



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

OGGO • NUMÉRO 008 • 1^{re} SESSION • 41^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 4 octobre 2011

Président

M. Pat Martin

Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires

Le mardi 4 octobre 2011

•(1530)

[Traduction]

Le président (M. Pat Martin (Winnipeg-Centre, NPD)):
Bonjour et bienvenue à tous.

Il s'agit de la 8^e séance du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires.

Nous accueillons aujourd'hui M. Pablo Sobrino, sous-ministre adjoint délégué, Direction générale des approvisionnements du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux. Bienvenue monsieur Sobrino.

Il est accompagné de Mme Shereen Benzvy Miller, directrice générale, Direction générale des approvisionnements — Bureau des petites et moyennes entreprises, le BPME. Bienvenue madame Benzvy Miller.

Je pense que vous lirez une déclaration de 10 ou 15 minutes, puis les membres du comité seront impatients de vous poser des questions.

Mme Shereen Benzvy Miller (directrice générale, Direction générale des approvisionnements - Bureau des petites et moyennes entreprises, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): Merci monsieur le président.

M. Pablo Sobrino (sous-ministre adjoint délégué, Direction générale des approvisionnements, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): Merci monsieur le président.

Bonjour à tous.

C'est un honneur pour moi de venir vous entretenir aujourd'hui d'un des programmes sous ma responsabilité, soit celui du Bureau des petites et moyennes entreprises. Je m'appelle Pablo Sobrino, et je suis le sous-ministre adjoint délégué responsable de la Direction générale des approvisionnements à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Et voici Mme Shereen Benzvy Miller, la directrice générale responsable du Bureau des petites et moyennes entreprises ainsi que du Secteur de l'engagement des clients à la direction générale.

[Français]

Pour commencer, je tiens à souligner que nous connaissons tous l'importance qu'ont les petites et moyennes entreprises pour l'économie canadienne et savons qu'elles sont un moteur de création d'emplois.

Par conséquent, en 2005, TPSGC a mis sur pied le Bureau des petites et moyennes entreprises — le BPME — afin de faire valoir les intérêts des PME dans l'attribution des contrats fédéraux.

[Traduction]

Notre objectif consiste à faciliter l'accès de ces entreprises aux possibilités de contrats du gouvernement en réduisant les obstacles en matière d'approvisionnement, en simplifiant le processus

d'attribution des contrats, en offrant formation et enseignement, en collaborant aux efforts d'amélioration des politiques et en nous assurant que les préoccupations des PME sont exprimées et entendues.

[Français]

En 2006, nous avons pu intensifier la présence du BPME dans les régions grâce au plan d'action de la Loi fédérale sur la responsabilité, lequel prévoyait la création de six bureaux régionaux. Grâce, en partie, à cette intensification, le BPME a pu apporter son aide à de nombreuses personnes et entreprises à l'occasion de séminaires d'information, de salons professionnels et de rencontres par l'intermédiaire d'un service national de renseignements sans frais.

[Traduction]

Puis, en juin 2009, des représentants de TPSGC ont comparu devant le comité pour aborder le sujet. Le comité a ensuite établi cinq objectifs assortis de recommandations concernant les politiques et pratiques d'approvisionnement touchant les PME. Nous avons pensé profiter de l'occasion pour aborder ces objectifs.

Les grands thèmes liés à ces objectifs sont faire connaître le marché fédéral, faciliter l'accès aux contrats fédéraux, éliminer les obstacles en approvisionnement, assurer l'équité et soutenir l'innovation.

Nous sommes donc déterminés à favoriser l'accès équitable, ouvert et transparent des PME aux possibilités de contrats fédéraux et, depuis notre dernier passage ici, nous nous sommes employés à trouver les meilleurs moyens pour atteindre les objectifs fixés par le comité.

J'aimerais donc vous brosser un tableau succinct des progrès accomplis par rapport aux thèmes définis, puis vous donner un aperçu des solutions que nous envisageons pour l'avenir.

[Français]

Parlons d'abord du premier thème, soit celui de faire connaître le marché fédéral.

Nous encourageons et aidons les PME d'un bout à l'autre du pays à participer au processus d'approvisionnement fédéral par l'entremise de nos bureaux régionaux. Les bureaux régionaux apportent une aide en personne aux entreprises. Par exemple, il leur offre des conseils, des séminaires d'information individuellement et gratuitement portant sur la marche à suivre pour faire affaire avec le gouvernement du Canada.

Voici quelques-uns des aspects du programme: comprendre le processus d'approvisionnement, enregistrer son entreprise, promouvoir son entreprise, rechercher des occasions de contrats et soumissionner des contrats. Nous avons également mis sur pied d'autres séminaires axés sur des questions précises qui intéressent les PME.

• (1535)

[Traduction]

Nos séminaires sont souvent présentés en dehors des heures de bureau, dans plusieurs langues, en personne ou par téléconférence ou encore par le Web. Les commentaires recueillis auprès des participants indiquent un degré de satisfaction d'environ 95 p. 100.

De plus, nous offrons un service national de renseignements téléphoniques sans frais, LigneInfo. Cet outil permet aux exploitants d'entreprise de se renseigner sur des sujets variés, par exemple pour savoir comment s'enregistrer comme fournisseur ou obtenir une offre à commandes.

Nous investissons également beaucoup de temps et d'effort pour entrer en contact avec les Autochtones, les femmes propriétaires d'entreprise et les communautés de minorité linguistique afin de les soutenir et les aider à mieux comprendre le marché fédéral.

Depuis sa mise en route, le BPME a aidé plus de 140 000 personnes et fournisseurs. Chaque année, ce nombre ne cesse de grossir; cette année seulement, nous avons répondu à plus de 44 000 personnes et fournisseurs.

Passons au deuxième thème, soit faciliter l'accès aux contrats fédéraux. En septembre 2010, nous avons lancé notre nouveau site Web achatsetventes.gc.ca pour offrir aux fournisseurs un portail unique d'accès aux renseignements dont ils ont besoin pour faire affaire avec le gouvernement du Canada.

Le site Web a reçu un bon accueil de la part des entreprises. On a demandé à plusieurs acteurs de l'industrie de faire connaître leur point de vue sur achatsetventes.gc.ca, et voici ce qu'a répondu, en septembre 2010, Mme Corinne Pohlmann, vice-présidente des affaires nationales à la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante:

Achatsetventes.gc.ca représente un grand pas dans les efforts déployés pour aider les petites entreprises à tenter leur chance pour obtenir des contrats fédéraux. Les approvisionnements fédéraux peuvent poser de multiples embûches aux PME, mais ce site Web peut les aider à voir plus clair et à élargir l'éventail des possibilités s'offrant à elles.

[Français]

C'est avec plaisir que nous ferons une démonstration du site Web achatsetventes.gc.ca devant le comité, après nos mots d'ouverture, et que nous exposerons en détail la somme de renseignements utiles qui est accessible aux entreprises canadiennes qui souhaitent faire affaire avec le gouvernement du Canada.

[Traduction]

Abordons le troisième thème: éliminer les obstacles en matière d'approvisionnement. Leur élimination passe d'abord par la consultation. Nous devons parler avec les fournisseurs et les fournisseurs éventuels pour en savoir davantage sur les aspects du processus d'approvisionnement qui leur causent des difficultés. Dans le cadre de son mandat, le BPME a pour importante tâche de tenir des consultations continues tant auprès des fournisseurs que des clients. Il s'agit d'un outil de communication bidirectionnelle essentiel avec ces importants acteurs. À titre d'illustration, plus tôt cette année, nous avons organisé plusieurs tables rondes pour offrir aux fournisseurs une tribune où ils pouvaient discuter des obstacles en

matière d'approvisionnement et des solutions possibles, directement avec le ministre Ambrose.

Grâce à ces consultations et à d'autres moyens, les obstacles sont décelés, puis des mesures sont prises pour les aplanir.

[Français]

Précisons également que, dans l'élaboration des stratégies nationales d'approvisionnement de biens et de services, nous convions, dans notre processus de consultation, des représentants du milieu des PME. Ainsi, nous pouvons tenir compte de ces préoccupations en cours de route. Au cours de la dernière année et demie, nous avons consulté plus de 4 000 fournisseurs relativement à 14 stratégies éventuelles. Ce fut le cas, par exemple, des stratégies sur les aliments et les boissons, sur le matériel de bureau et sur les services de conciergerie.

Dans un autre cas, le BPME a travaillé de concert avec divers ministères pour améliorer l'accessibilité aux documents d'approvisionnement dans les deux langues officielles.

[Traduction]

En ce qui concerne le quatrième thème, assurer l'équité, TPSGC met en branle une foule d'activités. En voici quelques-unes: le BPME sensibilise le personnel chargé des achats de TPSGC en lui proposant des activités de formation structurées portant sur les obstacles que doivent franchir les PME et les moyens de réduire ou d'éliminer des obstacles.

Pour sa part, le site achatsetventes.gc.ca facilite l'accès aux renseignements d'affaires et assure une plus grande transparence des processus gouvernementaux. On y fournit des renseignements destinés tant aux vendeurs qu'aux acheteurs du secteur public. Les PME peuvent lancer des recherches dans des sites variés en moins de temps et, parallèlement, accéder à de la documentation plus complète pour la préparation des soumissions.

[Français]

Enfin, pour ce qui est du cinquième thème, soit soutenir l'innovation, nous avons fait des progrès importants.

Pour favoriser la croissance économique, le gouvernement du Canada s'est engagé, dans le budget de 2010, à mettre sur pied le Programme canadien pour la commercialisation des innovations dans le cadre d'un projet-pilote. Lancé en septembre 2010, ce projet qui s'étale sur deux ans est un programme d'achat en régime de concurrence qui vise à aider les entreprises canadiennes à mettre en marché leurs innovations précommerciales au moyen d'essais et d'évaluations auprès des ministères fédéraux.

Nous examinerons ce programme plus en détail avec vous le 6 octobre.

• (1540)

[Traduction]

Dans l'ensemble, le BPME se révèle un programme efficace, dont les clients sont très satisfaits. Nous tentons d'entrer en contact avec les PME dans le cadre de conférences et de salons professionnels de même que par l'intermédiaire d'associations de l'industrie. Nous menons actuellement de vastes consultations sur une approche très simplifiée d'approvisionnement de services professionnels; nous normalisons et simplifions le langage employé dans les documents d'approvisionnement; enfin, nous continuons d'offrir des services en ligne, au téléphone et en personne.

Avec votre permission monsieur le président, je voudrais demander à Mme Benzvy Miller de faire une brève démonstration de notre site Web achatsetventes.gc.ca. Par la suite, nous serons ravis de répondre à vos questions?

Le président: Je pense que ce serait très utile.

Mme Shereen Benzvy Miller: Merci, monsieur le président.

Mesdames et messieurs,

[Français]

vous pouvez voir que

[Traduction]

achatsetventes.gc.ca apparaît sur certains écrans.

[Français]

et que d'autres écrans affichent le site www.achatsetventes.gc.ca.

[Traduction]

Depuis la création du Bureau des petites et moyennes entreprises, nous avons été mis au courant des obstacles et problèmes auxquels sont confrontées les entreprises canadiennes qui essaient de faire affaire avec le gouvernement du Canada.

[Français]

Les entreprises canadiennes ont fait état de deux grands défis. Quand elles cherchent à faire affaire avec le gouvernement du Canada, elles doivent d'abord maîtriser le jargon et comprendre le processus d'approvisionnement au fédéral.

