

# Nouvelles sur Les prochaines étapes



Dans le présent numéro :

Lancement du nouveau site Web du Secteur de l'engagement des clients

TPSGC réalise des économies grâce aux achats consolidés

Gestionnaires de comptes de l'engagement des clients : Vos partenaires pour faire des achats judicieux

Programme d'approvisionnement national en carburant de TPSGC : des économies de temps et d'argent

Profitez des Services professionnels en ligne de TPSGC

Diffusion des pratiques exemplaires dans chaque région

## Lancement du nouveau site Web du Secteur de l'engagement des clients

Les acheteurs des ministères et des organismes disposent maintenant d'un nouvel outil pour les aider dans le cadre du processus de renouvellement de l'approvisionnement. Le site Web du Secteur de l'engagement des clients fournit des renseignements utiles permettant de mieux comprendre les changements apportés au processus d'approvisionnement et d'améliorer les méthodes d'acquisition de biens et de services.

Le site comprend un aperçu de la nouvelle démarche de TPSGC, des feuillets de documentation sur les nouvelles offres à commandes, des renseignements sur la façon dont les ministères peuvent tirer avantage du processus de renouvellement de l'approvisionnement, des renseignements sur les pratiques de pointe d'autres ministères, les coordonnées des gestionnaires de comptes et d'autres renseignements pratiques.

« Ce site fournit aux ministères et aux organismes clients les tous derniers renseignements sur le processus de renouvellement de l'approvisionnement », a déclaré Martin Edmondson, directeur général, Engagement des clients. « Nous avons maintenant un moyen simple de nous assurer que les acheteurs ont accès à des renseignements à jour et aux outils les plus récents. Un tel accès sera de plus en plus important à mesure que les renseignements changeront et que le processus de renouvellement de l'approvisionnement prendra de l'ampleur à l'échelle du gouvernement. Le site permet également de cerner et de diffuser les pratiques de pointe et prend appui sur les leçons apprises pendant que nous mettons d'autres ministères à contribution. »

suite à la prochaine page



« Bien entendu, rien ne remplacera une interaction avec un gestionnaire de comptes du Secteur de l'engagement des clients, ajoute M. Edmondson. « Cependant, ce site vient renforcer notre rôle de guichet unique où obtenir de l'aide et des conseils sur la façon de simplifier les activités d'approvisionnement. »

Consultez le site Web à <http://www.tpsgc.gc.ca/approvisionnements/text/paspps-f.html>.

---

## **TPSGC réalise des économies grâce aux achats consolidés**

Votre ministère ou organisme peut réduire de plus de 50 p. cent ses coûts de produits et de services sans fil actuels.

TPSGC a récemment réalisé ces économies pour le gouvernement grâce à des contrats accordés à TELUS Mobilité Inc., à Rogers Sans-fil Inc. et à Bell Mobilité qui englobaient toute la gamme des produits et des services sans fil. Ces économies témoignent des avantages que procurent le pouvoir d'achat du gouvernement, le regroupement des besoins et l'amélioration de la gestion des services de technologie de l'information (TI). Elles représentent d'excellents exemples de la manière dont TPSGC améliore ses services à la faveur de ses initiatives de renouvellement

du processus d'approvisionnement et de services partagés de technologie de l'information (TI).

En plus des économies, les contrats de produits et de services sans fil comportent des services clés élargis ainsi que des services de réparation et de remplacement améliorés. Il sera par ailleurs plus facile de gérer les services.

Les produits et services sans fil constituent l'une des dix catégories pour lesquelles l'utilisation de mécanismes d'approvisionnement communs est maintenant obligatoire. Le gouvernement peut ainsi obtenir les prix les plus avantageux.

---

## **Gestionnaires de comptes de l'engagement des clients : Vos partenaires pour faire des achats judicieux**

La résolution de problèmes pour le compte des clients n'est qu'un des nombreux rôles que joue un gestionnaire de comptes de l'engagement des clients de TPSGC.

