

Le Centre de services partagés... De l'impartition interne.

Présentation par Serge Y. Piotte

Vice-président Centre de services partagés

Demande R-3492-2002

*HQD-12 3 Conventions comptables, coût du service
et revenus requis*

Qu'est-ce que le modèle du Centre de services partagés ?

- **Un regroupement de personnes, de processus, de technologies et de connaissances ;**
- **visant à offrir des services d'appui efficaces et efficaces ;**
- **à la satisfaction des unités d'affaires clientes.**

On est en affaires : on pense et on agit en conséquence !

Mission

Développer et maintenir des partenariats d'affaires avec les divisions et les unités corporatives clientes, afin de contribuer à leur performance financière et à celle de l'entreprise dans son ensemble en gérant les services partagés de façon à livrer des produits et des services de qualité, au meilleur coût et à la satisfaction de ses clients.

Caractéristiques d'une organisation de services partagés

- Les fonctions de gouvernance et de prestation de services sont indépendantes l'une de l'autre.
- Le dédoublement et la duplication des activités et de l'expertise sont réduits.

La fonction de gouvernance consiste à établir les politiques, normes et encadrements ainsi qu'à en vérifier, par audit, l'application et le respect.

La prestation de services est constituée de deux activités complémentaires :

- Fournir l'expertise et des services-conseils.
- Exécuter des services et livrer des produits.

Les changements majeurs

- 1. Le respect des règles de gouvernance devient la responsabilité du client et non celle du fournisseur de produits et services.**
- 2. Fusion des activités de la *direction principale – Approvisionnement et services (DPAS)* et de la *direction principale – Technologies de l'information (DPTI)*.**
- 3. La gestion des coûts du CSP est fondée sur les coûts complets.**
- 4. Le client est totalement responsable de la demande de services.**

Le meilleur des deux mondes

Le modèle du centre de services partagés retient le meilleur de :

La centralisation

- Support et systèmes connus
- Standards et contrôle cohérents
- Économies d'échelle
- Masse critique d'expérience

La décentralisation

- Contrôle des décisions par les unités
- Reconnaissance des priorités locales
- Réceptif aux besoins des clients

...et ajoute ses avantages propres

Le Centre de services partagés

- **Renforcement du bassin d'expertise**
- **Synergie des services**
- **Organisation simplifiée**
- **Propagation des meilleures pratiques**
- **Reconnaissance du groupe de services**

Un modèle éprouvé

- NISource
- Dominion Ressources Inc.
- Exelon (Unicom and Peco)
- Great Plain Energy
- Duke Energy
- El Paso Corporation
- Reliant Energy
- Bonneville Power
- Texas Utilities
- Southern California Edison
- Pebcoc Holding

La contribution du CSP à la rentabilité de l'entreprise passe par :

- **La maîtrise et le contrôle de nos coûts pour les biens et services offerts à nos clients.**
- **Le partenariat avec nos clients en leur fournissant une information pertinente sur la consommation de biens et de services leur permettant de mieux gérer leurs coûts et mieux planifier leurs besoins.**

Services offerts

Domaines

- ❖ Solutions informatiques
- ❖ Exploitation des TI
- ❖ Bureautique
- ❖ Immobilier
- ❖ Gestion documentaire
- ❖ Services de transport (passagers et matériel)
- ❖ Acquisition
- ❖ Matériel

À venir en 2004 :

- Centre de compétences – progiciel de gestion
- Les services transactionnels comptables
- Les activités de Télécommunications de service

Stratégies spécifiques d'implantation du CSP

- **Gérer les services fournis en mode services partagés selon les coûts réels pour l'entreprise : *Réalisé***
- **Séparer les fonctions de gouvernance et de prestation de service : *Réalisé***
- **Planter un programme d'amélioration par produit afin d'offrir des coûts compétitifs dans un délai raisonnable : *En cours***
- **Consolider notre partenariat d'affaires avec nos clients : *En cours***

