
- Engagement des fournisseurs – Pourquoi est-ce la clé de l'amélioration de l'approvisionnement fédéral
- Trousse d'outils pour l'engagement des fournisseurs – Ressources à votre disposition
- Pratiques exemplaires – Ce que nous avons entendu et ce que nous faisons
- Des questions?



# Bureau des petites et moyennes entreprises et de l'engagement des intervenants (BPME-EI)

## Notre mandat :

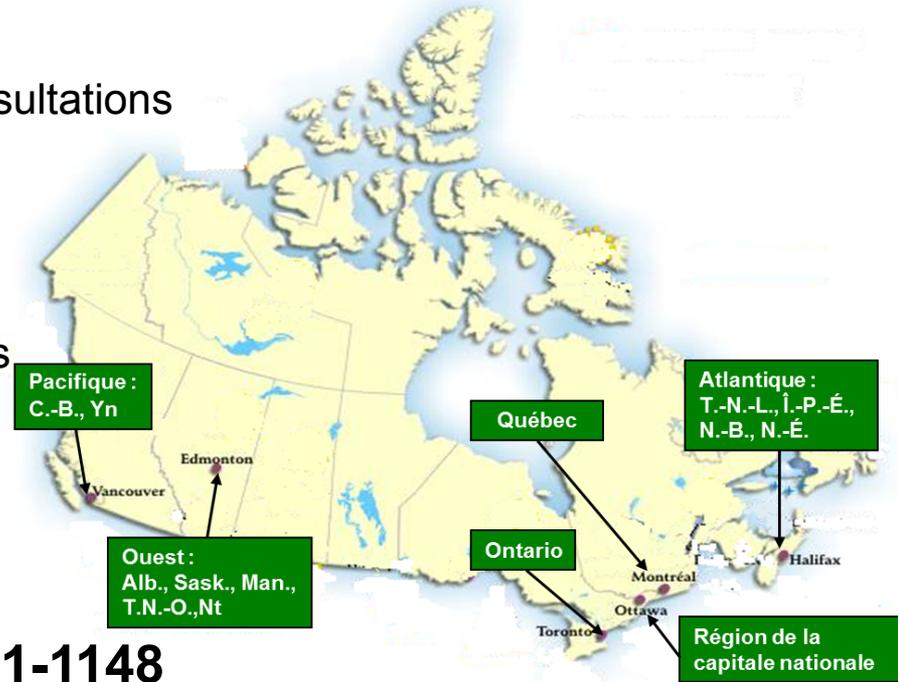
- Nous favorisons la participation des PME au processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral
- Nous offrons des services de renseignements aux PME sur la façon de faire affaire avec le gouvernement du Canada et nous défendons leurs intérêts en leur nom
- Nous déterminons et comprenons les obstacles auxquels sont confrontés les fournisseurs et nous collaborons avec le gouvernement pour les réduire
- Nous améliorons les relations avec les provinces et les territoires pour faire progresser l'approvisionnement collaboratif
- Nous gérons le Programme d'innovation Construire au Canada (PICC) qui aide les entreprises canadiennes à faire passer leurs innovations de pointe du laboratoire au marché



# Service et soutien à l'échelle du Canada

## Six BPME régionaux

- Offrir des séminaires, des webinaires et des consultations individuelles sur la façon de faire affaire avec le gouvernement du Canada
- Promouvoir les principales initiatives du Programme des approvisionnements
- Sensibiliser les gens au sujet des services offerts par le BPME aux salons professionnels et aux événements de l'industrie
- Recueillir et tenir compte de la rétroaction des intervenants



## LigneInfo (échelle nationale) : 1-800-811-1148

- Répondre aux demandes de renseignements des fournisseurs, des ministères et du Programme des approvisionnements
- Appuyer les principales initiatives du Programme des approvisionnements
- Recueillir des renseignements d'affaires importants afin d'assurer l'amélioration continue des programmes et des services.

