



Quelques faits sur CBC/Radio-Canada

L'Organisation de services partagés de CBC/Radio Canada (OSP)

L'engagement de CBC/Radio-Canada à améliorer le service offert aux Canadiens et le fait d'opérer dans un environnement de radiodiffusion où la compétition et le changement sont omniprésents nous obligent à examiner continuellement notre mode de fonctionnement au quotidien et à explorer de nouvelles avenues pour en accomplir davantage à moindre coût. Il faut notamment revoir les processus et les activités internes de la Société pour s'assurer qu'ils sont conformes aux meilleures pratiques d'entreprise en termes d'efficacité.

En octobre 2003, à la suite d'une étude détaillée, CBC/Radio-Canada a annoncé la création de l'Organisation de services partagés (OSP), un nouveau service ayant pour but de moderniser les pratiques liées aux transactions administratives des Technologies de l'information, des Ressources humaines ainsi que des Finances et de l'Administration, au sein de la Société.

Le partage des services

Une organisation de services partagés s'occupe de toutes les demandes de services de nature transactionnelle ou administrative. Règle générale, de telles organisations sont créées pour traiter les demandes des services comme les technologies de l'information, les ressources humaines ainsi que les finances et l'administration, demandes souvent répétitives et dont le volume est considérable.

Les transactions bancaires sur Internet appuyées par des centres d'assistance nécessaires à un tel environnement sont un bon exemple de ce que pourrait être une OSP aux yeux d'un client.

Efficacité accrue

Toutes les composantes de CBC/Radio-Canada visent le même but : exploiter un radiodiffuseur public national qui fournisse efficacement des services de qualité supérieure, et ce dans l'intérêt des Canadiens. Notre stratégie visant à générer de la valeur et des recettes qui seront ensuite réinvesties dans la programmation exige une gestion serrée de nos actifs.

En travaillant plus efficacement et en mettant en pratique de nouvelles manières d'opérer et de collaborer, l'OSP nous permettra de réaliser des économies d'échelle en ce qui concerne les services administratifs les plus en demande.

Nous disposerons d'une équipe intégrée, ce qui favorisera le partage des connaissances, des compétences, de l'expertise et des idées au sein de l'entreprise et nous donnera une organisation en mesure de fournir de façon continue des services administratifs efficaces dans les deux langues officielles.

La collaboration, le partage et le coentreprisesariat permettront d'amortir les sommes investies pour l'achat de technologies et d'outils plus récents ainsi que pour la formation.

Mieux servir nos employés

Les employés de CBC/Radio-Canada profiteront d'une telle approche novatrice dans la prestation de services. Au moyen d'une technologie Web, d'outils de pointe et d'un centre de service à la clientèle intégré, l'OSP répondra à leurs besoins administratifs en leur offrant un service personnalisé.

Cela permettra aux gestionnaires et aux employés de trouver l'information plus facilement, de résoudre les problèmes plus rapidement et d'obtenir de l'aide plus facilement. Une telle approche permettra également à nos professionnels de se concentrer sur les activités stratégiques à valeur ajoutée plutôt que de répondre à des requêtes d'ordre administratif ou transactionnel.

L'OSP regroupera les meilleures pratiques organisationnelles et favorisera une approche commune à la prestation de services ainsi qu'une culture dédiée à l'excellence du service et à l'amélioration continue, grâce à la mise en place d'ententes sur le niveau de service et d'indicateurs de rendement destinés à accroître l'uniformité et la qualité du service.

Mise en place de l'OSP

La mise en place de l'OSP sera terminée d'ici 2005.

L'OSP de CBC/Radio-Canada est située au 1525, avenue Carling, à Ottawa. Le choix d'Ottawa limite au minimum les besoins de réinstallation d'employés et favorise une transition rapide vers un environnement complètement bilingue.

L'OSP comptera une centaine d'employés.