



Au service du
GOUVERNEMENT,
au service des
CANADIENS.

Résumé de la rétroaction

Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de biens et services pour les vêtements et les textiles

Le 10 juin 2013

Façonner l'approvisionnement ensemble



Table des matières

1	Introduction	1
2	Objectif	1
3	Consultation officielle	1
4	Aperçu	1
5	Recommandations au sujet de la stratégie	2
5.1	Gestion de la demande.....	2
5.2	Accès aux marchés de l'État.....	6
5.2.1	Quantités facultatives.....	6
5.2.2	Échantillons cachetés et échantillons fournis avant l'attribution du marché.....	8
5.3	Méthodes d'évaluation des soumissions	12
5.4	Communication.....	15
5.5	Rendement du fournisseur.....	17
5.6	Considérations environnementales.....	20

1 Introduction

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) a élaboré et publié la version préliminaire de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de biens et services pour les vêtements et les textiles, en vue d'offrir une approche nationale uniforme qui permettra d'améliorer l'efficacité et l'efficience du processus d'approvisionnement pour tous les ministères et les fournisseurs ainsi que l'ensemble de la population canadienne.

Pendant une période de consultation officielle, les ministères et les fournisseurs ont examiné et commenté l'ébauche de la Stratégie. Tous les commentaires reçus dans le cadre des consultations officielles ont été pris en compte au moment de mettre la dernière main à la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de biens et services pour les vêtements et les textiles.

2 Objectif

Le présent document résume les commentaires pertinents découlant des consultations officielles menées auprès des ministères et des fournisseurs, et décrit la façon dont ces commentaires seront pris en compte dans la version finale de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de biens et services pour les vêtements et les textiles. Ce document sert à passer en revue les commentaires et à déterminer les changements qui en découleront.

3 Consultation officielle

Période	Du 13 janvier 2012 au 4 avril 2012 (83 jours).
Répondants – Ministères	Il y avait 22 répondants ministériels, représentant 12 ministères. Ces 12 ministères représentent : <ul style="list-style-type: none">• 94 % des dépenses du gouvernement du Canada¹• 87 % du montant prévu au contrat de TPSGC concernant les vêtements et les textiles².
Répondants – Fournisseurs	Il y avait 142 répondants parmi les fournisseurs.

4 Aperçu

En général, les commentaires reçus de la part des fournisseurs et des ministères étaient favorables à l'ensemble de la Stratégie.

¹ Source : Outil de gestion des dépenses, moyenne sur trois ans, 2007-2008 à 2009-2010. L'outil de gestion des dépenses regroupe actuellement environ 85 % de toutes les dépenses du gouvernement du Canada. Ces données proviennent des systèmes financiers ministériels. Les données sur les dépenses représentent les factures qui ont été payées.

² Source : Système d'information sur les acquisitions (SIA), moyenne sur cinq ans (2005-2006 à 2009-2010).

5 Recommandations au sujet de la stratégie

5.1 Gestion de la demande

Recommandation initiale

TPSGC propose d'élargir la portée des contrats regroupés pour uniformes afin d'inclure d'autres ministères clients, lorsque la demande le justifie, afin d'accroître l'efficacité et l'uniformité pour TPSGC, les ministères clients et les fournisseurs.

Commentaires pertinents

SUJET	Utilisation de contrats regroupés pour uniformes pour d'autres ministères, si la demande le justifie.	
MINISTÈRES	FOURNISSEURS	
<p>84 % des répondants (16 sur 19 ont répondu à la question) précisent qu'ils ont un besoin continu en uniformes. Quatre répondants ont indiqué que leur ministère possède déjà un contrat regroupé.</p> <p>Les répondants des ministères affirment que :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ cette approche contribue à l'atteinte de l'objectif du gouvernement du Canada qui consiste à améliorer l'efficacité et l'efficience du processus d'approvisionnement; ▪ le fait d'avoir deux ministères qui participent à un contrat regroupé pour uniformes génère des économies importantes et un accroissement de l'efficacité administrative qui ne peuvent pas être réalisés par l'entremise de contrats distincts. <p>32 % des répondants (6 sur 19 ont répondu à la question) mentionnent que leurs besoins en uniformes étaient propres à leur ministère.</p>	<p>52 % des répondants (46 sur 89 ont répondu à la question) estiment que le recours à des contrats regroupés pour uniformes profite aux fournisseurs.</p> <p>Les fournisseurs en faveur des contrats regroupés pour uniformes mentionnent que ces contrats :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ simplifient le processus d'approvisionnement en éliminant la bureaucratie inutile; ▪ réduisent le coût de revient d'entreprise et améliorent l'efficacité des fournisseurs en ce qui a trait à la planification de la satisfaction des demandes des clients, ce qui entraîne une rentabilité accrue pour les clients; ▪ créent un environnement de production stable qui assure la continuité de l'approvisionnement et l'uniformité du produit. <p>48 % des répondants (43 sur 89 ont répondu à la question) mentionnent que le recours à des contrats regroupés pour les uniformes ne profite pas aux fournisseurs. Au niveau des microentreprises et des petites et moyennes entreprises, les répondants qui sont d'accord et ceux qui ne sont pas d'accord sont presque répartis de façon égale.</p> <p>Les fournisseurs qui ne sont pas en faveur des contrats regroupés pour les uniformes estiment que ces contrats :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ auraient pour résultat que seules les grandes entreprises avec une production, une charge de travail et des capacités en ressources plus importantes seraient en mesure de répondre aux demandes du ministère fédéral, empêchant ainsi les petites et les moyennes 	

MINISTÈRES	FOURNISSEURS
	<p>entreprises d'agir en tant qu'entrepreneurs principaux (Remarque : les titulaires actuels sont de petites entreprises);</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ pourraient potentiellement réduire la concurrence et entraîner la création de monopoles parmi les fournisseurs; ▪ créent un environnement où les fournisseurs ont une capacité restreinte à promouvoir des produits nouveaux et novateurs, particulièrement lorsque le coût est le facteur déterminant; ▪ réduisent la communication entre les fournisseurs qui élaborent les produits et le ministère.

