



Au service du
GOUVERNEMENT,
au service des
CANADIENS.

Exposé sur les relations avec la clientèle

Caroline Landry

Relations avec la clientèle – Direction générale des approvisionnements

22 février, 2017



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

Qui sommes-nous?

- Relations avec la clientèle – Direction générale des approvisionnements (DGA) :
 - désigne des points de contact clairs pour les ministères clients;
 - renforce la compréhension des besoins du client;
 - apporte une valeur ajoutée à la prestation des services;
 - clarifie les responsabilités;
 - développe la capacité de prestation de services à la clientèle;
 - améliore les renseignements d'affaires pour prendre des décisions fondées sur des données probantes.

Mise à contribution des clients

But

- Des spécialistes de la mise à contribution des clients travaillent avec les ministères clients afin d'assurer une satisfaction optimale à l'égard services de la DGA. Cela comprend répertorier les besoins, les problèmes et les solutions des clients et rendre compte des valeurs du programme et du niveau de satisfaction qu'il suscite.
- Renforcer les relations avec les clients et la confiance de ces derniers.

Mandat et stratégie de service

- La stratégie de service à la clientèle de SPAC repose sur trois 3 priorités :
 - Consulter les clients tôt et de façon continue;
 - Outiller les employés à tous les niveaux afin de favoriser l'excellence du service;
 - Offrir des contributions intégrées et efficaces.
- Mandat relatif à la consultation des clients
 - Soutenir le mandat de la DGA de moderniser le processus d'approvisionnement;
 - Redynamiser sa fonction de consultation de la clientèle;
 - Renouveler et mettre à jour les produits et services relatifs à la consultation des clients.

Notre façon de servir les clients

- Des équipes de chargés de comptes/de liaison avec les clients désignés pour 106 ministères et organismes;
- Un point de contact clair avec les ministères clients et des discussions et des comptes rendus périodiques (responsabilisation/confiance);
- Un profil adapté aux besoins et aux priorités des clients qui est mis à jour régulièrement;
- Une compréhension renforcée des exigences des clients : des rapports périodiques présentés aux clients, concernant par exemple les problèmes urgents, les normes de rendement, la satisfaction de la clientèle et la prestation de services;
- Une amélioration de la prestation de services par une planification rendue plus efficace grâce aux commentaires des clients et amélioration des renseignements d'affaires et de la résolution de problèmes;
- Des rapports d'étape sur les initiatives de SPAC/de la DGA (modernisation des achats, système d'approvisionnement électronique, etc.).

Clients – Rôles et fonctions de gestion des services

Principaux rôles de gestion des services à la clientèle

Les **chargés de comptes**, le principal point de contact de la clientèle, ont la responsabilité de renforcer la planification, de fournir des renseignements d'affaires, de connaître les besoins des clients et d'augmenter la satisfaction de la clientèle en général (horizon de cinq ans).

Les **gestionnaires** de comptes ont la responsabilité de gérer un portefeuille de clients et d'améliorer la prestation des services par le dialogue.

Soutien nécessaire pour remplir ce rôle :

- Analyses de données – Rapports sur les normes de service
- Solution d'achats électroniques – Tous les secteurs
- EGRC – DGDPI
- Instruments d'achat – Tous les secteurs
- Politique – Secteur de la politique, du risque, de l'intégrité et de la gestion stratégique
- FPT – Tous les secteurs

