



# Poursuite de l'excellence en matière de prestation de services

Le maintien de normes élevées en matière de service à la clientèle est essentiel pour les activités de CDC. Le Programme national annuel de récompenses de CDC a comme raison d'être de souligner les efforts des employés qui ont su atteindre ces normes. En janvier chaque année, CDC lance un appel de candidatures au sein de ses employés pour plusieurs prix d'entreprise, qui sont remis ce printemps.

Le processus de nomination est très rigoureux. Pour nommer une personne, les employés remplissent un formulaire de nomination de base et fournissent le témoignage professionnel d'appréciation de leurs pairs et des clients, ainsi que des photos et des documents venant appuyer leurs dossiers d'analyse. Ils doivent également expliquer pourquoi le candidat choisi devrait remporter le prix.

Il arrive souvent, étant donné la qualité des candidatures présentées, que chaque comité des candidatures soit obligé de choisir un gagnant. Les critères de sélection comprennent l'éthique en milieu de travail, le dévouement, l'importance des



Les récipiendaires des prix nationaux de 2003-2004 : devant, Paul Champagne, en arrière, de gauche à droite, Siva Gnananayakan, Melinda Nycholat et Mike Driscoll.

résultats et l'innovation. Le premier facteur pris en compte, parmi l'ensemble des facteurs de nomination, consiste en la capacité du candidat à répondre aux besoins du client et à toujours chercher à satisfaire ce dernier.

Le gagnant du Prix du président est Siva Gnananayakan, un ingénieur des travaux de Kingston, en Ontario. Au cours des 14 dernières années au sein de CDC, Siva a toujours fait preuve d'un rendement au travail exemplaire, et il a constamment

atteint ou dépassé les attentes de son employeur. Récemment, Siva a travaillé sur le projet de regroupement à Toronto et il est, en ce moment, responsable du premier programme de construction en importance à Kingston, en Ontario.

Le prix de l'innovation est remis à un employé ou à un groupe d'employés qui ont joué un rôle déterminant dans la conception ou la mise en œuvre d'une pratique d'entreprise innovatrice.

*Suite à la page 2*

## Professionnels de l'administration

En encourageant ses employés à participer aux occasions de perfectionnement professionnel, CDC s'assure ainsi de fournir à son client un service optimal.

À titre d'exemple, Tara Meier, une adjointe administrative du bureau de chantier de Suffield, a obtenu l'accréditation de l'Association des Adjointes Administratives (AAA). Elle fait partie de cet organisme sans but lucratif canadien depuis quatre ans. Elle était alors à la recherche d'un organisme crédible et sérieux regroupant les personnes qui occupent des postes administratifs.

« Le programme d'accréditation, qui vous donne le titre d'adjoint à l'administration diplômé, a vraiment piqué ma curiosité, affirme-t-elle.

Le rôle d'un adjoint administratif n'est pas toujours compris, fait-elle remarquer, et l'accréditation est un moyen de faire valoir les compétences et les connaissances exigées, notamment en gestion, en psychologie, en finance, en rédaction générale, en rédaction de la correspondance, et en droit. » Le programme comporte trois cours obligatoires et quatre cours à option, qui constituent des activités d'apprentissage flexibles offertes sous forme de cours universitaires, des cours par correspondance et des cours par voie électronique.

« Je crois que l'accréditation peut ouvrir des portes sur de belles occasions de carrière et de grands défis », affirme Tara Meier. « Tout employé qui apprend à résoudre les problèmes

efficacement devient un meilleur employé. » Tara Meier affirme que l'appartenance à une association offre de nombreux autres avantages. L'association constitue une source de formation et de résolution de problèmes qui aide ses membres à demeurer à la fine pointe des tendances et de la technologie. La réseautique a été très utile pour Tara Meier. Un tableau d'affichage en direct permet aux membres de partager des questions, des problèmes et des solutions.

« J'encourage fortement les gens qui œuvrent dans le domaine administratif à consulter le site Web de l'association à l'adresse suivante : [www.aaa.ca](http://www.aaa.ca), suggère madame Meier. Vous trouverez, sur ce site, une foule de renseignements offerts au grand public. »

## CONSTRUCTION DE DÉFENSE CANADA

Constitution Square  
350, rue Albert, 19<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0K3  
Tél : (613) 998-9548  
Télé : (613) 998-1061  
www.cdc-dcc.gc.ca

Construction de Défense Canada (CDC) est une société d'État ayant pour mandat de fournir des services de passation et de gestion de marchés de construction ainsi que des services connexes au ministère de la Défense nationale (MDN).

### CDC AU TRAVAIL

est publié à tous les deux mois.  
Prochain numéro : août 2004

## Poursuite de l'excellence en matière de prestation de services (suite)

Cette année, le récipiendaire de ce prix est l'équipe conjointe composée de Michael Driscoll, un spécialiste des marchés à Ottawa, et de Melinda Nycholat, la gestionnaire de chantier du bureau de CDC à Greenwood, avec l'aide de la 1<sup>e</sup> Division aérienne du Canada (1 DAC), basée à Winnipeg, au Manitoba. Ensemble, ils ont mis au point le meilleur processus d'approvisionnement pour les systèmes de contrôle automatiques de bâtiments. Ce processus a été mis en œuvre avec succès à la BFC Greenwood, et il a utilisé pour de nombreuses soumissions de systèmes de contrôle, notamment pour le projet d'installation de chauffage central à la BFC Greenwood. Au cours de la prochaine année, le processus sera appliqué à d'autres projets.

