

Au service du
GOUVERNEMENT,
au service des
CANADIENS.

Engagement des fournisseurs :

La clé pour améliorer l'approvisionnement fédéral

Février 2017



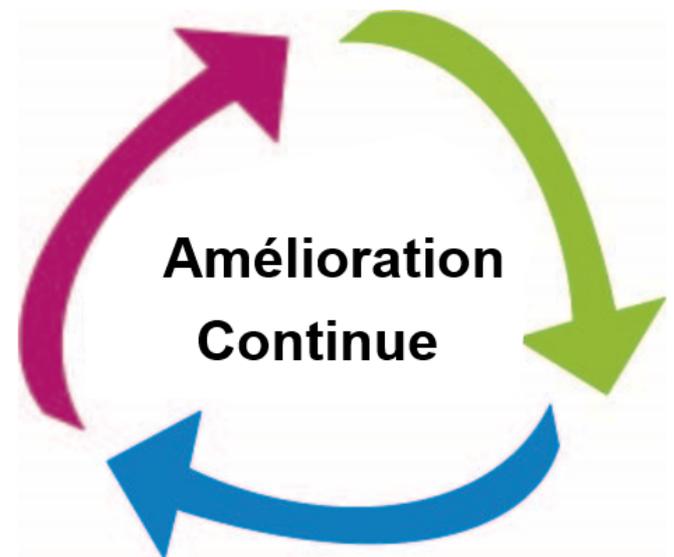
Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

L'exposé d'aujourd'hui portera sur :

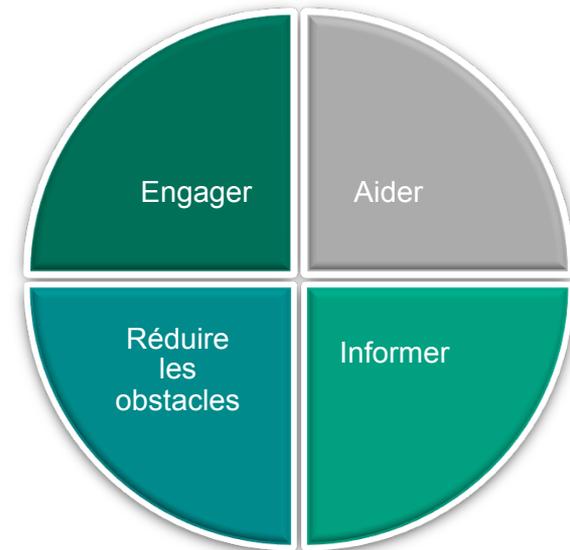
1. Le rôle du BPME-ES
2. Ce qu'il faut savoir (qui, quoi, quand, où, pourquoi et comment) sur l'engagement des fournisseurs
3. Les résultats de la consultation et les pratiques exemplaires
4. Où trouver plus d'information?
5. Questions



Bureau des petites et moyennes entreprises et de l'engagement stratégique (BPME-ES)

Notre mandat :

- Favoriser la participation des PME au processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral
- Offrir des services d'information aux PME sur la façon de traiter avec le gouvernement du Canada et défendre leurs intérêts en leur nom
- Déterminer et comprendre les obstacles auxquels sont confrontés les fournisseurs et collaborer avec le gouvernement pour les réduire
- Promouvoir les initiatives du Programme des approvisionnements auprès des ministères et des fournisseurs
- Améliorer les relations avec les provinces et les territoires pour faire progresser l'approvisionnement collaboratif