[Traduction]

Avant le lancement d'achatsetventes.gc.ca, les entreprises canadiennes devaient consulter divers sites Web pour se renseigner sur les modalités des marchés publics fédéraux et les achats du gouvernement.

Les entreprises s'attendent à ce que l'accès aux services gouvernementaux soit simple et efficace. Leurs attentes sont encore plus grandes à cause des nouvelles technologies, notamment les dispositifs mobiles, et des initiatives importantes comme Gouvernement ouvert et Données ouvertes.

[Français]

Saviez-vous que les approvisionnements du gouvernement du Canada représentent un marché de plusieurs milliards de dollars?

[Traduction]

Saviez-vous que les marchés publics du gouvernement canadien représentent des milliards de dollars? Comment le BPME s'y prend-t-il pour aider les PME canadiennes à faire affaire avec le gouvernement canadien? Il a mis au point un portail unique facilitant l'accès aux renseignements en ce sens, le site Web achatsetventes.gc.ca.

[Français]

L'adresse du site Web des approvisionnements du gouvernement du Canada est www.achatsetventes.gc.ca.

[Traduction]

Grâce à ce site conçu par TPSGC, les entreprises canadiennes peuvent trouver facilement, simplement et efficacement les renseignements dont elles ont besoin pour faire affaire avec le gouvernement.

[Français]

— www.achatsetventes.gc.ca en français —

[Traduction]

... en consultant des centaines de représentants d'entreprises canadiennes et du gouvernement partout au pays. Au fur et à mesure que nous écouterons les entreprises canadiennes, le site deviendra plus convivial et offrira une gamme utile de services en tablant sur la puissance d'Internet pour aider les entreprises canadiennes à faire des affaires avec nous.

Avons-nous relevé le défi brillamment? Depuis le lancement d'achatsetventes.gc.ca en septembre 2010, 230 000 personnes ont consulté plus de 840 000 pages du site.

Linda Oliver, vice-présidente de l'Association canadienne de la technologie de l'information, a été l'une des principales représentantes de l'industrie à appuyer le site. Je la cite:

L'ACTI estime que l'équité et la convivialité constituent une priorité absolue en matière d'achat gouvernemental et qu'un tel site Web est très utile, fournissant aux responsables du gouvernement et de l'industrie les ressources dont ils ont besoin pour acheter et vendre le plus efficacement possible.

Je vous donne un exemple, celui de Georges, un ébéniste qui est propriétaire de sa petite entreprise et qui veut envisager de nouvelles occasions de faire affaire avec le gouvernement du Canada.

[Français]

George aimerait savoir par où commencer pour vendre ses services et produits en bois au gouvernement du Canada.

[Traduction]

Il souhaiterait savoir où chercher de nouvelles occasions de vendre ses services et produits au gouvernement fédéral. Il contacte le Bureau des petites et moyennes entreprises qui lui conseille de consulter le site achatsetventes.gc.ca.

[Français]

À partir de la page d'accueil du www.achatsetventes.gc.ca, il se dirige vers la section pour les entreprises.

[Traduction]

Quelles étapes faut-il franchir pour vendre au gouvernement?

[Français]

George lit les différentes étapes: la première est « Comprendre le processus »; la deuxième est « Inscrire votre entreprise »; la troisième est « Vous faire connaître »; la quatrième est « Chercher des possibilités de marché »; la cinquième est « Soumissionner des marchés ».

● (1545)

[Traduction]

George clique sur le premier lien, la première étape, « Comprendre le processus ». Un peu plus bas sur la page, il constate que le processus est simple. Une petite entreprise peut recourir à la base de données SELECT pour les marchés inférieurs à 100 000 \$ en construction. Avant le lancement d'achatsetventes.gc.ca, le processus était compliqué. Il fallait plusieurs clics de souris et il fallait décrypter l'information à cause de l'emploi de termes peu ou mal connus à l'extérieur de la fonction publique.

George trouvera sur achatsetventes.gc.ca tous les renseignements dont il a besoin: les modalités pour faire affaire avec le gouvernement, s'inscrire comme fournisseur ou vendre ses produits ou services.

Ensuite, il s'enregistre pour obtenir un numéro d'entreprise — approvisionnement. Il apprendra également comment promouvoir son entreprise auprès des différents ministères et trouver des occasions de soumissionner.

[Français]

Si George souhaite obtenir plus d'information, le Bureau des petites et moyennes entreprises propose des séminaires gratuits qui visent à aider les entreprises canadiennes intéressées à faire affaire avec le gouvernement canadien.

[Traduction]

Le BPME compte six bureaux régionaux qui aident les nouvelles entreprises à comprendre le processus d'approvisionnement du gouvernement au moyen de séminaires sur l'enregistrement, la recherche de contrat et de marché, etc. En saisissant mieux le processus d'approvisionnement, George peut commencer à soumissionner en vue d'accroître ses activités.

[Achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca) est le fruit de la collaboration entre les entreprises canadiennes et les responsables des achats gouvernementaux.

[Français]

Le site Web situé à l'adresse www.achatsetventes.gc.ca guide les utilisateurs novices et vétérans à travers les différentes étapes nécessaires pour faire affaire avec le gouvernement fédéral.

[Traduction]

Parce qu'il est convivial et qu'il donne sur le Web les services dont les utilisateurs ont besoin pour faire affaire avec nous, le site achatsetventes.gc.ca révolutionne la façon dont les PME transigent avec le gouvernement du Canada.

Les entreprises peuvent dorénavant se concentrer davantage sur leurs activités que sur les diverses modalités.

Je vous remercie de votre attention.

Le président: Merci infiniment, madame Benzvy Miller. Vos explications nous ont été très utiles. Je vous ferai remarquer cependant que George doit avoir une meilleure vue que moi, sinon ses affaires ne seraient pas florissantes.

Je suis convaincu que nous aurions pu mieux voir sur un écran d'ordinateur.

Mme Shereen Benzvy Miller: Monsieur le président, c'est facile à trouver sur le Web. Il s'agit d'achatsetventes.gc.ca.

Le président: Je vois.

C'est intéressant. J'ai participé à l'étude menée en 2009 et au cours de laquelle nous avons examiné divers problèmes. Apparemment, vous avez réglé certains d'entre eux en simplifiant le processus et en lançant un portail unique. C'est une solution valable. C'est peut-être valorisant que le travail du comité ait débouché sur des changements importants au sein de l'administration fédérale.

Une voix: Il ne faut pas se laisser emporter.

Le président: Vous avez raison. Il ne faut pas que ça fasse boule de neige.

Les membres du comité veulent vous poser des questions. Nous entendrons premièrement le représentant de l'opposition officielle, Alexandre Boulerice.

[Français]

M. Alexandre Boulerice (Rosemont—La Petite-Patrie, NPD): Je vous remercie, monsieur le président.

Madame Benzvy Miller et monsieur Sobrino, je vous remercie de votre présentation. Je vous remercie également d'être ici avec nous aujourd'hui et de vos efforts pour aider les PME à être en mesure d'obtenir des contrats avec le gouvernement fédéral.

Si vous me le permettez, j'aimerais m'attarder à un aspect assez précis de votre Programme canadien pour la commercialisation des innovations. C'est un tout nouveau programme, et une bonne idée en soi. On n'est pas contre la vertu en général, ni en particulier. Par contre, on s'est aperçu que 20 projets par année peuvent être acceptés et financés dans quatre secteurs prioritaires différents: la santé, la sécurité et protection, l'environnement et les technologies habilitantes. Dans les premiers appels de propositions qui ont été lancés, parmi les entreprises qualifiées, on a remarqué la présence de la compagnie Paradigm Shift Technologies Incorporated dont la mission, dans le cadre de votre programme d'innovations, est la suivante:

Mise au point et démonstration de dispositifs écologiques conçus pour prolonger la durée de vie du système de mitrailleuse du F-35, soit un composant important qui empêche l'ensemble de l'aéronef d'être considéré comme un appareil écologique.

Nous avons été surpris de voir que le F-35 pouvait être considéré comme un appareil écologique. Encore aujourd'hui, Radio-Canada nous dévoile que, si on se base sur les achats aux États-Unis et en Israël, les avions F-35 coûtent en réalité environ 130 millions de dollars ou 140 millions de dollars chacun au lieu de 75 millions de dollars. En plus, le gouvernement fédéral injecterait de l'argent par le truchement du programme d'innovations pour rendre les mitrailleuses du F-35 écologiques. Est-ce exact?

Mme Shereen Benzvy Miller: Je pense que nous sommes invités jeudi pour parler précisément de ce programme. Voulez-vous que j'essaie de répondre aujourd'hui ou préférez-vous que j'attende à jeudi? Il est question du Programme canadien pour la commercialisation des innovations et nous serons ici jeudi pour répondre aux questions sur ce sujet.

• (1550)

[Traduction]

M. Alexandre Boulerice: Je serai ravi de répéter ma question jeudi.

Mme Shereen Benzvy Miller: Je voulais simplement apporter une précision. Je peux très bien répondre à cette question aujourd'hui ou jeudi. Nous comparâtrons jeudi sur le programme pour la commercialisation des innovations. C'est à vous de décider.

[Français]

M. Alexandre Boulerice: J'ai une autre question.

[Traduction]

Le président: À mon avis, on utiliserait à meilleur escient notre temps, Alexandre, si vous posiez cette question jeudi. Ce serait peut-être plus pertinent à ce moment-là.

[Français]

M. Alexandre Boulerice: Il n'y a aucun problème.

Selon votre rapport, environ 60 p. 100 des emplois au Canada sont créés par les petites et moyennes entreprises. Par ailleurs, environ 66 p. 100 des contrats accordés par le gouvernement fédéral sont offerts à des petites et moyennes entreprises. Par contre, leurs contrats représentent uniquement 43 p. 100 de la valeur de l'ensemble des contrats qui sont donnés.

Comment pouvez-vous expliquer le fait que 60 p. 100 des emplois au pays viennent des PME, que celles-ci obtiennent 66 p. 100 des contrats du gouvernement, mais que ces contrats comptent pour seulement 43 p. 100 de la valeur des contrats qui sont distribués par le gouvernement fédéral? Trouvez-vous que ce taux de 43 p. 100 soit satisfaisant? N'y aurait-il pas lieu de fournir un effort supplémentaire pour encourager davantage nos petites et moyennes entreprises?

M. Pablo Sobrino: En réponse à cette question, je dois dire que le volume des contrats que l'on accorde à des PME est de presque 70 p. 100. En effet, il s'agit de contrats dont la valeur est plus petite et se situe, pour la plupart, en deçà de 1 million de dollars.

En fait, le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux dépense 5,2 milliards de dollars, pour une valeur totale de 11 milliards de dollars en comptant les achats internes. Cela inclut aussi les grands achats qui sont conclus par les gros contrats, surtout d'ordre militaire. Les obtenteurs de ces contrats font eux-mêmes des achats auprès des petites entreprises, mais nous n'avons pas de chiffres à ce sujet. C'est un peu compliqué. Or directement, en fait de volume, 70 p. 100 des contrats sont accordés à des PME.

M. Alexandre Boulerice: On se rend compte que, cinq ans après la création de votre bureau, il y a encore plusieurs petites et moyennes entreprises qui comprennent mal le processus par lequel elles peuvent obtenir des contrats d'approvisionnement du gouvernement. Mis à part le site Web et le parcours efficace de George, quels programmes de sensibilisation ou de diffusion avez-vous pour informer les petites et moyennes entreprises?