# Direction de l'engagement des fournisseurs et de la coordination régionale

- **Division de l'engagement des fournisseurs** – Fournir des services consultatifs et des ressources à l'appui des activités d'engagement des fournisseurs
- **Division de l'analyse et de la réduction des barrières** – Comprendre et réduire les obstacles auxquels font face les PME dans le but d'augmenter la participation aux occasions de marché du gouvernement fédéral
- **Programme de diffusion national** – Fournir de l'information à la collectivité des PME partout au pays sur la façon de faire des affaires avec le gouvernement grâce à des colloques, des webinaires, des rencontres individuels, salons professionnels et d'événements
- **LigneInfo** – Répondre aux demandes de renseignements liées à l'approvisionnement en provenance des entreprises, des ministères fédéraux, et le public
- **Communications** – Créer et mettre des produits de l'information à l'appui des activités de mobilisation et des initiatives en matière d'approvisionnement

# Division de l'engagement aux fournisseurs

Un centre d'excellence pour l'engagement des fournisseurs qui offre :

- Des conseils aux ministères clients pour favoriser l'engagement des fournisseurs
- L'occasion pour les fournisseurs de s'exprimer et de parler à un expert
- Un répertoire d'outils sur l'engagement des fournisseurs
- Des services consultatifs et des services de présentation pour les activités d'engagement auprès de l'industrie



# Pourquoi l'engagement des fournisseurs est important

Établir un dialogue ouvert avec les fournisseurs vous aidera à :

- Définir vos exigences opérationnelles
- Comprendre la base de fournisseurs
- Intégrer des avantages socioéconomiques tels que la représentation des PME et l'innovation, et prendre en considération des solutions écologiques et durables
- Maximiser la participation des fournisseurs
- Augmenter l'efficacité de vos processus d'approvisionnement



# L'environnement des PME – Saviez-vous que...

Les PME stimulent la croissance économique et l'innovation, et elles soutiennent leurs communautés

- L'économie canadienne compte un total de 1,17 million d'entreprises :
  - **1,14 million (97,9 %) de petites entreprises**
  - **21 415 (1,8 %) de moyennes entreprises**
  - 2 933 (0,3 %) de grandes entreprises
- Pourcentage de personnes employées au sein du secteur privé :
  - **Petites entreprises : 70,5 % (8,2 millions de personnes)**
  - **Moyennes entreprises : 19,8 % (2,3 millions de personnes)**
  - Grandes entreprises : 9,7 % (1,1 million de personnes)

*(Principales statistiques relatives aux petites entreprises en date de décembre 2015, ISDEC)*

