

Thinking Big

RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER LES MARCHÉS FÉDÉRAUX, EN VUE DE FAVORISER L'ACCÈS AUX PME ET D'ACCROÎTRE LEURS RETOMBÉES

À PROPOS DE THINKING BIG

- Thinking Big est une PME privée créée en 2004, et dont le siège social se trouve à Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard.
- L'entreprise fournit des services et des solutions numériques d'entreprise aux organisations qui cherchent à accroître leurs capacités numériques et à améliorer considérablement l'expérience numérique des clients ou des utilisateurs finaux.
- Thinking Big compte 50 spécialistes chevronnés de l'informatique et du numérique, et offre des occasions d'emploi attrayantes et axées sur l'avenir au sein de l'économie locale.
- Peu importe l'emplacement physique d'une organisation, l'entreprise peut offrir ses services et ses solutions d'un bout à l'autre du pays grâce à des outils et des moyens de communication modernes.

EXPÉRIENCE DES MARCHÉS FÉDÉRAUX

Thinking Big est au service des Anciens Combattants de Charlottetown depuis 13 ans, et travaille depuis 4 ans en sous-traitance pour une entreprise de services professionnels basée à Ottawa.

Les principaux objectifs stratégiques de Thinking Big sont de pouvoir soumissionner en tant qu'entrepreneur principal plutôt que de sous-traitant, et d'élargir ses activités commerciales directes avec le gouvernement fédéral.

L'importance que nous accordons à l'embauche d'équipes soudées et à l'expérimentation de technologies novatrices cadre avec la promotion que le gouvernement fait de ses services numériques, au moyen de processus de développement et d'approvisionnement judicieux.

Cela dit, l'entreprise a rencontré des obstacles dans le système de marchés fédéraux. Nous demandons donc des changements stratégiques et concrets qui permettront aux PME régionales d'explorer plus facilement les occasions et d'obtenir de meilleurs résultats sur le plan des approvisionnements fédéraux. Parallèlement, on s'attend à ce que le gouvernement fédéral obtienne des services et des solutions novateurs de haute qualité auprès des PME régionales.

PRÉOCCUPATIONS ET RECOMMANDATIONS

Thinking Big a soulevé les huit préoccupations ci-après, et propose une recommandation pour chacune :

Préoccupation 1 – Il manque de diversité dans la haute direction des entreprises de services opérationnels et de technologies de l'information (TI).

Alors que le gouvernement envisage de réserver des contrats pour les « entreprises appartenant à des femmes », Thinking Big croit qu'il y a aussi des avantages à avoir une haute direction diversifiée sur le plan culturel. Notre entreprise, qui « appartient à une femme », tient à

Thinking Big

demander au gouvernement de reconnaître la direction par une femme, mais aussi par d'autres groupes défavorisés dans son système d'approvisionnement. Voilà qui inciterait plus d'organisations à nommer des personnes appartenant à ces groupes diversifiés au sein de la haute direction.

Recommandation 1 – S'assurer que la diversité au sein de la haute direction permette d'obtenir des points supplémentaires dans l'évaluation des soumissions.

Préoccupation 2 – Dans les demandes de propositions (DP), le lieu d'exécution du travail est souvent la région de la capitale nationale (RCN).

Jusqu'ici, les améliorations à la prestation de services du gouvernement fédéral étaient dirigées par l'administration centrale du ministère, et les contrats devaient être octroyés dans la RCN. Le lieu d'exécution du travail de la DP est la RCN puisque c'est l'emplacement des clients du gouvernement ou des gestionnaires de projet. Par le passé, cette exigence a nui aux PME situées à l'extérieur de la RCN. Cependant, grâce aux outils de communication et de collaboration d'aujourd'hui, des solutions et des services numériques peuvent être fournis aux clients de la RCN à partir de n'importe quelle région du Canada.