BPME-ES

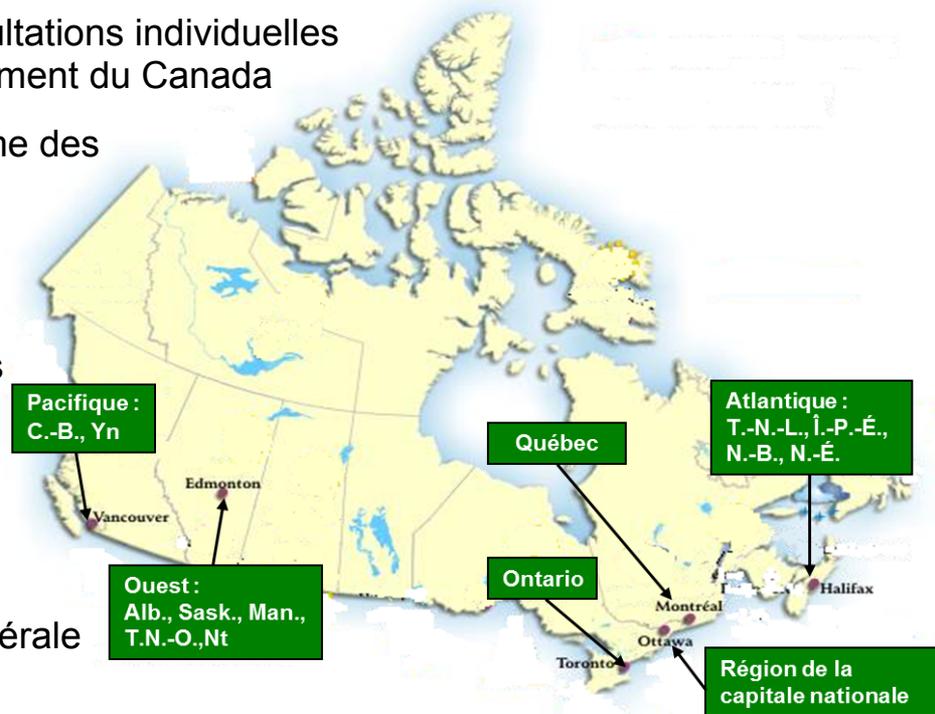
Six bureaux régionaux

- Offrir des séminaires, des webinaires et des consultations individuelles sur la façon de faire des affaires avec le gouvernement du Canada
- Promouvoir les principales initiatives du Programme des approvisionnements
- Promouvoir les services du BPME aux salons professionnels et aux événements de l'industrie
- Recueillir des renseignements sur les intervenants

LigneInfo (échelle nationale) :

1 800-811-1148

- Répondre aux demandes de renseignements des fournisseurs, des ministères et de la Direction générale des approvisionnements
- Appuyer les principales initiatives du Programme des approvisionnements



Direction de la coordination de l'engagement et des relations avec les fournisseurs du BPME

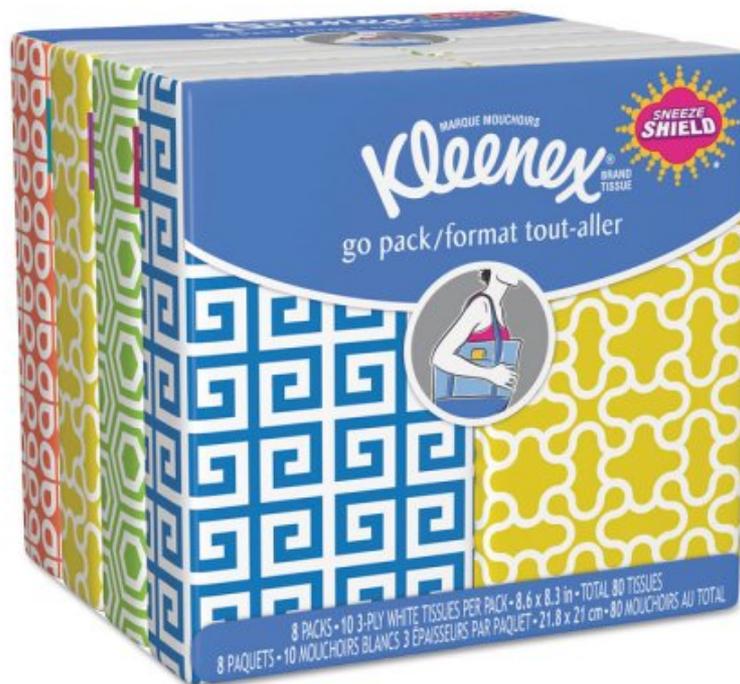
Centre d'excellence pour l'engagement des fournisseurs