Mme Shereen Benzvy Miller: Au pays, nous avons six bureaux régionaux, lesquels offrent des séminaires gratuits. On travaille de très près avec des associations dans tous les marchés et aussi avec les organisations communautaires. Souvent, on fait même du travail d'approche dans la langue des communautés, comme en panjabi et en chinois. On essaie vraiment d'aller chez les vendeurs pour les aider à comprendre le marché.

[Traduction]

Le président: Votre temps de parole est écoulé, Alexandre.

Nous entendrons maintenant le représentant des conservateurs, M. Gourde.

[Français]

M. Jacques Gourde (Lotbinière—Chutes-de-la-Chaudière, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je tiens à remercier les témoins de leur présence ainsi que de leur présentation. Il a été très apprécié que vous présentiez le fonctionnement du site Internet.

Depuis combien de temps le site Internet est-il en place?

Mme Shereen Benzvy Miller: Il a été lancé en septembre 2010.

M. Jacques Gourde: Combien de temps a-t-il été nécessaire pour le monter? Environ un an, deux ans?

Mme Shereen Benzvy Miller: Un an.

M. Jacques Gourde: Depuis sa mise en place, avez-vous reçu des commentaires des petites et moyennes entreprises après leur utilisation du site en vue d'accéder aux marchés?

Mme Shereen Benzvy Miller: Nous avons des interactions avec les petites et moyennes entreprises de façon quotidienne. Nous recevons beaucoup de commentaires par écrit et par l'entremise de notre numéro 1-800. Nous les aidons à naviguer dans les systèmes fédéraux. Les commentaires ont été très bons. Cela nous aide à faire évoluer le site Web. Au fur et à mesure que les petites et moyennes entreprises nous font part de leurs idées, nous les incorporons dans le système. Par exemple, les gens voulaient la liste des offres à commandes qui existe déjà au gouvernement, et très récemment nous avons pu l'afficher sur le site Web, pour que ce soit ouvert à tous.

•(1555)

M. Jacques Gourde: Avez-vous observé une augmentation du nombre de petites et moyennes entreprises qui ont accès au gouvernement canadien grâce à votre site Web?

Mme Shereen Benzvy Miller: Il est difficile de faire un lien entre ces chiffres et le succès du site Web. Néanmoins, d'après les sondages effectués auprès des clients, des petites et moyennes entreprises, le taux de satisfaction est de plus ou moins 95 p. 100.

M. Jacques Gourde: Avez-vous été en mesure de remarquer si ça avait permis à une nouvelle génération d'entrepreneurs, plus jeune et plus habituée à consulter le Web, de se faire une place en tant que nouveaux fournisseurs?

Mme Shereen Benzvy Miller: Je n'ai pas accès à un nombre suffisant de sondages pour répondre à cela. Ce sont donc plutôt mes impressions que je vais exprimer, en guise de réponse.

Évidemment, dans le domaine de la technologie, il y a un enthousiasme énorme à l'égard de ce qu'on fait parce que ça suit vraiment l'orientation du gouvernement, du

[Traduction]

en ce qui concerne Données ouvertes et Gouvernement ouvert.

[Français]

Ça encourage l'utilisation d'Internet et ça facilite l'interaction avec le marché. Dans les autres domaines également, les entrepreneurs trouvent qu'il est beaucoup plus facile de travailler à partir de chez eux, au moyen d'Internet. Ce site Web facilite le travail avec eux, et c'est bien apprécié.

M. Jacques Gourde: Avant la création du Bureau des petites et moyennes entreprises, vous aviez sans doute une liste de fournisseurs potentiels. Cette liste a-t-elle augmenté? Y a-t-il une plus grande diversité de fournisseurs, mieux répartie à l'échelle du Canada?

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui et non. Le problème est que notre collecte d'informations n'est pas aussi bonne qu'on le souhaiterait. Souvent, on ne demande pas les renseignements personnels des fournisseurs, ce qui nous permettrait de savoir s'il s'agit d'une population diversifiée. Cependant, on essaie de plus en plus de faire en sorte que ces interactions aient lieu de façon à pouvoir recueillir des données plus riches.

M. Jacques Gourde: Vos bureaux régionaux qui offrent des services aux petites et moyennes entreprises, que ce soit à Vancouver ou dans n'importe quelle autre ville, ont-ils permis à davantage d'entrepreneurs de la ville elle-même d'avoir accès au marché des biens et services dont le gouvernement du Canada a besoin dans cette région? Avez-vous eu l'impression que les bureaux régionaux avaient permis aux entrepreneurs locaux d'avoir accès au marché?

Mme Shereen Benzvy Miller: Ça a été le cas, à la fois dans les villes et dans les zones plus rurales. Nos bureaux régionaux sont situés dans des grandes villes, mais ces gens voyagent partout dans leur région afin de bien distribuer les services. Les choses se sont bien passées dans les petites villes et les petits villages en ce qui a trait à un bon nombre d'associations comme les chambres de commerce, par exemple.

M. Jacques Gourde: Ça a permis à certaines régions de créer des emplois qui n'existaient sûrement pas avant.

Mme Shereen Benzvy Miller: On l'espère, oui.

M. Jacques Gourde: Merci beaucoup.

Est-ce qu'il me reste du temps?

[Traduction]

Le président: Votre temps de parole est écoulé, monsieur Gourde.

[Français]

M. Jacques Gourde: Merci beaucoup.

[Traduction]

Le président: C'est à vous la parole, monsieur Mathieu Ravignat.

[Français]

M. Mathieu Ravignat (Pontiac, NPD): Je tiens moi aussi à vous remercier d'être parmi nous et de nous faire part de ces renseignements, qui sont fort utiles. Je trouve qu'il s'agit là d'un service absolument essentiel, particulièrement pour des comtés comme le mien.

Cependant, comme vous le savez, le gouvernement a annoncé en juin dernier des compressions budgétaires dans la fonction publique. Il était prévu qu'à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 700 emplois seraient abolis. J'imagine que ça vous a inquiétés. Étant donné que votre service est essentiel, à mon avis, avez-vous des plans pour le cas où vous seriez touchés par ces compressions?

M. Pablo Sobrino: Non, on ne prévoit pas de compressions dans les bureaux qui appuient les PME. Les compressions visent des services qui sont arrivés à échéance et qui ne sont pas utilisés maintenant.

M. Mathieu Ravignat: Vous aviez été informés de cela?

M. Pablo Sobrino: Certainement, mais le Bureau des petites et moyennes entreprises n'est pas touché par l'examen stratégique.

• (1600)

M. Mathieu Ravignat: D'accord.

Dans mon comté, je perçois une autre inquiétude en ce qui concerne votre définition de ce qu'est une petite ou moyenne entreprise. Je ne suis pas certain que les petits soient avantagés par cette définition. Vous entendez sans doute continuellement ce commentaire. Ce n'est pas nouveau.

L'Union européenne, dans sa définition de la petite et moyenne entreprise, parle de 250 employés. Le Québec établit le nombre maximal d'employés à 500, mais tient compte aussi du chiffre d'affaires.

J'aimerais savoir si, dans le cas des compagnies qui ont bénéficié de vos services, cette définition est révisée ou évaluée annuellement. Est-il certain que les petits sont vraiment avantagés par la limite fixée à 500 employés? Enfin, avez-vous envisagé d'ajouter un critère relativement au chiffre d'affaires?

Mme Shereen Benzvy Miller: Quand on nous le demande, nous répondons que nous utilisons la définition fournie par Industrie

Canada. Celle-ci indique que les petites entreprises sont formées de moins d'une centaine d'employés, alors que les moyennes entreprises sont formées de moins de 500 employés. Au Bureau des petites et moyennes entreprises, nous pensons que notre mission est d'aider les entrepreneurs, et ce, peu importe la taille de leur entreprise. Nous sommes là pour les aider. Nous ne leur demandons pratiquement jamais combien d'employés compte leur entreprise. Nous considérons que les besoins demeurent les mêmes peu importe que l'entreprise compte un seul employé, cinq employés ou une centaine d'employés. Notre mission est d'aider les entreprises du pays. Nous ne révisons donc pas les chiffres, car nous ne portons pas attention au nombre d'employés. Nous voulons aider toutes les entreprises. Nous les encourageons toutes à nous contacter.

M. Mathieu Ravignat: Encouragez-vous même les entreprises formées de plus de 500 employés?

Mme Shereen Benzvy Miller: Oui, nous encourageons même ces dernières. Nous n'aimerions pas que le gouvernement fédéral aide une entreprise tant et aussi longtemps qu'elle ne compte que 500 employés, mais qu'il ne l'aide plus le jour où elle compte 510 employés alors qu'elle connaît du succès. La vérité est que nous essayons d'aider toutes les entreprises.

Par ailleurs, il faut savoir que 98 p. 100 ou 99 p. 100 de toutes les entreprises canadiennes sont des PME. Avec un tel pourcentage, il est possible d'en conclure, sans se tromper, que l'on aide toutes les entreprises.

[Traduction]

Le président: Il vous reste une minute, Mathieu.

[Français]

M. Mathieu Ravignat: Finalement, le critère de 500 employés et le nom du programme ne sont d'aucune pertinence.

Mme Shereen Benzvy Miller: Au contraire, sauf votre respect, tout cela est pertinent puisque 99 p. 100 de toutes les entreprises du Canada sont des PME. Nous nous consacrons donc à ces dernières. Il est vrai qu'on aurait pu appeler noter organisme le Bureau des entreprises canadiennes. Il n'en demeure pas moins que la plupart d'entre elles sont des PME et que nous avons pour mission de leur venir en aide.

M. Pablo Sobrino: J'ajouterais simplement que le programme est géré de façon à ce que nous soyons présents dans les communautés et que nous y présentions des séminaires sur place, hors des heures de bureau. Les entreprises sont visées par ce programme, qui est structuré pour aider les petits entrepreneurs ne possédant pas le temps nécessaire pour sortir de leur bureau pendant la journée.

M. Mathieu Ravignat: Mme Benzvy Miller a dit le contraire.

M. Pablo Sobrino: Non, le programme est géré de manière à viser spécifiquement les petites entreprises. Quelqu'un qui téléphone pour obtenir de l'information peut aussi utiliser le site Web. En fait, n'importe qui peut l'utiliser. Le programme est structuré de façon à rejoindre les entrepreneurs n'ayant pas le temps de faire affaire avec nous au cours de la journée.

M. Mathieu Ravignat: Je vous remercie.

[Traduction]

Le président: Votre temps de parole est écoulé, Mathieu.

Ron Cannan, c'est à vous la parole.

M. Ron Cannan (Kelowna—Lake Country, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie également nos témoins.

Nous savons que le gouvernement met l'accent sur l'économie, la création d'emplois, le remboursement de la dette, l'équilibre budgétaire et les mesures favorisant les petites entreprises qui sont le moteur de notre économie.

Je siège également au Comité du commerce international. Un peu plus tôt aujourd'hui, nous avons accueilli les représentants du Service des délégués commerciaux, qui collabore avec la Banque de développement du Canada. Dans certaines petites collectivités canadiennes, vos services sont-ils intégrés à ceux d'autres ministères fédéraux? Avez-vous envisagé une telle collaboration?

Mme Shereen Benzvy Miller: Merci. C'est une question judicieuse.