Mon portefeuille

Baromètres des ententes de services ministérielles

Affaires mondiales Canada – AMC

Gendarmerie royale du Canada – GRC

Emploi et Développement social Canada – EDSC

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada – IRCC

Santé Canada – SC

Innovation, Sciences et Développement économique
Canada – ISDEC

Bibliothèque et Archives Canada – BAC

Ressources naturelles Canada – RNCan

Agence de santé publique du Canada – ASPC

Transports Canada – TC

Grands ministères sans entente de services ministérielle ni baromètre

Agriculture et Agroalimentaire Canada – AAC

Petits ministères et petites organisations

Conseil canadien des relations industrielles – CCRI

Comité externe d'examen des griefs militaires

Commission canadienne des droits de la personne – CCDP

Secrétariat des conférences intergouvernementales
canadiennes – SCIC

Commissariat à la magistrature fédérale – CMF

Commissariat aux langues officielles – CLO

Commission du droit d'auteur Canada – CDA

Service administratif des tribunaux judiciaires – SATJ

Bureau du surintendant des institutions financières

Infrastructure Canada

Condition féminine Canada – CFC

Tribunal de soutien administratif

Tribunal canadien des droits de la personne – TCDP

Tribunal canadien du commerce extérieur – TCCE

Tribunal de la concurrence – TRC

Tribunal de la protection des fonctionnaires divulgateurs Canada – TPFDC



Comment nous le faisons

- Une équipe de chargés/gestionnaires de comptes désignés se réunit régulièrement pour examiner la prestation de services, à faire le point sur les nouvelles initiatives et les outils et à instaurer un climat de confiance.
- Des rapports détaillés sont fournis aux clients. Ils contiennent des renseignements sur le volume des approvisionnements, le rendement par rapport aux normes de service, l'état d'avancement des protocoles d'entente (prestation/valeur), la satisfaction de la clientèle et la gestion des problèmes.
- Nous communiquons des informations sur les nouveaux outils et services de façon proactive et nous efforçons d'obtenir les points de vue et les suggestions des clients.
- Nous dirigeons le Conseil consultatif des clients (CCC), qui soutient le secteur des du gouvernements gouvernement du Canada – environ 50 ministères participants/10 réunions annuelles
- Nous menons le Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la Direction générale des approvisionnements (DGA), auquel participent de nombreux clients. Il s'agit d'une analyse détaillée de la satisfaction globale des clients du Ministère à l'égard des services de la DGA et des mesures que la DGA prend pour les améliorer.
- Nous faisons preuve de dynamisme et de leadership actif en ce qui concerne les ententes de services ministérielles et les baromètres des relations avec la clientèle (ce qui comprend l'atténuation et la résolution des problèmes).

Principaux extrants et résultats de la consultation des clients de la DGA

Extrants

- Plan de consultation des clients
 - Plans d'action des clients
 - Rapports et base de données des problèmes des clients
 - Rapports annuels des activités relatives aux achats
 - Baromètre des relations avec les clients
 - Sondage sur la satisfaction de la clientèle et Plan d'action
 - Rapports d'évaluation postcontractuels
 - Rapports sur les normes de service
 - Plans de consultation coordonnés (secteur/SPAC/ autres ministères)
 - Harmonisation entre les besoins des clients et les services de la DGA;
- Gestion et résolution des problèmes proactives;
 - Planification améliorée pour faciliter l'affectation des ressources;
 - Amélioration de la satisfaction des clients en entretenant des relations axées sur eux;
 - Positionnement de la DGA en tant que meilleure organisation axée sur les pratiques exemplaires pour le service à la clientèle et utilisation de meilleures pratiques pour l'amélioration des fonctions d'approvisionnement des autres ministères;
 - Amélioration des rapports fondés sur des données probantes (collecte et utilisation des renseignements d'affaires);
 - Amélioration de la connaissance des besoins des clients et de l'application de solutions : technologies vertes, gaz à effets de serre, peuples autochtones, etc.

Baromètre des relations avec la clientèle de SPAC

- Outil ministériel qui sert à :
 - Évaluer le niveau de satisfaction global des clients
 - Cerner les problèmes et proposer des plans d'action
 - Rendre compte des progrès réalisés par rapport aux priorités communes résultant des ententes de services ministérielles (ESM)
 - Inciter les clients à renforcer les relations en général
- Le niveau de satisfaction est évalué au moyen d'une échelle à quatre couleurs utilisée auparavant pour le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG).
- Le baromètre est mis à jour deux fois par année par les chargés de comptes en fonction des commentaires des clients.

