

Serving  
**GOVERNMENT,**  
Serving  
**CANADIANS.**

# *Partie intégrante de l'économie, Partie intégrante de l'approvisionnement*

**Étude de 2012 sur la participation  
des petites et moyennes entreprises  
aux approvisionnements fédéraux**

**Janvier 2013**

*Bureau des petites et moyennes entreprises et de l'engagement stratégique  
Approvisionnements*



## Table des matières

<b>Renseignements généraux</b> .....	<b>1</b>
Contexte .....	1
Portée et limites.....	2
Structure de l'étude .....	2
But du rapport .....	3
<b>Résultats et prochaines étapes</b> .....	<b>4</b>
Constatations clés.....	4
Soulignement de la réalité des petites entreprises.....	4
Principales priorités de la réduction des barrières.....	4
Confirmation de preuve empirique .....	4
Entrée sur les marchés gouvernementaux .....	4
Harmonisation des attentes et de la réalité.....	4
Prochaines étapes .....	5
<b>Personnes interrogées</b> .....	<b>6</b>
Représentation dans l'ensemble des secteurs généraux de l'industrie .....	6
Emplacement.....	6
Profil de propriété .....	6
Taille des entreprises.....	7
Années en affaires.....	7
Participation aux approvisionnements fédéraux au cours des cinq dernières années .....	7
Rôle dans la prestation de service au gouvernement .....	8
Période de vente au gouvernement .....	8
<b>Soumission et entreprise</b> .....	<b>9</b>
Raisons de la soumission .....	9
Avantage concurrentiel de la commercialisation au gouvernement.....	10
Trouver des occasions d'affaires avec le gouvernement.....	10
Coût de soumission .....	11
Fréquence des soumissions (nombre de fois où une soumission à un contrat fédéral a été présentée au cours des cinq dernières années).....	12
Pourcentage des ventes auprès du gouvernement .....	13
Changement au cours des cinq dernières années .....	13
<b>Défis</b> .....	<b>14</b>
Obstacles actuels à la participation et à l'engagement .....	14
Raisons de l'échec.....	15
Délai de paiement .....	16
Réaction du gouvernement aux besoins des entreprises .....	16
Changements internes .....	16
<b>Outils et services</b> .....	<b>17</b>
Facilité d'utilisation de SEAOG/MERX™ .....	17
Connaissance du BPME-ES .....	18
Connaissance et utilisation d'autres services et programmes liés aux approvisionnements fédéraux .....	18
<b>Réussites</b> .....	<b>19</b>
Taux de réussite .....	19
Aspects positifs des approvisionnements fédéraux.....	21
Intentions de soumission future .....	22
Participation à d'autres marchés publics.....	22
<b>Conclusion</b> .....	<b>23</b>

## Renseignements généraux

### Contexte

Les petites et moyennes entreprises (PME) sont définies comme des entreprises qui comptent moins de 500 employés. Plus de 99 % des entreprises canadiennes sont des petites et moyennes entreprises. Ces sociétés font partie intégrante de l'économie canadienne, représentant 45 % du PIB, 64 % de tous les emplois au sein de l'économie et 53 % de la croissance nette de l'emploi. Dans la gamme des PME, les petites entreprises sont définies comme des entreprises qui produisent des biens et comptent moins de 100 employés ou qui fournissent des services et comptent moins de 50 employés. En outre, plus de 87 % de toutes les entreprises canadiennes comptent moins de 20 employés, représentant plus de deux millions d'emplois.<sup>1</sup> Les PME sont importantes pour le Canada.

Les PME sont également importantes pour l'acquisition du gouvernement du Canada. Chaque année, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), au nom du gouvernement, adjuge plus de 16 milliards de contrats de biens et services. En moyenne, environ 40 % de la **valeur** et 76 % du **nombre** de contrats avec les entreprises canadiennes sont adjugés aux PME. En ce qui concerne les marchés qui valent moins de 1 M\$, ces pourcentages s'élèvent respectivement<sup>2</sup> à 75 et 80 %. Ces chiffres représentent les entreprises dans tous les secteurs du Canada qui aident le gouvernement à tirer parti des Canadiens et à les servir. Les PME sont importantes pour l'acquisition.

Dans le cadre de son mandat global, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) continue de chercher à enquêter sur les services et à les élaborer en vue d'accroître l'efficacité et l'économie de l'administration publique fédérale et d'améliorer l'intégrité et l'efficacité du processus de passation des marchés. Le Bureau des petites et moyennes entreprises et de l'engagement stratégique (BPME-ES) a été créé pour la première fois en 2005 et avait pour mandat, d'une part, d'aider les PME à faire affaire avec le gouvernement, et d'autre part, à aider le gouvernement à comprendre et à répondre aux besoins des PME.

Une des premières choses effectuées par le BPME-ES a été de consulter les petites et moyennes entreprises partout au Canada afin de déterminer les enjeux qui étaient importants pour elles.

Depuis ce temps, des études supplémentaires menées au sein du gouvernement ainsi qu'à l'extérieur, et des discussions avec les fournisseurs dans le cadre de leurs activités commerciales ont permis d'avoir plus de renseignements sur ces enjeux et le BPME-ES a aidé plus de 200 000 particuliers et fournisseurs partout au Canada à faire affaire avec le gouvernement fédéral, au moyen d'une gamme d'offres de services, y compris de séminaires sur la façon de faire affaire avec le gouvernement fédéral, des présentations aux associations d'industries, des webinaires, des réunions de fournisseurs, des services consultatifs par téléphone et de la participation aux salons professionnels et aux conférences..

En 2012, le BPME-ES a mené une étude afin de déterminer les enjeux qui sont à l'heure actuelle les plus importants pour les PME et de savoir dans quelle mesure les services qu'il offre peuvent être améliorés. Cette étude visait ce qui suit :

<sup>1</sup> [http://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/fra/h\\_02711.html](http://www.ic.gc.ca/eic/site/061.nsf/fra/h_02711.html)

<sup>2</sup> Données du système d'information sur les achats (SIA) de TPSGC, 2012

- mieux comprendre les obstacles à la participation aux approvisionnements fédéraux;
- évaluer l'écart entre les services offerts et ceux requis;
- Accroître la sensibilisation aux services existants;
- Faciliter la comparaison avec les autres compétences.

L'étude a été ouverte aux entreprises de toutes les tailles dans toutes les industries. TPSGC a recherché des suggestions au moyen d'avis affichés sur le site <https://achatsetventes.gc.ca/>. Le BPME-ES a également envoyé des courriels aux fournisseurs et aux associations d'industries dans lesquels il les a informés de la possibilité de participer.

### **Portée et limites**

La portée de l'étude a été limitée aux questions factuelles liées à l'expérience qu'ont les personnes interrogées des marchés publics fédéraux.

Dans le cadre de l'étude, le BPME-ES a particulièrement recherché les suggestions de deux groupes d'intervenants qui n'avaient pas, dans le passé, été représentés dans les renseignements sur les approvisionnements fédéraux : les entreprises qui ont en général travaillé comme des sous-traitants et celles qui n'ont pas fait d'affaires gouvernementales. Ces deux groupes peuvent fournir des renseignements utiles sur l'expérience de la tentative d'entrer sur le marché du gouvernement et sur un aperçu qui n'était pas disponible précédemment. On a également posé des questions sur le profil des entreprises en vue de fournir des renseignements qui ne sont pas disponibles actuellement dans les autres sources.

Les personnes interrogées pourraient choisir de participer à toutes les questions ou de répondre à certaines en particulier. Par conséquent, les résultats peuvent être représentatifs de tous les fournisseurs ou non, particulièrement des groupes précis de fournisseurs. De plus, les réponses à une question peuvent être examinées à la lumière des réponses à d'autres questions, mais ne peuvent pas établir qu'un point entraîne un autre, sauf si la question est particulièrement posée.

### **Structure de l'étude**

L'étude a été fondée sur un questionnaire en ligne ouvert de juin à septembre 2012 qui comptait un total de 42 questions. On n'a pas demandé aux personnes interrogées de répondre à toutes les 42 questions, étant donné que certaines questions pertinentes aux entreprises qui avaient fait affaire avec le gouvernement n'étaient pas pertinentes à celles qui n'en avaient pas fait et vice versa.

Parmi les personnes interrogées, 350 ont participé à cette étude. Certaines questions offraient la possibilité de choisir plus d'une réponse possible, ce qui signifie que le nombre de réponses possibles varie d'une question à une autre.

La majorité des personnes interrogées ont indiqué qu'elles ont été informées de l'occasion de participer au moyen d'un courriel direct d'invitation du BPME-ES ou par l'intermédiaire d'une association d'industries.

## **But du rapport**

Le présent rapport vise à résumer les constatations qui intéressent la plupart des intervenants et à décrire les mesures qui seront prises afin d’y répondre.

Quant aux lecteurs qui souhaitent obtenir une analyse plus approfondie des résultats, des renseignements supplémentaires sont disponibles sur demande. À cet effet, veuillez communiquer avec le BPME-ES à l’adresse de courriel [osmepd.bpmedp@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:osmepd.bpmedp@tpsgc-pwgsc.gc.ca).

## Résultats et prochaines étapes

### Constatations clés

#### Soulignement de la réalité des petites entreprises

Parmi les personnes interrogées, 84 % ont mentionné qu'elles ont moins d'une personne affectée à temps plein pour trouver les entreprises publiques. En tenant compte du fait que plus de 87 % des entreprises au Canada comptent moins de 20 employés, ce résultat représente probablement la constatation la plus importante de cette étude. Quant aux fournisseurs, cela aide à mettre l'accent sur certains des résultats qui peuvent les aider à connaître plus de succès. En ce qui concerne le gouvernement, cela a servi à mettre à jour l'importance de rendre les acquisitions aussi simples et claires que possible.