Nous collaborons très étroitement avec des partenaires forts variés. Nous mettons l'accent sur l'information. Nous accompagnons nos partenaires aux foires commerciales, aux expositions et aux activités organisées par les chambres de commerce, conjuguant nos efforts pour répondre aux besoins des gens d'affaires. Nous collaborons notamment avec les responsables de la SAEA à Affaires autochtones et Développement du Nord pour faire connaître aux entreprises autochtones le programme des marchés qui leur sont réservés. Nous travaillons de concert également avec la BDC ainsi qu'avec les ministères qui souhaitent informer les PME canadiennes des programmes fédéraux susceptibles de leur être utiles.

• (1605)

M. Ron Cannan: Mathieu, mon collègue, a évoqué la taille des petites entreprises. Une petite entreprise peut devenir une grosse entreprise assez rapidement. Dans la belle circonscription de Kelowna — Lake Country que je représente dans la vallée de l'Okanagan, trois dessinateurs en animation, qui travaillaient dans leur sous-sol, ont vendu leur entreprise 325 millions de dollars à Disney. L'entreprise compte maintenant 400 employés. C'est une croissance phénoménale, dont nous tirerons profit. Des représentants de ce secteur d'activités se trouvent sur la Colline du Parlement aujourd'hui. Nous nous efforçons de venir en aide à cette industrie florissante.

Je me suis entretenu avec des petites entreprises de ma circonscription, pour qui les choses peuvent parfois être un peu décourageantes. Elles estiment que les formalités du MERX sont loin d'être conviviales. La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante nous a fait part de son point de vue par le passé, et ses membres nous ont saisis de leurs commentaires sur ce problème. Quelles mesures avez-vous prises pour assouplir ces formalités?

Mme Shereen Benzvy Miller: Votre question est fort judicieuse. Tous les jours, nous nous employons à supprimer les obstacles. En fait, nous collaborons avec la FCEI et d'autres associations qui ont reçu les commentaires de leurs membres respectifs, notamment dans le cadre de sondages. Nous tablons sur ces renseignements pour assouplir les modalités dans l'administration publique.

Notre mandat comporte deux volets. Premièrement, nous cherchons à informer les entreprises par l'intermédiaire du site achatsetventes.gc.ca, du numéro d'appel sans frais, des séminaires que nous donnons, des foires commerciales auxquelles nous assistons et des rencontres que nous avons avec tous ces entrepreneurs. Deuxièmement, nous misons également sur les commentaires dont on nous fait part. C'est le deuxième volet. C'est pourquoi je suis également la directrice générale du Secteur de l'engagement des clients. Nous tablons sur ces commentaires pour assouplir les règles régissant nos marchés publics. Nous devons nous poser les questions pertinentes pour simplifier le processus.

M. Ron Cannan: Ayant déjà été propriétaire d'une petite entreprise, je vous suis reconnaissant de vos efforts.

Une petite entreprise doit également avoir un solde de trésorerie pour acquitter ses factures. C'est primordial. La semaine dernière, l'ombudsman de l'approvisionnement a comparu devant notre comité. Il nous a signalé notamment les retards dans le versement des montants dus aux petites entreprises. Êtes-vous courant du problème? Dans l'affirmative, envisagez-vous des moyens pour le corriger, pour qu'on puisse dire aux petites entreprises que leurs chèques ont été postés?

M. Pablo Sobrino: Nous prenons des mesures en ce sens, de sorte que, lorsqu'on dit que le chèque a été posté, c'est vraiment le cas.

Nous collaborons avec le Bureau du contrôleur général qui, au sein du Conseil du Trésor, établit les règles en matière de gestion financière, cherchant à lui faire comprendre que nous devons payer plus rapidement les montants dus. Les gestionnaires de la fonction publique fédérale sont régis par ce que nous appelons le Cadre de responsabilisation de gestion en vertu duquel ils sont évalués et auquel on a ajouté des règles régissant les paiements. Il faut réduire les retards. TPSGC verse des intérêts lorsque le paiement est en retard, ce qui est, selon nous, une pratique judicieuse que nous cherchons à généraliser. C'est un incitatif.

Le président: Votre temps est écoulé.

M. Ron Cannan: Déjà? Bon, eh bien, merci beaucoup.

Ce sont d'excellentes nouvelles. Continuez votre beau travail.

Le président: Merci, Ron.

Le prochain intervenant est John McCullum, du Parti libéral. Monsieur McCullum, vous avez la parole.

L'hon. John McCallum (Markham—Unionville, Lib.): Merci, monsieur le président, et merci aux témoins d'être venus.

Ce sont les résultats qui m'intéressent. Quel est votre impact réel? par contre, je dois dire que les commentaires de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante sur votre site Web m'ont impressionné. Je la crois sur parole.

Votre programme existe depuis environ cinq ans. Si son objectif est d'aider les petites entreprises à obtenir des contrats, alors je ne crois pas qu'il soit très utile de prétendre que vous avez aidé 140 000 personnes et fournisseurs, car cela ne nous dit rien sur son efficacité.

Ce que j'aimerais savoir, c'est si le nombre de contrats octroyés par le gouvernement du Canada aux petites entreprises a augmenté ou diminué depuis que le programme existe. À mon avis, ce serait un objectif concret. Si vous aidez vraiment les petites entreprises à obtenir des contrats, on pourrait s'attendre à ce que ce nombre augmente au fil des ans. Une autre façon d'analyser l'efficacité du programme serait d'examiner la proportion des contrats octroyés aux petites entreprises — disons 30 p. 100 — et le pourcentage des emplois ou des ventes que cela représente —, disons 50 p. 100. L'objectif de votre programme devrait être d'augmenter ces proportions. Ainsi, nous aurions une meilleure idée de l'utilité de votre programme. Auriez-vous des données à nous fournir à ce chapitre?

•(1610)

M. Pablo Sobrino: D'abord, il est très difficile d'établir un lien entre le service que nous offrons et le nombre de contrats octroyés aux petites entreprises. En ce qui concerne les volumes, ceux-ci ont été passablement stables au cours des cinq dernières années. Environ 70 p. 100 des contrats octroyés annuellement par Travaux publics, soit environ 38 000, le sont à de petites et moyennes entreprises. Au cours de cette même période, ce nombre a varié légèrement entre 42 000 et 36 000.

Notre principal objectif, c'est de réduire le temps de négociation pour conclure un contrat. Pour ce faire, nous procédons de plusieurs façons.

J'ignore quels sont les paramètres exacts. C'est ce que nous tentons de savoir. Ce site nous donne une date où commencer nos recherches. Le programme existe depuis cinq ans, mais le travail n'a débuté qu'il y a environ un an et demi, deux ans.

Mme Shereen Benzvy Miller: Puis-je ajouter une chose?

Il y a une autre donnée qui nous intéresse: le programme facilite-t-il la tâche des petites entreprises et leur permet-il de faire des économies? Par exemple, nous accordons beaucoup d'importance aux coûts liés à la présentation de soumissions. C'est une donnée que nous allons examiner. En fait, nous travaillons avec la FCEI pour obtenir cette information.

Mais, de façon générale, la valeur totale en dollars a augmenté. Lors de notre dernier témoignage, la proportion pour les petites entreprises s'élevait à 4,7 milliards de dollars. Aujourd'hui, elle atteint environ 5,5 milliards. Donc, la part du marché a augmenté.

Toutefois, comme je l'ai déjà dit, je ne suis pas certaine que la BPME puisse adopter...

L'hon. John McCallum: D'accord, mais à mon avis, il serait intéressant de connaître les délais et les coûts, puis de voir comment cela a changé au fil des ans...

Mme Shereen Benzvy Miller: C'est ce que nous tenterons de savoir.

L'hon. John McCallum: ... et si, par conséquent, votre programme a eu un impact.

Vous dites que le nombre de contrats a fluctué entre 36 000 et 42 000. Y a-t-il une tendance à la hausse ou à la baisse?

M. Pablo Sobrino: Il n'y a aucune tendance, ni à la hausse, ni à la baisse.

L'hon. John McCallum: Ne serait-il pas logique pour vous d'établir des cibles relativement aux délais et aux coûts liés à la présentation de soumissions pour les PME ou au pourcentage de leurs activités que ces contrats représentent?

M. Pablo Sobrino: Ce que nous tentons de faire, c'est d'être équitables, ouverts et transparents. Donc, les PME ont un accès équitable à l'information, celle-ci leur est offerte de façon ouverte et les détails du contrat sont transparents. Par conséquent, elles peuvent prendre les décisions d'affaires qui s'imposent. C'est ce que nous nous efforçons d'accomplir depuis le début et c'est en partie ce que nous tentons de faire avec ce site Web, soit de rendre l'information disponible.

Oui, nous voulons avoir des paramètres et nous y travaillons, mais ceux-ci n'ont pas encore été établis.

L'hon. John McCallum: Merci.

Le président: M. Bernard Trottier, du Parti conservateur, sera notre dernier intervenant. Monsieur Trottier.

M. Bernard Trottier (Etobicoke—Lakeshore, PCC): Bonjour et merci d'être venus.

Parmi les groupes d'entrepreneurs au pays, il y a les nouveaux Canadiens. C'est un groupe important dans ma circonscription d'Etobicoke—Lakeshore. À Toronto, il y a beaucoup d'entrepreneurs qui proviennent de l'Europe de l'Est, notamment. Dans ma circonscription, il y a, par exemple, la Chambre de commerce Canada-Ukraine. Il y a aussi la Chambre de commerce Canada-Pologne et des groupes représentant les Balkans.

Historiquement, ces groupes ne transigent pas avec le gouvernement du Canada, mais je crois que ce serait différent s'ils connaissaient les possibilités offertes. Avez-vous approché ces groupes d'entrepreneurs que l'on retrouve dans les petites villes et qui ne sont pas nécessairement des chambres de commerce types?

•(1615)

Mme Shereen Benzvy Miller: Je vous remercie d'avoir posé cette question.

En fait, oui. Nous faisons beaucoup d'efforts pour communiquer, non seulement avec les grandes associations, comme les chambres de commerce, mais aussi avec les organisations plus petites, particulièrement celles davantage susceptibles d'être intéressées à obtenir cette information. Nous assistons à leurs réunions et organisons des séminaires sur place, entre autres, dans le cadre de leurs réunions régulières ou de leurs assemblées annuelles.

Mes collègues et moi rencontrons souvent des gens de différents secteurs dans le cadre de conférences. On nous invite à titre de conférenciers, et nous acceptons. Nous acceptons toutes les invitations.

Alors, encouragez les associations dans votre circonscription à nous contacter. Nos bureaux sont tous performants, notamment celui de Toronto.

M. Bernard Trottier: Au-delà des problèmes de langue, qui n'affectent habituellement pas ces entrepreneurs, y a-t-il, selon vous, des barrières culturelles? Les processus d'approvisionnement du gouvernement posent-ils des difficultés qui empêchent certains nouveaux entrepreneurs de présenter des soumissions?

Mme Shereen Benzvy Miller: Nous travaillons très étroitement avec diverses associations dont le mandat est d'aider les nouveaux Canadiens à s'intégrer au marché canadien, car nous voulons nous assurer que nos colloques sont conviviaux et qu'ils respectent les différences culturelles. À notre avis, cela n'est pas un problème. Nous nous adaptons très facilement et nous sommes ouverts à rencontrer n'importe quel groupe qui désire s'informer.