Constatations générales

- La forte majorité des cotes fournies par les organisations clientes continuent d'être positives (bleues et vertes).
- Les cotes concernant les programmes de SPAC sont restées relativement stables. Toutefois, il y a eu une légère baisse des cotes de quelques clients concernant les services facultatifs.

Comité consultatif des clients (CCC)

- Le Comité consultatif des clients est un comité interministériel qui contribue aux initiatives et aux pratiques d'approvisionnement.
- Sujets traités :
 - Questions horizontales
 - Gestion des biens et des services
 - Enjeux sociaux-économiques
 - Pratiques exemplaires
- Tous les ministères et organismes clients associés au processus d'approvisionnement peuvent participer à ses travaux.

Comité consultatif des clients (CCC)

- Son fonctionnement
 - Au cours de réunions mensuelles, les participants sont invités à faire part de leurs pratiques exemplaires et à commenter les exposés d'autres experts.
- Pour en savoir plus ou présenter votre organisation au CCC, communiquez avec le secrétariat du CCC, à DGASECSecretariatCCC.ACQBCESCABSecretariat@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Programme d'innovation Construire au Canada (PICC)

- attribue des contrats à des fournisseurs de biens et services novateurs qui ne sont pas encore offerts sur le marché;
- met à l'essai les biens ou services et fournissent des commentaires concrets à leurs fournisseurs;
- permettre aux innovateurs de mettre efficacement leurs biens ou services sur le marché;
- soutient l'innovation dans le secteur commercial du Canada et communique des informations sur la manière de faire affaire avec le gouvernement du Canada.

Communication avec les partenaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et internationaux

Dirige la gestion/coordination des relations que la Direction générale des approvisionnements entretient avec les partenaires provinciaux, territoriaux et internationaux

- **Gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux (FPT)**
 - Soutien pour la réunion annuelle des sous-ministres FPT et de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
 - Sous-comité des sous-ministres adjoints FPT sur l'approvisionnement (la Direction générale des approvisionnements assure la coprésidence avec l'Ontario)
 - Le groupe de travail provincial-territorial sur l'approvisionnement doit faire progresser l'approvisionnement collaboratif
 - Facilite d'autres groupes de travail FPT de la Direction générale des approvisionnements (p. ex. système d'approvisionnement électronique, mesure du rendement, etc.)
 - Quatre ententes-cadres d'utilisation (Î.-P.-E., Yukon, T.N.-O. et N.-B.) ont été conclues à ce jour et cinq sont à l'étape des approbations PT
 - Les produits partagés comprennent : fournitures de bureau (au point le 1^{er} juin), fournitures de laboratoire, matériaux d'emballage, radios bidirectionnelles numériques, etc.)

15



Communication avec les partenaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et internationaux

- **Partenaires internationaux**

- La Direction générale des approvisionnements a mis en œuvre une Stratégie de coopération internationale.
- Séances d'information sur le programme des approvisionnements de SPAC à l'intention des délégations internationales (Éthiopie, Singapour, Corée du Sud).
- Organiser, coordonner et préparer des notes d'information en prévision du forum trilatéral annuel sur l'approvisionnement public (avec le Royaume-Uni et les États-Unis), du forum sur les approvisionnements centralisés du G6, des réunions bilatérales du Canada et de la Government Services Agency des États-Unis et grands salons de l'aéronautique internationaux.
- Établir des ententes et relations de soutien pour l'échange d'information - p. ex. salon de l'aéronautique de Farnborough (Royaume-Uni), protocole d'entente avec le CONCIP (Italie), pratiques exemplaires en matière d'analyse comparative/partage (Corée du Sud).

