

PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION – 2014-2		
RÉUNION	COMITÉ CONSULTATIF DES SERVICES D'AIDE TEMPORAIRE	
PLACE Place du Portage, Phase III, Tour C Salle de conférence 12C1 101A	DATE 13 mai 2014	HEURE de 13 h 30 à 16 h
ORDRE DU JOUR		
1. Mot d'ouverture 2. Révisions proposées au mandat du CCSAT émis en décembre 2013 (Structure de sous-comité) 3. Membres du comité 4. Ébauche d'un avis concernant la participation au CCSAT et mandat Round Table Discussion of THS Issues 5. Acceptation du procès verbal de la réunion du CCSAT du 24 février 2014 6. Prochaine réunion 7. Levée de la séance		
PARTICIPANTS À LA RÉUNION		
NOM	ORGANISATION/PROJET ET RÔLE	PRÉSENT
REPRÉSENTANTS DES FOURNISSEURS (Industrie des SAT)		
Meredith Egan (The AIM Group Inc.)	Association nationale des entreprises en recrutement et placement du personnel (ANERPP)	✓
Eric Joannis (CLA Personnel & V.-P. du chapitre d'Ottawa, ANERPP)	ANERPP	
Jeremy Ingle (Brican Personnel Inc.)	ANERPP	✓
Paul Gagnon	Portage Personnel Inc.	✓
Dan Moorcroft	QMR Consulting & Professional Staffing	✓
REPRÉSENTANTS DES CLIENTS (Ministères du gouvernement fédéral)		
Roland Dimitriu	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (PWGSC)	✓
Ray Paquette (En remplacement de R. Dimitriu)	TPSGC	
Caroline Carson	Santé Canada	✓
Brenda Harlow	Ressources naturelles Canada (RNCan)	✓
REPRÉSENTANTS DES POLITIQUES ET PROCESSUS (Direction générale des approvisionnements (DGA) de TPSGC)		
John Penhale	Bureau des petites et moyennes entreprises et Engagement stratégique (BPME-ES)	
Helen Seto	BPME-ES	✓
Adam Albahrani (En remplacement de Helen Seto)	BPME-ES	
Lynn Ménard	BPME-ES	
Pascale Archambault (Vice-présidente et directrice principale par	Direction de l'acquisition des services professionnels (DASP)	✓

intérim, DASP)		
Rose Spirito (Vice-présidente et gestionnaire, Direction des stratégies d'acquisition (DSA))	DASP	✓
Mark Newman (Secrétaire et chef d'équipe par intérim pour les SAT, DSA)	DAPS	✓
Stephanie Riley	DASP	✓
INVITÉS		
Normand Masse (Directeur général, SGAST)	Secteur de la gestion de l'approvisionnement en services et en technologies (SGAST), DGA, TSPGC	
Martin Chenier (Ancien président, ANERPP)	Sans objet	✓
Tara Egan	BPME-ES	✓
Cheney Boutilier	BPME-ES	✓

Procès-verbal de la réunion

1. Mot d'ouverture

- Le président souhaite la bienvenue aux personnes présentes et passe en revue l'ordre du jour de la réunion.
- Tour de table et présentations.
- Normand Masse, directeur général, SGAST, formule des commentaires à l'égard de ce qui suit :
 - Le rôle du Comité consultatif des SAT, et la perspective qu'il doit continuer à fournir un forum ouvert, souple, objectif et informel aux intervenants dans le cadre duquel ils peuvent répondre aux préoccupations et partager leurs idées et suggestions. Des situations particulières ne devraient pas être discutées aux réunions du Comité, à moins que ce soit nécessaire pour faire valoir un argument.
 - L'effort visant à accroître le nombre de membres du CCSAT.
 - La fréquence des réunions du CCSAT. Si des réunions sont tenues plus souvent que tous les deux mois, il pourrait être nécessaire que TPSGC partage la charge de travail associée à ces réunions avec les intervenants des SAT.
 - La création proposée de sous-comités/groupes de travail du CCSAT (p. ex. fournisseur-client, fournisseur-Politiques et processus, et autres, pour traiter des questions particulières).
 - La création possible d'un site Web par l'industrie des SAT et TPSGC en vue de fournir aux ressources de SAT de l'information et de l'orientation (c.-à-d. concernant leurs droits).