M. Bernard Trottier: Sortons des grands centres urbains pour parler des Autochtones du Canada. Avez-vous réussi à promouvoir l'entrepreneuriat dans les réserves? Avez-vous des exemples?

Mme Shereen Benzvy Miller: Je tiens d'abord à préciser que nous ne faisons la promotion d'aucun entrepreneur en particulier. Nous tentons simplement de sensibiliser et d'informer.

Nous travaillons avec diverses associations des Premières nations afin d'établir un dialogue avec les collectivités autochtones. Ce projet est piloté par notre bureau de Vancouver et il a été très bien accueilli. Nous sommes très prudents et nous y allons une étape à la fois pour nous assurer que tous les intervenants sont consultés et que nous disposons de tous les moyens nécessaires avant de nous rendre dans les collectivités.

Essentiellement, la réaction a été positive et nous avons été bien accueillis. Je crois également que le volet du programme qui vise à sensibiliser la population autochtone à la SAEA et aux marchés réservés aux entrepreneurs autochtones a connu un vif succès.

M. Bernard Trottier: J'aurais une autre question à vous poser au sujet des objectifs globaux en matière de politique publique concernant la conclusion de contrats entre le gouvernement et les PME. Au-delà de l'ouverture et de la transparence, que retire le gouvernement de la culture et de la souplesse des PME dans le cadre de ces marchés?

Vous avez dit que les entreprises qui réussissent et qui prennent de l'expansion, passant, par exemple de 490 employés à 510, et qui ne sont plus considérées comme une moyenne entreprise ne sont pas pénalisées. Mais selon les commentaires que vous recevez, que ce soit par l'entremise de l'ombudsman ou des ministères, le gouvernement bénéficie-t-il d'une certaine souplesse ou d'un meilleur service lorsqu'il traite avec des PME?

Mme Shereen Benzvy Miller: Je dirais que les entreprises canadiennes offrent un très bon service et qu'elles sont très performantes en matière d'approvisionnement. Il n'y a rien vraiment qui distingue les PME des grandes entreprises. Nous entretenons de très bonnes relations avec des entreprises canadiennes de toutes tailles. Selon moi, il faut respecter les cadres législatifs et politiques en matière d'approvisionnement et faire preuve d'équité, d'ouverture et de transparence. Le gouvernement doit respecter ses accords commerciaux et les entreprises doivent respecter leurs obligations contractuelles. J'aurais de la difficulté à faire la distinction. À mes yeux, tous les fournisseurs sont bons.

Le président: Votre temps est écoulé, monsieur Trottier.

Cela met fin à notre première série de questions. Cependant, j'aimerais poursuivre sur un point soulevé par M. Trottier et vous demander de nous donner plus de détails. Dans le cadre d'une autre étude, des témoins nous ont fait part d'un des problèmes auxquels ils sont confrontés. Selon eux, des contrats sont regroupés pour former un contrat si grand qu'il est impossible pour les petits entrepreneurs locaux de soumissionner. Ils ont demandé au gouvernement de ventiler un de ces gros contrats de TI pour permettre aux entrepreneurs locaux de soumissionner et de faire grandir leur entreprise. Pourriez-vous nous dire s'il y a eu des progrès à cet égard?

Aussi, dans le cadre de sa dernière étude, le comité a examiné le travail de vos homologues américains pour ce qui est d'aider les PME à obtenir des contrats du gouvernement. Y a-t-il eu des échanges entre vos bureaux et ceux de vos homologues américains? Avez-vous mis en œuvre des idées recueillies dans le cadre de ces échanges?

•(1620)

Mme Shereen Benzvy Miller: Je vais d'abord répondre à votre première question, celle concernant le regroupement des contrats.

Comme l'a souligné mon collègue, M. Sobrino, cette année, la Direction générale de l'approvisionnement s'est concentrée, entre autres, sur les stratégies d'approvisionnement en matière de biens et services. Celles-ci sont essentielles pour aligner nos plans d'approvisionnement en matière de biens et services sur les orientations du marché.

Prenons, par exemple, le service MERX. Il y a actuellement une demande d'information d'affichée concernant l'achat futur de petits accessoires de bureau. Selon la communauté des affaires — notamment le secteur des imprimantes et des cartouches d'encre —, il est remarquable de trouver un document du gouvernement si bien aligné sur l'orientation du marché qui se tourne, entre autres, vers la gestion des services. Selon notre expérience, plus nous consultons les fournisseurs et les intervenants du marché, plus il est facile pour nous d'aligner nos stratégies sur cette orientation. Ainsi, tant les fournisseurs que le gouvernement du Canada en profiteront: le gouvernement obtiendra un meilleur service et les fournisseurs pourront profiter des occasions offertes par le gouvernement.

Ça, c'est une chose. Nous avons aussi tenté d'aligner la façon dont le gouvernement achète sur la façon dont les fournisseurs vendent. C'est une des raisons qui expliquent le regroupement de contrats. Cela est ressorti, en partie, de nos discussions au sujet de l'enquête du comité sur le RCEG. J'avais témoigné à ce sujet à l'époque. Ce que cette initiative nous a appris, entre autres, c'est que plus on consulte, plus les gens comprennent ce que nous tentons de faire. Ainsi, nous pouvons mieux aligner nos objectifs sur les orientations du marché. Nous avons eu de bons résultats à ce chapitre.

Votre deuxième question, celle qui porte sur les échanges avec nos homologues américains, est intéressante. Il y a deux semaines, j'ai eu la chance d'assister, en compagnie de la ministre, au Sommet de l'APEC sur les femmes et l'économie. Nous avons eu une réunion bilatérale avec Karen Mills, directrice du U.S. Small Business Administration, le penchant américain de notre Bureau des petites et moyennes entreprises. La ministre lui a mentionné qu'elle aimerait bien avoir son budget qui s'élève à 842 millions de dollars. La directrice lui a répondu « Moi, j'aimerais avoir celui du département d'État. »

Cela dit, même si c'est comme comparer des pommes à des oranges, nous travaillons avec nos homologues américains, car cela nous permet d'apprendre d'eux, sur la façon dont ils ont développé leur site Web et la façon dont ils communiquent leur information. Les Américains ont pris très au sérieux l'idée du gouvernement transparent. Cela nous a beaucoup aidés à structurer notre travail.

Il est utile, également, de travailler avec des collègues dont l'objectif est semblable au nôtre, soit aider les petites entreprises, peu importe où elles se trouvent. Même si le BPME ne dispose que de 20 employés sur le terrain, comparativement à 1 000 dans le service de Mme Mills, nous faisons notre possible pour apprendre de nos homologues et pour travailler avec eux. Nous partageons nos leçons apprises sur l'écologisation des activités du gouvernement et l'inclusion des petites entreprises dans les initiatives écologiques.

M. Pablo Sobrino: Monsieur le président, si je peux me permettre d'ajouter quelque chose concernant le regroupement, les efforts que nous déployons dans le cadre de ce que nous appelons la gestion des biens et des services nous ont permis de classer en 14 catégories différentes la majorité des achats gouvernementaux afin de pouvoir mieux cerner ce que l'industrie devrait savoir concernant nos besoins. Il est question ici de choses très simples comme les photocopieurs, l'ameublement de bureau, les services alimentaires et les services professionnels.

Il s'agit donc de bien comprendre les informations dont l'industrie ou les entreprises ont besoin pour participer au processus d'approvisionnement. Quant à nos clients, les 140 organismes et ministères fédéraux auxquels nous offrons nos services, ils doivent prendre conscience de la réalité des approvisionnements locaux. Une fois que nous aurons mis en service cet instrument d'ici un an ou un an et demi, un acheteur qui aura besoin d'une pièce d'équipement pourra simplement aller se la procurer. Il n'aura pas à se soumettre à tout un processus d'approvisionnement. On évitera ainsi de regrouper les commandes, ce qui est le principal obstacle à la participation des petites et moyennes entreprises.

C'est le cadre que nous avons mis en place pour régler cette problématique. Il faut également que la solution soit durable. Il faut éviter le rapiécage et opter pour une mesure plus permanente, ce qui explique le temps qu'il nous faut pour agir.

• (1625)

Le président: Merci beaucoup.

Nous débutons le second tour avec M. Blanchette.

[Français]

M. Denis Blanchette (Louis-Hébert, NPD): Bonjour à vous deux et bienvenue au comité.

La semaine dernière, on a reçu l'ombudsman de l'approvisionnement. Il a souligné un point important, notamment, soit le besoin d'information des petites entreprises au sujet du processus d'approvisionnement.

Ma première question porte sur le rapport de l'ombudsman. Comment le recevez-vous et comment allez-vous modifier vos stratégies d'information pour pouvoir réduire ce problème d'information et d'éducation au sein des petites et moyennes entreprises? Je serais plus précis si je disais: les « petites entreprises ».

Mme Shereen Benzvy Miller: Ce que vous soulignez est vraiment très important pour nous. Les informations que récoltent les organisations comme le bureau de M. Brunetta sont très importantes, car ça nous facilite la vie de savoir quels sont les défis auxquels on fait face. Or, lorsqu'il rapporte les problèmes qu'il a entendus de ses clients, cela nous aide quant à la façon de faire évoluer nos services tout comme nos services d'information.

Par exemple, nous allons faire un suivi par rapport à la présentation qu'il a faite devant ce comité. En effet, nous avons déjà pris des rendez-vous avec des gens de son bureau pour nous assurer d'avoir une présentation très récente. Nous attendions qu'il termine son rapport de cette année. Lors de ces rendez-vous, nous nous informerons des renseignements qui manquent aux clients de l'ombudsman et sur la façon dont le Bureau des petites et moyennes entreprises pourrait offrir les services.

M. Denis Blanchette: Il avait également mentionné que, dans les processus d'appel d'offres, à un certain moment, une portion significative de contrats ne respectaient pas nécessairement la façon de faire du Conseil du Trésor.

Ma question porte sur ce que les gens vous disent et les processus d'approvisionnement du Conseil du Trésor. Comment interagissez-vous en ce qui a trait au processus d'approvisionnement du Conseil du Trésor?

M. Pablo Sobrino: Le Conseil du Trésor — c'est la politique — est responsable des règlements en ce qui a trait aux contrats gouvernementaux, et on suit ces règlements.

On entend des responsables des petites et moyennes entreprises dire que la complexité de ces règlements rend difficile d'interpréter la façon dont on fait usage du système d'approvisionnement. C'est pour cette raison qu'on a créé le site Web, les séminaires, etc. On a voulu montrer qu'il y a une place pour tout le monde dans ce système. C'est compliqué, c'est complexe, les règlements sont assez longs, mais on essaie de démystifier le jargon — car il y a beaucoup de jargon dans les règlements — pour que ces entreprises puissent comprendre comment elles peuvent faire usage du système d'approvisionnement.

Je pense que c'est ce qu'a présenté l'ombudsman. Il y a vraiment un écart entre ce que demandent les règlements et l'interprétation de la façon d'utiliser le système. En ce qui concerne les entrepreneurs, il y a un manque à gagner dans le processus et on essaie de le combler. Plusieurs mécanismes existent pour faire l'approvisionnement et il s'agit de bien choisir l'approche qui fonctionne. Il y a le ministère qui fait les achats et il y a aussi les fournisseurs de services ou de biens. C'est le travail qu'on fait.

M. Denis Blanchette: J'ai à poser une autre question sur un autre sujet. Vous avez parlé très rapidement des notions d'*open data* et d'*open government*. Évidemment, ça ne consiste pas seulement à créer un site Web. J'aimerais que vous nous donniez plus de détails sur la façon dont vous avez introduit ces concepts chez vous.

