

# EXIGENCES DU GOVERNMENT DU QUEBEC EN MATIÈRE D'ACHET DE BOISE TRAITÉ.

Germain Prince, Gouvernement du Québec

## INTRODUCTION.

J'ai reçu avec grand plaisir et intérêt l'invitation qui m'a été faite de participer à titre de conférencier à cet événement qui marque, en 1996, la 17<sup>ème</sup> réunion annuelle de la Canadian Wood Preservation Association.

Je tiens d'abord à remercier les organisateurs de cette association qui me donnent l'occasion de m'adresser à vous qui représentez un apport économique important à la société tant au Québec qu'au Canada tout entier.

Avant d'aborder le sujet principal à l'ordre du jour de votre atelier, il m'apparaît utile et nécessaire de bien situer la place des **Services gouvernementaux**.

Les Services gouvernementaux sont un organisme qui relève du Conseil du Trésor. Cette organisme est composé d'environ 500 personnes dont la mission est d'optimiser d'une part l'efficacité et l'économie de tous les secteurs du Gouvernement et, d'autre part, de soutenir les efforts des ministères aussi bien que des organismes publics et para-publics en ce qui regarde les acquisitions de biens et la fourniture de services.

Au sein de cet organisme du Conseil du Trésor, se situe le **Service de la qualité** dont j'ai l'honneur d'être le chef de service. Notre rôle se présente sous deux volets principaux:

- A) Promouvoir auprès des fournisseurs des ministères et des organismes clients, le «management» de l'assurance-qualité selon les normes ISO/9000.
- B) Conseiller et assister les unités administratives des ministères et des organismes en matière de qualité.

### **Historique:**

En 1972, le Service des Achats (SAG) a résolu de mettre en place un service d'inspection et d'enquête en usine, afin de vérifier la conformité et la qualité des produits achetés. En 1975, le Ministère des Travaux publics et des approvisionnements (MTPA) décide d'axer ses énergies sur l'exigence que les fournisseurs se dotent d'un système de contrôle de la qualité en usine. À ce moment-là, les fournisseurs du Gouvernement du Québec deviennent des partenaires pour la Qualité.

Dès 1983, on parle de **programme de qualité**. Un programme d'assurance de la qualité et de qualification des fournisseurs a été mis en marche par notre Service. Ce programme consistait à informer tous nos fournisseurs sur ce projet, soit l'implantation d'un système d'assurance-qualité basé sur les normes B.N.Q.9911/210. Suite aux visites effectuées chez nos fournisseurs au Québec, nous avons été en mesure de constater que la majorité des fournisseurs nous permettait de conclure que les systèmes en place rencontraient les exigences de la norme BNQ 9911/210. Suite à ces évaluations, nous avons remis à nos fournisseurs un certificat «maison» renouvelable annuellement. Chaque année, une évaluation était faite avant le renouvellement du dit certificat. Seuls les fournisseurs qualifiés étaient invités à soumissionner. Ce programme s'est poursuivi jusqu'au 31 décembre 1995.

La collaboration de ces fournisseurs était digne de mention. Ce programme a permis d'améliorer la qualité des produits et le respect des exigences des contrats.

### **Libéralisation des marchés:**

On ne peut parler d'ouverture des marchés sans penser à l'accord de Libre-échange «Canada/États-Unis» ou à l'accord de libéralisation des échanges «Nord/Américains», communément appelés «Aléna». De plus, l'abolition des barrières interprovinciales n'est pas sans conséquences. Ainsi, dans un marché restreint comme celui que l'on a connu jusqu'à nos jours, le Gouvernement avait une assez bonne connaissance de ses fournisseurs et il avait établi certaines règles et certains critères d'évaluation. L'ouverture des marchés entraîne inévitablement

l'accessibilité de nos propres marchés à des fournisseurs plus nombreux, moins connus et envers lesquels des exigences nouvelles vont devoir s'appliquer.