2. Révisions proposées au mandat du CCSAT émis en décembre 2013 (Structure de sous-comité)

- Des révisions proposées au mandat du Comité consultatif des SAT émis en décembre 2013 sont présentées en déposant une ébauche préparée le 12 mai 2014.
- Des révisions concernant les groupes de travail sont proposées dans le paragraphe 7.4.5 Secrétaire du Comité (du paragraphe 7.4 Responsabilités des membres), et dans le paragraphe 9.0 Groupes de travail.
- Les révisions proposées au paragraphe 9.0 comprennent la mise sur pied suggérée de deux groupes de travail permanents; un pour les membres des fournisseurs et des clients du CCSAT (paragraphe 9.1) et un pour le fournisseur et les membres des Politiques et processus (paragraphe 9.2). On demande aux membres du CCSAT de fournir des commentaires concernant les nouveaux paragraphes proposés 9.1 et 9.2.
- Aucune objection n'est exprimée à l'égard des changements proposés au mandat au cours de la réunion.

MESURE DE SUIVI :

- Les membres du CCSAT qui désirent fournir de la rétroaction concernant le nouveau paragraphe 9.1 Groupe de

travail Fournisseur – Client (FC) et/ou le paragraphe 9.2 Groupe de travail Fournisseur – Politiques et Processus (FP) dans l'ébauche du mandat doivent transmettre leurs suggestions au responsable des SAT dans la région de la capitale nationale (RCN) par courriel à dgasat.acqbths@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

Postscriptum :

- Le 13 mai 2014, à la suite de la réunion du CCSAT, la vice-présidente a envoyé un courriel à tous les membres du CCSAT pour leur transmettre les versions électroniques de la documentation relative au mandat du CCSAT. On demandait aux membres de fournir leurs commentaires d'ici le 21 mai 2014 au secrétaire du Comité. Aucun commentaire n'avait été reçu à la date limite. Toutefois, Paul Gagnon, de Portage Personnel Inc., a transmis quelques commentaires par courriel le 3 juin 2014. On discutera de ces commentaires à la prochaine réunion du CCSAT.

3. Membres du Comité

- TPSGC indique que l'intérêt des clients et des fournisseurs concernant la participation au Comité consultatif des SAT serait sollicité au moyen d'un avis publié sur le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG). Voir la section 4 du procès-verbal ci-dessous.
- TPSGC compilera toutes les demandes de participation au CCSAT reçues en réponse à l'avis publié.
- Les membres représentant les fournisseurs conviennent qu'il est important d'accroître la participation des représentants des clients de SAT au Comité et à ses groupes de travail, incluant l'ajout des utilisateurs finaux des SAT. Il est donc suggéré que lorsque l'on reçoit des demandes de participation au Comité de clients de SAT, il devrait être précisé s'il s'agit des utilisateurs finaux des SAT et/ou du personnel de gestion du matériel.
- Il est suggéré que l'importance de participer participation au Comité devrait être expliquée aux intervenants afin d'encourager leur participation.
- On discute de l'importance d'avoir des groupes de travail qui se penchent sur des questions particulières.
- Les membres conviennent de l'établissement des quatre groupes de travail décrits ci-dessous pour s'occuper des sujets assignés. Même si aucun échéancier n'est fixé, il est convenu que chaque groupe de travail discuterait de ses conclusions à la réunion suivante des SAT, et que s'il y a des mises à jour avant la réunion, celles-ci devraient être communiquées au secrétaire à la vice-présidente du Comité.

Groupe de travail	Sujet	Membres	Date
1	Trousse d'information à l'intention de TPSGC concernant l'industrie des SAT	Jeremy Ingle (président du GT)*	À déterminer
2	Site Web d'information à l'intention des travailleurs temporaires par l'entremise du site Web de TPSGC	Paul Gagnon (président du GT) Jeremy Ingle Brenda Harlow	À déterminer
3	Évaluation des fournisseurs de services d'aide temporaire	Dan Moorcroft (président du GT)** Autres – à déterminer	À déterminer
4	Satisfaction des clients et rendement des fournisseurs de services d'aide temporaire	Dan Moorcroft (président du GT) Roland Dimitriu Rose Spirito Helen Seto	À déterminer

* Jeremy consultera l'ANERPP.