Recommandation initiale

TPSGC propose de consulter les ministères et l'industrie afin de déterminer les groupes d'exigences et les méthodes d'approvisionnement appropriées et ainsi de mieux gérer l'approvisionnement global en biens et services.

Commentaires pertinents

SUJET	Déterminer le groupement des exigences et les méthodes d'approvisionnement privilégiées.
--------------	--

MINISTÈRES	FOURNISSEURS
<p>Les groupes d'exigences établis sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bottes et chaussures de protection ▪ Protection des pieds (chaussures) ▪ Vêtements promotionnels comme des t-shirts, des manteaux, des chandails ▪ Pantalons, vêtements imperméables ▪ Vêtements opérationnels ▪ Équipement commun <p>76 % des répondants (13 sur 17 ont répondu à la question) précisent que leurs ministères ne voient pas de problème à obtenir leurs produits et leurs services en recourant de façon continue à des contrats en tant que méthode d'approvisionnement privilégiée pour les vêtements et les textiles.</p> <p>69 % des répondants (11 sur 16 ont répondu à la question) disent qu'il existe des groupes de biens et de services qu'il est plus facile d'acheter à l'aide d'une méthode d'approvisionnement autre qu'un contrat. Les biens suivants sont mentionnés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Protection des pieds (chaussures) ▪ Chapeaux ▪ Drapeaux du Canada (normes de l'Office des normes générales du Canada) par l'entremise d'offres à commandes. 	<p>Les groupes d'exigences établis sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Articles commerciaux tels que les chapeaux et les gants ▪ Écussons, insignes ▪ Uniformes ▪ Protection des pieds (chaussures) ▪ Équipement personnel et autres articles (p. ex., tentes, drapeaux, couvertures et matelas) ▪ Textiles. <p>77 % des répondants (79 sur 102 ont répondu à la question) mentionnent qu'ils ne prévoient pas de difficultés avec l'utilisation de contrats en tant que principale méthode d'approvisionnement pour les vêtements et les textiles.</p> <p>Les fournisseurs qui prévoient des difficultés avec l'utilisation de contrats en tant que principale méthode d'approvisionnement mentionnent les enjeux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cela réduit l'innovation dans l'industrie, car les fournisseurs se concentreront sur la fourniture de produits technologiques actuels en fonction des spécifications du

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costumes d'époque, vêtements promotionnels ou inhabituels nécessitant des tissus (mascottes, etc.) par l'entremise d'offres à commandes. ▪ Vêtements adhérant à diverses normes de sécurité canadiennes ou internationales et pour lesquels des améliorations sont souvent apportées à des intervalles irréguliers par l'entremise de bons de commande. ▪ Écussons et insignes par l'entremise d'offres à commandes ▪ Services (p. ex. mise à l'essai et analyse) par l'entremise d'arrangements en matière d'approvisionnement ou de contrats centrés sur les tâches. 	<p>gouvernement du Canada plutôt que d'investir dans de nouvelles gammes de produits novateurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cela favorise les grandes entreprises. ▪ Cela met l'accent sur le prix plutôt que sur la qualité.
---	--

RÉSULTAT

Recours à des contrats regroupés pour des vêtements

Seul un petit nombre de ministères ont mis en œuvre des contrats regroupés, mais tous les répondants venant des ministères indiquent que cette méthode correspond à l'objectif du gouvernement du Canada. Cependant, les fournisseurs ont des opinions partagées en parts égales pour ce qui est de leur soutien, indiquant clairement leurs préoccupations, entre autres les problèmes potentiels suivants : création de grandes entreprises, ce qui aurait pour effet d'éliminer les petites et moyennes entreprises agissant à titre d'entrepreneur principal; réduction de la concurrence et création de monopoles; limitation de la possibilité, pour les fournisseurs, de promouvoir des produits nouveaux et novateurs; réduction de la communication. Toutefois, la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de biens et services pour les vêtements et les textiles vise à régler ces problèmes et à respecter l'énoncé de mission consistant à favoriser une industrie saine et concurrentielle. De plus, elle précise une stratégie en matière de communication et d'activités qui vise à améliorer les communications et à favoriser l'innovation.

Groupes de besoins et méthodes d'approvisionnement privilégiées

Les répondants des ministères et de l'industrie ont indiqué leurs groupes de besoins préférentiels. Plus de 75 % d'entre eux sont satisfaits à l'égard de l'utilisation de contrats en guise de méthode d'approvisionnement. Cependant, les ministères sont d'avis qu'une autre méthode d'approvisionnement serait plus efficace pour l'achat de certains groupes d'articles. De plus, les fournisseurs ont mentionné certains enjeux liés à l'utilisation des contrats comme principale méthode d'approvisionnement.

Nouvelle orientation stratégique et plan de mise en œuvre

Orientation pour les exercices 2013-2014 à 2017-2018, inclusivement

Le recours aux contrats regroupés pour les vêtements est un mécanisme que TPSGC envisagera d'utiliser dans le cadre du processus concurrentiel pour répondre aux besoins des ministères. Le cas échéant, l'industrie sera consultée (p. ex. au moyen de demandes de renseignements), et leurs commentaires entreront en ligne de compte dans l'analyse des risques qui sera réalisée afin de décider si les contrats regroupés pour des vêtements peuvent être utilisés comme méthode d'approvisionnement lorsque cette option est envisagée par un ministère client. Une analyse des risques sera réalisée pour chaque demande de contrat regroupé pour des vêtements, et sera incluse dans le processus de décision. Les consultations

avec l'industrie s'inscrivent dans la Stratégie globale de communications et d'activités³ qui vise à favoriser l'innovation. Cette orientation stratégique sera examinée et pourra être rajustée pour le cas échéant afin de répondre aux besoins des ministères clients et de l'industrie.