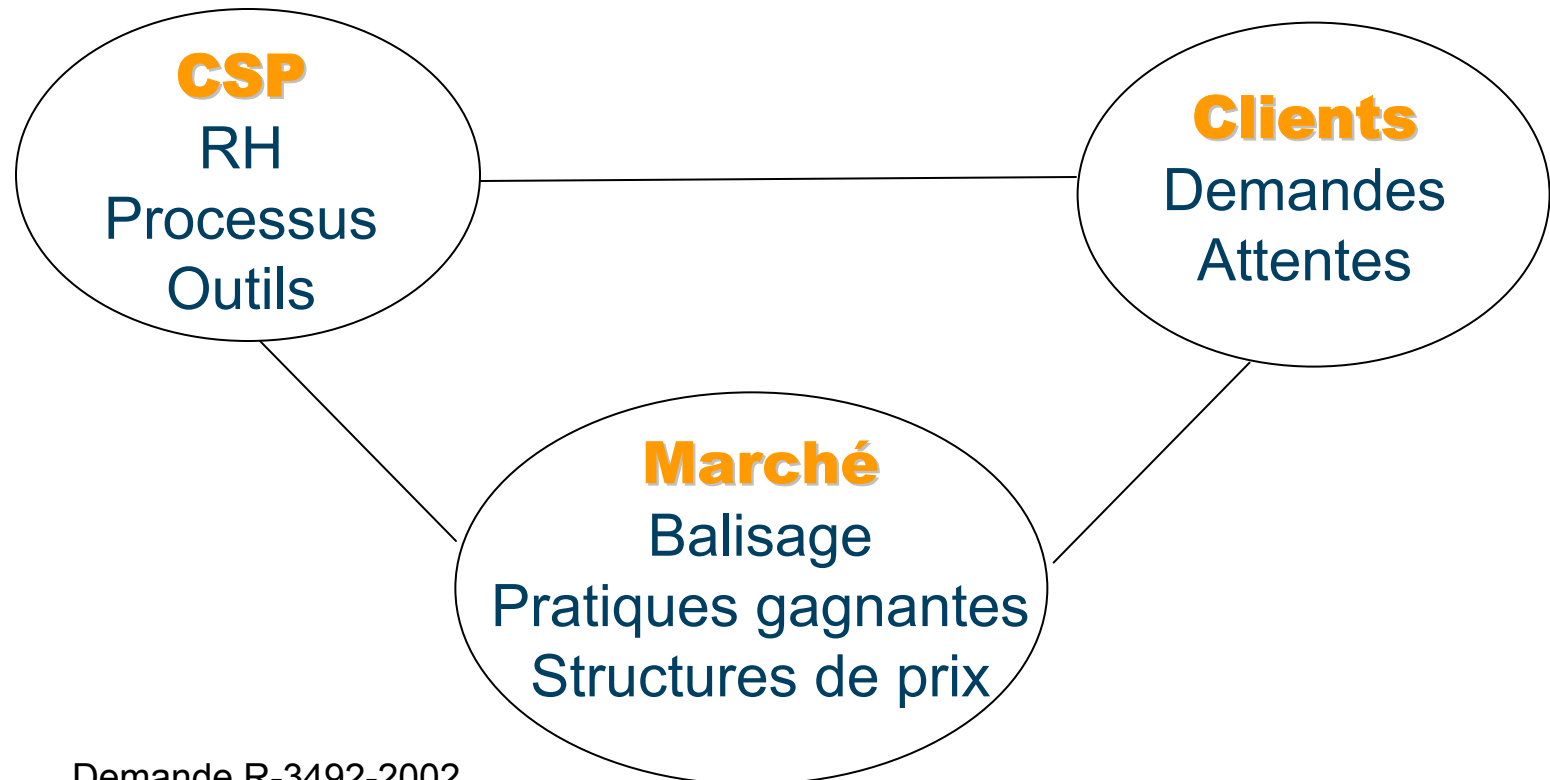
Composantes du coût complet

- **Main-d'œuvre interne**
- **Services externes**
- **Services professionnels**
- **Achats**
- **Fournisseurs internes**
- **Amortissement**
- **Taxes**
- **Coût des emprunts**

Balisage

Notre outil de gestion principal :
Plan directeur par domaine

Trois grands axes à traiter :



Programme de balisage

Objectif : comparer ce qui est comparable pour identifier des pratiques gagnantes.

Réserve : L'expérience montre que le balisage est difficile à faire et apporte des résultats mitigés.

Programme de balisage

Échéance :

- **Printemps 2003 : identifier les composantes des services offerts qui se prêtent à un balisage.**
- **Années 2003-2004 :**
 - **Réalisation du balisage par domaine.**
 - **Note : certains domaines sont plus avancés que d'autres. Le balisage se fera de façon différente.**

Principes de facturation

- **La facturation est effectuée à coût complet.**
- **Les bases de facturation sont adaptées à la nature des services rendus et tendent à se rapprocher de plus en plus des bases utilisées sur le marché.**
- **Les tarifs des biens et services offerts par le CSP sont appliqués uniformément à l'ensemble de nos clients.**

Le Centre de services partagés...

*De l'impartition interne, au
service de nos clients.*