Méthode de mesure

- Sondage client anonyme en ligne en 2015
- Questionnaire comprenant :
 - des questions du sondage EKOS 2009 (aux fins de comparaison);
 - des questions obligatoires de TPSGC sur le service à la clientèle;
 - des questions ciblées sur la communication.
- Cinq minutes au plus pour remplir le questionnaire

Participation

Résultats 2009

- Destinataires :
 - 1 713 personnes
- Réponses de :
 - 375 personnes

Toutes les régions étaient représentées

Taux de réponse de 22 %

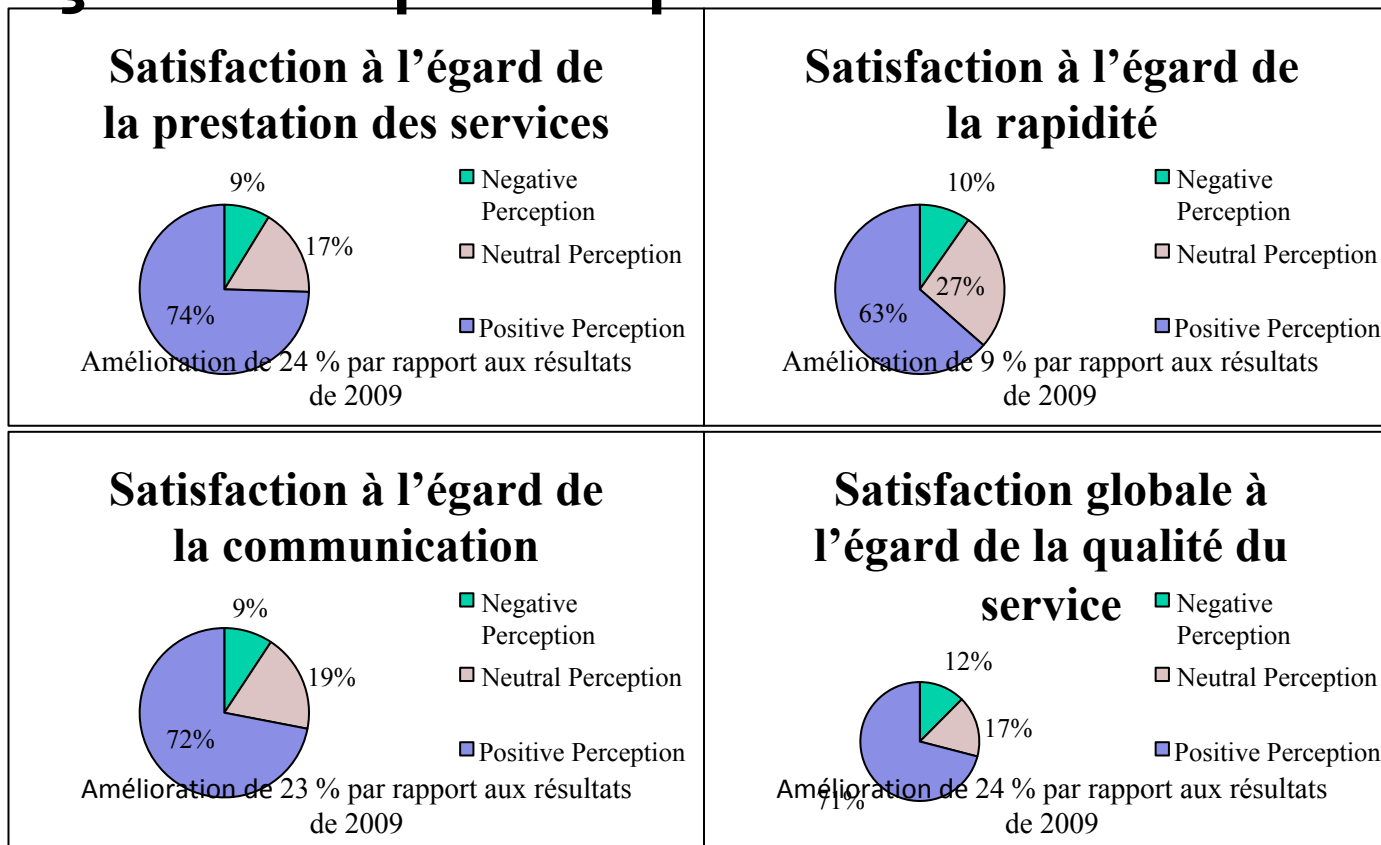
Résultats 2015

- Destinataires :
 - 1 021 personnes
- Réponses de :
 - 354 personnes

Toutes les régions étaient représentées

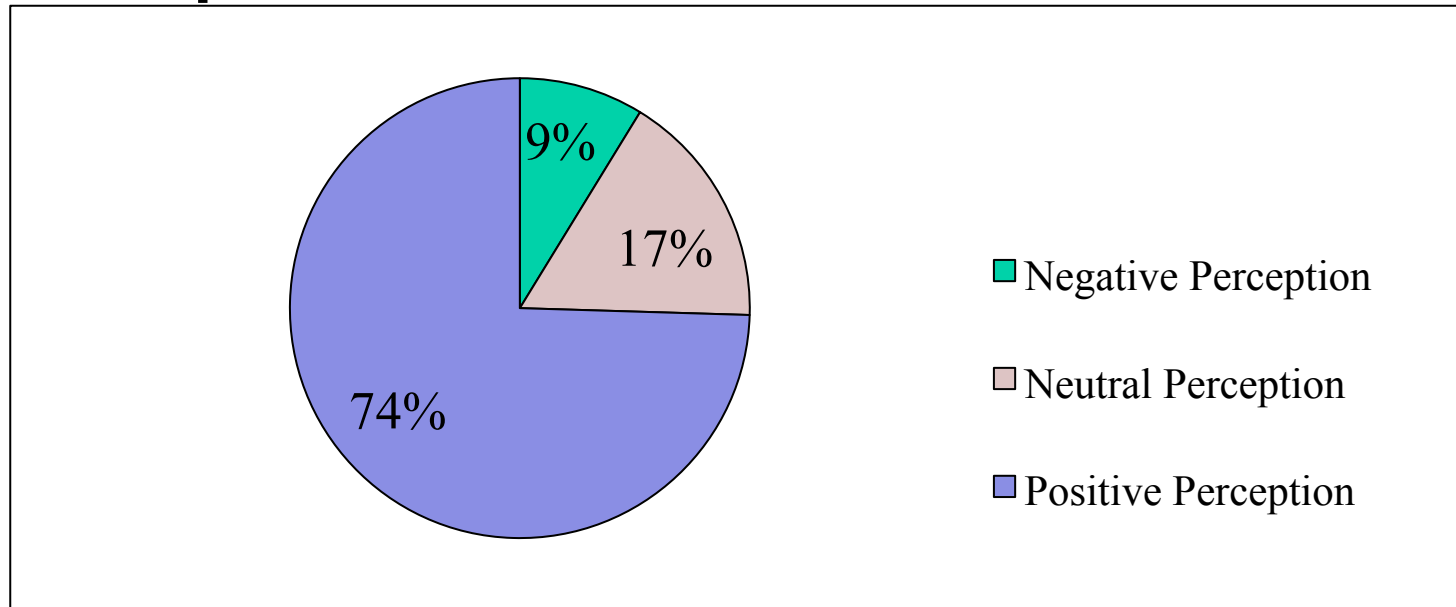
Taux de réponse de 35 %

Aperçu des principales constatations



78 % des clients reconnaissent que les services d'approvisionnement de TPSGC sont un partenaire précieux dans le cadre des activités du gouvernement.