** Dan a offert d'examiner les documents du cadre d'évaluation des fournisseurs de SAT préparés en 2009, et de les réviser ou de préparer de nouveaux documents. Les documents seront diffusés à tous les membres du CCSAT pour commentaires.

- Pour aider le groupe de travail établi à traiter de la satisfaction des clients et du rendement des fournisseurs de SAT, la présidente indique que les Services professionnels en informatique centrés sur les tâches (SPICT) ont récemment demandé aux clients de remplir un sondage FluidSurveys, ce qui s'est avéré une réussite. Elle suggère que ce sondage pourrait être utilisé comme fondement pour l'élaboration d'un sondage qui serait envoyé aux clients et/ou aux fournisseurs de SAT.
- La vice-présidente appui la préparation d'un sondage semblable pour les clients de SAT, mais recommande de retarder son émission pour quelque temps afin d'éviter que les répondants confondent le sondage sur les SAT avec

le sondage sur les SPICTS. Elle consultera le Groupe de travail 4 concernant le besoin d'un sondage pour les clients de SAT étant donné que le sondage couvre le domaine de la satisfaction des clients et du rendement des fournisseurs.

- Pour ce qui est du cadre d'évaluation des fournisseurs de SAT, un membre représentant les fournisseurs commentent qu'il avait recommandé que des vérifications soient réalisées il y a sept ans.
- La vice-présidente répond en indiquant qu'il n'y a pas eu de demandes officielles d'évaluations des fournisseurs. Elle ajoute qu'une évaluation des fournisseurs a été réalisée en 2009 pour évaluer les critères d'évaluation. TOSGC voudrait revenir à une ébauche d'évaluation utilisant à un format actuellement utilisé. Comme indiqué dans le tableau ci-dessus, un groupe de travail a été mis sur pied pour élaborer un cadre d'évaluation des fournisseurs de SAT.
- Le Comité remercie Martin Chenier pour ses années de bons et loyaux services dans le cadre du Comité consultatif des SAT pour ANERRPP et ses précieuses contributions.
- Martin indique qu'il serait prêt à continuer à participer au Comité en tant qu'expert-conseil indépendant, et fait remarquer que des mesures concrètes doivent être prises pour améliorer les méthodes d'approvisionnement des SAT pour l'industrie des SAT et les utilisateurs finaux du gouvernement fédéral.
- On rappelle aux membres d'ANERRPP qu'ils doivent confirmer l'identité de la personne qui représentera leur association au Comité dans l'avenir.

MESURES DE SUIVI :

- TPSGC précisera si les clients qui montrent de l'intérêt à participer au Comité consultatif des SAT sont des utilisateurs finaux des SAT et/ou du personnel de gestion du matériel.
- À la prochaine réunion du Comité, TPSGC présentera un résumé de toutes les demandes de participation au CCSAT reçues en réponse à l'avis publié et demanderont de la rétroaction aux membres existants du CCSAT concernant les personnes que TPSGC devraient nommer en tant que nouveaux membres.
- Chaque groupe de travail fera rapport de ses conclusions et/ou progrès à la prochaine réunion du CCSAT.
- La vice-présidente consultera le Groupe de travail 4 concernant le besoin pour un sondage à l'intention des clients de SAT.
- L'ANERRPP confirmera l'identité de la personne qui la représentera au Comité consultatif des SAT.

Postscriptum :

- Le 15 mai 2014, la vice-présidente a envoyé un courriel à tous les membres du CCSAT pour leur donner un aperçu rapide des groupes de travail auxquels le Comité consultatif des SAT a donné son accord.

4. Ébauche d'un avis concernant la participation au CCSAT et son mandat

- TPSGC fait le point sur l'ébauche d'un avis qui sera publié en tant que lettre d'intérêt (LI) sur le SEAOG, qui vise à :
 1. Mieux faire connaître le Comité consultatif des SAT et ses activités.
 2. Solliciter de la rétroaction concernant le mandat du Comité consultatif des SAT.
 3. Solliciter l'intérêt de l'industrie concernant la participation au CCSAT.
 4. Solliciter l'intérêt des clients concernant la participation au CCSAT.
 5. Accroître la participation au CCSAT.
- Les membres du CCSAT sont consultés concernant l'ébauche de l'avis et l'ébauche des communiqués à l'intention des intervenants concernant l'avis.