#### Principales priorités de la réduction des barrières

Les raisons pour lesquelles les entreprises choisissent de ne pas participer aux marchés publics s'harmonisent très étroitement avec les sources d'irritation pour les entreprises qui sont des fournisseurs du gouvernement, ainsi qu'avec les secteurs qui selon les personnes interrogées sont les plus importants à changer pour le gouvernement. Ils se présentent comme suit :

- Volume des documents de travail
- Contrats adjugés selon le plus bas prix plutôt que la meilleure valeur globale
- Difficulté à trouver des occasions d'affaires qui ne figurent pas dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) ou MERX™
- Coût de soumission
- Précision des documents d'invitation à soumissionner

#### Confirmation de preuve empirique

L'étude corrobore ce qui a été entendu selon des données empiriques de fournisseurs. Cela permet de confirmer les secteurs d'acquisition sur lesquels il faut se concentrer et aide à comprendre les relations possibles entre divers enjeux.

#### Entrée sur les marchés gouvernementaux

Parmi les personnes interrogées, 35 % fournissent des services au gouvernement depuis moins de cinq ans. Quant aux fournisseurs qui souhaitent vendre au gouvernement, cela peut aider à fournir une garantie qu'il est possible d'entrer sur les marchés gouvernementaux. En ce qui concerne le gouvernement, cela peut aider à fournir une garantie qu'il accède à de nouveaux fournisseurs, tout en gardant la concurrence ouverte et nouvelle.

#### Harmonisation des attentes et de la réalité

Les raisons que les personnes interrogées ont évoquées comme étant les plus importantes dans leur décision de soumissionner s'harmonisent bien avec les aspects de l'approvisionnement que la plupart d'entre elles ont choisis comme étant positifs. Cela semble vouloir dire que les attentes des personnes interrogées en matière d'acquisition sont satisfaites.

## Prochaines étapes

TPSGC prendra un certain nombre de mesures visant à répondre aux résultats de cette étude. Elles comprennent ce qui suit :

- Déployer plus d'efforts afin d'aborder les secteurs clés d'amélioration déterminés par les personnes interrogées;
- Améliorer la communication entre le gouvernement et les fournisseurs et les initiatives en matière d'engagement;
- Améliorer les services offerts par le BPME-ES;
- Examiner de façon approfondie la façon dont les acquisitions sont gérées.

Des exemples particuliers de la façon dont TPSGC travaillera pour atteindre ces étapes comprennent, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit :

- Concentrer les efforts sur les secteurs clés suivants aux fins d'amélioration à TPSGC et avec les collègues partout au gouvernement :
  - Diminuer le volume des documents de travail
  - Se concentrer sur l'attribution de contrats en fonction de la meilleure valeur globale
  - Faciliter la recherche d'occasions d'affaires qui ne figurent pas dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) ou MERX<sup>MC</sup>
  - Réduire le coût de la soumission, y compris le temps, l'effort et l'argent
  - Préciser les documents d'invitation à soumissionner
- Rendre le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) plus convivial avec un accent particulier mis sur la recherche plus facile d'occasions d'affaires.
- Continuer à renforcer la visibilité et l'engagement des fournisseurs.
- Aider les fournisseurs à comprendre comment obtenir des renseignements sur les raisons pour lesquelles leurs soumissions ont échoué et préciser aux autorités contractantes l'orientation sur la façon de fournir ces renseignements.
- Travailler avec les collègues partout au gouvernement afin de favoriser le paiement de factures en temps opportun.
- Améliorer la capacité de l'engagement du fournisseur du gouvernement au moyen de médias sociaux et du courriel.
- Comparer les résultats avec d'autres compétences afin de mieux comprendre l'expérience d'un fournisseur liée aux marchés gouvernementaux.
- Mener régulièrement des études semblables afin de surveiller et de comprendre le changement.

## Personnes interrogées

L'étude consistait à demander des renseignements généraux au sujet des entreprises qui ont choisi de répondre, afin de permettre de comprendre le contexte des réponses aux autres questions et la façon dont les facteurs peuvent être expérimentés de façon différente par différentes entreprises.

### Représentation dans l'ensemble des secteurs généraux de l'industrie

Le pourcentage de personnes interrogées qui fournissent des services et qui sont dans l'industrie de la construction s'harmonise bien avec celui des fournisseurs connus dans ces secteurs, toutefois, le pourcentage de personnes interrogées qui fournissent des biens était inférieur à celui des fournisseurs de biens connus.

### Emplacement

Pour cette question et d'autres, le nombre **réponses** dépasse le nombre de **personnes interrogées** qui ont participé à l'étude parce que celles-ci pourraient sélectionner tous les choix de réponse applicables.

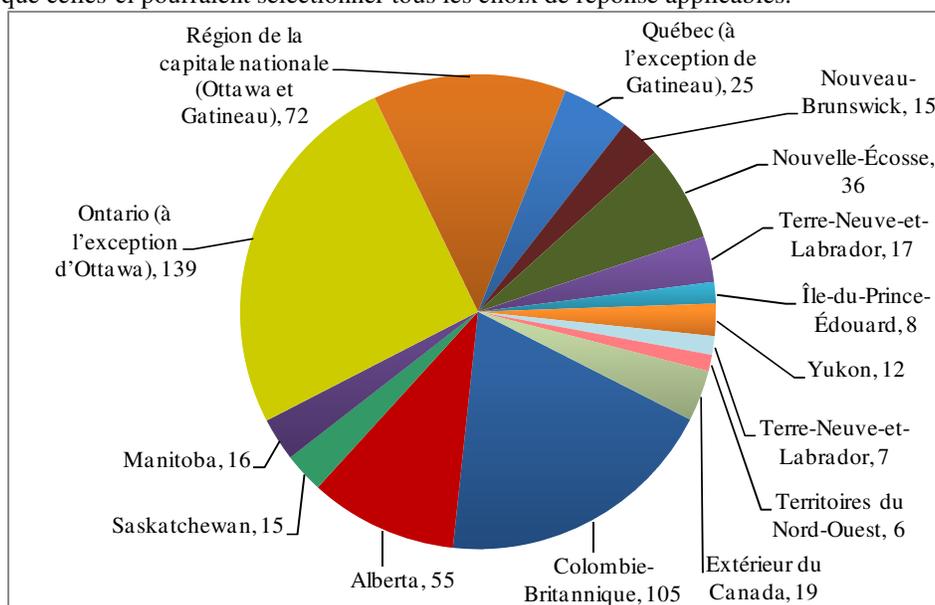


Tableau 1 : Emplacement (s) ou représentation d'entreprises régionale appartenant aux personnes interrogées

À l'exception du Québec, en général, la représentation régionale des personnes interrogées s'harmonise avec celle des fournisseurs dans les marchés publics. Le pourcentage des personnes interrogées est inférieur à celui des fournisseurs du Québec, bien que l'étude ait été menée dans les deux langues officielles, et le BPME régional au Québec a complété par un effort de sensibilisation nationale avec une notification à caractère régional.

### Profil de propriété

Plus d'un tiers des personnes interrogées identifiées comme ayant des profils de propriété liés aux catégories d'équité en emploi : Entreprises appartenant à des autochtones (4 %), entreprises appartenant à des femmes (19 %), entreprise appartenant à une minorité (10 %) et entreprise appartenant à une personne ou à des personnes handicapées (1 %). C'est la première fois que TPSGC dispose de renseignements au sujet des profils de propriété plus larges liés aux acquisitions qui aideront le BPME-ES à déterminer les améliorations aux services offerts à ces groupes.

## Taille des entreprises

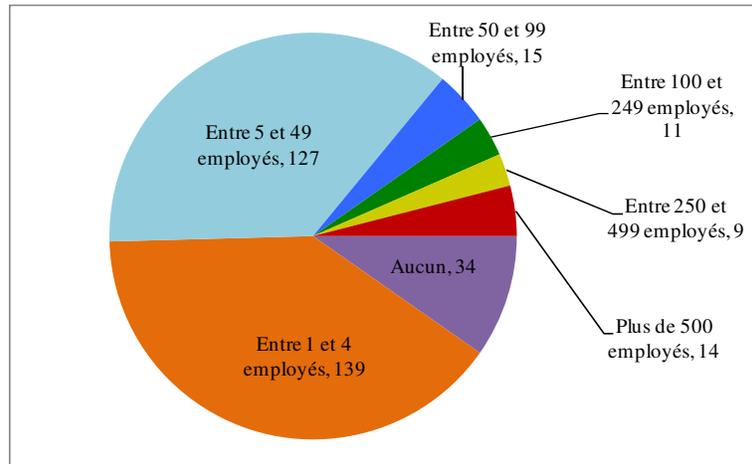


Tableau 2 : Taille des entreprises

En général, ces chiffres sont conformes au *Rapport sur les principales statistiques relatives aux petites entreprises* – juillet 2012 d'Industrie Canada, qui révèle que plus de 99 % de toutes les entreprises au Canada sont des petites et moyennes entreprises et plus de 80 % de toutes les entreprises comptent moins de 20 employés.

## Années en affaires

La majorité des personnes interrogées étaient soit des entreprises relativement nouvelles (28 % exploitent leur entreprise depuis 1 à 5 ans) soit des entreprises très expérimentées (38 % exploitent leur entreprise depuis 20 ans ou plus).