Satisfaction à l'égard de la prestation des services

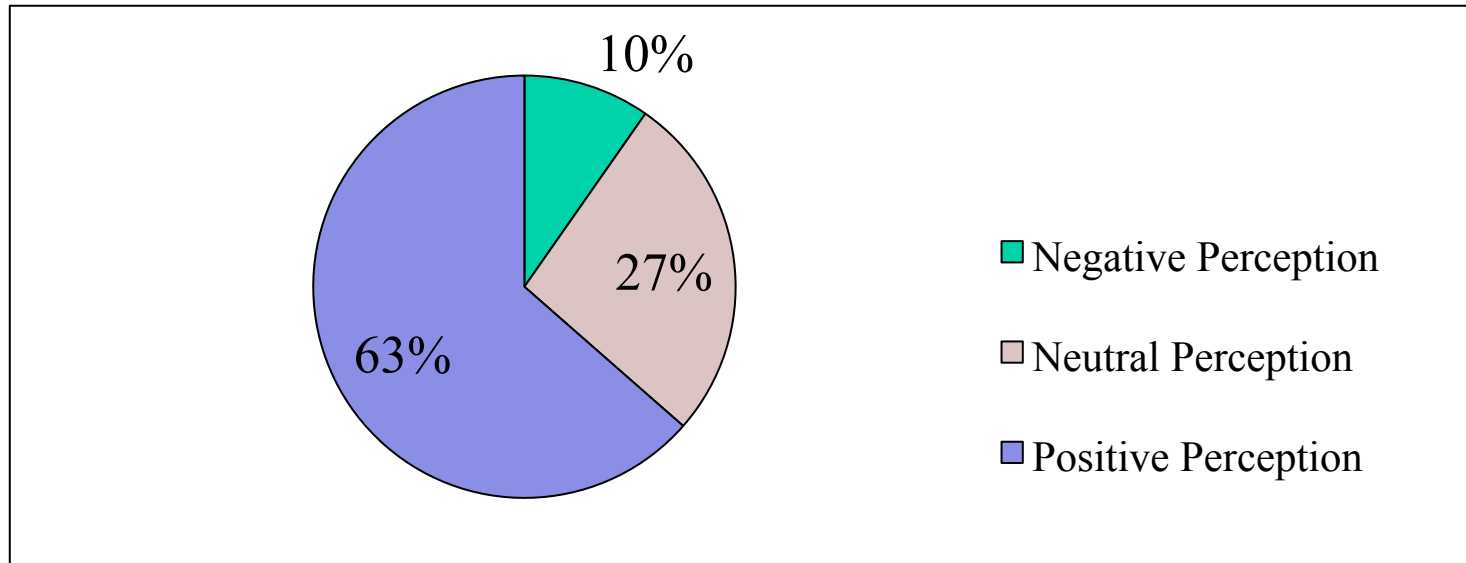


Malgré le taux de satisfaction de 74 %, nous devons encore continuer d'apporter des améliorations et de travailler avec les clients pour appliquer des stratégies et des solutions qui feront augmenter notre capacité de prestation de services.

Prestation de services

<i>Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants sur les services fournis par la Direction générale des approvisionnements.</i>	2009 (%)	2015 (%)	Δ
J'ai facilement trouvé à qui m'adresser pour obtenir de l'aide en cas de besoin	37 %	68 %	31 %
Le personnel s'est montré sensible à mes besoins.	47 %	75 %	28 %
Le personnel a fait preuve de souplesse	40 %	68 %	28 %
Le personnel était respectueux	69 %	88 %	19 %
Le personnel était bien informé	60 %	80 %	20 %
Le personnel a expliqué clairement les éléments que je devais fournir (p.ex. énoncé des travaux, exigences relatives à la sécurité et liste de vérification)	S.O.	78 %	S.O.
J'ai été satisfait de la facilité d'accès au service	48 %	66 %	18 %
MOYENNE	50 %	74 %	24 %

Satisfaction à l'égard de la rapidité d'exécution



Le niveau de satisfaction à l'égard de la rapidité d'exécution a augmenté par rapport au sondage précédent, mais très peu. Étant donné que moins des deux tiers des clients indiquent qu'ils sont généralement satisfaits de la rapidité d'exécution de la DGA, cet aspect est un motif de préoccupation important qui exige une amélioration.

