



Fournitures de bureau - Problématiques

Québec, le 30 octobre 2015 – La Direction générale des acquisitions (DGACQ) du Centre de services partagés du Québec (CSPQ) désire informer sa clientèle du suivi effectué depuis le début du contrat auprès des représentants de la firme Lyreco, division de Novexco inc., dans le dossier d'achat regroupé des fournitures de bureau.

Rappelons que ce contrat en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2015 vise les régions métropolitaines de Montréal et Québec pour tous les produits du groupe 1 et l'ensemble de la province de Québec pour tous les produits du groupe 2.

La DGACQ reçoit un nombre important de plaintes relativement à la prestation de services de la firme Lyreco et assure un suivi avec ses représentants pour leur faire part de tous les problèmes qui lui sont rapportés afin que la firme redresse la situation à court terme.

Les représentants de la firme Lyreco imputent la majorité des problèmes rapportés à la fusion avec la firme Novexco inc., laquelle a occasionné, entre autres, la gestion de différents codes pour un même produit ainsi que des ruptures d'inventaire. Les représentants nous mentionnent que la firme travaille activement à résoudre les problèmes de toute nature notamment ceux engendrés par les ruptures d'inventaire.

Nous attirons votre attention à l'effet que la firme Lyreco ne peut vous facturer un prix différent de celui affiché sur le Portail d'approvisionnement ou dans SAGIR pour toute acquisition faite dans le cadre de ce contrat. Notamment, aucun écofrais ne doit vous être facturé. Toute modification de produit doit être préalablement autorisée par la DGACQ et, si acceptée, le produit est offert au même prix que celui soumis initialement. Ainsi, un produit accepté est obligatoirement affiché au Portail d'approvisionnement ou SAGIR.

Nous vous rappelons également que la firme Lyreco ne peut refuser une demande de retour de produit réclamée selon les modalités contractuelles, lesquelles prévoient un délai de 5 jours ouvrés pour adresser une demande. Pour plus de détails, référez-vous au communiqué diffusé le 22 juillet 2015 disponible par le Portail d'approvisionnement, sous la rubrique « Quoi de neuf ? », voir toutes les actualités.

Les représentants de la firme Lyreco estiment que tout reviendra à la normale à la mi-novembre.

Par conséquent, afin d'apprécier la prestation de la firme Lyreco en matières de fournitures de bureau, vous serez sollicités, par le biais d'un sondage, dans la semaine du 16 novembre prochain, à nous faire part de votre expérience lors de l'utilisation du contrat pour une acquisition de produits faite après cette date.

Soyez assurés que la DGACQ assure le suivi contractuel de ce dossier et votre réponse à ce sondage sera très utile en ce sens.

Pour toute information, veuillez communiquer avec le personnel du service à la clientèle de la DGACQ au 418 643-5438 ou sans frais au 1 888 588-5438, ou par courriel à ser.clientele@cspq.gouv.qc.ca.

Source : Johanne Lavoie, conseillère en acquisition
Direction des achats regroupés