Recommandation 2 – Il faut réaliser un examen rigoureux des exigences en matière de services et de solutions professionnelles, de façon à permettre à un fournisseur de travailler à partir de n'importe quelle région géographique du Canada.

Préoccupations 3 – Les critères d'évaluation des soumissions sont cotés, obligatoires et restrictifs, et le prix obtient une pondération élevée.

Les critères d'évaluation qui limitent inutilement l'accès direct des PME aux marchés publics fédéraux sont très problématiques. Il arrive souvent qu'une PME soit le seul ou le principal fournisseur de services d'un contrat; en revanche, lorsqu'elle n'a pas les références de projet d'entreprise¹, le volume d'affaires ou l'expérience nécessaires, la PME est obligée de soumissionner par l'intermédiaire d'une autre société, ce qui ajoute un pourcentage à son prix et lui permet difficilement de se faire connaître. Cette situation nuit à la compétitivité de la PME, à son accès direct au client lors de l'exécution du travail et à son éventuelle rentabilité.

Le fait d'accorder une pondération supérieure au prix qu'à la proposition technique oblige les entreprises à offrir le prix le plus bas afin de décrocher le contrat, au détriment de la qualité des ressources pouvant être investies ou de la solution livrée.

¹ Une DP fédérale comprend souvent des critères d'entreprise et des critères applicables aux ressources proposées. Les critères d'entreprise se rapportent à l'expérience du soumissionnaire, c'est-à-dire l'entrepreneur principal. En revanche, les critères applicables aux ressources comprennent l'expérience de la personne qui exécutera le travail. Il peut s'agir de l'expérience acquise lors d'emplois antérieurs, de contrats obtenus personnellement ou de contrats avec toute autre partie.

Thinking Big

Recommandation 3 –

- A) *Lors de la détermination des seuils et des paramètres qui font partie des critères d'évaluation, il faut prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter d'empêcher inutilement les PME de soumissionner à titre d'entrepreneur principal.*
- B) *Il faut s'assurer que la pondération du prix permet d'obtenir des ressources et des solutions de haute qualité.*

Préoccupation 4 – Le regroupement des exigences et les durées prolongées, y compris les années d'option, sont une source d'inquiétude.

La complexité des marchés fédéraux et le temps qu'ils exigent ont entraîné un regroupement intensif des exigences gouvernementales en une seule DP, ainsi qu'une prolongation des durées sur plusieurs années, en plus des années d'option.

Les années d'option sont généralement employées. Cette pratique a toutefois pour effet d'éliminer des occasions pour les PME d'un bout à l'autre du pays.

Alors que le gouvernement a choisi le regroupement pour s'assurer d'inclure les plans de passation de marchés des PME, un nombre limité d'occasions se présente aux PME par l'intermédiaire d'un entrepreneur principal établi. Il peut y avoir une négociation des prix des PME digne de Walmart, ce qui peut avoir une incidence sur la qualité des ressources et des solutions offertes, étant donné que le fournisseur principal n'est pas nécessairement spécialiste de tous les volets de service, et ne réalise peut-être pas la valeur que la PME apporte au client (il valorise plutôt la marge obtenue pour le courtage). En réalité, de nombreuses PME préféreraient conclure des contrats directement avec le gouvernement et être responsables de leur propre destinée.

Recommandation 4 – Il faut réévaluer les exigences qui sont déjà regroupées et, à l'avenir, se demander si le regroupement est vraiment nécessaire, puis laisser une marge de manœuvre aux DP pour que de petits regroupements puissent être octroyés aux PME. On pourrait, par exemple, regrouper des appels offres par région géographique ou segment d'activité distinct, plutôt que de permettre à un soumissionnaire de remporter la totalité des offres groupées.

Préoccupation 5 – La valeur monétaire du seuil des marchés en source unique ne permet pas de réaliser une quantité raisonnable de travaux.