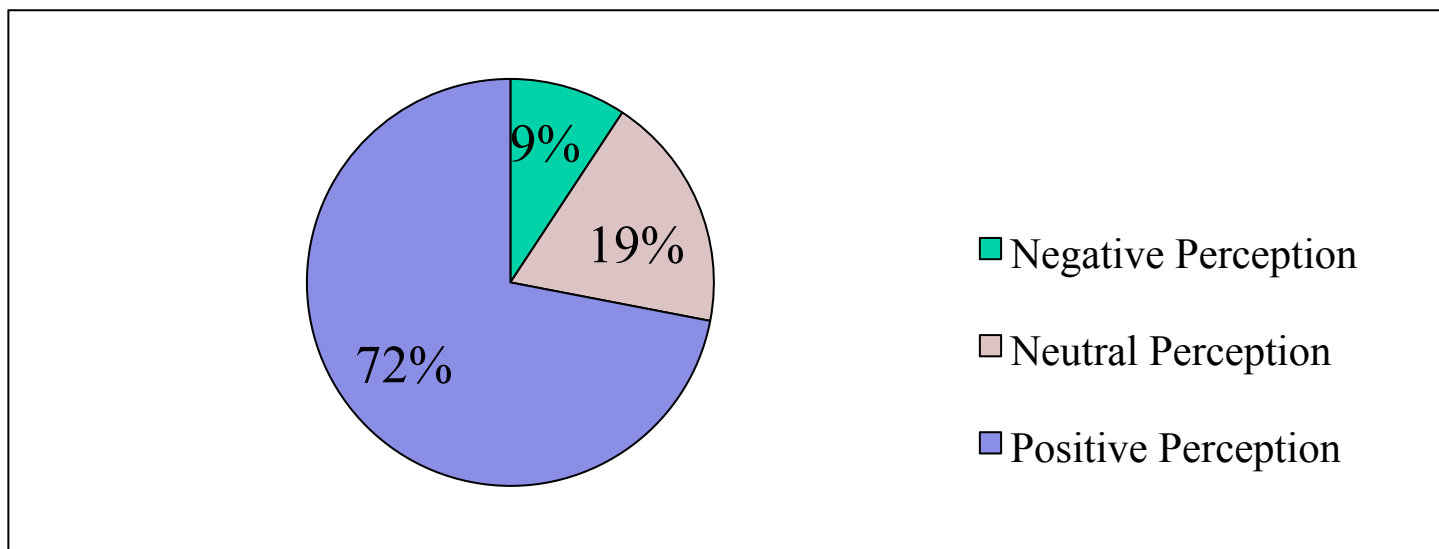
Rapidité d'exécution

<i>Dans l'ensemble, quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la rapidité avec laquelle vous avez obtenu les services pour chacune des étapes de l'approvisionnement?</i>	2009 (%)	2015 (%)	Δ
Accusé de réception de la demande	S.O.	75 %	S.O.
Dossier confié à l'autorité contractante	S.O.	61 %	S.O.
Besoins/étape de la définition	>50	62 %	S.O.
Stratégie d'approvisionnement	>50	63 %	S.O.
Demande de soumissions	>50	63 %	S.O.
Évaluation des offres et sélection de l'entrepreneur	>50	62 %	S.O.
Administration des marchés	64 %	62 %	-2 %
Attribution de marchés	60 %	69 %	9 %
Fermeture du dossier	S.O.	57 %	S.O.
Délai de prestation du service	46 %	57 %	11 %
MOYENNE	57 %	63 %	6 %

23



Satisfaction à l'égard de la communication



Le niveau de satisfaction général à l'égard de la communication a augmenté par rapport au sondage précédent. Toutefois, nous devons encore améliorer notre communication et formation sur les procédures et processus de TPSGC concernant l'utilisation de nos outils et fournir des renseignements et des conseils uniformes.