Activité	Délai d'exécution
TPSGC élaborera des critères d'évaluation de manière à permettre aux petites et moyennes entreprises (PME) de faire concurrence dans le cadre des contrats regroupés.	2013-2014
Dans le cadre de la Stratégie de communication visant à favoriser l'innovation, TPSGC publiera une ou des lettres d'intérêt et organisera une ou plusieurs journées de l'industrie au cours desquelles les entreprises seront invitées à proposer des améliorations pour les futurs contrats regroupés.	2013-2014
La Division des vêtements et des textiles de TPSGC collaborera avec le Bureau des petites et moyennes entreprises et Engagement stratégique (BPME-ES), de TPSGC, en vue de publier, dans le site Achatsetventes.gc.ca, des renseignements sur les contrats regroupés afin que les ministères et l'industrie en soient informés.	2014-2015
TPSGC procédera à un examen approfondi de la notion des contrats regroupés pour les vêtements et mettra l'accent sur les sujets suivants : a) revoir la base de paiement pour permettre un rajustement des prix pour la période de prolongation, en utilisant l'indice des prix à la consommation publié par Statistique Canada; b) assurer l'intégrité du processus concurrentiel lorsque le ministère client ajoute un ou plusieurs nouveaux éléments et veiller à ce que le gouvernement du Canada obtienne le meilleur rapport qualité-prix.	2014-2015

³ Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de biens et services pour les vêtements et les textiles
– Section 8.4 : Communication.



5.2 Accès aux marchés de l'État

5.2.1 Quantités facultatives

Recommandation initiale

TPSGC propose de mettre en œuvre une approche nationale uniforme pour la gestion de l'inclusion d'options ou de quantités facultatives dans les instruments d'achat de vêtements et de textiles.

Commentaires pertinents

SUJET	Quantités facultatives	
MINISTÈRES		FOURNISSEURS
<p>93 % des répondants (14 sur 15 ont répondu à la question) sont en faveur de l'inclusion de quantités facultatives en tant que méthode pour assurer la continuité de l'approvisionnement.</p> <p>Avantages des quantités facultatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ offrent de la flexibilité; ▪ réduisent la gestion associée au lancement d'une nouvelle demande de soumissions; ▪ permettent une meilleure gestion physique et financière du matériel. <p>Voici quelques suggestions sur la façon d'utiliser les options incluses dans les contrats pour l'achat de vêtements et de textiles, tout en assurant le libre accès au marché pour tous les fournisseurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utiliser les options pour commander des quantités supplémentaires ou passer des commandes spéciales; ▪ s'assurer que les fournisseurs sont au courant des options prévues au contrat à l'étape de la demande de soumissions; ▪ tenir compte du prix des options au moment de l'évaluation des prix; ▪ limiter le nombre d'options à un maximum de trois. ▪ les options pourraient être des « options ouvertes » selon lesquelles le soumissionnaire ou les soumissionnaires retenus lors du contrat initial auraient la possibilité (dans cet ordre) d'offrir des options. Des sanctions financières pourraient dissuader les entreprises de dire qu'elles pourraient offrir des options d'achat « à temps », puis ne pas livrer les marchandises dans les délais convenus. 		<p>79 % des répondants de l'industrie (53 sur 67 ont répondu à la question) sont en faveur de l'inclusion d'options relatives aux quantités en tant que méthode pour assurer la continuité de l'approvisionnement.</p> <p>Avantages des quantités facultatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ permettent aux clients de mieux s'adapter aux priorités d'approvisionnement et aux besoins en constante évolution; ▪ favorisent la concurrence des demandes de soumissions; ▪ fournissent un meilleur rendement sur les coûts d'installation; ▪ offrent une meilleure stabilité d'emploi, car le fournisseur peut mieux prévoir les besoins pour la production et l'entreprise en général. <p>Les fournisseurs recommandent l'utilisation d'options dans les contrats pour l'achat de vêtements et de textiles afin d'assurer un équilibre entre l'efficacité du gouvernement et le libre accès au marché pour tous les fournisseurs, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ disposer de quantités fixes; ▪ inclure dans les contrats les quantités maximales et minimales ou réduire les quantités facultatives à un pourcentage de la commande initiale; ▪ inclure dans les contrats les quantités de production et les délais d'achèvement; ▪ faire connaître les quantités facultatives commandées. <p>Les commentaires contre l'utilisation de quantités facultatives en tant que méthode pour assurer la continuité de l'approvisionnement portent entre autres sur la difficulté de prévoir les besoins des clients et la difficulté de prévoir les tendances du marché.</p>
RÉSULTAT		
<p>En général, les ministères et les fournisseurs qui ont répondu sont en faveur de l'inclusion de quantités facultatives pour assurer la continuité de l'approvisionnement et ont mentionné les avantages de celles-ci. Les fournisseurs qui sont contre leur utilisation ont mentionné la difficulté de prévoir les besoins des ministères clients et les tendances du marché.</p>		

Nouvelle orientation stratégique et plan de mise en œuvre

Orientation pour les exercices 2013-2014 à 2017-2018, inclusivement	
<p>TPSGC mettra en œuvre une approche nationale uniforme pour les quantités facultatives dans les instruments d'achat de vêtements et de textiles, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none">• Les quantités facultatives seront énoncées dans les exigences (c.-à-d. dans la demande de propositions).• Les contrats auront une durée maximale de quatre ans, y compris les années d'option. Une période contractuelle de quatre ans a été établie par TPSGC comme étant un délai de planification suffisant pour l'industrie et les ministères.• Normalement, TPSGC permettra aux soumissionnaires, à l'étape de la demande de soumissions, de présenter des prix fermes pour des quantités fermes, afin de garantir des prix concurrentiels. <p>TPSGC examinera les points suivants au moment de déterminer les quantités facultatives devant être incluses dans un instrument d'approvisionnement :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Le degré de concurrence offert par l'industrie pour les biens ou les services voulus et la capacité de l'industrie de répondre à la demande;▪ Les possibilités s'offrant au soumissionnaire retenu à l'égard du rendement du capital investi, comprenant notamment les efforts administratifs que les fournisseurs déploient pour préparer leurs soumissions;▪ Une amélioration du processus d'approvisionnement permettant aux ministères clients d'utiliser un instrument d'achat donné sur une plus longue période.	
Activité	Délai d'exécution
TPSGC s'assurera que la Division des vêtements et des textiles aura, en guise de programme pilote, une approche nationale uniforme pour ce qui est des quantités facultatives. L'avancement sera suivi, examiné et rajusté en fonction de la mobilisation et de la rétroaction des clients et des fournisseurs.	2013-2014
TPSGC utilisera le site Achatsetventes.gc.ca pour communiquer l'approche nationale uniforme en ce qui concerne l'inclusion des quantités facultatives dans l'approvisionnement en matière de vêtements et de textiles.	2015-2016