# Qui sont vos intervenants?

## Intervenants internes (gouvernement du Canada) :

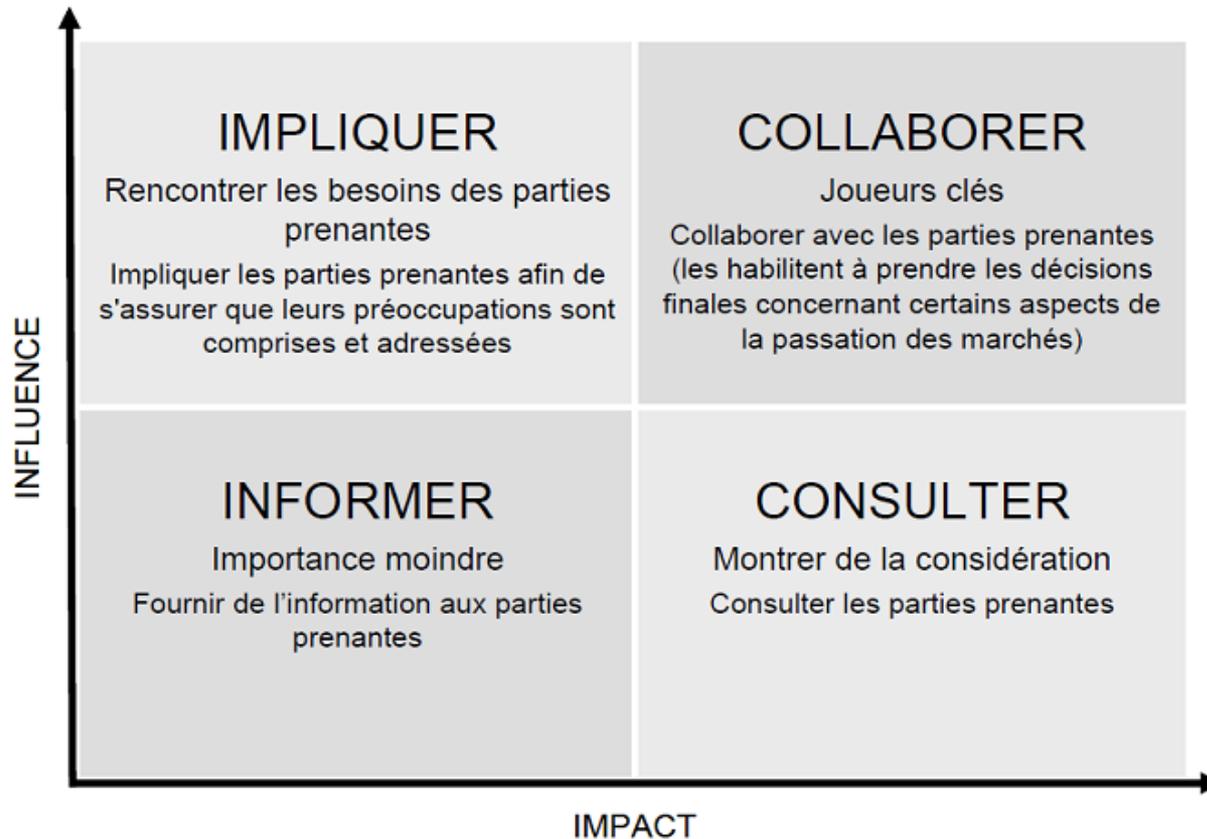
- Vos collègues, vos clients ou des membres de l'équipe de gestion
- D'autres ministères et organismes
- D'autres services fonctionnels ou collectivités au sein de votre ministère (p. ex., services juridiques, communications).

## Intervenants externes :

- Fournisseurs individuels
- Associations de l'industrie
- Organisations syndicales
- Autres compétences (municipales, provinciales, territoriales et internationales)



# La matrice des intervenants



# Quelques exemples d'activités d'engagement

Méthode	Objectif	Niveau d'effort
<ul style="list-style-type: none"><li>• Des articles</li><li>• Présentation</li></ul>	Informé	Bas
<ul style="list-style-type: none"><li>• Rencontre individuelle</li><li>• Groupe de discussion</li><li>• Demande de renseignements</li><li>• Questionnaire en ligne</li></ul>	Consulter	Moyen
<ul style="list-style-type: none"><li>• Journée de l'industrie</li></ul>	Consulter	Élevé
<ul style="list-style-type: none"><li>• Groupe de travail</li><li>• Comité consultatif</li></ul>	Collaborer	Élevé

# Comment mobiliser vos intervenants

## Le « Pourquoi »

Élaborer votre plan d'engagement :

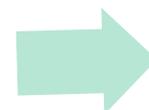
- Fixer des objectifs
- Identifier vos intervenants
- Cerner les risques et les moyens de les atténuer
- Établir des indicateurs de rendement clé (en quoi consiste le succès?)
- Obtenir l'appui des autres



## Le « Quoi » et le « Comment »

Créer et mettre en œuvre votre plan d'engagement

- Choisir les méthodes d'engagement
- Déterminer les règles d'engagement



## Fonctionne-t-il?

Suivre et évaluer le succès de votre plan d'engagement

- Évaluer par rapport à vos indicateurs de rendement clé
- Rajuster votre plan
- Obtenir des commentaires et des leçons apprises

# Ressources utiles - à la portée d'un simple clic

Politique sur l'engagement

Ligne directrice en matière d'engagement

Listes de vérification des activités

Modèles de stratégie

Simulations des stratégies



*Accessible sur GCpédia :*

*<http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/TrousseSmart/Engagement>*