Il fallait donc trouver une façon de faire face à ces changements. Notre Ministère qui tient à s'assurer que les ministères et les organismes clients puissent continuer à bénéficier du meilleur rapport «qualité-coût» pour les services et les biens qu'ils reçoivent de leurs fournisseurs, a choisi de préconiser, pour ce faire, des exigences basées sur des normes reconnues et internationales «d'assurance-qualité». Aussi avons-nous établi dans plusieurs domaines importants des exigences d'assurance-qualité pour tout fournisseur désirant traiter avec le Gouvernement du Québec.

#### **Normes ISO/9000:**

Les normes ISO/9000 se distinguent comme outil à privilégier pour assurer la qualité à laquelle la clientèle gouvernementale est en droit de s'attendre. Dès 1993, chez nous, des travaux ont été amorcés pour sensibiliser les groupes de fournisseurs éventuellement visés par des accords précédemment mentionnés, de l'importance de se munir d'assurance qualité basé sur les normes ISO/9000. Nos fournisseurs de bois traité ont été rencontrés et nous avons obtenu des réponses positives; et ces derniers, en collaboration avec notre Service, ont accepté d'implanter dans leurs usines la norme ISO/9002, suivant un échéancier établi. Ils y voyaient des avantages très marqués par nos exigences.

Dans le même souffle, les services gouvernementaux partagent les expériences et les retombées de cette nouvelle approche de **qualité** sur le développement des entreprises et sur leur capacité à être, de ce fait, plus compétitives sur tous les marchés. Depuis le 31 décembre 1995, les fournisseurs de bois traité doivent être inscrits au fichier des fournisseurs de biens au Gouvernement du Québec et détenir un certificat ISO/9002. Seuls les fournisseurs rencontrant nos exigences sont invités à soumissionner pour des contrats de plus de \$ 25.000.00. Les exigences des normes de qualité nous ont permis de constater une amélioration très marquée de la qualité des produits achetés par notre Ministère. Depuis 1985, nos fournisseurs de bois traité ont respecté nos exigences; maintenant l'arrivée de la norme ISO/9000 permet à nos fournisseurs d'être reconnus

internationalement comme de classe mondiale. Nous pouvons vous assurer, quant à nous, que la norme ISO/9000 est là pour rester et que nous continuerons à en être les promoteurs.

Au service de la qualité, nous avons voulu donner l'exemple et nous avons entrepris, en juin 1994, une démarche d'amélioration de la qualité basée sur les normes ISO/9000; nous avons obtenu la certification ISO/9002, le 5 décembre 1995: un travail de 18 mois. Nous étions les premiers à obtenir un tel résultat dans l'appareil gouvernemental au Québec, et j'ajouterais au Canada.

Cela a permis à notre personnel au Service de la qualité de mieux comprendre les normes ISO d'une part; d'autre part, ce résultat a permis à nos professionnels d'acquérir les connaissances de ces normes et d'être en mesure d'expliquer plus clairement notre projet à nos fournisseurs. D'après nous, c'était le seul moyen efficace de devenir partenaire de la qualité, par la formation, l'expérience et le désir de participer au virage de la qualité.

Comme tout autre donneur d'ordres, le Gouvernement du Québec est un consommateur de produits. Par conséquent, c'est d'abord une manière pour lui de s'assurer de la qualité des produits que lui livrent ses fournisseurs. Et c'est aussi une formule qui permet aux fournisseurs de ne plus avoir à se conformer à une multitude de normes de qualité. En exigeant les normes ISO, le Gouvernement envoie un signal aux entreprises québécoises et canadiennes pour les inciter à prendre le virage de la qualité. Depuis ce temps, plusieurs organismes du Gouvernement sont en démarche pour l'implantation d'un système de qualité; d'autres ont déjà obtenu leur certification. Nous n'avons qu'à penser au Ministère des Transports et au Laboratoire du MTQ. Le Gouvernement du Québec va continuer à faire la promotion de la qualité avec les autres grands donneurs d'ordres dans le but d'augmenter la qualité des biens et services face à sa nombreuse clientèle.

Je vous remercie de votre attention et je vous souhaite d'intéressants et féconds échanges de points de vue tout au long de votre réunion annuelle.