5.2.2 Échantillons cachetés et échantillons fournis avant l'attribution du marché

Recommandation initiale

TPSGC propose de travailler avec les fournisseurs et les ministères afin d'assurer un accès et des délais raisonnables pour l'inspection des échantillons. De plus, TPSGC propose de vérifier auprès des ministères et des fournisseurs s'il existe de meilleures approches pour la gestion du processus lié aux échantillons fournis avant l'attribution du marché.

Commentaires pertinents

SUJET	Un accès et un calendrier raisonnables pour l'inspection des échantillons cachetés.
--------------	---

REMARQUE : Les questions sur ce sujet n'ont pas été posées aux ministères.

FURNISSEURS

29 % des répondants (20 sur 68 ont répondu à la question) mentionnent qu'ils n'étaient pas en mesure de se rendre à un bureau du gouvernement du Canada pour voir un échantillon lors des dernières invitations à soumissionner pour lesquelles ils auraient pu autrement se qualifier.

Parmi les suggestions faites par les répondants pour améliorer l'accès des fournisseurs, notons les suivantes :

- permettre aux soumissionnaires potentiels qualifiés d'acquérir des échantillons physiques et/ou des photos ou des dessins numériques en ligne des produits ou des vêtements pour en faire un examen plus approfondi;
- s'assurer que les spécifications des produits sont claires;
- allouer des délais plus longs pour permettre aux fournisseurs de voir les échantillons et, durant ce temps, de collaborer avec des clients potentiels à ce sujet, sans que la façon de collaborer ne soit précisée.

Commentaires pertinents

SUJET

Processus de fourniture d'un échantillon avant l'attribution du marché

MINISTÈRES

93 % des répondants (14 sur 15 ont répondu à la question) n'accepteraient pas autre chose qu'un échantillon physique d'un soumissionnaire comme preuve de sa capacité d'exécuter les travaux conformément aux spécifications établies.

Trois répondants ont fourni les commentaires suivants en ce qui concerne les situations dans lesquelles ils accepteraient autre chose qu'un échantillon fourni avant l'attribution du marché :

- la capacité d'accepter n'importe quoi d'autre qu'un échantillon physique dépend du vêtement ou du produit recherché;
- une exception pourrait être lorsque le fournisseur a déjà fourni le même produit particulier selon les mêmes spécifications;
- comme il n'est pas toujours possible de faire de petites quantités d'échantillons, la capacité du fournisseur à se conformer aux spécifications est très importante.

Un répondant accepterait n'importe quoi d'autre qu'un échantillon physique d'un soumissionnaire.

FURNISSEURS

50 % des répondants (34 sur 68 ont répondu à la question) estiment qu'il existe un moyen plus efficace pour les fournisseurs de fournir des preuves suffisantes, au cours du processus d'appel d'offres, de leur capacité de répondre aux spécifications établies.

- 52 % de tous les répondants de microentreprises et de petites et moyennes entreprises sont d'avis qu'il existe une solution plus efficace.

Parmi les solutions proposées par les fournisseurs qui ont répondu, notons les suivantes :

- avoir recours aux nouvelles technologies comme Internet, la photographie numérique en ligne et le scannage des échantillons;
- se concentrer davantage sur l'évaluation des fournisseurs (p. ex. le rendement antérieur, la fiabilité, le rendement du service) plutôt que sur des échantillons de produits particuliers;
- avoir moins d'exigences relativement aux échantillons (p. ex. des tissus, de la teinture et du fil particuliers) et accepter l'utilisation d'un échantillon de couleur de base.

50 % des répondants (34 sur 68 ont répondu à la question) estiment qu'il n'y a pas de moyen plus efficace pour les fournisseurs de fournir des

MINISTÈRES	FOURNISSEURS
	<p>preuves suffisantes, au cours du processus de demande de soumissions, de leur capacité de répondre aux spécifications établies.</p> <p>80 % de l'ensemble des répondants des grandes entreprises estiment qu'il n'y a pas de moyen plus efficace.</p>

RÉSULTAT
<p><u>Échantillons cachetés</u> Moins de 30 % des fournisseurs qui ont répondu ont indiqué être dans l'incapacité de se rendre à un bureau du gouvernement fédéral pour voir un échantillon, et ils ont fait des suggestions pour améliorer le processus.</p> <p><u>Échantillons avant l'attribution d'un marché</u> La majorité des ministères qui ont répondu n'acceptaient que des échantillons physiques présentés par les soumissionnaires comme preuve suffisante de leur capacité d'exécuter les travaux. Les fournisseurs qui ont répondu avaient des opinions partagées en parts égales pour ce qui est de fournir une preuve suffisante de leur capacité d'exécuter les travaux, et ils ont offert des solutions de rechange que les ministères pourront examiner.</p>