• (1630)

Mme Shereen Benzvy Miller: Il fallait qu'on se demande quelles étaient les informations auxquelles le public avait droit et comment on pouvait faciliter leur accès pour que n'importe qui puisse s'y retrouver sans devoir passer au travers de processus complexes ou de difficultés. C'est facile à trouver sur le site Web: on a créé, par exemple, une section du site qui s'intitule « Données sur les fournisseurs préqualifiés » et on y fournit les informations dont quelqu'un aurait besoin pour travailler avec d'autres vendeurs et savoir qui a accès aux marchés, qui est déjà préqualifié, qui aurait déjà, par exemple, passé au travers de processus variés pour faire affaire avec nous.

Pour nous, les notions d'*open data* et d'*open government* consistent plutôt à essayer de mettre dans le site Web toutes les informations dont auraient besoin les petites et moyennes entreprises pour faire affaire avec nous.

M. Denis Blanchette: C'est plutôt de la transparence.

Mme Shereen Benzvy Miller: C'est de la transparence, mais...

[Traduction]

Le président: Vous avez nettement dépassé le temps alloué. J'ai bien peur de devoir vous interrompre.

Du Parti conservateur, la parole est à M. Braid.

M. Peter Braid (Kitchener—Waterloo, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci à nos témoins pour leur comparution cet après-midi.

Ma première question concerne MERX. Je présume que toute petite entreprise qui souhaite faire affaire avec le gouvernement fédéral et avoir une idée des possibilités de marchés qui s'offrent à elle doit être enregistrée dans MERX. Est-ce bien le cas? Est-ce le prix d'entrée à payer?

Mme Shereen Benzvy Miller: Non. Si vous me permettez de revenir en arrière un instant, pour faire affaire avec le gouvernement du Canada, il vous faut un numéro d'entreprise. Alors, c'est auprès du gouvernement que vous devez vous enregistrer. On peut le faire sur notre site Web. Les propositions affichées dans le service électronique d'appel d'offres du gouvernement, lequel est actuellement confié par contrat à MERX, sont accessibles gratuitement à quiconque veut les télécharger. Pour ce faire, MERX vous demande de vous inscrire pour que l'on puisse savoir qui reçoit les propositions. Il arrive que des gens croient à tort que c'est le prix d'entrée, mais il n'y a aucuns frais. C'est nous qui payons pour rendre accessible à tous les intéressés l'ensemble de la documentation fédérale.

M. Peter Braid: D'accord.

Est-ce que certaines entreprises doivent s'enregistrer dans MERX? Qu'est-ce qui distingue les entreprises qui doivent le faire de celles qui en sont exemptées?

Mme Shereen Benzvy Miller: MERX est une entreprise; elle offre d'autres services que ses clients doivent payer. Ce site donne également accès à d'autres marchés, outre ceux du gouvernement fédéral. On y trouve notamment les offres des provinces et des municipalités ainsi que certaines possibilités dans le secteur privé. Les formules de paiement sont différentes dans ces cas-là, mais je dois vous avouer que je ne les connais pas suffisamment pour vous fournir de plus amples détails. Mais tout ce qui est fédéral est bel et bien accessible à tous.

M. Peter Braid: Vous est-il possible d'exercer une influence sur le mode d'administration de MERX? Pouvez-vous transmettre vos suggestions d'amélioration?

Mme Shereen Benzvy Miller: Tout à fait.

Le BPME est l'adjudicateur de ce contrat. Je dois vous dire que Mediagrif, l'entreprise propriétaire de MERX, s'est montrée très coopérative toutes les fois qu'on lui soumettait des changements ou des idées pour améliorer la présentation des offres fédérales, notamment en affichant des avis ou des alertes pour attirer l'attention des gens. Ils ont vraiment été très ouverts de telle sorte que toutes nos idées valables... Nous avons multiplié les efforts pour améliorer ce service afin qu'il réponde bien aux besoins des fournisseurs canadiens.

M. Peter Braid: Formidable.

Le gouvernement fédéral a un autre site Web appelé PerLE, qui relève, je crois, du secteur des petites entreprises et du tourisme. Connaissez-vous PerLE? Y a-t-il une passerelle entre PerLE et achatsetventes.gc.ca? Ces deux sites Web sont-ils reliés?

Mme Shereen Benzvy Miller: Pas pour l'instant. Ils ne sont pas reliés à proprement parler. Le site achatsetventes.gc.ca vise principalement à faire savoir aux fournisseurs ce qu'achète le gouvernement fédéral et comment il s'y prend. Si je veux faire des affaires, qu'est-ce que je peux vendre et comment puis-je le vendre au gouvernement du Canada?

Le site achatsetventes.gc.ca existe depuis un an...

● (1635)

M. Peter Braid: Joyeux anniversaire.

Mme Shereen Benzvy Miller: Je vous remercie. C'était une date très importante pour nous; nous avons célébré avec un gâteau.

Ce n'est pas un mince exploit de mener à terme un tel projet en à peine un an, surtout que c'était aussi l'année de mise en oeuvre du Programme canadien pour la commercialisation des innovations. Notre petit bureau en est très fier. En prévision de la croissance future du site, nous travaillons de concert avec les provinces et tous nos autres partenaires de manière à établir les liens nécessaires pour que les fournisseurs aient accès à une gamme plus complète de services.

M. Peter Braid: C'est donc ce que vous envisagez pour l'avenir?

Mme Shereen Benzvy Miller: Tout à fait.

M. Peter Braid: Excellent.

Nous avons parlé cet après-midi de l'importance de la sensibilisation. Il a aussi été question de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI). Est-ce que la FCEI déploie des efforts auprès de ses membres en votre nom pour faire connaître vos services ou votre bureau? Est-ce quelque chose...

Mme Shereen Benzvy Miller: Ce n'est pas exactement ce qu'ils font. Ils ne font pas de sensibilisation pour notre compte. Nous travaillons avec eux pour qu'ils soient au fait de nos programmes, et nous les consultons souvent au sujet de différentes questions. Par exemple, ils nous ont remis ce rapport que vous avez reçu récemment, mais aussi des résultats de sondage et d'autres éléments provenant de leurs membres pour que nous connaissions bien les obstacles qui se dressent devant les PME qui souhaitent faire affaire avec nous. Ils nous communiquent ces renseignements qui nous intéressent beaucoup et nous rencontrons leur responsable de la recherche ainsi que Corinne Pohlmann et différents membres de la FCEI pour nous tenir bien au fait de leurs préoccupations.

M. Peter Braid: D'accord.

Ma dernière question ne relève peut-être pas de votre mandat, et je ne voudrais pas couper l'herbe sous le pied de mes collègues pour notre rencontre consacrée au PCCI, mais pourriez-vous nous indiquer d'une manière générale comment votre bureau contribue à promouvoir l'innovation au Canada, l'utilisation de la technologie canadienne et l'entrepreneuriat chez les Canadiens?

Mme Shereen Benzvy Miller: Oh, c'est comme un avant-goût de la rencontre qui s'en vient.

M. Peter Braid: Disons que c'est comme un entraînement.

Mme Shereen Benzvy Miller: J'ai un moment pour réfléchir.

Le Programme canadien de commercialisation des innovations est un prolongement naturel de notre bureau. Nous avons droit à bien des commentaires de la part des fournisseurs, vous en avez d'ailleurs cité certains aujourd'hui, dont ceux qui souhaiteraient voir le gouvernement payer dans les délais prévus. Des entrepreneurs de tout le pays nous ont clairement indiqué qu'ils ne comprenaient pas pourquoi le gouvernement ne s'intéressait pas à l'innovation, pourquoi il n'achetait pas des produits en phase de précommercialisation, pourquoi nous n'étions pas les premiers acheteurs de ces produits. À la lumière de toutes ces questions que nous posaient les petites entreprises, il est devenu évident pour nous que l'un de nos mandats, en notre qualité de responsables des approvisionnements pour le gouvernement, devrait être de trouver des moyens d'utiliser notre pouvoir d'achat pour aider les innovateurs, les inventeurs et les créateurs à avoir accès au marché commercial canadien. Notre bureau doit être présent auprès des fournisseurs et leur prêter une oreille attentive...

Je n'ai plus de temps? C'est ce que vous voulez dire?

Le président: Oui. Pourriez-vous simplement conclure?

Mme Shereen Benzvy Miller: D'accord, je vais conclure.

Il y a adéquation complète et je pourrai vous l'expliquer plus clairement jeudi prochain. Ça vous va?

Le président: Merci beaucoup.

Nous avons pris beaucoup plus de temps que prévu.

C'est maintenant au tour de Mathieu Ravignat, si je ne m'abuse, ou bien est-ce Alexandre? C'est comme vous voulez.

M. Alexandre Boulerice: J'ai une question.

Le président: Vous pouvez aussi partager votre temps, si vous le désirez.

[Français]

M. Alexandre Boulerice: Un peu plus tôt, mon collègue M. Blanchette a parlé de la visite au comité de l'ombudsman de l'approvisionnement. Ce dernier nous indiquait dans son rapport que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada avait fixé des règles relativement à l'attribution des contrats d'approvisionnement, mais que, selon son estimation, les deux tiers des contrats accordés par les différents ministères ou organismes ne respectaient pas les paramètres fixés par le Secrétariat du Conseil du Trésor, même s'il s'agissait de règles obligatoires. Il nous a dit qu'il existe des règles obligatoires fixées par le Secrétariat du Conseil du Trésor, mais que les ministères font ce qu'ils veulent. On trouve cela à la page 17 de son rapport.

M. Pablo Sobrino: Oui, il est question de la concurrence pour les petits contrats et les moyens contrats. Il a fait une étude. Je ne suis pas au courant des données et des détails, mais je pourrai transmettre des commentaires plus précis au comité.

Je dirais que les ministères disposent de beaucoup plus d'outils pour la plupart des contrats de moins de 25 000 \$, afin d'engager des fonds en approvisionnement. Il avait soulevé qu'il est inquiétant de constater l'absence de concurrence à cet égard. L'un des principes de l'approvisionnement est qu'il y ait de la concurrence, car c'est nécessaire pour obtenir une plus grande valeur à un meilleur prix. Cet élément nous intéresse aussi. Je pourrai revenir avec un peu plus de détails.

• (1640)

M. Alexandre Boulerice: C'est bien, je vous remercie.

Vous avez parlé du jargon compliqué pour les PME et du fait qu'il est parfois difficile de savoir exactement à quelle porte frapper pour le contrat qu'elles voudraient obtenir ou pour vendre leurs produits.

À part les questions de langage, de jargon et de complexité des règlements, selon vous, quels sont les principaux obstacles auxquels font face les PME pour obtenir des contrats d'approvisionnement du gouvernement fédéral?

Mme Shereen Benzvy Miller: Au cours de notre recherche, nous avons constaté trois problèmes, c'est-à-dire le problème des critères, celui des évaluations et celui de la grandeur. Nous nous penchons sur toutes les étapes du système pour voir quels sont les points que nous pouvons modifier pour faciliter la vie des petites et moyennes entreprises. Le travail que fait le BPME vise précisément ces problèmes. Nous posons, par exemple, des questions aux agents des achats, notamment pourquoi, lors de l'évaluation, ils demandent ce nombre d'années d'expérience au fournisseur. Il faut se poser ces questions afin de savoir pourquoi on agit comme on le fait et si cela est nécessaire. On lance un défi à nos collègues afin de les aider à incorporer ces idées dans les travaux.