Communication

<i>D'après vos récentes expériences avec la DGA de TPSGC, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants :</i>	2009 (%)	2015 (%)	Δ
On m'a rappelé rapidement.	S.O.	72 %	S.O.
Le personnel a compris mes besoins	S.O.	71 %	S.O.
On m'a clairement expliqué tout ce qu'il fallait faire pour obtenir le service/produit	46 %	71 %	25 %
Les procédures et processus étaient clairement expliqués et faciles à comprendre	37 %	69 %	32 %
J'ai reçu des renseignements ou des conseils uniformes	43 %	60 %	17 %
Les communications avec le personnel étaient efficaces	41 %	72 %	31 %
J'ai pu facilement joindre le personnel par téléphone	48 %	71 %	23 %
MOYENNE	48 %	71 %	23 %

Six questions ont été supprimées de cet échantillon, car elles ont obtenu des niveaux de satisfaction supérieurs à 75 %.

Principales constatations : points faibles

OUTILS – Offres à commandes et arrangements en matière d’approvisionnement

	D'accord	Neutre	En désaccord
Les offres à commandes sont faciles à utiliser (avec une formation minimale ou sans formation)	50 %	20 %	30 %
Les arrangements en matière d’approvisionnement sont faciles à utiliser (avec une formation minimale ou sans formation)	38 %	23 %	39 %
Les offres à commandes aident mon organisation à répondre à ses besoins opérationnels	70 %	6 %	24 %
Les arrangements en matière d’approvisionnement aident mon organisation à répondre à ses besoins opérationnels	56 %	9 %	35 %
Les offres à commandes permettent au gouvernement du Canada d’obtenir des résultats comme la meilleure valeur et la rapidité	54 %	15 %	31 %
Les arrangements en matière d’approvisionnement permettent au gouvernement du Canada d’obtenir des résultats comme la meilleure valeur et la rapidité	45 %	14 %	41 %
L’utilisation des cartes d’achat comme mode de paiement pour les offres à commandes et les arrangements en matière d’approvisionnement de TPSGC devrait être accrue	47 %	45 %	8 %
Il faudrait augmenter l’utilisation du paiement électronique comme mode de paiement pour les offres à commandes et les arrangements en matière d’approvisionnement de la DGA.	48 %	50 %	2 %

Points à améliorer

Les clients ont eu la possibilité de faire part de leurs réflexions concernant ce que la DGA devrait viser à améliorer. Voici les aspects qui sont ressortis le plus souvent :

- ❖ Rapidité de l'approvisionnement
- ❖ Rapidité de la mise en contact avec un agent ou de l'obtention d'une réponse de la part d'un agent
- ❖ Manque de constance des réponses et de la qualité de la part du personnel
- ❖ Manque de compréhension des besoins opérationnels
- ❖ Formation supplémentaire au personnel
- ❖ Augmentation des limites des offres à commandes

Points à améliorer (suite)

- ❖ Services adaptés aux petits organismes
 - Achat de services d'encadrement pour les clients à faible volume
- ❖ Mise à jour de l'index des offres à commandes
- ❖ Uniformisation et simplification des offres à commandes et des procédures
- ❖ Établissement d'un service d'aide en ligne pour répondre aux inquiétudes
- ❖ Envoi dès que possible d'un avis aux clients à la suite d'un changement d'autorité contractante

Conclusion : Même si les résultats représentent une augmentation des niveaux de satisfaction de 20 % environ, la DGA de TPSGC est consciente de la nécessité d'améliorer continuellement ses services et le niveau de satisfaction de ses clients.

Des questions?