Nouvelle orientation stratégique et plan de mise en œuvre

Orientation pour les exercices 2013-2014 à 2017-2018, inclusivement
<p><u>Échantillons cachetés</u> TPSGC collaborera avec les fournisseurs et les ministères pour assurer un accès et un calendrier raisonnables qui permettraient aux soumissionnaires potentiels de voir les échantillons cachetés.</p> <p><u>Échantillons fournis avant l'attribution du marché</u> TPSGC continuera d'exiger des soumissionnaires qu'ils fournissent des échantillons avant l'attribution du marché pour assurer la qualité et le respect des spécifications énoncées dans les exigences. Pour confirmer la capacité d'un soumissionnaire de satisfaire aux exigences techniques, TPSGC exigera qu'il fournisse un échantillon avant l'attribution du marché :</p> <ol style="list-style-type: none"> qui accompagne la soumission du fournisseur dans le cas d'une demande de soumissions régulière; qui soit présenté après la date de clôture pour les demandes de soumissions. Cette exigence s'applique lorsque les fournisseurs ont déjà fourni leur échantillon pour un besoin antérieur et que celui-ci est conforme. TPSGC garde leur échantillon avec le rapport d'évaluation, ce qui évite au fournisseur de présenter un nouvel échantillon à moins que le besoin change. Ce processus a pour but de réduire les frais pour le fournisseur (temps et ressources).

Activité	Délai d'exécution
TPSGC examinera les nouvelles exigences de concert avec les ministères afin de déterminer si des substitutions ou des variations seraient acceptables pour ce qui est des échantillons des fournisseurs fournis avant l'attribution du marché (p. ex. la couleur, la sorte de tissu). Les demandes de soumissions préciseront clairement si des substitutions ou des variations seront acceptées. Les substitutions seront permises lorsque, pour des raisons financières ou	2013-2014

Activité	Délai d'exécution
techniques, il sera difficile pour les soumissionnaires de fournir un échantillon avant l'attribution du marché qui est entièrement représentatif de l'exigence.	
TPSGC déterminera les exigences concernant les échantillons accessibles par voie électronique. Parmi les exigences devant être prises en compte, notons : les exigences qui sont assujetties à l'Accord de libre-échange nord-américain (ALENA), les exigences qui touchent un volume important d'articles similaires, par exemple les écussons, et les exigences pour lesquelles il y a un nombre insuffisant d'échantillons disponibles que pourraient voir les fournisseurs.	2014-2015
TPSGC examinera comment les échantillons fournis avant l'attribution du marché peuvent être évalués de manière plus raisonnable en tenant compte des spécifications du besoin et de l'attestation de conformité.	2014-2015

5.3 Méthodes d'évaluation des soumissions

Recommandation initiale

TPSGC propose d'examiner la possibilité d'incorporer des méthodes de sélection des fournisseurs pour l'attribution des contrats qui ne sont pas uniquement fondées sur le prix le plus bas, mais qui pourraient également tenir compte du meilleur rapport qualité-prix comme facteur déterminant. TPSGC propose de travailler en collaboration avec les ministères afin de veiller à ce que les conclusions tirées des évaluations des services à valeur ajoutée soient mesurables, atteignables et réalistes.

Commentaires pertinents

<p>SUJET</p>	<p>Incorporer les méthodes de sélection des fournisseurs pour l'attribution des contrats qui ne sont pas exclusivement fondées sur le prix le plus bas, mais qui tiennent également compte du meilleur rapport qualité-prix comme facteur déterminant.</p>	
	<p>MINISTÈRES</p>	<p>FOURNISSEURS</p>
<p>85 % des répondants (11 sur 13 ont répondu à la question) observent des problèmes quant à la qualité du produit ou au rendement du fournisseur découlant des marchés attribués pour lesquels TPSGC utilise comme facteur le prix le plus bas, conformément à la méthode de sélection des soumissions.</p> <p>Suggestions des répondants sur les façons de gérer ou de corriger ces problèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ veiller à ce qu'un critère d'évaluation des soumissions soit fondé sur le meilleur rapport qualité-prix et non sur le prix le plus bas; ▪ veiller à ce qu'un critère d'évaluation des soumissions soit fondé sur la qualité et la garantie du produit; ▪ veiller à ce qu'un critère d'évaluation de la soumission soit lié à la qualité des produits et au respect des conditions contractuelles, par exemple les délais de livraison, les contrats antérieurs conclus avec des ministères pour des produits similaires; ▪ soumettre continuellement les produits à des tests d'assurance de la qualité, et faire en sorte qu'il y ait des conséquences si la qualité diminue; ▪ faire face aux conséquences lorsqu'un fournisseur ne respecte pas le délai de livraison prévu dans le contrat. <p>Les services à valeur ajoutée établis et associés avec les fournisseurs sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des approches novatrices; ▪ la capacité d'amélioration du produit au cours 		<p>60 % des répondants (40 sur 67 ont répondu à la question) estiment que les méthodes et les critères d'évaluation sont trop restrictifs. Ils ont entre autres formulé les commentaires suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il existe une perception selon laquelle les contrats sont attribués en fonction du prix le plus bas plutôt qu'en fonction d'un équilibre entre le prix et la qualité globale. ▪ Il existe une certaine opposition à l'exigence « Fabriqué au Canada », selon laquelle les fournisseurs doivent avoir des vêtements tissés au Canada. ▪ Il existe une perception selon laquelle les fournisseurs à l'extérieur de la région de la capitale nationale (RCN) ne sont parfois pas choisis en raison de leurs frais d'expédition plus élevés, même si ceux-ci estiment qu'ils offrent une meilleure valeur globale. <p>Parmi les difficultés que connaissent les fournisseurs en raison des méthodes et des critères d'évaluation trop restrictifs, notons les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des délais de réponse restrictifs – on suggère d'allonger les délais de réponse pour donner le temps de répondre aux exigences relatives à l'échantillonnage; ▪ quelques répondants de PME mentionnent que les demandes de prix et les demandes de propositions exigent trop de ressources et de temps; ces derniers n'ont pas le même nombre de ressources que les grandes entreprises pour être en mesure de répondre à des exigences complexes;