M. Alexandre Boulerice: J'ai une dernière petite question. C'est vraiment une question sur un plateau d'argent. Pouvez-vous donner des exemples concrets d'obstacles pour les PME lors de l'attribution des contrats que vous avez réussi à éliminer au cours des cinq dernières années? Quels sont vos bons coups?

M. Pablo Sobrino: Par exemple, on a décidé d'éliminer le jargon. Ce jargon a été mis au point par des experts en approvisionnement. J'ai dû l'apprendre moi-même, étant arrivé récemment au ministère. Nous essayons de démêler cela pour en arriver à un langage simple et précis. C'est un des objectifs du site Web. C'est le premier élément.

Le deuxième élément porte sur la manière de se préparer pour les achats de moindre valeur, c'est-à-dire de moins de 25 000 \$. C'est le travail de l'audit et des conseils de gestion. Cette stratégie d'achat vise à simplifier les critères afin que tout le monde sache quels sont les objectifs et comment nous ferons l'évaluation, d'une manière simple et claire.

Ce sont les deux éléments visés pour les achats de moindre valeur. C'est la façon d'améliorer le système. Ce sont deux exemples et on pourrait en fournir d'autres. C'est ainsi que nous prévoyons apporter des améliorations.

[Traduction]

Le président: Écoutons maintenant Kelly Block, du Parti conservateur.

Mme Kelly Block (Saskatoon—Rosetown—Biggar, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à nos témoins d'aujourd'hui. Vous excuserez ma voix, mais j'ai un bien vilain rhume.

J'aimerais poursuivre dans le sens d'un commentaire d'un de mes collègues qui se demandait comment on peut déterminer dans quelle mesure l'aide que vous offrez se traduit par une augmentation des contrats obtenus.

Ma question porte plus précisément sur votre relation avec l'ombudsman des approvisionnements. Lors d'une séance de la semaine dernière, nous avons reçu Frank Brunetta qui nous a donné un aperçu de la façon dont son bureau traite les demandes de renseignements et les plaintes qui proviennent surtout des PME. Je me demande donc ce qui peut nous ramener à l'observation de mon collègue, si vous constatez que les PME communiquent avec votre bureau pour obtenir des éclaircissements ou pour que vous les aidiez en prévision d'une éventuelle plainte auprès de l'ombudsman.

Mme Shereen Benzvy Miller: C'est effectivement le cas. Nous avons publié à titre pilote un guide sur la formulation des plaintes. Nous en évaluons actuellement l'efficacité auprès des éventuels utilisateurs. Les gens veulent notamment savoir à qui ils peuvent s'adresser si les choses tournent mal. Nous avons donc conçu ce guide et nous collaborons avec le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement pour nous assurer qu'il répond bien à tous les besoins des gens qui s'adressent à cette instance également.

Nous avons déjà un guide sur la façon de faire affaire avec le gouvernement du Canada. Nous avons jugé bon de lui adjoindre un guide sur le mécanisme de plainte, car il s'agit d'un aspect important. Dans bien des cas, il y a des délais à respecter. Si l'on veut s'adresser au TCCE, il faut connaître ces délais. Les fournisseurs ont vraiment besoin de renseignements semblables. Nous en sommes tout à fait conscients et j'estime qu'il s'agit de l'un des éléments importants de nos services.

• (1645)

Mme Kelly Block: Est-ce que vous réalisez ce projet en collaboration avec l'ombudsman de l'approvisionnement? Y a-t-il un lien entre vos deux bureaux?

Mme Shereen Benzvy Miller: Non, nous n'avons aucun lien de dépendance avec le BOA. En outre, celui-ci fonctionne indépendamment de la Direction générale des acquisitions. Mais il nous arrive de les consulter, comme nous le ferions avec n'importe quel groupe d'utilisateurs pour avoir leur avis sur différentes choses. Dans le cas du guide, par exemple, c'est l'un des groupes auxquels nous allons le remettre pour obtenir des commentaires, mais il n'est pas réalisé avec leur collaboration ou quoi que ce soit. C'est une organisation indépendante.

Mme Kelly Block: Ma dernière question fait suite à l'observation de notre président concernant le regroupement. Dans le cas d'un marché gouvernemental octroyé à une grande entreprise, je me demandais quelle proportion des travaux pouvait être redistribuée à des PME. En avez-vous une idée?

M. Pablo Sobrino: Chaque contrat a ses propres caractéristiques. Il n'existe pas de façon uniformisée de procéder. Les marchés sont négociés au cas par cas et il nous arrive à l'occasion, en collaboration avec Industrie Canada, de faire intervenir la Politique des retombées industrielles et régionales. Il faut alors modifier la répartition des contrats et la manière dont ils sont gérés. Cependant, chaque contrat est différent, ce qui fait que je ne peux pas vraiment répondre à votre question.

Mme Kelly Block: Est-ce qu'il me reste du temps?

Le président: Encore une minute et demie.

Mme Kelly Block: Vous avez parlé de la nécessité d'identifier les obstacles qui empêchent les PME d'obtenir des contrats gouvernementaux. Vous avez aussi mentionné l'effort de sensibilisation à consentir et les différentes activités que vous menez à cette fin. Vous faites valoir que votre bureau est petit. Vous avez six bureaux régionaux. Avez-vous une campagne de sensibilisation ou un plan pour informer les gens et les PME du travail accompli par votre bureau?

Mme Shereen Benzvy Miller: Nous avons en fait deux campagnes semblables. Il y en a une seulement au sujet de la façon de faire affaire avec le gouvernement et une autre, spécialement consacrée au Programme canadien de commercialisation des innovations, qui cible les innovateurs en recherche et développement, ce qui est légèrement différent. Nous agissons à ce chapitre en tenant notamment une série de colloques pour pouvoir aider les

fournisseurs qui en sont à leurs premiers pas et qui ignorent tout des transactions avec le gouvernement du Canada.

Nous souhaitons également offrir des services utiles aux entreprises qui ont déjà fait affaire avec le gouvernement, mais qui veulent s'y prendre différemment, offrir un nouveau service ou s'intégrer à un autre secteur. Nous leur offrons donc toute une gamme de colloques et de services. Nous répondons aussi à leurs questions sur une ligne 1-800 accessible partout au pays de manière à nous assurer de satisfaire tous leurs besoins.

Mme Kelly Block: Merci.

Le président: Vous n'avez plus de temps, Mme Block. Merci.

Pendant que nous attendons notre collègue libéral, qui a dû s'absenter brièvement, j'aurais moi-même une question, si personne n'y voit d'objection, découlant de celles posées par Kelly.

• (1650)

M. Mike Wallace (Burlington, PCC): Est-ce une période de temps alloué au NPD?

Le président: Non, j'utilise le temps des libéraux, alors ce n'est pas le vôtre, Mike, si c'est ce qui vous inquiète.

M. Mike Wallace: Il y a donc bel et bien coalition, après tout.

Le président: Je veux seulement aborder ce sujet dont personne ne parle. Dans le domaine des approvisionnements gouvernementaux, les États-Unis ont une politique d'achat chez eux, mais nous n'en avons pas.

Le gouvernement est le principal acquéreur de certains services, dans l'industrie de la construction notamment. Est-ce que le dégroupage permettrait à davantage d'entrepreneurs locaux canadiens d'avoir accès à des contrats gouvernementaux sans créer un problème au chapitre des échanges commerciaux? N'est-il pas possible de promouvoir les achats au Canada en modifiant simplement la structure de nos contrats sans déclencher une guerre commerciale en déclarant qu'on va acheter uniquement au Canada?

Est-ce une approche que vous avez examinée au nom des PME et que vous auriez pu recommander aux acquéreurs des services?

M. Pablo Sobrino: D'abord et avant tout, comme je crois que vous le laissez vous-même entendre dans votre question, nous avons au Canada un cadre juridique qui assure le respect de toutes nos ententes commerciales, et nous devons fonctionner dans ce contexte.

Je dois aussi ajouter que nous faisons déjà appel à des fournisseurs locaux. Suivant une moyenne établie sur cinq ans, les approvisionnements traités par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada se chiffrent à 14,3 milliards de dollars. De ce total, les achats au Canada atteignent déjà 12 milliards de dollars. La proportion est donc déjà considérable.

Quant aux dispositions de nos différentes ententes commerciales, il va de soi que tout devient possible en vertu de l'ALENA une fois le plafond atteint. C'est la même chose pour l'Accord de libre-échange avec la Colombie. C'est le cas pour les différentes ententes de libre-échange que nous avons conclues.

Je dois ajouter que notre approche des approvisionnements a un impact considérable sur le marché intérieur canadien. Nous misons pour ce faire sur des marchés de plus faible valeur et sur des mesures d'approvisionnement qui ciblent le marché canadien visé par différentes exemptions. C'est un exemple de la façon dont on peut s'y prendre.

Je ne peux bien sûr pas faire de commentaires sur les objectifs stratégiques, mais reste quand même que grâce à la structure que nous avons mise en place, la valeur de nos approvisionnements au Canada approche les 12 milliards de dollars.

Le président: Les accords commerciaux présents et à venir comportent-ils des dispositions qui garantiraient la possibilité pour les entreprises américaines de soumissionner pour obtenir des marchés canadiens?

M. Pablo Sobrino: Je ne saurais vous répondre à ce sujet. Ce n'est pas mon champ d'expertise.

Le président: M. McCallum est de retour.

Il vous reste environ deux minutes, John. J'ai utilisé la moitié de votre temps. J'ai posé quelques questions vraiment pertinentes en votre nom.

L'hon. John McCallum: Je n'ai rien à ajouter.

M. Mike Wallace: Le président faisait de l'obstruction à votre place.

Le président: Pendant que vous y êtes, Mike, auriez-vous des questions à poser avant que nous terminions? Vous pourriez conclure ce tour.

M. Mike Wallace: J'ai deux ou trois questions générales sur le processus d'acquisition que j'aimerais vous poser, monsieur Sobrino.

Votre ministère a-t-il une idée du coût réel que représente pour le contribuable le lancement d'un appel d'offres? Je vous demande cela parce que nous avons eu des contrats s'élevant jusqu'à 25 000 \$ qui n'ont pas fait l'objet d'un appel d'offres. Je crois que tout le monde a tenu pour acquis que ces contrats s'élevaient tous à 25 000 \$, ce qui manifestement n'est pas le cas.

Beaucoup de projets moins coûteux ne font pas l'objet d'un appel d'offres parce que tout appel d'offres a un coût, j'imagine. Lorsque j'étais en politique municipale... Je sais qu'il faut annoncer les appels d'offres, faire la promotion des projets à réaliser — il faut évaluer les soumissionnaires —, et cela prend du temps et nécessite des efforts. L'appel d'offres est une bonne pratique d'administration publique, mais il n'est pas toujours rentable.

Avez-vous une idée de ce qu'il en coûte réellement pour lancer un appel d'offres?

M. Pablo Sobrino: Je ne peux pas donner de réponse directe, mais je peux vous dire que nous tenons compte de deux facteurs lorsque nous élaborons ce genre de politique — le coût de la transaction pour le contribuable et le coût de la transaction pour le fournisseur. Si un fournisseur doit dépenser 10 000 \$ afin de préparer les documents nécessaires pour répondre à un appel d'offres, l'investissement peut ne pas valoir la peine pour lui.