Le seuil actuel est de 25 000 \$, taxes incluses, ce qui est plutôt bas, en particulier pour des services et des solutions professionnelles. Le travail nécessaire à la préparation d'une soumission en réponse à une DP concurrentielle de cette valeur exige souvent trois à cinq jours. Il est donc irréaliste pour une PME de soumissionner puisqu'elle ne pourra pas récupérer le coût de renonciation attribuable à l'appel d'offres.

Recommandation 5 – Augmenter le seuil des marchés en source unique à 50 000 \$.

Préoccupation 6 – Le gouvernement semble mettre l'accent sur l'embauche de personnel plutôt que sur l'achat de solutions et de services professionnels de meilleure valeur.

Thinking Big

Le gouvernement a tendance à acheter des services lui permettant d'accroître ses ressources internes plutôt que d'acheter des solutions.

Recommandation 6 – Le gouvernement doit privilégier l'achat de solutions et de services professionnels axés sur les résultats.

Préoccupation 7 – L'effort que les PME doivent déployer pour chercher des occasions et soumissionner est inquiétant.

Rechercher des occasions et répondre aux DP est complexe et prend beaucoup de temps. Les ressources des PME sont souvent exploitées au maximum. Il est difficile de repérer les marchés fédéraux assez tôt de façon à être bien placé pour soumissionner et avoir assez de temps pour la gestion et la préparation d'une réponse. Les PME demandent de simplifier le processus d'appel d'offres, d'en réduire la complexité et de permettre les soumissions par voie électronique. Ce dernier point est fort important pour les PME à l'extérieur de la RCN, qui ont deux à trois jours de retard par rapport aux entreprises de la RCN, dans le temps de préparation des soumissions, en raison du délai de livraison par messagerie d'une soumission à la RCN.

Recommandation 7 – Simplifier les marchés publics et en réduire la complexité.

Il y a beaucoup de choses pouvant être faites à ce chapitre. Voici les recommandations détaillées de Thinking Big à l'intention du gouvernement fédéral :

- 7.1 En début d'exercice, publier plus d'information sur ce que le gouvernement compte acheter.*
- 7.2 Déployer un processus de soumission en ligne.*
- 7.3 Rationaliser et simplifier le processus d'appel d'offres.*
- 7.4 Employer des mots clairs dans les DP et les contrats, et simplifier les modalités pour qu'elles soient commerciales.*
- 7.5 Payer rapidement les fournisseurs afin de mieux soutenir le flux de trésorerie des PME.*

Préoccupation 8 – L'autorisation sécuritaire des nouveaux arrivants prend trop de temps.

En tant que PME régionale, nous allons de plus en plus chercher à puiser dans le bassin des nouveaux arrivants au Canada, à l'instar de beaucoup d'autres régions à l'extérieur de la RCN. Malheureusement, le processus d'autorisation sécuritaire des personnes qui ont vécu à l'extérieur du pays au cours des cinq (ou dix) dernières années prend trop de temps pour pouvoir proposer ces ressources humaines dans le cadre des DP. Nous estimons que la diligence raisonnable dont fait preuve Immigration à l'égard de ces candidats est considérable et complémentaire, et qu'elle chevauche les renseignements et enquêtes exigés par Services en direct de sécurité industrielle (SEDSI). Le gouvernement du Canada peut-il obtenir des gains d'efficacité à ce chapitre grâce à une collaboration interministérielle?

Recommandation 8 – SEDSI et Immigration doivent coordonner leurs efforts et échanger leurs données afin d'accélérer le processus d'autorisation sécuritaire des nouveaux arrivants au Canada qui sont en mesure de travailler au pays.

Thinking Big

Questions

Thinking Big est heureuse d'avoir eu la chance d'exprimer ses préoccupations et de formuler des recommandations. Si vous avez des questions au sujet du présent mémoire, veuillez contacter :

Joeanne Thomson
P.-D. G., Thinking Big
Courriel : joeanne@thinkingbig.net
Téléphone : 902-388-7675