MINISTÈRES	FOURNISSEURS
<p>de l'exécution du contrat;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la disponibilité de pièces de rechange pour les matériaux ou les vices de fabrication dans les uniformes; ▪ la qualité des composantes telles que les fermetures à glissière et le fil; ▪ Gestion de l'inventaire; ▪ Un plan de travail, un plan d'urgence, l'expérience du gestionnaire de projets et l'assurance de la qualité. Évaluation à l'aide des critères d'évaluation de la soumission; ▪ Certification ISO. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ certains répondants s'opposent à l'exigence « Fabriqué au Canada », selon laquelle les vêtements doivent être tissés au Canada. Cette exigence impose des contraintes excessives sur les capacités de production et les sources de revenus globales; ▪ un petit nombre de répondants ont dit que les critères d'évaluation et les critères liés aux exigences et à la méthodologie devraient être atténués et adaptés selon la complexité ou la simplicité de l'exigence en question; ▪ un petit nombre de répondants ont exprimé le sentiment général que les exigences sont trop restrictives et mettent l'importance sur le prix plutôt que sur la qualité globale. <p>Les services à valeur ajoutée proposés comme étant avantageux sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ suivi du produit, par exemple l'entretien, les réparations, les mises à niveau, les modifications et les retouches; ▪ préférence accordée aux produits fabriqués au Canada; ▪ le fait de posséder des capacités en matière de recherche et développement; ▪ le fait de posséder des capacités en matière de conception; ▪ le fait de posséder des capacités en matière de fabrication sur mesure; ▪ le fait de posséder des capacités en matière de délai d'exécution rapide, de flexibilité de livraison et de production; ▪ la durée de vie utile du vêtement (à être pondérée dans la soumission des prix); ▪ les antécédents du fournisseur évalués par rapport à des critères particuliers liés à la demande de soumissions et aux antécédents, entre autres : <ul style="list-style-type: none"> • il satisfait à toutes les exigences en matière de qualité et de livraison; • le pourcentage de produits « qui ne répondent pas à la qualité voulue » est dans les limites prévues; • sa capacité de conserver des stocks; • sa réponse à l'évolution des besoins; • les références et les témoignages; • sa capacité d'adapter les calendriers de livraison pour répondre à des exigences spéciales ou essentielles; • sa capacité en matière des biens en question et son expérience par rapport à ceux-ci; • sa capacité de satisfaire aux spécifications et son expérience à cet

MINISTÈRES	FOURNISSEURS
	égard; <ul style="list-style-type: none"> sa capacité et son expérience en matière de lecture et d'interprétation des spécifications des articles.
RÉSULTAT	
En général, les ministères et les fournisseurs qui ont répondu estimaient que la capacité du fournisseur de respecter les normes de rendement des commandes des ministères serait mieux évaluée si on équilibrait le prix le plus bas et le meilleur rapport qualité-prix.	

Nouvelle orientation stratégique et plan de mise en œuvre

Orientation pour les exercices 2013-2014 à 2017-2018, inclusivement	
TPSGC incorporera des méthodes de sélection des fournisseurs pour l'attribution des contrats qui ne sont pas exclusivement fondées sur le prix le plus bas, mais qui tiennent également compte du meilleur rapport qualité-prix. Il faut donc inclure des critères cotés par points pour que la sélection des fournisseurs puisse être fondée sur la qualité des biens et services, sur le prix ou sur une combinaison des deux. En d'autres mots, un contrat ne sera pas attribué seulement en fonction des fournisseurs proposant le prix le plus bas et qui respecte les qualifications obligatoires. TPSGC collaborera avec les ministères afin d'assurer le meilleur rapport qualité-prix, ce qui peut comprendre des services à valeur ajoutée, p. ex. des services à la clientèle, des services d'entreposage ou de distribution, même si chaque demande de soumissions sera évaluée individuellement.	
Activité	Délai d'exécution
TPSGC déterminera les services à valeur ajoutée que souhaitent obtenir les ministères et ceux d'entre eux qui peuvent être assurés par les fournisseurs.	2013-2014
TPSGC rencontrera les ministères et travaillera avec eux en vue de déterminer les services à valeur ajoutée et/ou les innovations qui peuvent être incorporées efficacement dans les invitations à soumissionner appropriées.	2013-2014

5.4 Communication

Recommandation initiale

Il est proposé d'établir un processus officiel de communication entre TPSGC, l'industrie et les ministères clients afin de recueillir plus facilement des commentaires et d'échanger des renseignements sur le processus d'achat de vêtements et de textiles.

Commentaires pertinents

SUJET	La communication entre TPSGC, l'industrie et les ministères.	
MINISTÈRES	FOURNISSEURS	
<p>50 % des répondants indiquent que les outils de communication sont suffisants.</p> <p>Parmi les suggestions formulées par les répondants pour améliorer la communication entre TPSGC et le ministère, notons les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ tenir des rencontres entre TPSGC et les agents d'approvisionnement du ministère; ▪ coordonner la planification entre TPSGC et les ministères afin de comprendre la charge de travail et les priorités; ▪ tenir des réunions régulières auxquelles assisteraient les représentants du ministère, de TPSGC et de l'industrie, au niveau opérationnel; ▪ établir une communication directe avec le moins d'intermédiaires possible; ▪ utiliser une adresse de courriel générale et des listes de personnes-ressources; ▪ améliorer le site Web de l'Index des offres à commandes (IOC); ▪ utiliser le site Achatsetventes.gc.ca. 	<p>56 % des répondants (37 sur 66 ont répondu à la question) indiquent que les outils de communication et les processus actuels sont suffisants.</p> <p>Parmi les suggestions formulées par les répondants pour améliorer la communication entre TPSGC et les fournisseurs, notons les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ une description plus précise des exigences relatives au produit en incluant des images précises et/ou des dessins détaillés, des couleurs de référence précises et de meilleures descriptions de produits afin que le ministère et le fournisseur puissent mieux comprendre leurs besoins et leurs capacités respectives; ▪ une interaction du gouvernement pour améliorer le temps de réponse aux courriels et aux appels téléphoniques; et participation de TPSGC à des expositions et à des événements spéciaux; ▪ les avis concernant les invitations à soumissionner ne doivent pas être affichés seulement dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement, mais aussi être envoyés par courriel directement aux fournisseurs inscrits; ▪ les logos du Programme de coordination de l'image de marque (PCIM) – un des répondants a demandé un meilleur accès aux logos du PCIM parce que des employés des ministères ont l'impression que les logos et les noms des ministères ne peuvent pas être diffusés au secteur privé, même dans le cadre d'un contrat; ▪ la tenue de réunions entre le fournisseur et le client – des réunions en personne entre les fournisseurs et les responsables de l'approvisionnement de TPSGC. 	