# Consultations avec les fournisseurs – Pratiques exemplaires et constatations



# Consultations du BPME

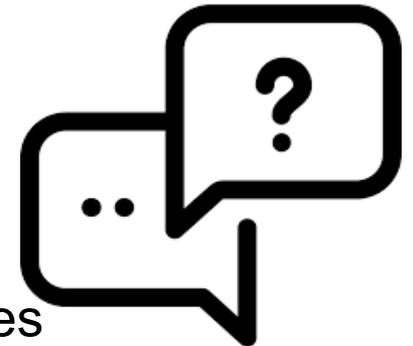
## Étude de 2015 sur la participation des PME à l'approvisionnement fédéral

- Questionnaire en ligne auquel ont répondu 728 fournisseurs
- Les obstacles et les défis auxquels font face les PME qui participent au processus d'approvisionnement fédéral ont été ciblés, et les recommandations de ces PME ont été notées



# Ce que les entreprises nous ont dit

- Réduire le fardeau administratif lié au processus d'approvisionnement
- Réduire les exigences restrictives liées aux demandes de soumissions
- La technologie est désuète et difficile à utiliser
- Des occasions d'acheter de manière stratégique et d'atteindre des objectifs sociaux et économiques en matière de politiques pourraient être ratées
- Communication inefficace avec la communauté du fournisseur



## Ce que nous avons fait

- Définition des exigences opérationnelles associées à une solution d'achats électroniques
- Amélioration du Programme d'innovation Construire au Canada en permettant aux innovateurs de soumettre des offres en tout temps pendant l'année
- Examen des processus de paiement électronique en vue de l'établissement d'un environnement de commerce électronique
- Examen des processus d'offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement en vue de l'établissement d'un environnement de commerce électronique
- Amélioration du site Achatsetventes.gc.ca pour permettre aux entreprises de s'abonner à une « Liste des fournisseurs intéressés » pour tout avis d'appel d'offres actif du gouvernement du Canada, augmentant ainsi la visibilité et les occasions de réseautage avec d'autres entreprises



# Autres consultations dirigées par le BPME

- **Conformité des soumissions par étapes** – Élaboration d'un questionnaire et tenue d'une série d'entrevues individuelles par téléphone au nom du Secteur de la politique stratégique afin d'obtenir des commentaires des fournisseurs au sujet du processus de conformité des soumissions par étapes.
- **Services de formation linguistique** – Tenue d'une série de questionnaires en ligne afin d'appuyer la conception et l'élaboration d'une stratégie d'approvisionnement normalisée qui répond aux besoins de tous les ministères
- **Demande de renseignements en matière de biens immobiliers pour l'ambassade du Canada en France** – Tenue d'un questionnaire en ligne pour recueillir des commentaires des fournisseurs quant à une solution de biens immobiliers et de gestion des installations.

... et plus!

18



## Comment nous contacter

- Communiquez avec nous si vous avez des questions au sujet de l'engagement de vos fournisseurs :  
[BPMEEngagement.OSMEEngagement@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:BPMEEngagement.OSMEEngagement@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- [Bureaux régionaux des petites et moyennes entreprises et de l'engagement des intervenants](#) – Notre réseau de bureaux régionaux qui appuient les PME partout au Canada
- Votre [gestionnaire de comptes de SPAC](#) – Offre des conseils et des solutions en matière d'approvisionnement aux ministères et aux organismes
- LigneInfo (échelle nationale) : 1-800-811-1148  
[bpmeclient.osmeclient@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:bpmeclient.osmeclient@tpsgc-pwgsc.gc.ca) – Offre du soutien de première ligne aux entreprises qui ont de questions sur la façon de faire affaire avec le gouvernement fédéral



**N'oubliez pas –  
L'engagement  
des fournisseurs  
est la clé du  
succès!**



Alison Campbell, directrice principale  
Engagement des fournisseurs et coordination  
régionale  
Bureau des petites et moyennes entreprises  
(BPME)  
Services publics et Approvisionnement Canada  
[Alison.Campbell@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:Alison.Campbell@tpsgc-pwgsc.gc.ca)  
819-420-4085

Andrea Zervos, gestionnaire  
Engagement des fournisseurs et coordination  
régionale  
Bureau des petites et moyennes entreprises  
(BPME)  
Services publics et Approvisionnement Canada  
[Andrea.Zervos@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:Andrea.Zervos@tpsgc-pwgsc.gc.ca)  
819-420-2877