## Participation aux approvisionnements fédéraux au cours des cinq dernières années

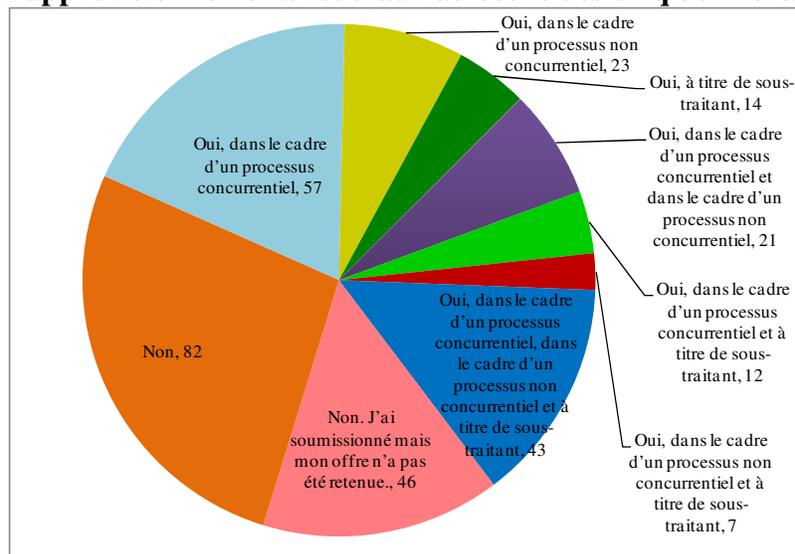


Tableau 3 : Participation aux approvisionnements fédéraux

Le fait que plus d'un quart des personnes interrogées n'aient pas participé aux approvisionnements fédéraux au cours des cinq dernières années permet au BPME-ES d'avoir un aperçu sans précédent de la gamme complète de l'expérience des personnes interrogées liées aux marchés publics.

## Rôle dans la prestation de service au gouvernement

Parmi les personnes interrogées, 60 % ont mentionné qu'ils ont habituellement participé aux marchés publics en tant qu'entrepreneurs principaux, 25 %, en tant que sous-traitants et 15 % ont principalement participé à un rôle de société de personnes de soumission commune ou de consortium.

La grande majorité des personnes interrogées qui ont agi en tant que sous-traitants étaient des petites entreprises, bien que certaines grandes entreprises aient également servi en tant que sous-traitants.

## Période de vente au gouvernement

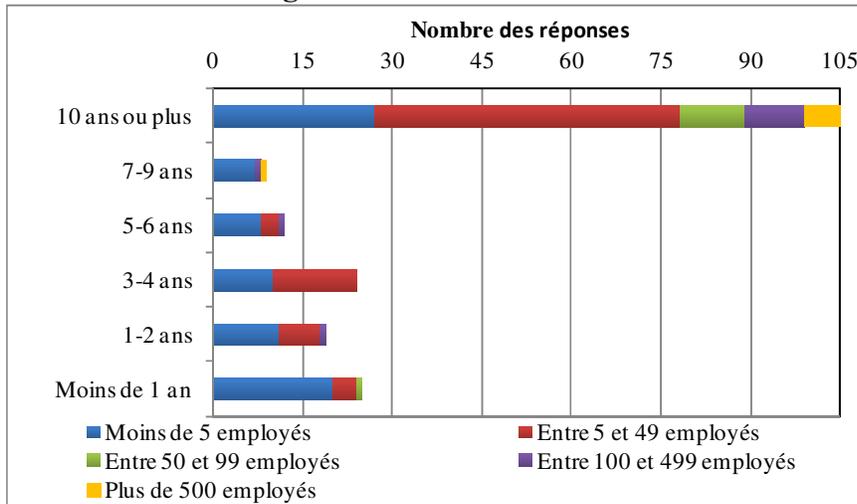


Tableau 4 : Période de vente au gouvernement selon la taille de l'entreprise

**Graphiques à barres cumulatives**  
Nous avons utilisé ces graphiques afin de présenter deux catégories de données dans le même graphique. Les chiffres en haut ou en bas représentent le nombre de réponses reçues. Par exemple, 105 répondants vendent au gouvernement depuis plus de 10 ans, 12 depuis 5 à 6 ans, etc. Les couleurs à l'intérieur des barres indiquent comment les nombres sont répartis. Par exemple, des 105 répondants qui ont vendu au gouvernement pour plus de 10 ans, 27 ont moins de 5 employés, 51 ont 5 à 49 employés, 11 ont de 50 à 99 employés, etc.

Lorsque les réponses pour la période de vente au gouvernement sont également comparées avec celles du nombre d'années durant lesquelles les personnes interrogées exploitent leur entreprise, il est évident que les nouveaux arrivants dans les marchés publics comprennent des entreprises relativement nouvelles.

## Soumission et entreprise

L'étude a permis d'étudier plusieurs aspects de l'engagement des personnes interrogées dans les approvisionnements fédéraux, en partant des raisons pour lesquelles les entreprises soumissionnent, des façons dont elles ont recherché des activités commerciales, en passant par les coûts liés à une soumission jusqu'à l'historique de la soumission. Pour les personnes interrogées qui ont fait des affaires avec le gouvernement, l'étude a également permis d'explorer la portée de ces affaires.

### Raisons de la soumission

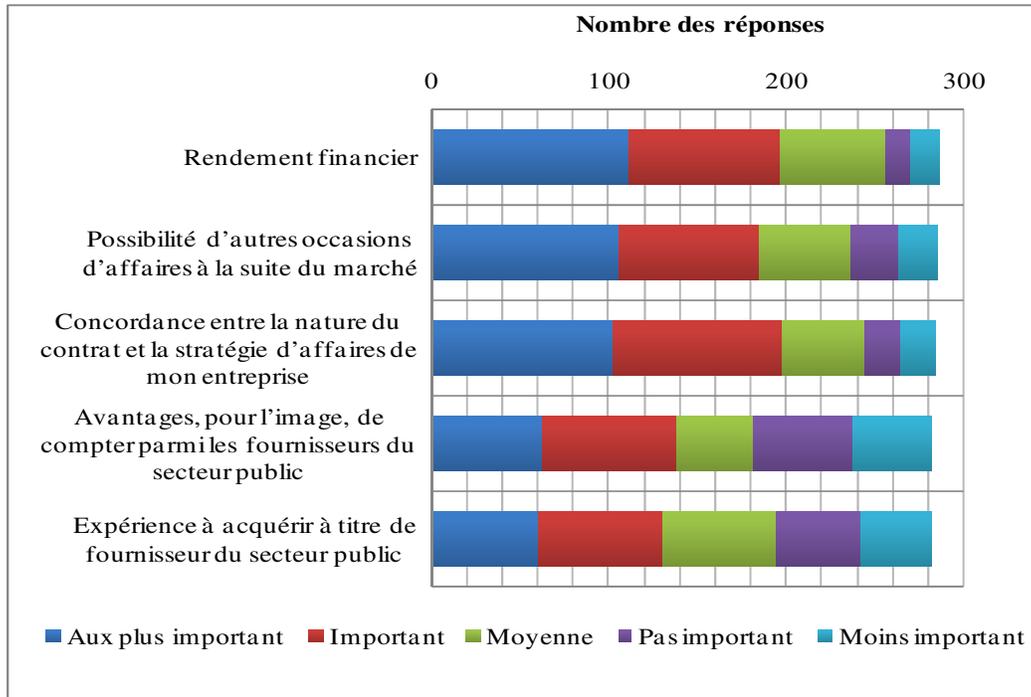


Tableau 5 : Raisons de la soumission

Comme prévu, alors que les recettes d'un contrat en particulier sont l'une des raisons pour lesquelles les personnes interrogées soumissionnent aux marchés de l'État, trouver davantage d'occasions d'affaires et harmoniser le contrat avec la stratégie opérationnelle sont également importantes. Comprendre plus clairement les raisons pour lesquelles les entreprises pourraient choisir de participer aux approvisionnements fédéraux est important pour comprendre l'avantage économique potentiel des marchés publics et aider le cadre des fournisseurs et du gouvernement et gérer les attentes en matière d'acquisition.

## Avantage concurrentiel de la commercialisation au gouvernement

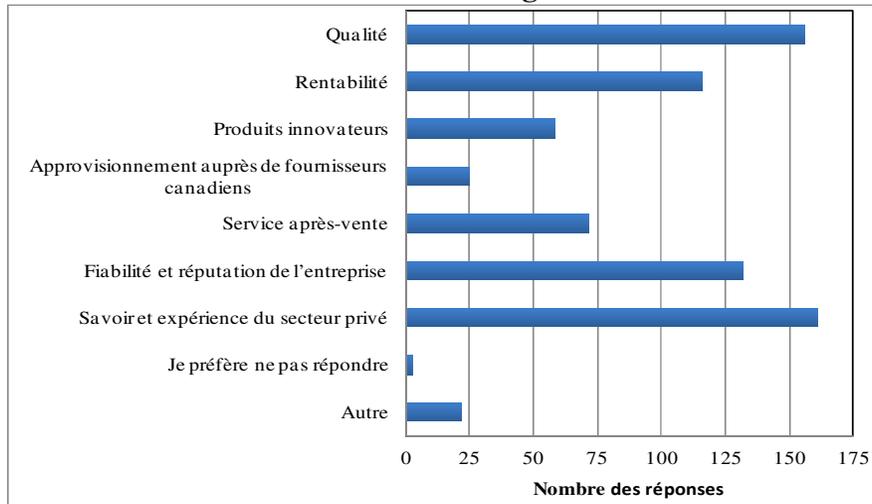


Tableau 6 : Avantage concurrentiel des entreprises

Ces constatations confirment que bien que l'offre du prix le plus bas puisse ne pas être le principal facteur dans la détermination de l'avantage concurrentiel d'une entreprise, elle demeure une considération clé, renforçant ainsi le point selon lequel la qualité n'est pas nécessairement sacrifiée au profit du prix.