« Il peut s'agir d'un tout petit problème, mais qui est très urgent », a déclaré Serge Corbeil, gestionnaire de comptes à TPSGC. « Par exemple, un client m'a récemment téléphoné pour me dire qu'il ne parvenait pas à trouver, dans l'Index des offres à commandes, une offre à commandes pour un important renouvellement de contrat. Une fois l'offre à commandes repérée dans l'Index, j'ai formulé quelques suggestions sur la meilleure façon de passer une commande subséquente. »

M. Corbeil fait partie d'une équipe de gestionnaires de comptes à la Direction générale des approvisionnements, soit l'équipe responsable de l'engagement des clients. En tant que points de contact uniques auprès des ministères et des organismes, les gestionnaires de

comptes facilitent et améliorent le processus d'approvisionnement. Ils aident les clients à mieux comprendre les avantages découlant des changements apportés aux mécanismes d'approvisionnement et des nouveaux outils d'approvisionnement.

Les gestionnaires de comptes ont les connaissances et les ressources nécessaires pour aider les ministères clients à faire des achats judicieux. En outre, ils ont accès à des données exhaustives et cohérentes sur les dépenses, de même qu'aux pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement du gouvernement et de l'industrie.

Le succès d'un gestionnaire de comptes repose sur l'établissement de relations avec les clients. « L'objectif ultime à la grandeur du Secteur de l'engagement des clients est d'entretenir des liens avec les clients. Des partenariats avec des ministères portant sur des besoins courants nous aident à déterminer le meilleur

suite à la prochaine page

moyen d'améliorer leurs systèmes à tous les niveaux. En cours de route, nous pouvons cerner les obstacles pour les clients afin de faciliter leurs achats », précise M. Corbeil.

M. Corbeil ajoute que des relations étroites permettent aux clients de mieux comprendre le processus de renouvellement de l'approvisionnement. « Lorsque nous avons travaillé ensemble sur les dossiers, les clients se sont vite aperçus que nous connaissions le système et que nous pouvions les conseiller sur leurs

besoins en approvisionnement, précisément parce que nous travaillions au renouvellement du processus connexe. Nous avons été en mesure d'aider les clients à tout mettre en place. »

Pour plus de renseignements sur le processus de renouvellement de l'approvisionnement et les gestionnaires de comptes de l'engagement des clients de TPSGC, veuillez communiquer avec le Secteur de l'engagement des clients, à [engagementduclient@tpsgc.gc.ca](mailto:engagementduclient@tpsgc.gc.ca).

---

## **Programme d'approvisionnement national en carburant de TPSGC : des économies de temps et d'argent**

Le Programme d'approvisionnement national en carburant (PANC) de TPSGC permet d'économiser temps et argent. Comptant sur la participation de 20 ministères et organismes gouvernementaux, le PANC assure chaque année l'achat de plus d'un demi-milliard de litres de carburant qui aboutit dans plus de 1 500 emplacements à la grandeur du Canada.

Le programme comprend :

- des exigences regroupées en matière de carburant — permettant aux clients participants de profiter de prix inférieurs;
- un centre d'excellence pour l'approvisionnement en carburant — regroupant les connaissances des produits, des marchés et de la technologie dans un emplacement central;
- une fonction de normalisation — permettant de simplifier le processus d'approvisionnement par la diffusion stratégique de documents d'invitation à soumissionner (p. ex. des demandes d'offres à commandes) et par l'intégration de modalités cohérentes, de descriptions de produits et de justifications de la fluctuation des prix.

Créé dans le milieu des années 1980 pour assurer une meilleure coordination des achats de carburant du gouvernement, le PANC améliore de façon continue ses systèmes et ses processus. Par exemple, afin de réduire le temps de traitement et les formalités administratives, le PANC a récemment développé un site Web (<http://publiservice.gc.ca/services/icpsss-spicsn/fuel/intro-f.html>). Ce site affiche des

avis d'offres à commandes, des renseignements sur les prix fréquemment mis à jour et d'autres renseignements importants pour le compte des clients.

En outre, le processus d'approbation a été simplifié afin de permettre une augmentation de la limite des commandes subséquentes (jusqu'à 10 millions de dollars) pour les ministères clients.

Ces changements signifient :

- des prix du carburant inférieurs découlant du regroupement des exigences en matière de carburant;
- des délais de réponse plus courts en cas de besoins urgents;
- des sommaires mis à jour pour les ministères, décrivant leurs exigences par rapport à l'année précédente pour faciliter la préparation de nouvelles demandes;
- des avis personnalisés d'une offre à commandes n'affichant que les renseignements relatifs à une demande précise d'un ministère;
- une souplesse accrue – de nouveaux participants et de nouvelles exigences peuvent être ajoutés en tout temps.