- Offre des conseils aux clients pour favoriser l'engagement des fournisseurs
- Donne une voix aux fournisseurs et protège leurs intérêts
- Communique les conclusions des consultations auprès des fournisseurs
- Dispose d'un répertoire de données et d'outils sur l'engagement des fournisseurs



Sans engagement que peut-il se produire?

L'histoire des papiers mouchoirs



Qu'est-ce que « l'engagement »?

L'engagement se divise en trois grandes catégories :

- Informer (conversation à sens unique)
- Consulter (conversation bidirectionnelle)
- Collaborer (participation égale)

Échangez avec
vos intervenants



Rétroaction = améliorer
votre approche



L'engagement des fournisseurs, pourquoi est-ce important?

Établir un dialogue ouvert avec les fournisseurs dès l'identification des besoins du client permet :

- D'augmenter l'efficacité des processus d'approvisionnement
- De favoriser l'optimisation des ressources
- De maximiser la participation possible des fournisseurs



Et parlant de la participation des fournisseurs...

Saviez-vous que...

- **L'on compte plus de 1 165 045 PME au Canada**
(en date de décembre 2015 – principales statistiques relatives aux petites entreprises, ISDEC)
- **Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) fait affaire avec 8 000 PME différentes**

Il y a place à l'amélioration et à de nouvelles possibilités!



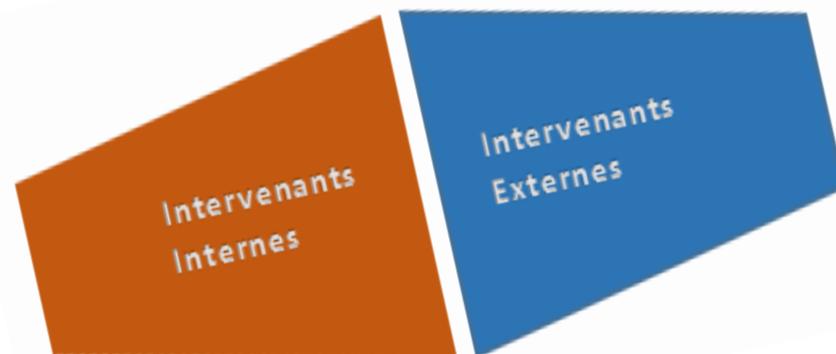
Qui cherche-t-on à engager?

Intervenants internes (au sein du GC) :

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

Intervenants externes :

- Des fournisseurs individuels
- Associations industrielles
- Syndicats
- Autres compétences (municipales, provinciales, territoriales et internationales)



L'engagement des fournisseurs : quand, où, et comment?

- Journées de l'industrie
- Rencontres individuelles
- Groupes de discussion
- Demandes de renseignements
- Tournée de présentation ou exposés
- Comité consultatif d'experts
- Questionnaires en ligne
- Un seul site ou plusieurs, partout au pays?
- Calendrier des activités?



Processus d'engagement des fournisseurs

Le processus d'engagement se divise en quatre étapes principales :

1. Portée
2. Planification
3. Mise en œuvre
4. Suivi



Phases d'engagement

1) Définir la portée de la mission



La portée doit pouvoir répondre à quatre questions fondamentales :

- Pourquoi y a-t-il un processus d'engagement? (but et objectifs)
- Qui devrait y prendre part? (les intervenants et l'équipe prenant part au processus d'engagement)
- Quels résultats (ou produits) clés le programme d'approvisionnement souhaite-t-il obtenir grâce aux activités d'engagement? (le contexte)
- Quelles sont les principales mesures de succès pour l'engagement?