Pour ce qui est des contrats de 25 000 \$ et moins, il est vrai que nous pouvons recourir au processus d'acquisition auprès d'un « fournisseur unique », mais nous favorisons plutôt les offres à commandes. Nous menons un vaste processus pour mettre en place des offres à commandes afin d'obtenir le produit recherché dans un secteur donné au meilleur prix. Voilà essentiellement l'objet de la stratégie de gestion des produits; on veut élaborer le cadre approprié pour obtenir le produit recherché. Une fois ces offres négociées, un ministère peut obtenir les produits de faible valeur en utilisant cette liste d'offres à commandes.

Voilà donc un mécanisme. Même si nous ne procédons pas à un appel d'offres complet, nous nous attendons à ce que les ministères clients obtiennent le meilleur prix. L'autre mécanisme serait donc d'obtenir une offre de trois sources pour choisir celle qui comporte le

meilleur prix. Il serait même possible de procéder ainsi pour un achat par carte de crédit, afin de réduire au minimum les coûts de la transaction pour le ministère client et le fournisseur.

M. Mike Wallace: Merci.

Mon collègue, M. Armstrong, pourrait poser quelques questions pendant le temps qui m'est imparti s'il le désire, monsieur le président.

• (1655)

Le président: M. Armstrong pourra avoir du temps pour lui plus tard, si cela vous convient.

M. Mike Wallace: Oh, alors vous lui accorderez du temps plus tard?

J'ai terminé, alors, monsieur le président.

Le président: Merci, Mike.

Deux personnes aimeraient poser des questions. Nous allons conclure après 10 minutes environ, parce que nous devons poursuivre la réunion à huis clos pour discuter des travaux futurs.

Monsieur Mathieu Ravignat, vous avez cinq minutes, suivra M. Scott Armstrong.

M. Mathieu Ravignat: Ma question sera brève.

Tout d'abord, je vous remercie du travail important que vous accomplissez, un travail vraiment essentiel. J'aimerais ensuite vous féliciter pour votre site Web dont vous célébrez le premier anniversaire.

J'aimerais revenir sur certaines questions posées par le président mais je serai bref, étant donné que le président a traité de l'essentiel de la matière.

Comme vous le savez probablement, le Canada mène une vaste offensive commerciale au niveau international, qui l'amènera peut-être à conclure 50 nouvelles ententes commerciales. Je me demande si le Canada tirera un avantage concurrentiel dans cette situation.

Vous êtes aux premières lignes du processus d'acquisition. Si nous mettons en oeuvre toutes ces ententes commerciales, vous serez soumis à des pressions beaucoup plus fortes pour aider les compagnies canadiennes à obtenir au moins leur juste part du gâteau. Croyez-vous avoir actuellement les outils dont vous avez besoin pour fonctionner dans le milieu hautement concurrentiel qui aura cours bientôt?

Mme Shereen Benzvy Miller: Je ne peux pas me prononcer actuellement sur les politiques commerciales et ce genre de choses. Je peux toutefois vous dire que le Bureau des petites et moyennes entreprises entretient d'excellentes relations avec les ministères, comme celui des Affaires étrangères, et avec ses homologues américains, comme la General Services Administration et la Small Business Administration. Le travail que nous effectuons auprès de nos ministères clients et les efforts que nous déployons pour obtenir la participation des fournisseurs nous permettent de recueillir beaucoup de renseignements d'affaires dont les entreprises ont besoin.

Nous faisons de la sensibilisation et nous prenons des mesures pour aider les petites entreprises à avoir accès essentiellement aux outils dont elles ont besoin pour comprendre le processus d'acquisition gouvernemental, et nous espérons que ce qu'elles apprennent avec nous les aidera à décrocher des occasions d'affaires ailleurs. Toutefois, nous nous concentrons réellement sur le milieu concerné par le gouvernement fédéral canadien.

M. Mathieu Ravignat: Je tiens donc pour acquis que vous connaissez les stratégies mises en place dans les autres pays pour avoir accès à certains contrats et marchés d'acquisition. Surveillez-vous étroitement ces stratégies? En informez-vous la population, et peut-être aussi la ministre? Si tel est le cas, combien de ressources affectez-vous à ce genre de surveillance?

M. Pablo Sobrino: Je veux être bien clair, je ne peux pas vraiment me prononcer sur les ententes commerciales. Toutefois, je peux vous dire que nous surveillons les stratégies d'acquisition au niveau international. En fait, nous participons chaque année à une réunion trilatérale des chefs des services des achats du Royaume-Uni, des États-Unis et du Canada pour discuter des problèmes auxquels nous devons faire face. Nous faisons ce genre de travail.

Nous faisons bel et bien part à nos collègues des Affaires étrangères et du Commerce international des répercussions que ces stratégies peuvent avoir sur le système, mais là encore, je ne peux pas vraiment me prononcer sur la position du Canada dans ce marché. Nous surveillons réellement ce qui se passe, parce que nous savons que tout cela a une incidence sur le système d'approvisionnement.

M. Mathieu Ravignat: Merci.

Le président: Est-ce tout, Mathieu?

Scott, si vous voulez prendre la parole, vous avez cinq minutes.

M. Scott Armstrong (Cumberland—Colchester—Musquodoboit Valley, PCC): Merci.

Merci de votre exposé. Votre intervention a été captivante du début à la fin.

Je dispose d'une information selon laquelle 43 p. 100 de tous les contrats adjugés par Travaux publics l'ont été à des PME. Cela semble très bien, mais lorsqu'on examine la situation pour une certaine période de temps, on observe des fluctuations importantes. Ainsi, en 2004-2005, cette proportion était de 34 p. 100 et, en 2007-2008, elle était de 49 p. 100, ce qui donne un écart de 15 p. 100. La situation me préoccupe, parce que les petites entreprises ne peuvent compter sur le même taux de participation à chaque année.

Qu'est-ce qui cause cette fluctuation?

Mme Shereen Benzvy Miller: J'aimerais simplement préciser qu'il s'agit du volume de contrats selon la valeur, et que si on tient compte de la somme globale d'argent adjugée à des petites et moyennes entreprises, le taux est en augmentation. En fait, au bout du compte, j'ai observé que les petites et moyennes entreprises se préoccupent de la valeur des contrats qui leur sont attribués; elles ne fondent pas principalement leur taux de participation en fonction du nombre de contrats qu'elles décrochent. C'est la rétroaction que j'ai obtenue.

Nous surveillons toutefois le nombre de contrats adjugés aux PME parce que, parfois, certains facteurs, comme l'engagement du Canada en Afghanistan, influent sur le pourcentage de contrats qu'obtiennent les petites entreprises. Ainsi, si vous concluez beaucoup de gros contrats d'acquisition d'équipement militaire, le pourcentage par volume ou le nombre de contrats adjugés aux petites entreprises peut diminuer.

Ce n'est pas un chiffre qui m'inquiète; c'est un chiffre que je surveille étroitement pour essayer de comprendre ce qui se passe de façon à être bien au fait des diverses répercussions que peut avoir ou ne pas avoir le processus d'acquisition pour aider les PME.

Alors oui, je crois qu'il est important de surveiller ce nombre et de continuer à poser des questions sur ce sujet, mais c'est réellement la

valeur en dollars des contrats adjugés qui est le principal sujet d'intérêt.

• (1700)

M. Scott Armstrong: Lorsque de grandes compagnies canadiennes obtiennent des contrats, elles doivent très souvent recourir à des sous-traitants. Avez-vous une idée du pourcentage des contrats conclus par le gouvernement fédéral que les PME finissent par avoir? S'ils obtiennent 43 p. 100 des contrats, cela représente peut-être en fait plus de 50 p. 100 de la valeur, étant donné que les PME font de la sous-traitance pour les grandes...

Mme Shereen Benzvy Miller: Ou plus de 70 p. 100.

La réponse est non, je n'ai pas de chiffres précis, et c'est en partie parce que nous ne savons pas quelles ententes sont conclues avec les tierces parties. Ce genre de renseignements constituent des données commerciales confidentielles. Nous n'avons aucune façon de savoir quelle partie du contrat est sous-traitée ou de quoi les chaînes d'approvisionnement de ces grandes compagnies peuvent avoir l'air. Nous n'avons aucun chiffre là-dessus. Toutefois, il ressort des discussions que nous avons avec les entreprises, des fournisseurs de toutes sortes, qu'une bonne proportion du travail est donnée en sous-traitance, compte tenu des besoins en chaînes d'approvisionnement.

Nous n'avons pas de chiffres à vous donner là-dessus.

M. Pablo Sobrino: Je devrais ajouter toutefois que nous essayons d'augmenter les données disponibles et que, ce faisant, les petites entreprises pourront voir, spécialement au niveau régional, qu'une compagnie a obtenu un contrat; elles pourront peut-être alors avoir accès à cette compagnie et devenir partie intégrante de sa chaîne d'approvisionnement, au lieu de s'adresser directement au gouvernement fédéral. En rendant cette information plus facilement accessible et transparente, nous permettrons aux gens de prendre ce genre de décisions et d'arrangements, qui débordent de notre champ d'intervention actuellement.

L'information sera là — les renseignements d'affaires, comme vous les appelez, je crois — de façon que les entreprises pourront prendre ces genres d'arrangements et être au fait de ce à quoi ils peuvent avoir accès auprès des compagnies.

Mme Shereen Benzvy Miller: L'information est sur le site achatsetventes.gc.ca — c'est l'historique des contrats.

M. Scott Armstrong: Alors, c'est transparent.

J'ai une seule question sur la transparence. Je me rends compte que, pour faire tout ce travail et recueillir ces données, vous devez probablement travailler en étroite collaboration avec les ministères, qui doivent être en mesure de vous donner cette information. Avez-vous plus de difficulté à obtenir cette information de certains ministères que d'autres, ou se montre-t-on partout ouvert à ce sujet?

Mme Shereen Benzvy Miller: Nous n'avons eu aucun problème. Nous avons à l'intérieur de la Direction générale des approvisionnements du Secteur de l'engagement des clients un programme pratique appelé programme d'analyse des dépenses, qui nous permet d'avoir toutes les données sur les dépenses provenant de tous les ministères. Nous sommes donc en mesure d'examiner avec beaucoup de précision ce qui est dépensé pour tel contrat, dans telle région, dans tel marché, dans telles industries et auprès de telles compagnies. Nous avons beaucoup d'informations, et les ministères ont toujours été très coopératifs.

Nous avons jusqu'à maintenant recueilli de l'information sur environ 85 p. 100 des dépenses, ce qui représente une grande partie des ministères. Quelques petits ministères n'ont pas encore adhéré au programme, mais nous pouvons faire des extrapolations pour l'ensemble du gouvernement à partir des données que nous avons.

M. Scott Armstrong: Merci.

Le président: Voilà qui met fin au temps que nous avons, Scott.

Comme il n'y a pas d'autres interventions, je vais simplement remercier nos témoins du ministère des Travaux publics et Services

gouvernementaux, M. Sobrino et Mme Benzvy Miller. Vos interventions ont été très éclairantes. Nous vous reverrons jeudi, je crois.

J'aimerais demander aux membres du comité de rester encore un moment; je vais suspendre la réunion et nous poursuivrons ensuite à huis clos pour discuter des travaux futurs de notre comité. Nous allons laisser le temps à nos invités de partir.

[La réunion se poursuit à huis clos.]

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les
Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à
l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and
Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the
following address: <http://www.parl.gc.ca>