## Trouver des occasions d'affaires avec le gouvernement

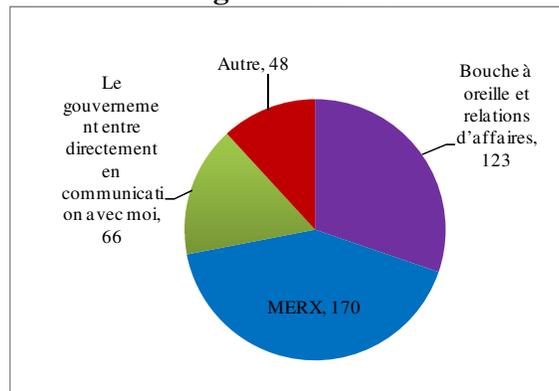


Tableau 7 : Trouver des occasions d'affaires avec le gouvernement

Voici d'autres moyens par lesquels les personnes interrogées ont été mises au courant des projets de marchés :

- Sites Web de projets de marchés, y compris Biddingo, Link2Build et RFP.ca;
- Portails des marchés publics et provinciaux, y compris Alberta Purchasing Connector, SaskTenders et BC Bid;
- Les associations d'industries, y compris la Ontario Public Buyers Association (OPBA) et l'Association provinciale d'arpenteurs-géomètres;
- Média social.

Il n'y avait aucune corrélation apparente entre la façon dont les personnes interrogées ont trouvé les projets de marchés et la taille des entreprises. Toutefois, celles qui avaient fait des affaires ou qui étaient encore en affaires avec le gouvernement pendant de plus longues périodes, ou les

deux, étaient plus susceptibles d’être rejointes directement par le gouvernement. Cela n’est pas surprenant parce que les entreprises qui font des affaires pendant une plus longue période ont eu besoin de plus de temps pour se promouvoir, augmentant ainsi la sensibilisation du client à la prestation de biens ou de services de l’entreprise.

Le Service électronique d’appel d’offres du gouvernement, fourni actuellement par Mediagrif comme MERX™ et le bouche-à-oreille étaient les moyens les plus courants de se tenir informés des projets de marchés sans tenir compte de la taille de l’entreprise, de la période d’affaires, de la période de vente au gouvernement ou des ressources réservées pour trouver des occasions d’affaires avec le gouvernement.

### Coût de soumission

Il existe trois principaux éléments liés au coût des soumissions : l’argent, le temps et les ressources.

#### *Coût des soumissions comme un pourcentage de la valeur du marché*

Alors que le BPME-ES a appris selon des données empiriques et démontré au moyen d’une recherche préliminaire que le coût d’une soumission commence généralement à un coût minimum de 5 000 \$ et croit proportionnellement à la valeur du marché, les réponses à cette question ne fournissaient pas des résultats définitifs. Il n’y avait pas de corrélation claire entre la valeur du marché et le coût de la soumission, que ce soit en général ou pour les biens et services. Inexplicablement, plus de la moitié des personnes interrogées du secteur de la construction ont indiqué qu’elles ont affecté 0 % de la valeur du marché à la soumission. Des recherches supplémentaires seront nécessaires afin de comprendre le coût financier d’une soumission.

#### *Coût d’une soumission durant les jours ouvrables*

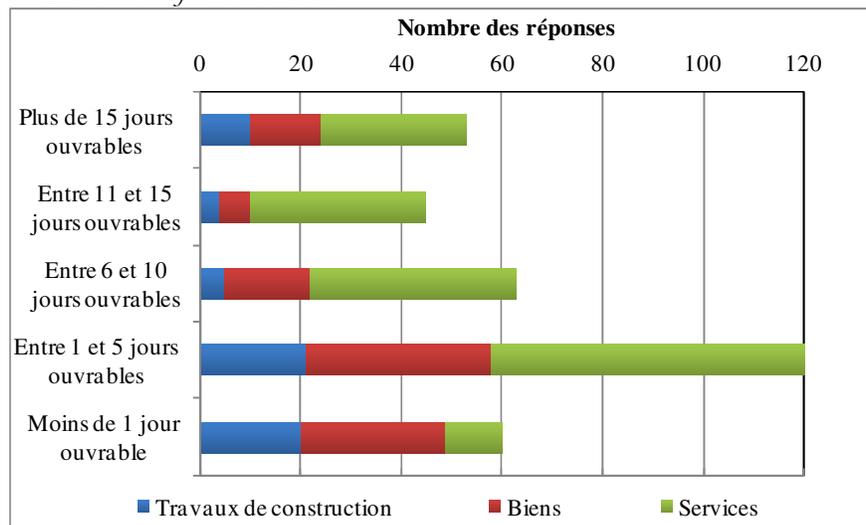


Tableau 8 : Coût d’une soumission durant les jours ouvrables

Le BPME-ES souhaitait savoir s’il y avait une corrélation entre le temps consacré à la présentation d’une soumission et la période pendant laquelle une personne interrogée était en affaires, le temps consacré aux services de vente au gouvernement ou le taux de réussite de l’adjudication de contrat. Toutefois, aucune corrélation n’a été déterminée entre ces quatre critères.

### Coût d'une soumission dans les ressources internes

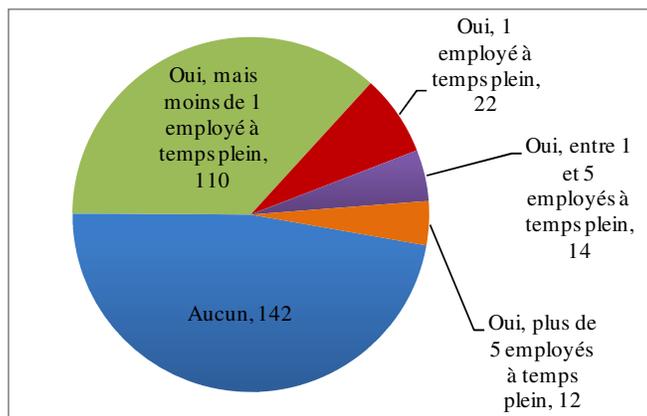


Tableau 9 : Ressources consacrées à la recherche d'affaires avec le gouvernement

Parmi les personnes interrogées, 84 % comptaient **moins d'un employé à temps plein** affecté à la recherche d'affaires avec le gouvernement fédéral. Le BPME-ES s'attendait à ce que les grandes entreprises disposent de plus de ressources consacrées à la recherche d'affaires avec le gouvernement; cependant, même quelques personnes interrogées propriétaires de grandes entreprises avaient moins d'un employé à temps plein affecté à la recherche d'occasions gouvernementales. Cela signifie que le processus d'appel d'offres doit être aussi simple et explicite que possible pour des entreprises de toute taille.

### Fréquence des soumissions (nombre de fois où une soumission à un contrat fédéral a été présentée au cours des cinq dernières années)

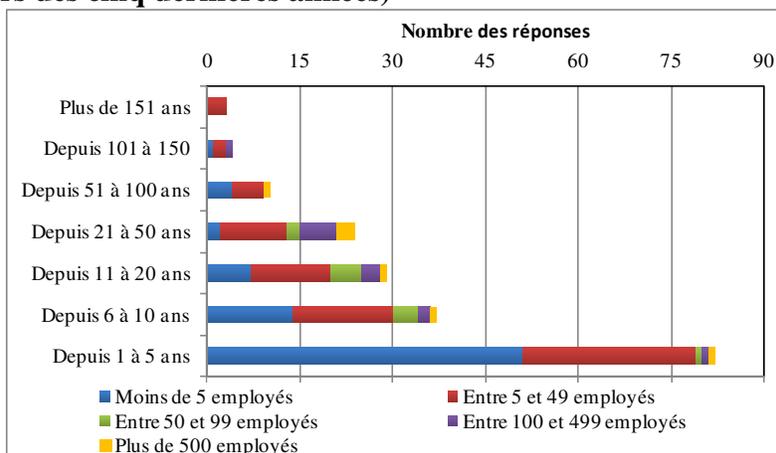


Tableau 10 : Fréquence des soumissions selon la taille de l'entreprise

Les données ont également démontré que les personnes interrogées qui étaient en affaire pendant de plus longues périodes soumissionnaient plus souvent. Toutefois, il n'y avait pas de corrélation entre les entreprises qui **vendaient** au gouvernement pendant de longues périodes et la fréquence des soumissions. Cela pourrait être expliqué de deux façons. Les personnes interrogées plus expérimentées peuvent se sentir plus confiantes au sujet de la soumission à plusieurs occasions d'affaires une fois qu'elles ont acquis une certaine expérience des marchés publics, ou au fur et à mesure que les entreprises deviennent plus expérimentées, elles peuvent être plus sélectives en ce qui concerne les occasions d'affaires pour lesquelles elles choisissent de soumissionner.

## Pourcentage des ventes auprès du gouvernement

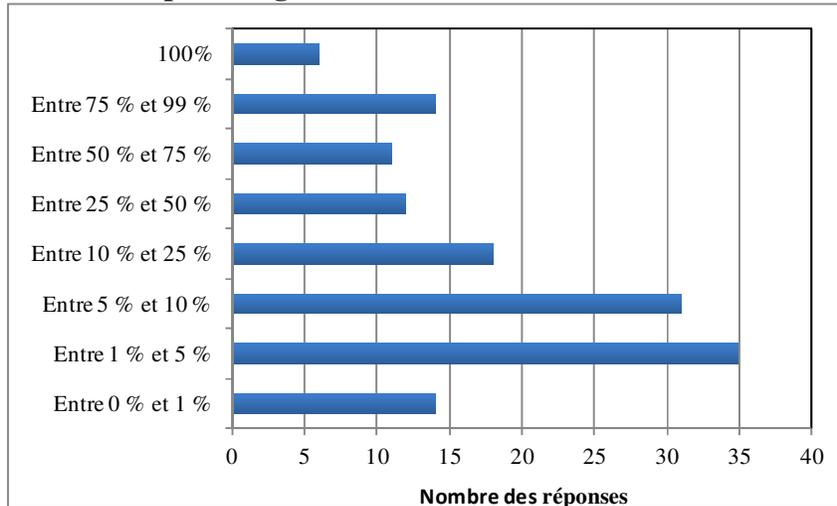


Tableau 11 : Pourcentage des ventes auprès du gouvernement

Parmi les personnes interrogées, 70 % avaient effectué moins d'un quart de leurs ventes totales en dollars auprès du gouvernement, tandis que 14 % avaient plus de 75 % de la valeur de leurs ventes auprès du gouvernement.