Phases d'engagement

2) Planifier l'engagement

Le plan d'engagement établit :

- Les ressources nécessaires (p. ex., l'équipe d'engagement, les compétences, le budget, la logistique)
- Les activités et les méthodes d'engagement
- Les échéanciers
- Les produits livrables escomptés
- Le plan de communication visant à appuyer les activités et les méthodes d'engagement (p. ex., messages clés, principaux intervenants et activités de communication)



Phases d'engagement

3) Mise en œuvre de l'engagement

- La réalisation des activités d'engagement précisées dans votre plan
- Étant donné la nature participative du processus d'engagement, des circonstances inévitables et imprévues pourraient surgir
- Vous devez rester souple et rajuster votre plan d'engagement en conséquence

Exécution.



Phases d'engagement

4) Suivi de l'engagement

- Examiner régulièrement le processus d'engagement puisque l'améliorer est synonyme de succès
- La surveillance continue de celui-ci peut nécessiter de revoir la portée, la planification et la mise en œuvre
- À cette étape, vous devriez examiner vos principaux indicateurs de rendement, recueillir les commentaires et identifier les leçons apprises



Stratégie d'engagement des fournisseurs

Une stratégie d'engagement permet aux intervenants de comprendre le processus et de s'y engager

- Objectifs et résultats souhaités
- Intervenants
- Risques et possibilités d'atténuation
- Indicateurs de réussite
- Messages clés
- Activités



Meilleures pratiques et constatations

**Consultations
antérieures
auprès des
fournisseurs**



Consultations antérieures

- **Initiative de consultation auprès des fournisseurs de 2014**
 - Un courriel a été envoyé à environ 130 000 fournisseurs pour recueillir leurs commentaires au sujet des améliorations à apporter à l’approvisionnement fédéral
- **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 identifiés, 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
- Notre technologie est désuète et difficile à utiliser
- Le gouvernement rate des occasions d'acheter de manière stratégique et d'atteindre des objectifs sociaux et économiques en matière de politiques
- Le gouvernement ne parvient pas à communiquer efficacement avec la collectivité de fournisseurs



Ce que nous avons fait :

- Amélioré les procédures relatives aux attestations de sécurité
- Amélioré le site Achatsetventes.gc.ca
- Défini les exigences opérationnelles associées à une solution d'achats électroniques
- Amélioré le programme d'innovation Construire au Canada
- Examiné les processus de paiement électronique en vue de l'établissement d'un environnement de commerce électronique
- Examiné les offres à commandes et les arrangements en matière d'approvisionnement en vue de l'établissement d'un environnement de commerce électronique



Autres consultations menées par le BPME

Projet et installations & services de gestion de projet

Recueillir des commentaires sur la gestion des biens immobiliers et des installations ainsi que sur les services de réalisation des projets

Services de formation linguistique

Définir les moyens les plus efficaces et les plus efficaces de répondre aux besoins des services de formation linguistique

Stratégie d'approvisionnement en carburant

Afin d'acquérir davantage de connaissances et pour améliorer le processus d'approvisionnement

... et plus

Des outils pour vous aider à obtenir l'engagement d'un fournisseur



GCpedia:

http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/SmartToolkit/Engagement#General_Guidance_and_Policy

24



Besoin d'aide?

Tirez parti des ressources disponibles au BPME

- Bureaux régionaux du BPME-ES
- LigneInfo (échelle nationale) : 1 800-811-1148
bpmeclient.osmeclient@tpsgc-pwgsc.gc.ca;
- Communiquez avec vos gestionnaires de comptes (vous les trouverez sur le site Achatsetventes.gc.ca)

Nous sommes là pour vous!



Engagement des fournisseurs

La clé pour réunir toutes les pièces!



LaVona Parker
Spécialiste de l'approvisionnement
Approvisionnement-Winnipeg
Services publics et Approvisionnement Canada
lavona.parker@pwgsc-tpsgc.gc.ca