Pour plus de renseignements sur ce programme, veuillez communiquer avec Gary Reny, gestionnaire, Division des produits pétroliers et des produits de construction, par téléphone, au 819-956-3529, ou par courriel, à [gary.reny@tpsgc.gc.ca](mailto:gary.reny@tpsgc.gc.ca).

## Profitez des Services professionnels en ligne de TPSGC

Services professionnels (SP) en ligne est un outil d'approvisionnement électronique qui permet aux ministères et aux organismes fédéraux d'acquérir plus facilement et plus efficacement des services professionnels. Grâce au système, il est possible de trouver rapidement des fournisseurs de services dans les domaines de la technologie de l'information, de la gestion des ressources humaines, de la gestion organisationnelle, de la gestion de projets, de l'organisation et de la classification et de la

gestion du changement ou du développement organisationnel.

Les utilisateurs peuvent acquérir ces services jusqu'à concurrence de 84 000 \$.

Pour en savoir plus ou pour inscrire votre ministère à SP en ligne, rendez-vous à l'adresse suivante : <http://www.tpsgc.gc.ca/approvisionnements/text/ps/online-f.html>.

## Diffusion des pratiques exemplaires dans chaque région

La possibilité d'apprendre les uns des autres peut aider le gouvernement à améliorer ses pratiques d'achat – que ce soit dans les ministères ou dans les régions. Les directeurs des services à la clientèle (DSC) régionaux de TPSGC et les employés du Secteur de l'engagement des clients de la Direction générale des approvisionnements ont assisté à une conférence en janvier 2007, à Toronto, pour élaborer et échanger des pratiques exemplaires. Les enseignements tirés de la conférence permettront au Ministère de fournir de meilleurs services et conseils aux clients à la grandeur du pays.

Les participants ont obtenu un aperçu de la manière dont TPSGC actualise ses méthodes dans tous les aspects de l'achat de biens et de services. Ils ont également appris à préparer des analyses de rentabilisation et des plans d'action en matière d'approvisionnement efficaces. De plus, les DSC régionaux ont étudié des moyens de favoriser une participation accrue de la part des clients et de veiller à ce que TPSGC comprenne mieux les besoins de sa clientèle.

Yves Beauparlant, directeur régional de l'équipe de service à la clientèle de la Région du Québec, a indiqué que, grâce à la conférence, les ministères clients régionaux peuvent maintenant s'appuyer sur une autre source de connaissances en approvisionnement.

« Les ministères régionaux veulent accéder aux connaissances qui sont offertes par l'équipe chargée de l'engagement des clients de la Direction générale des approvisionnements, par exemple des conseils sur les pratiques exemplaires de l'industrie ainsi que des termes et des outils qui ne leur sont peut-être pas familiers, a ajouté M. Beauparlant. « Cependant, la meilleure solution pour ces ministères est d'obtenir ces renseignements auprès de personnes avec qui ils travaillent déjà – les DSC régionaux, qui connaissent l'histoire locale et qui peuvent fournir de la formation et des renseignements de façon régulière. »

Selon Bill Fioratos, de l'Équipe de service à la clientèle de la Région de l'Atlantique, la conférence a été pour les régions une formidable occasion d'apprendre de la Direction générale des approvisionnements. « Ce n'est pas d'hier que nous cherchons à améliorer nos méthodes, mais l'équipe chargée de l'engagement des clients dispose de processus et d'outils que nous ne connaissons pas et qui pourraient certainement nous aider. »

Tous les participants ont convenu d'échanger des idées de manière continue afin d'améliorer les services offerts aux ministères clients.

### Nouvelles sur Les prochaines étapes

Le bulletin intitulé « *Nouvelles sur les prochaines étapes* » est publié périodiquement pour informer les ministères et les organismes du gouvernement du Canada sur les changements et les progrès qui sont réalisés relativement aux achats ainsi que sur d'autres changements apportés aux services offerts par TPSGC. Nous vous invitons à communiquer cette information aux personnes qui pourraient être intéressées. Une version en ligne du bulletin, qui comprend des liens renvoyant à plus de renseignements sur les questions qui y sont traitées, est accessible à l'adresse suivante : [www.tpsgc.gc.ca/transformation/newsletter/](http://www.tpsgc.gc.ca/transformation/newsletter/).

Pour communiquer avec nous ou recevoir des copies de ce bulletin, veuillez nous écrire à l'adresse électronique suivante : [questions@tpsgc.gc.ca](mailto:questions@tpsgc.gc.ca)

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux (2007) ISSN 1718-4908