On a demandé aux personnes interrogées qui ont indiqué que 25 % de leurs ventes totales ou plus ont été effectuées auprès du gouvernement de préciser le nombre de ministères auxquels ils ont vendu. Des ces personnes, 54 % n'ont pas vendu à plus de trois ministères tandis que 13 % ont vendu à dix ministères ou plus. Cela **pourrait** attirer l'attention sur une vulnérabilité possible de certaines personnes interrogées. Il peut être plus difficile pour ces personnes de s'adapter aux changements liés aux besoins en matière d'acquisition ou à l'environnement fiscal du gouvernement du Canada à qui elles offrent des services de vente en général, et aux ministères en particulier si elles doivent compter sur un très petit nombre de ministères comme principale source de revenu d'entreprise.

### Changement au cours des cinq dernières années

Parmi les personnes interrogées, 13 % ont indiqué que leur pourcentage de ventes totales en dollars auprès du gouvernement avait augmenté au cours des cinq dernières années. Parmi elles, 55 % ont indiqué que leur pourcentage de ventes totales en dollars auprès du gouvernement était resté constant au cours des cinq dernières années tandis que 32 % ont mentionné que leur pourcentage avait diminué. Ces taux étaient relativement conformes dans l'ensemble et lors de l'examen des réponses relatives aux biens et services et au secteur de la construction effectué de façon distincte.

Les renseignements recueillis n'indiquent pas si les changements découlent de ceux effectués par le gouvernement ou par le fournisseur.

## Défis

Un élément essentiel du mandat du BPME-ES consiste à travailler à réduire les obstacles à la participation des fournisseurs aux approvisionnements fédéraux. L'étude a permis d'examiner les enjeux qui sont actuellement les plus importants pour les PME sans tenir compte du fait qu'elles font déjà ou non affaire avec le gouvernement.

### Obstacles actuels à la participation et à l'engagement

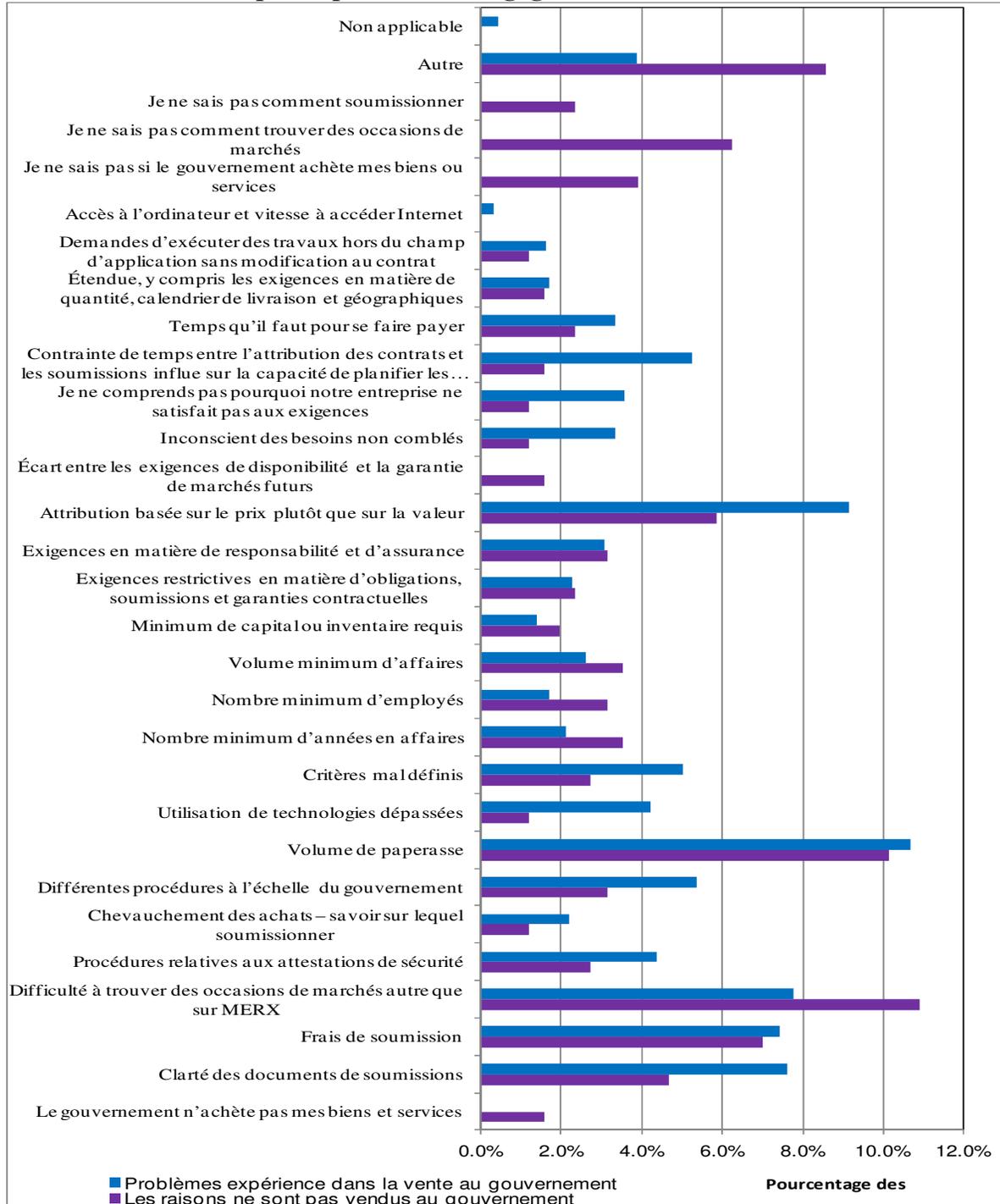


Tableau 12 : Obstacles actuels à la participation et à l'engagement

Les pourcentages indiqués représentent ceux des réponses totales de groupes de personnes interrogées respectifs.

Les obstacles soulevés par les personnes interrogées qui avaient vendu au gouvernement et celles qui n'avaient pas vendu au cours des cinq dernières années étaient très semblables. Les cinq principaux obstacles ou enjeux déterminés par toutes les personnes interrogées étaient les suivants :

1. Volume des documents de travail
2. Contrats adjugés selon le plus bas prix plutôt que la meilleure valeur globale
3. Difficulté à trouver des occasions d'affaires qui ne figurent pas dans le service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) ou MERX<sup>TM</sup>
4. Coût de la soumission
5. Précision des documents d'invitation à soumissionner

Ces principaux obstacles étaient conformes dans l'ensemble de la taille des entreprises. Il est important de se rappeler que les résultats ne signifient pas que les éléments choisis moins souvent ne représentent pas des obstacles. Cela est particulièrement vrai pour les éléments qui peuvent s'appliquer seulement à certains groupes de personnes interrogées ou de fournisseurs.

On a également demandé aux personnes interrogées de déterminer les changements que le gouvernement pourrait apporter afin d'accroître leur capacité de faire des affaires avec celui-ci à l'avenir. Il n'est pas surprenant de constater que les changements indiqués comme les plus importants étaient les mêmes que les cinq principaux obstacles mentionnés ci-dessus. Les personnes interrogées ont indiqué qu'elles aimeraient que le gouvernement fasse ce qui suit :

- Diminuer le volume des documents de travail;
- Se concentrer sur l'attribution de contrats en fonction de la meilleure valeur globale;
- Faciliter la recherche d'occasions d'affaires qui ne figurent pas dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG) ou MERX<sup>MC</sup>;
- Réduire le coût de la soumission;
- Préciser les documents d'invitation à soumissionner.

### **Raisons de l'échec**

Parmi les personnes interrogées, 27 % ont indiqué que le « prix » a représenté un facteur important dans la perte de la concurrence tandis que 10 % ont choisi les « exigences techniques » comme la raison pour laquelle ils ont perdu la concurrence. Parmi elles, 20 % ont indiqué « autres » raisons de l'échec et on leur a demandé d'expliquer. De ce qui précède, la raison la plus commune était liée aux cotes de sécurité; soit parce que les personnes interrogées sont incertaines des exigences, soit parce qu'elles n'ont pas reçu l'autorisation exigée à temps.

Parmi les personnes interrogées, 43 % ont mentionné qu'elles ignoraient la raison pour laquelle leur soumission n'avait pas réussi. Cela était même réparti de façon égale entre les personnes qui ne savaient pas de quelle façon obtenir une rétroaction et celles qui étaient préoccupées par le système de rétroaction.