RÉSULTAT

En général, les ministères et les fournisseurs qui ont répondu estimaient que les communications entre TPSGC, les ministères clients et les fournisseurs pourraient être améliorées.

Nouvelle orientation stratégique et plan de mise en œuvre

Orientation pour les exercices de 2013-2014 à 2017-2018, inclusivement

TPSGC mettra en œuvre un processus officiel de communication avec l'industrie et les ministères pour faciliter la collecte de commentaires et l'échange de renseignements sur le processus d'achat de vêtements et de textiles. Le principal outil de communication est le site Achatsetventes.gc.ca.

Activité	Délai d'exécution
TPSGC et les ministères amélioreront les descriptions des biens requis en incluant des renseignements précis tels que des dessins détaillés, des images et des couleurs de référence.	À compter de 2013-2014
TPSGC fera la promotion de l'utilisation de l'adresse de courriel générale de la Division des vêtements et des textiles. Une des méthodes de communication sera le site Achatsetventes.gc.ca .	À compter de 2013-2014
TPSGC participera à des visites de sites, à des salons et à des foires commerciales afin de se tenir au courant en ce qui a trait aux vêtements et aux textiles.	À compter de 2014-2015
La Division des vêtements et des textiles de TPSGC mènera des recherches et, si possible, en collaboration avec le Bureau des petites et moyennes entreprises et Engagement stratégique (BPME-ES), créera sur le site Achatsetventes.gc.ca une section « vêtements et textiles » accessible à la fois aux ministères et aux fournisseurs. Dans cette section « vêtements et textiles », des liens pourraient être fournis vers des documents se rapportant aux vêtements et aux textiles d' Achatsetventes.gc.ca , tels que des références précises au Guide des approvisionnements et des renseignements sur les récents marchés et les accords commerciaux.	2015-2016
TPSGC offrira son expertise sur les innovations relatives aux nouveaux textiles, y compris le leadership sur le plan environnemental sur Achatsetventes.gc.ca .	2015-2016

5.5 Rendement du fournisseur

Recommandation initiale

Dans le but d'améliorer le rendement des fournisseurs, TPSGC propose les mesures suivantes :

- Tenir compte du rendement passé et de l'expérience des fournisseurs dans le processus d'évaluation de soumissions. TPSGC fournira un renvoi aux renseignements concernant les antécédents du fournisseur qui sont conservés dans le Système d'information sur les fournisseurs (SIF) de TPSGC;
- Insister davantage sur l'importance d'assurer le suivi du rendement des fournisseurs après l'attribution du marché afin de veiller à ce qu'ils respectent toutes les clauses et conditions contractuelles. Cela comprend la vérification des échantillons de préproduction et de production pour s'assurer qu'ils sont conformes aux échantillons fournis avant l'attribution du marché et aux exigences obligatoires (p. ex. vérification du contenu canadien);
- Mettre en œuvre l'obligation, pour les fournisseurs, de prouver qu'ils disposent d'un système de gestion de la qualité pendant la durée de vie de cinq ans de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de biens et services pour les vêtements et les textiles.

Commentaires pertinents

SUJET	Processus visant à améliorer la façon de surveiller et de mesurer le rendement des fournisseurs.	
MINISTÈRES	FOURNISSEURS	
<p>Les répondants des ministères mentionnent que la nouvelle Politique sur le rendement des fournisseurs devrait permettre de traiter la question du rendement insatisfaisant des fournisseurs.</p> <p>93 % (13 sur 14 ont répondu à la question) sont favorables à l'instauration d'une obligation pour les fournisseurs de démontrer qu'ils possèdent un système de gestion de la qualité dans les cinq premières années de vie de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de biens et services pour les vêtements et les textiles.</p> <p>Un petit nombre de répondants estiment que les exigences relatives au système de gestion de la qualité devraient suivre les normes de l'industrie et ne pas constituer un obstacle.</p> <p>Un répondant estime que les spécifications et les échantillons sont suffisants, et qu'un système de gestion de la qualité susciterait des retards et une augmentation des coûts.</p>	<p>De nombreux répondants sont pour les mesures énumérées à la section 9.5 de l'ébauche de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de biens et services pour les vêtements et les textiles.</p> <p>Pour traiter les cas de rendement insatisfaisant, les fournisseurs recommandent ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour s'assurer que les attentes en matière de rendement sont bien comprises, établir entre autres les critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> • le respect du délai de livraison (à temps); • la gestion efficace de la chaîne d'approvisionnement; • le respect des spécifications; • le rendement et la qualité des vêtements. ▪ La mise en place de sanctions, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • la rédaction d'un énoncé sur les aspects que doit améliorer le fournisseur et l'établissement d'une liste des améliorations qui ont été apportées. • la prise en considération du rendement antérieur au moment de l'évaluation des 	