5. Discussion en table ronde des questions de SAT

- Les points saillants de la discussion concernant les diverses questions de SAT sont documentés ci-dessous.
- La présidente recommande que pour mieux régler les questions de SAT, il faut traiter les questions une après l'autre et fixer des objectifs réalistes.
- Lorsqu'il s'agit du traitement des questions de SAT, on note que le Comité et les groupes de travail devraient tenir compte de ce qui est fait dans d'autres administrations.
- On suggère qu'étant donné qu'une stratégie nationale est élaborée pour les SAT, il faut indiquer clairement quels SAT peuvent être utilisés pour ce qui est requis. Par exemple, est-ce que les trois raisons pour l'utilisation des SAT continueront de s'appliquer, est-ce que les SAT porteront seulement sur la fourniture des services d'un travailleur ou est-ce que le travailleur temporaire pourra fournir de l'expertise qui n'est pas disponible au sein de

l'organisation?

- Les préoccupations et idées exprimées par divers membres représentant les fournisseurs du Comité sont résumées ci-dessous.
 - Il semble y avoir un regroupement des capacités pour diverses méthodes d'approvisionnement en services professionnels (c.-à-d. les services professionnels en informatique centrés sur les tâches (SPICT), les Services professionnels centrés sur les tâches et les solutions (SPCTS) et les SAT).
 - L'industrie des SAT et le gouvernement fédéral doivent se réunir pour discuter des idées et établir des pratiques exemplaires concernant la fourniture de SAT. Une approche proactive est requise, plutôt que de régler les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent.
 - Des séances d'information à l'intention des clients de SAT seraient utiles. Les sujets suivants pourraient être couverts : Comment rédiger un bon énoncé des travaux; Comment valider les curriculum vitae; Utilisation efficace de l'arrangement en matière d'approvisionnement pour les SAT.
 - La méthode de sélection du droit de premier refus associée à l'offre à commandes pour les SAT ne donne aux fournisseurs que l'option d'offrir des ressources au coût le plus bas possible.
 - L'industrie des SAT n'est pas la cause des faibles taux pour les SAT; la méthode d'approvisionnement force les fournisseurs à fixer les taux les plus bas possibles.
 - L'industrie des SAT ne peut modifier ou remplacer la méthode de sélection du droit de premier refus. TPSGC doit envisager d'autres solutions.
 - L'option de donner aux fournisseurs l'occasion d'obtenir des contrats pour les SAT par rotation n'a pas été considéré viable parce qu'il y a trop de fournisseurs préqualifiés.
 - Les ressources de SAT sont payées selon un salaire minimum pour travailler pour le gouvernement fédéral, mais tout le monde s'en fout.
 - Le gouvernement devrait obtenir des ressources qualifiées à un prix raisonnable.
 - Les taux pour les SAT représentent un concept abstrait. Par exemple, les taux pour un vérificateur externe pour le Volet Stream 5 vont de 30 \$/l'heure à 200\$ /l'heure. Dans certains cas, mais pas tous, le fait de payer 30\$/l'heure pour les services d'un vérificateur serait suffisant pour obtenir une ressource de SAT possédant suffisamment de connaissances, de compétences et d'expérience.
 - Il est rapporté que les dépenses annuelles totales du gouvernement fédéral pour les SAT a chuté considérablement au cours des dernières années. Un membre représentant les fournisseurs suggère qu'il y a eu une baisse des dépenses de SAT d'environ 300 millions de dollars à 165 millions de dollars. Il fait toutefois remarquer que des coûts importants de SAT pourraient ne pas être inclus dans le chiffre annuel le plus bas (par exemple des travaux non exécutés par une ressource à faible taux, les coûts associés au remplacement de ressources qui ne peuvent être conservées en raison des bas salaires). (**Postscriptum** : Selon les données des Comptes publics du Canada, les paiements annuels des SAT (pour toutes les régions) ont chuté d'un sommet d'environ 269 millions de dollars pour l'exercice 2009-2010 à environ 165 millions de dollars pour l'exercice 2012-2013. À des fins de référence, les paiements des SAT pour d'autres exercices figurent ci-dessous.