## Délai de paiement

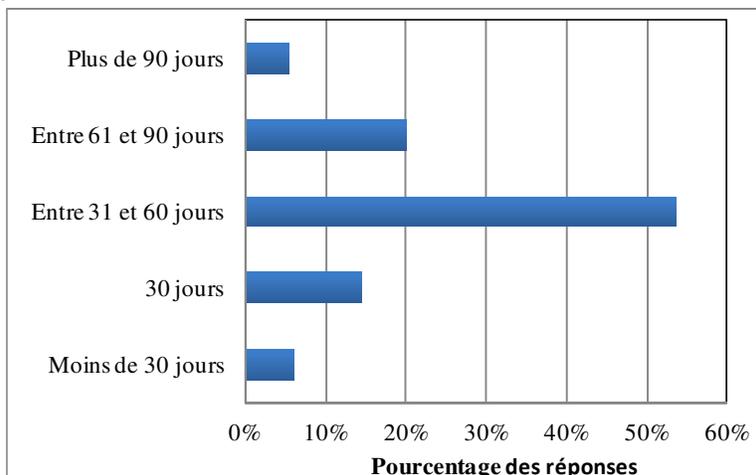


Tableau 13 : Délai de paiement

Dans l'ensemble, ces constatations confirment ce que nous avons entendu selon les données empiriques provenant de fournisseurs relativement au délai de paiement en rapport avec le délai de 30 jours stipulé par le Conseil du Trésor du Canada. Ce qui n'est pas clair dans les données est la mesure dans laquelle le paiement après 30 jours était compris entre un ou deux jours – et peut-être lié à la distribution postale ou proche de 60; en ce qui concerne les personnes interrogées qui sont à la fois des principaux entrepreneurs pour le gouvernement et des sous-traitants pour d'autres entreprises qui fournissent des services au gouvernement, on doit savoir si leurs réponses tiennent compte du paiement effectué par le gouvernement, de l'entrepreneur principal ou des deux.

Certains retards peuvent être abordés au moyen d'une utilisation accrue d'options de paiement existantes telles que le dépôt direct et les cartes de crédit. De plus, des changements proposés aux systèmes financiers peuvent aider davantage à l'avenir.

### Réaction du gouvernement aux besoins des entreprises

Parmi les personnes interrogées, 13 % qui vendaient au gouvernement depuis cinq ans ou plus ont constaté que le gouvernement était devenu plus sensible aux besoins des entreprises. Ce taux était plus élevé lorsqu'on a demandé aux personnes interrogées les initiatives particulières, introduites par TPSGC au cours des cinq dernières années afin de répondre aux besoins des fournisseurs, telles que les suivantes : Stratégies nationales en approvisionnement pour les biens et services; le Programme canadien pour la commercialisation des innovations et le site Web [achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca), y compris les améliorations aux Clauses et conditions uniformisées d'achat.

### Changements internes

Une minorité de personnes interrogées ont indiqué qu'elles pourraient effectuer des changements internes afin d'accroître leur capacité de faire affaire avec le gouvernement

Pour les personnes interrogées qui ont déterminé des changements internes possibles, les changements les plus courants liés au nombre de ressources et de compétences étaient consacrés à la recherche d'affaires avec le gouvernement. D'autres possibilités comprenaient les suivantes : cotes de sécurité, réseautage accru; spécialisation et expérience générale de l'exploitation d'une entreprise accrues.

## Outils et services

Le gouvernement du Canada dispose d'un certain nombre d'outils, de services et de programmes accessibles aux fournisseurs. L'étude a permis d'étudier la mesure dans laquelle ces ressources sont largement connues et utilisées.

Outils et services	Connus	Utilisés
SEAOG ou MERX™	230	224
Bureau des petites et moyennes entreprises et de l'engagement stratégique	93	79
Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement	93	9
Programme canadien pour la commercialisation des innovations	80	19
Tribunal canadien du commerce extérieur	80	9
Données de fournisseur préqualifié	73	22
Retombées industrielles et régionales	58	12
Bureaux ministériels de règlement des différends	53	4
Politique sur les demandes et les paiements à titre gracieux	39	6

Dans tous les cas, le questionnaire comprenait des hyperliens vers les sites Web liés à ces outils et services afin de donner aux personnes interrogées la possibilité d'obtenir des renseignements supplémentaires.

En ce qui concerne certains outils et services, des questions supplémentaires ont permis d'examiner d'autres renseignements au sujet de l'utilisation et de la satisfaction.

### Facilité d'utilisation de SEAOG/MERX™

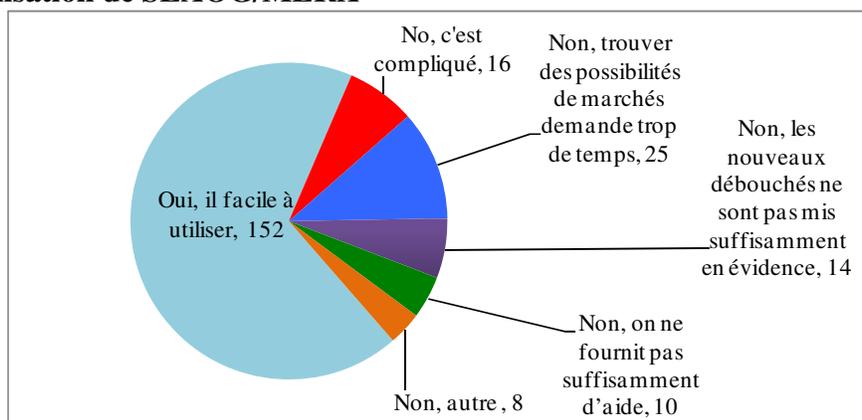


Tableau 14 : Facilité d'utilisation du SEAOG/MERX™

Les réponses sur la bonne connaissance et la facilité d'utilisation étaient conformes dans l'ensemble selon la taille des entreprises, la période en affaires, la période de vente au gouvernement ou des ressources consacrées ou non à la recherche d'occasions d'affaires avec le gouvernement.

La catégorie « Autres » réponses comprenait les éléments suivants : la qualité de la fonction de recherche; la catégorisation des industries et les renseignements sur les marchés non concurrentiels. En ce qui concerne la question des marchés non concurrentiels, des préavis

d'adjudication de contrat sont affichés afin d'aviser les fournisseurs lorsqu'un ministère ou un organisme a l'intention, d'une part, d'adjuger un marché non concurrentiel et, d'autre part, de donner l'occasion de manifester de l'intérêt et d'être capable de fournir les biens ou les services.

### **Connaissance du BPME-ES**

Parmi les personnes interrogées, 38 % ont indiqué qu'elles connaissaient le rôle que joue le BPME-ES dans les approvisionnements fédéraux. Les entreprises qui ont commencé à vendre au gouvernement depuis que le BPME-ES est devenu entièrement opérationnel étaient probablement plus susceptibles de mentionner leur connaissance du BPME-ES que celles qui vendaient au gouvernement avant la mise sur pied du BPME-ES.

Les petites et moyennes entreprises étaient plus susceptibles d'indiquer leur connaissance du BPME-ES que les grandes entreprises. Cela n'est pas surprenant étant donné le marché cible pour les services fournis par le BPME-ES.

On a également demandé aux personnes interrogées qui ont indiqué qu'elles connaissaient le BPME-ES d'indiquer un taux propre aux services du BPME-ES. Alors que presque la moitié des personnes interrogées qui avaient utilisé les voies de communication du BPME-ES, telles que le téléphone ou le courriel, les ont évaluées comme étant « très bonnes » ou « excellentes » ce taux est passé à deux tiers ou plus pour les personnes interrogées qui ont utilisé des services particuliers ou ciblés, tels que, d'une part, la réception de renseignements généraux au sujet du processus d'acquisition, de la façon de soumissionner et, d'autre part, les réponses reçues aux questions en temps utile.

### **Connaissance et utilisation d'autres services et programmes liés aux approvisionnements fédéraux**

La majorité des personnes interrogées qui avaient participé avec succès ou non au processus d'achat au cours des cinq dernières années avaient des taux de connaissance et d'utilisation plus élevés des programmes et des services mentionnés dans le questionnaire que celles qui n'y avaient pas participé.

Hormis le BPME-ES et MERX™, les services et les programmes les plus utilisés par les personnes interrogées qui **avaient** participé avec succès aux approvisionnements fédéraux étaient les suivants : le Tribunal canadien du commerce extérieur; Retombées industrielles et régionales; les bureaux ministériels de règlement des différends.

## Réussites

L'étude a également permis d'étudier les aspects des approvisionnements fédéraux qui fonctionnent bien.

### Taux de réussite

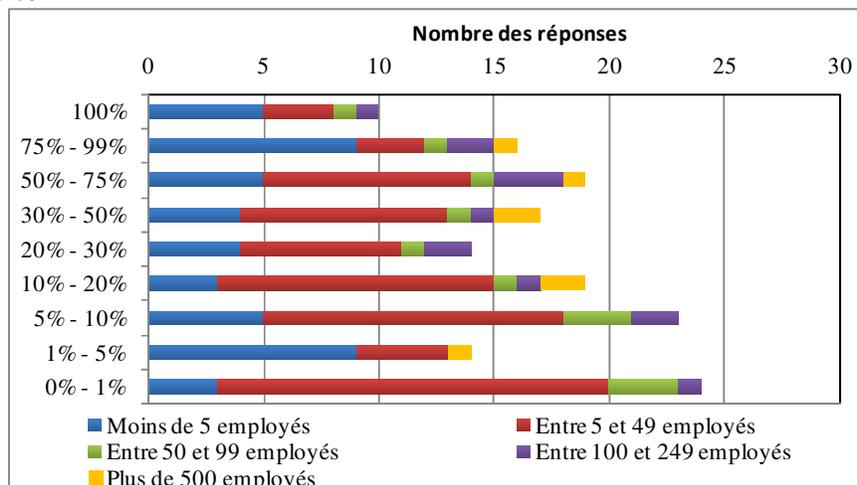


Tableau 15 : Taux de réussite selon la taille de l'entreprise

Des recherches effectuées ailleurs suggèrent qu'avoir entre 3 et 10 soumissions génère un niveau suffisant de pression concurrentielle tout en réduisant le niveau de productivité lié aux soumissions<sup>3</sup> non réussies. D'après cela, le taux de réussite correspondant serait entre 10 et 30 %.