MINISTÈRES	FOURNISSEURS
	<p>soumissions.</p> <ul style="list-style-type: none"> • la description d'une certaine norme de rendement que les fournisseurs doivent atteindre pour se qualifier aux fins de la demande de soumissions. • la suspension temporaire du fournisseur (de 1 à 5 ans d'interdiction de soumissionner). • l'utilisation d'un programme en trois temps (tel que suggéré par des fournisseurs). • la résiliation de contrats par le gouvernement du Canada (GC) et le remboursement au GC, par les fournisseurs, des montants perçus en raison de leurs erreurs et omissions. <p>Parmi les processus établis en matière de gestion de la qualité, notons les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ les biens sont vérifiés et inspectés visuellement avant l'expédition; ▪ des mesures pour le contrôle de la qualité et la gestion de la qualité sont intégrées dans le processus; ▪ des certifications de qualité sont obtenues. <p>Suggestion de mécanismes efficaces pour assurer la gestion de la qualité, entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ obtenir des certifications ISO ou AQAP; ▪ fournir des échantillons; ▪ obtenir de la rétroaction du ministère; ▪ fournir des garanties sur les produits; ▪ embaucher un représentant du service à la clientèle pour traiter uniquement les achats du gouvernement fédéral; ▪ effectuer des visites sur les lieux; ▪ offrir aux employés de la formation sur la gestion de la qualité; ▪ procéder à des vérifications et à des contrôles ponctuels.

RÉSULTAT
<p>En général, les ministères et les fournisseurs qui ont répondu sont pour la nouvelle Politique sur les mesures correctives du rendement des fournisseurs.</p>

Nouvelle orientation stratégique et plan de mise en œuvre

Orientation pour les exercices 2013-2014 à 2017-2018, inclusivement
<p>TPSGC se chargera de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Continuer de surveiller le rendement des fournisseurs après l'attribution du marché afin de s'assurer que les fournisseurs adhèrent à toutes les clauses et les conditions contractuelles. Ces activités comprennent entre autres vérifier si les échantillons de

Orientation pour les exercices 2013-2014 à 2017-2018, inclusivement

préproduction et de production sont conformes aux échantillons fournis avant l'attribution du marché et aux exigences obligatoires, telles que la vérification du contenu canadien réel.

- Instaurer l'obligation, pour les fournisseurs, de démontrer qu'ils possèdent un système de gestion de la qualité pour les besoins plus complexes et d'une plus grande valeur dans les cinq premières années de vie de la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de biens et services pour les vêtements et les textiles.

Activité	Délai d'exécution
TPSGC rencontrera les ministères afin de déterminer et mettre en œuvre des critères d'évaluation acceptables pour mesurer le contrôle de la qualité.	2014-2015
TPSGC instaurera l'obligation, pour les fournisseurs, de démontrer qu'ils possèdent un système de gestion de la qualité pour les besoins plus complexes et d'une plus grande valeur.	2016-2017

5.6 Considérations environnementales

Recommandation initiale

TPSGC propose de continuer d'intégrer progressivement les considérations environnementales appropriées et uniformes dans le processus d'achat pour les vêtements et les textiles. Par conséquent, il propose de faire preuve de leadership sur le plan du respect de l'environnement en encourageant les fournisseurs et les ministères fédéraux à utiliser des produits, des services et des processus écologiques, tout en s'efforçant d'atteindre un équilibre optimal entre les exigences des ministères clients, la capacité des fournisseurs et les avantages pour la population canadienne. Deux étapes clés sont les suivantes :

- Rédiger et, par la suite, publier l'orientation stratégique de TPSGC en matière d'environnement au moyen de la fiche de données de son Plan des achats écologiques;
- Offrir aux ministères la latitude nécessaire pour inclure des exigences écologiques dans leurs demandes de soumissions.

Commentaires pertinents

SUJET	Considérations environnementales.	
MINISTÈRES	FOURNISSEURS	
<p>Tous les répondants indiquent que les considérations environnementales sont claires et complètes.</p> <p>Parmi les autres considérations environnementales, notons les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ adopter des méthodes à privilégier du point de vue de l'environnement pour disposer des vêtements et des textiles désuets et excédentaires; ▪ utiliser moins d'emballage; ▪ avoir recours à moins de livraisons; ▪ utiliser le système de gestion de l'environnement certifié par la norme ISO 14001; ▪ avoir recours à une facturation électronique; ▪ utiliser des biens qui ont des composantes modulaires pouvant être remplacées au besoin. 	<p>81 % des répondants (47 sur 58 ont répondu à la question) indiquent que les considérations environnementales sont claires et complètes.</p>	
RÉSULTAT		
En général, les ministères et les fournisseurs qui ont répondu indiquent que les considérations environnementales sont claires et complètes.		

Nouvelle orientation stratégique et plan de mise en œuvre

Orientation pour les exercices 2013-2014 à 2017-2018, inclusivement

TPSGC continuera d'intégrer progressivement les considérations environnementales appropriées et uniformes dans le processus d'achat pour les vêtements et les textiles en prenant les mesures suivantes :

- Faire preuve de leadership sur le plan du respect de l'environnement en encourageant les fournisseurs et les ministères à utiliser des produits, des services et des processus écologiques, tout en s'efforçant d'atteindre un équilibre optimal entre les exigences des ministères clients, la capacité des fournisseurs et les avantages pour la population canadienne.
- Intégrer son orientation stratégique en matière d'environnement pour les vêtements et les textiles grâce à une fiche des données du Plan des achats écologiques, qui sera publiée et mise à jour à l'adresse : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/ae-gp/paer-cgpp-fra.html>.
- Offrir aux ministères la latitude nécessaire pour pouvoir instaurer les exigences en matière d'achats écologiques dans leurs demandes de soumissions au moyen de critères verts cotés.

Activité	Délai d'exécution
TPSGC déterminera les considérations environnementales qui existent dans le secteur des vêtements et des textiles.	2013-2014
TPSGC mettra au point des critères normalisés d'évaluation des soumissions pour des besoins plus complexes afin de s'assurer que les considérations environnementales sont évaluées. L'examen des méthodes d'élimination et de recyclage des vêtements et des textiles sera inclus dans ces critères.	2014-2015
TPSGC mettra en œuvre la facturation électronique.	2014-2015
TPSGC informera les ministères au sujet des produits et de l'emballage écologiques par l'intermédiaire du site achatsetventes.gc.ca .	2015-2016