Exercice	Paiements des SAT (Comptes publics du Canada)
2006 – 2007	190 499 085,00 \$
2007 – 2008	238 286 773,00 \$
2008 – 2009	216 122 296,00 \$
2009 – 2010	269 396 158,00 \$
2010 – 2011	229 649 294,00 \$
2011 – 2012	205 967 637,00 \$
2012 – 2013	165 486 554,00 \$

- En réponse aux commentaires concernant les bas salaires pour les ressources de SAT, Normand Masse indique ce qui suit :
 - La cause n'est pas seulement liée à la méthode d'approvisionnement des SAT, ni à l'industrie des SAT, elle découle également de l'orientation du gouvernement fédéral au cours des cinq dernières d'économiser et de couper les coûts dans tous les secteurs de passation de marchés du gouvernement.
 - Le gouvernement fédéral veut obtenir le meilleur rapport qualité prix pour ses ressources de SAT, et l'arrangement en matière d'approvisionnement pour les SAT est un moyen d'y parvenir.
 - Le Comité consultatif des SAT doit étudier des options en vue de modifier l'offre à commandes pour les SAT afin qu'elle représente pour le gouvernement fédéral un véhicule lui permettant d'obtenir le meilleur rapport qualité en ce qui concerne les ressources de SAT (c.-à-d. fixer des taux minimums, restreindre l'utilisation de

l'offre à commandes pour les SAT, exiger l'utilisation de l'arrangement en matière d'approvisionnement au lieu de l'offre à commandes dans certaines situations).

- Passer de l'offre à commandes des SAT à un véhicule qui offre un meilleur rapport qualité-prix exigerait un bon travail de vente. Si le résultat des changements proposés était que le gouvernement fédéral paie 30 % de plus pour les ressources de SAT sans qu'il obtienne des avantages concrets, ces changements ne seraient pas acceptables pour certains responsables du gouvernement. S'il peut être démontré que la qualité des ressources de SAT serait accrue, il serait plus facile de faire accepter une augmentation de coût de 30 %.
- Une suggestion est formulée à l'effet que les taux du marché devraient être pris en compte dans la méthode de sélection de l'offre à commandes pour les SAT. Toutefois, il est souligné qu'il faudrait convenir d'un moyen pour déterminer les taux du marché.
- Certains membres représentant les fournisseurs suggèrent que les salaires pour les ressources de SAT dans l'offre à commandes devraient correspondre aux taux du gouvernement fédéral, ou être liés à ces taux d'une façon quelconque.
- Selon un membre représentant les fournisseurs, à un moment donné, les salaires pour les SAT correspondaient à environ 65 % des salaires des employés de gouvernement fédéral, et le taux de satisfaction des clients du gouvernement était de 98 % relativement aux ressources de SAT, alors que le taux de satisfaction actuel semble être bas.

6. Acceptation du procès-verbal de la réunion du CCSAT du 25 février 2014

- Ce point n'a pas été abordé pendant la réunion.
- L'ébauche du procès-verbal de la réunion du CCSAT tenue le 25 février 2014 sera présentée pour acceptation à la prochaine réunion du Comité.

MESURE(S) DE SUIVI :

- TPSGC inclura un point à l'ordre du jour de la prochaine réunion du CCSAT relatif à l'acceptation du procès-verbal de la réunion du 25 février du CCSAT.

7. Prochaine réunion

- Début août 2014.

Postscriptum :

- En raison des mesures de suivi devant être réalisées et la nomination d'un directeur principal permanent pour la Direction de l'approvisionnement en services professionnels en vigueur le **25 août 2014**, la prochaine réunion du CCSAT a été fixée comme indiqué ci-dessous. Il est prévu que le nouveau directeur principal présidera la prochaine réunion du Comité.

Date : Le jeudi 9 septembre 2014

Heure : De 13 h 30 à 16 h (enregistrement au poste des commissionnaires de 13 h à 13 h 30)

Endroit : Place du Portage, Phase III, Tour C, Salle de conférence **PDP 12C1 101A**

8. Levée de la séance

- La séance est levée à environ 15 h 50.

Pièce jointe :

- Le dossier présenté lors de la réunion du 13 mai 2014.