En deçà d'un certain seuil, le coût de la concurrence peut ne pas être rentable. En conséquence, pour les contrats d'une valeur de moins de 25 000 \$, il existe une exception s'appliquant à l'exigence en matière de concurrence et les ministères peuvent adjudger le contrat à un fournisseur<sup>4</sup> en particulier. Quant aux personnes interrogées qui se concentrent sur les contrats d'une valeur inférieure à celle mentionnée précédemment et qui sont moins susceptibles d'entrer en concurrence avec d'autres entreprises, les taux de réussite de soumission avoisineraient 100 % ou seraient égaux.

Il semble y avoir une corrélation entre les taux de réussite plus élevés de l'attribution des contrats et les entreprises qui ont existé pendant de longues périodes, suggérant ainsi que ces entreprises ont appris de leur expérience ou sont devenues plus ciblées dans leurs efforts ou les deux.

En examinant les taux de réussite et les ressources internes, il n'y avait pas de corrélation claire. Toutefois, il semble qu'une entreprise comptant plus d'un employé à temps plein est légèrement plus susceptible d'avoir gagné un ou plusieurs contrats que les entreprises comptant un employé à temps plein ou moins. Des contrats ont été adjudgés à 80 % des entreprises qui comptent moins d'un employé, 82 % des entreprises qui comptent un employé à temps plein et 92 % de celles qui en comptent plus d'un.

<sup>3</sup> Ruiz-Torres, A. J., Mahmoodi, F. (2007). The Optimal Number of Suppliers Considering the Costs of Individual Supplier Failures. OMEGA, volume 35, p. 104-115. ET Costantino, N., Falagario, M., Iacobellis, G. (2008). Reducing the Cost of Public Tenders: A Modest Proposal. p. 1-14.

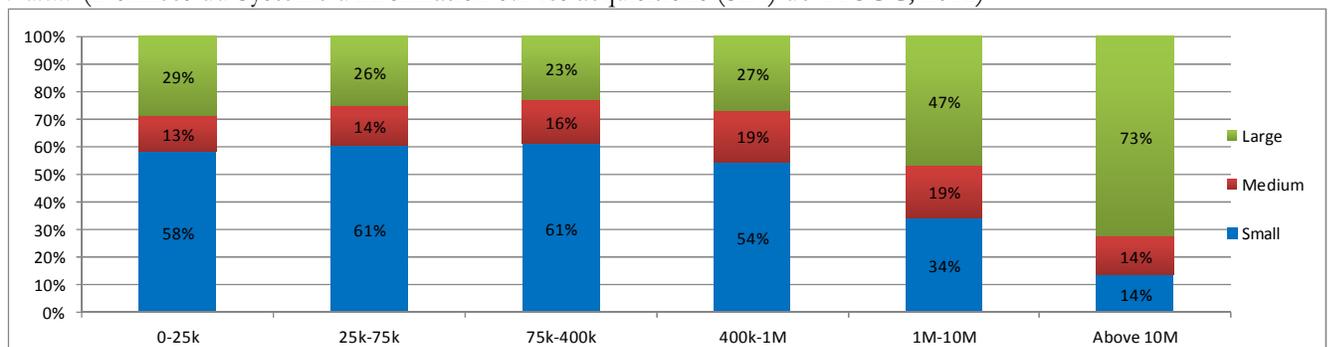
<sup>4</sup> <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-87-402/TexteComple.html>

Le rapport de 2011 sur les [*Tendances des marchés fédéraux pour les petites entreprises*] produit par American Express au sujet du processus d'achat du gouvernement fédéral américain a permis de constater que les personnes interrogées devaient soumissionner en moyenne 4,4 fois avant de se voir adjudger leur premier contrat<sup>5</sup>. Même si l'étude de 2012 du BPME-ES n'a pas recherché ce renseignement, il fournit les renseignements utiles possibles aux fournisseurs et au gouvernement en suggérant un besoin d'apprendre de leur expérience sur la façon de participer aux marchés publics.

De plus, les données sur les marchés de TPSGC indiquent que les PME réussissent dans leurs affaires gouvernementales. En moyenne, environ 40 % de la valeur et 76 % du nombre de marchés de l'État avec les entreprises canadiennes vont aux PME. En examinant de près cette donnée, il est évident que les PME réussissent bien dans les contrats d'une valeur inférieure à 25 000 \$, ainsi que ceux dont la valeur est beaucoup plus supérieure, y compris les contrats d'une valeur de plus de 1 million de dollars.<sup>6</sup>

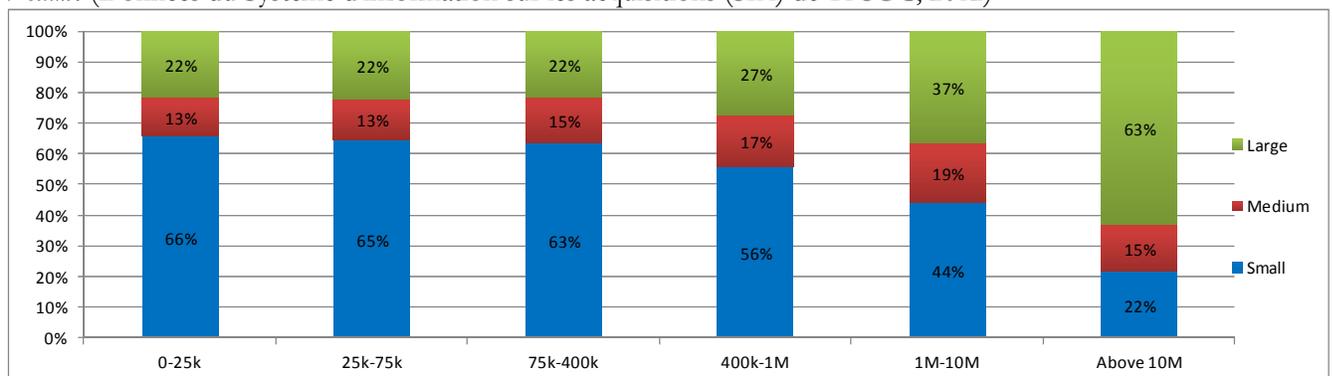
Les deux graphiques suivants des données réelles sur les contrats de TPSGC montrent la répartition moyenne des contrats attribués aux entreprises canadiennes au cours des cinq dernières années selon la valeur du contrat et la taille de l'entreprise. Le premier montre la répartition des montants (valeur) tandis que le second, le nombre de contrats (volume).

*Valeur* (Données du Système d'information sur les acquisitions (SIA) de TPSGC, 2012)



**Tableau 16 : Répartition de tous les fonds de contrat selon la taille du contrat et de l'entreprise**

*Volume* (Données du Système d'information sur les acquisitions (SIA) de TPSGC, 2012)



**Tableau 17 : Répartition de tous les contrats selon la taille du contrat et de l'entreprise**

<sup>5</sup> [https://c401345.ssl.cf1.rackcdn.com/pdf/VIPSurvey1\\_FINAL\\_4.3pdf.pdf](https://c401345.ssl.cf1.rackcdn.com/pdf/VIPSurvey1_FINAL_4.3pdf.pdf) page 6.

<sup>6</sup> Données du système d'information sur les achats (SIA) de TPSGC, 2012

## Aspects positifs des approvisionnements fédéraux

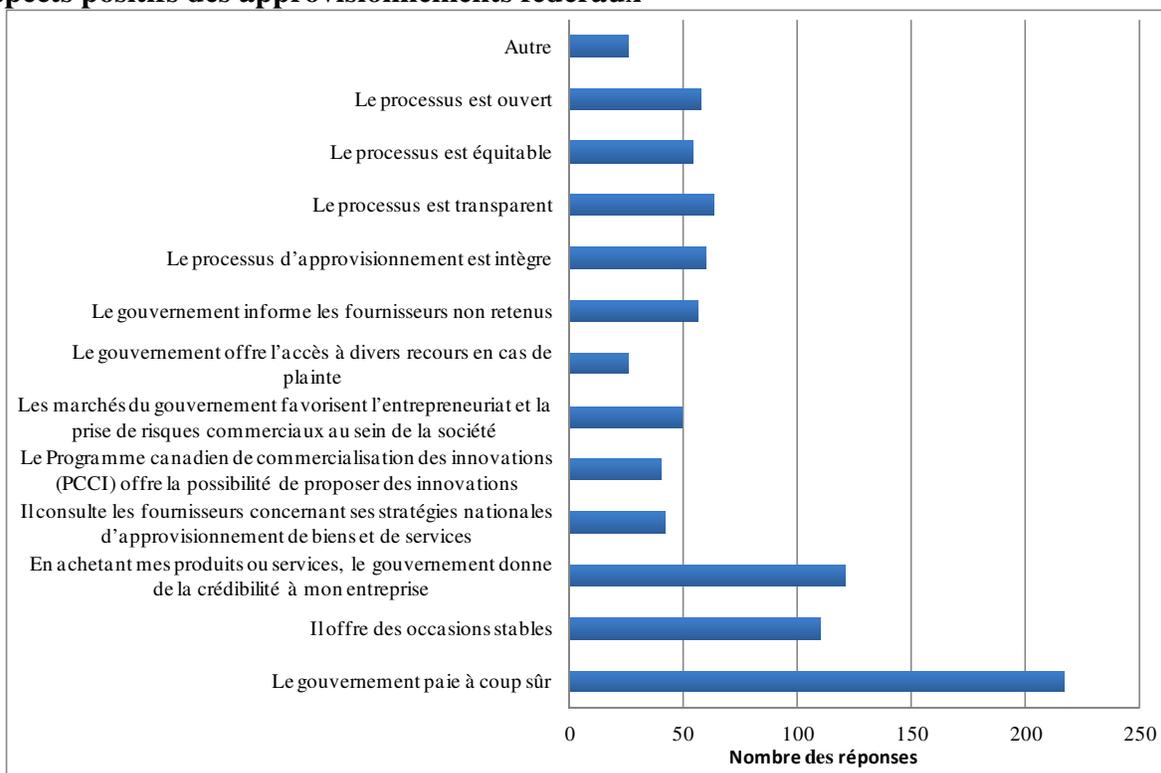


Tableau 18 : Aspects positifs des approvisionnements fédéraux

Afin d'équilibrer les questions de la section des défis, l'étude consistait également à demander aux personnes interrogées les éléments qui fonctionnent bien dans le secteur des acquisitions. Les trois aspects d'acquisition les plus indiqués comme fonctionnant bien sont conformes aux principales raisons de soumissionner. Afin de faciliter la référence, les personnes interrogées ont indiqué que le rendement financier, en conformité avec la stratégie opérationnelle et d'autres occasions d'affaires étaient les plus importantes raisons pour lesquelles elles soumissionneraient pour un approvisionnement du gouvernement fédéral. Le fait que ces aspects soient également souvent indiqués démontre bien l'harmonisation entre les attentes et la réalité.