Le Prix de la satisfaction de la clientèle souligne le travail d'un employé qui a su offrir un travail au-delà des attentes de prestations de service du client et qui a su entretenir de solides relations de travail avec le client. Cette année, c'est Paul Champagnie qui mérite cet honneur pour son travail à titre de coordonnateur de marchés en Bosnie-Herzégovine. De plus, Paul Champagnie a reçu l'an dernier, la mention élogieuse du commandant pour son travail visant à connecter le Camp Black Bear (Velika Kladusa) au courant du réseau extérieur. Cet été, Paul travaille à titre de gestionnaire de chantier pour le Projet du réseau DEW, à Cape Dyer.

La médaille de l'OTAN est attribuée au personnel militaire et civil qui participe, ou qui a participé, à des opérations ou au soutien direct aux opérations dirigées par l'OTAN. La Médaille canadienne du maintien de la paix (MCMP) a été créée pour reconnaître tous les Canadiens et toutes les Canadiennes qui ont contribué à la paix mondiale par l'entremise de missions de maintien de la paix spécifiques.

CDC est fière des employés suivants, lesquels ont accepté le défi de servir le Canada et les opérations déployées du MDN. Ces personnes ont reçu les deux médailles pour la durée de leur service dans le cadre de l'opération PALLADIUM (Bosnie-Herzégovine).

M. Paul Champagnie, gestionnaire des marchés, Siège social à Ottawa  
Rotations 10, 11 et 12, en 2002-2003

Mme Wanda Deong, gestionnaire de chantier, Winnipeg (Manitoba)  
Rotation 12, en 2003

M. Chris Dzeipak, coordonnateur électrique, Esquimalt (Colombie-Britannique)  
Rotation 12, en 2003

M. David Harvey, coordonnateur des marchés, Cold Lake (Alberta)  
Rotations 11 et 12, en 2003

M. Wesley Nash, coordonnateur environnemental, Edmonton (Alberta)  
Rotations 12 et 13, en 2003

M. Harry Rohde, coordonnateur des marchés, Petawawa (Ontario)  
Rotations 11 et 12, en 2002-2003

Soutien aux opérations  
en déploiement

## Comprendre les besoins du MDN et du secteur

Les employés de CDC responsables de l'approvisionnement dans les bureaux partout au Canada se sont rencontrés au début du mois de mai pour une période de trois jours au cours du forum des marchés de prestation de services. L'agent principal des marchés, Anne-Marie Schneider, a affirmé que le forum avait permis de discuter des différents moyens qui pourraient être mis en œuvre afin de mieux servir le MDN.



Richard Moore, de l'Association canadienne de la construction et président du comité sur les pratiques normalisées.

« La rencontre était principalement axée sur l'innovation. Nous avons élaboré un plan d'action pour l'année afin de voir quels moyens pouvaient être mis en œuvre pour améliorer les services offerts à notre client et pour s'assurer que les stratégies d'approvisionnement que nous avons créées seront efficacement complétées, et ce, dans les plus brefs délais », explique-t-elle.

Les présentations faites par CDC, par le MDN et par les responsables œuvrant dans le secteur de l'approvisionnement, ont ouvert la voie à une réunion de brainstorming d'une journée couvrant les processus du secteur, les processus internes de CDC, et les questions relatives aux risques et à la qualité, ainsi que sur le développement de passation de marchés pour appuyer d'avantage le MDN.

Madame Schneider explique qu'il faut comprendre les exigences uniques du MDN et du secteur de la passation de marchés en

général afin d'offrir des contrats de meilleure qualité, et de meilleurs délais d'exécution. De plus, la rencontre des membres de l'équipe de CDC leur a permis de partager les leçons apprises, les éléments qui doivent être revus et, bien sûr, les solutions.

Elle explique qu'un des groupes a discuté sur la façon dont il pourrait aider le MDN à gérer sa charge de travail et à planifier les nouveaux produits *du Ministère*.

« Nous voulons former une équipe dynamique et productive. »

Une rencontre semblable tenue l'an dernier a déjà porté ses fruits. Cette rencontre a permis de produire un document d'information administratif destiné aux consultants. Ce nouveau document accompagnera les documents d'approvisionnement afin d'expliquer d'une manière claire les attentes et les procédures, rationalisant ainsi ces procédures.



En haut, Dale Craig, vice-président de l'Association des ingénieurs-conseils du Canada (AICC) était un des conférenciers du secteur invité au forum, portant sur la prestation de services, tenu plus tôt cette année. À gauche, Richard Moore, s'adressant au groupe, du point de vue d'un entrepreneur.