Il est important de noter qu'un nombre faible pour l'une ou l'autre des choix de réponses n'indique pas forcément que certains aspects du processus d'approvisionnement *ne* fonctionnent pas bien. Par exemple, la moitié des personnes interrogées ne savaient pas qu'elles peuvent demander des renseignements sur les raisons pour lesquelles elles n'ont pas obtenu un contrat. Ne sachant pas cela, une personne interrogée ne l'indiquerait probablement pas comme un aspect positif de l'acquisition.

Parallèlement, le faible nombre de réponses liées à la transparence, à l'accès, à l'équité et à l'intégrité peuvent suggérer que les personnes interrogées ont des préoccupations ou que ces aspects sont assez inhérents dans les approvisionnements fédéraux au point qu'ils sont moins susceptibles de susciter un commentaire. Bien qu'une personne interrogée ait indiqué une préoccupation au sujet de l'équité en particulier lorsqu'elle a expliqué sa réponse, d'autres réponses indiquent qu'il ne s'agit pas d'un point de vue général.

## Intentions de soumission future

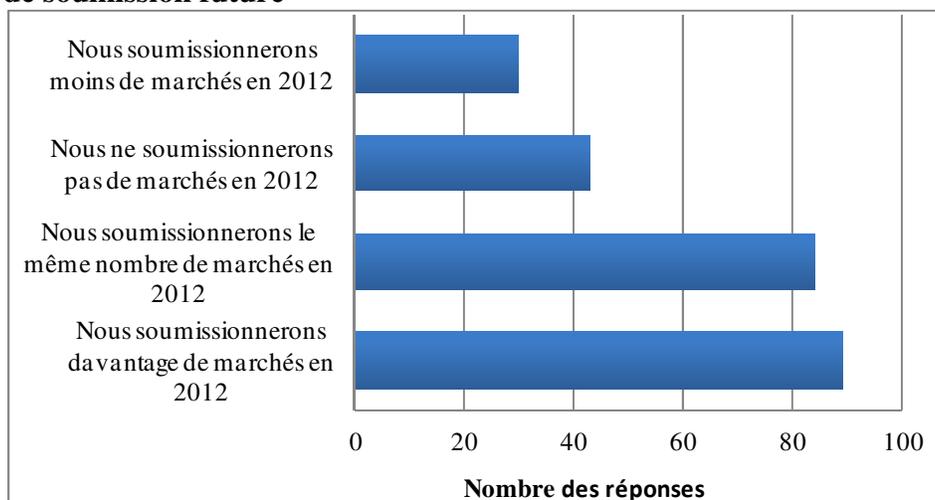


Tableau 19 : Intentions de soumission future

Parmi les personnes interrogées qui ont soumissionné **sans succès** dans le passé, 25 % ont indiqué qu'elles soumissionneraient à des taux semblables tandis que 31 % ont mentionné qu'elles soumissionneraient plus à l'avenir.

Parmi les personnes interrogées qui ont soumissionné **avec succès** dans le passé, 44 % ont indiqué qu'elles soumissionneraient à des taux semblables tandis que 32 % ont mentionné qu'elles soumissionneraient plus à l'avenir.

Il est également encourageant de noter que 49 % des personnes interrogées qui ont indiqué qu'elles n'avaient pas soumissionné au cours des cinq dernières années ont mentionné qu'elles comptaient le faire en 2012.

## Participation à d'autres marchés publics

	Provincial	É.-U.	Mexique	Ailleurs	Total
Soumission à des contrats	176	32	3	36	247
Contrats adjugés	127	21	2	30	180

La majorité des personnes interrogées qui avaient tenté de vendre avec succès ou non au gouvernement fédéral avaient également participé aux acquisitions du gouvernement provincial. Par la suite, un bon nombre de personnes interrogées qui ont participé aux approvisionnements fédéraux avaient également obtenu des contrats provinciaux et, dans une moindre mesure, des contrats étrangers, laissant croire que la réussite dans une compétence est liée à celle dans d'autres compétences.

## Conclusion

Dans l'ensemble, les objectifs de cette étude ont été atteints par l'obtention de renseignements pour le BPME-ES, TPSGC et le gouvernement du Canada dans son ensemble et visaient à mieux comprendre et à valider l'expérience des petites et moyennes entreprises (PME) liée aux approvisionnements fédéraux.

Les constatations clés de la présente étude soulignent la réalité à laquelle les petites entreprises sont confrontées; elles renforcent les principales priorités liées à la réduction des obstacles, confirment ce que nous avons entendu au moyen de données empiriques, c'est-à-dire le fait que de nouveaux fournisseurs continuent d'entrer sur le marché du gouvernement et indiquent qu'il y a une harmonisation entre les attentes des personnes interrogées et l'environnement actuel des approvisionnements fédéraux.

L'étude renforce le fait qu'un grand nombre de PME *participent* à l'approvisionnement fédéral, mais met également en relief des enjeux liés à la *qualité* de la participation des PME. La réussite comprend les deux taux de participation et le point auquel le processus d'acquisition fonctionne avec de la souplesse, de l'efficacité et de l'efficience. Les défis à relever par les entreprises de toutes les tailles sont ressentis plus intensément par les petites entreprises et sont révélateurs du besoin d'amélioration continue. Les changements qui rationalisent et simplifient l'expérience des fournisseurs peuvent améliorer la participation, réduire les coûts dans l'ensemble du système, profiter au gouvernement et aider à servir les Canadiens.

L'étude fournit d'importants renseignements qui seront utilisées par le BPME-ES, en collaboration avec TPSGC et d'autres ministères, dans ses travaux continus visant l'amélioration du processus d'achat pour tous les fournisseurs. Les prochaines étapes comprennent ce qui suit :

- Déployer plus d'efforts afin d'aborder les secteurs clés d'amélioration déterminés par les personnes interrogées;
- Améliorer la communication entre le gouvernement et les fournisseurs et les initiatives en matière d'engagement;
- Améliorer les services offerts par le BPME-ES;
- Examiner de façon approfondie la façon dont les acquisitions sont gérées.

Au nom du gouvernement du Canada et de TPSGC, le BPME-ES souhaite remercier tous les fournisseurs et les associations d'industries qui ont informé leurs membres de la possibilité de participer ainsi que toutes les personnes interrogées qui ont répondu au questionnaire. Les réponses fournies ont encouragé le BPME-ES qui espère entreprendre des études semblables à l'avenir. Si vous souhaitez obtenir des renseignements supplémentaires au sujet de la présente étude, veuillez communiquer avec le BPME-ES à l'adresse de courriel [osmepd.bpmedp@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:osmepd.bpmedp@tpsgc-pwgsc.gc.ca).

Pour obtenir des renseignements généraux sur le BPME-ES, sur la façon de faire des affaires avec le gouvernement ou pour vous inscrire en tant que fournisseur, procédez comme suit :

- Appelez notre ligneInfo au 1-800-811-1148;
- Cliquez sur l'adresse [bpmeclient.osmeclient@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:bpmeclient.osmeclient@tpsgc-pwgsc.gc.ca) afin de nous envoyer un courriel ou visitez-nous en ligne au <https://achatsetventes.gc.ca/> ou au <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/pme-sme/index-fra.html>,
- Visitez nos bureaux à Halifax, Montréal, Gatineau, Toronto, Edmonton ou Vancouver (toutes les coordonnées sont fournies sur le site Web indiqué ci-dessus)

## Bureau des petites et moyennes entreprises et de l'engagement stratégique

### Vision

Notre vision est de favoriser et de maintenir la confiance dans l'approvisionnement du gouvernement fédéral.

Le but est de faire en sorte que l'approvisionnement profite aux Canadiens et leur serve.

### Mandat

Nous travaillons avec les clients, y compris les fournisseurs et les spécialistes de l'approvisionnement d'autres ministères à ce qui suit :

- fournir et appuyer d'excellents services;
- harmoniser les perspectives de l'offre et de la demande afin d'élaborer des solutions judicieuses;
- échanger et analyser des renseignements et des renseignements d'entreprise en conformité avec le principe du gouvernement transparent;
- fournir des services consultatifs et des renseignements liés à l'approvisionnement
- favoriser l'innovation dans l'exécution de politiques et de programmes et appuyer les outils et la technologie.

### Valeurs

La direction et le personnel du BPME-ES sont orientés dans nos travaux par les valeurs fondamentales suivantes :

- La relation de confiance est la pierre angulaire de nos opérations et doit être bâtie au moyen de la gérance, du service et de la transparence;
- Les marchés publics représentent une profession importante axée sur les principes du service aux entreprises et de la fonction publique.
- Reconnaître et équilibrer les besoins de tous les intervenants est essentiel à la prestation des services d'approvisionnement dans le meilleur intérêt du gouvernement du Canada.

*Faire participer, Comprendre et Influencer*