

RÉCIPIENDAIRE D'UN GRAND PRIX

Catégorie Organisme public

CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS, HYDRO-QUÉBEC

Vice-président, Centre de services partagés

Alain Savard

Directeur projet d'amélioration des processus

Beaudoin Daigneault

514 840-3837

PROFIL

Le Centre de services partagés, l'une des vice-présidences d'Hydro-Québec, compte parmi les centres de services partagés les plus importants en Amérique du Nord. En effet, il offre à sa clientèle une gamme de produits et services fort diversifiée : acquisition de biens et services, alimentation, hébergement et transport aérien, bureautique, exploitation des technologies de l'information, gestion documentaire, gestion du matériel, gestion immobilière, matériel de transport, services comptables, ainsi que solutions informatiques. En 2006, son volume d'activité a atteint 643,4 millions de dollars.

Le Centre de services partagés fait partie de la structure d'Hydro-Québec, important producteur, transporteur et distributeur d'électricité qui œuvre aussi dans les secteurs de la recherche, de la promotion liée à l'énergie et qui s'intéresse activement à l'efficacité énergétique. Le Centre de services partagés dessert les employés d'Hydro-Québec, soit plus de 22 000 personnes. Les 2 800 employés permanents et temporaires du Centre exercent un rôle d'experts-conseils leur permettant d'aider leur clientèle à optimiser ses pratiques et à diminuer ses coûts.

MISSION

La mission du Centre de services partagés d'Hydro-Québec consiste à contribuer à l'atteinte des objectifs de l'entreprise en fournissant aux divisions et aux unités administratives des produits et services de qualité adaptés à leurs besoins, au meilleur coût possible, afin que celles-ci puissent se consacrer à leurs activités de base.

HISTORIQUE QUALITÉ

Depuis sa création en 2002, le Centre de services partagés mesure la satisfaction de sa clientèle interne. D'abord basés sur la réduction des coûts, ses indicateurs tiennent désormais compte d'autres besoins exprimés par ses clients, comme la rapidité du service et le raffinement de la facturation.

Le Centre a créé la direction Amélioration des processus qui est chargée d'appliquer une approche intégrée visant à améliorer sa performance organisationnelle basée sur la pertinence, l'efficacité et l'économie. La direction a elle-même créé un comité Qualité, membre de l'organisme international Shared Services Network.

Le Centre évalue systématiquement ses pratiques à l'aide du QUALImètre. Un Bureau de projets accrédité ISO 9001 et géré selon les normes recommandées par le Project Management Institute a également été mis sur pied. Certifié ISO 14001, le Centre mène des activités contribuant à la performance environnementale de l'entreprise.

PRINCIPALES FORCES

Le Centre de services partagés d'Hydro-Québec se démarque grâce aux forces suivantes :

- des efforts investis dans le développement des compétences et de la responsabilisation;
- des suivis mensuels, quadrimestriels et annuels pour orienter les efforts vers l'atteinte des objectifs;
- une approche partenariale avec les fournisseurs permettant d'obtenir les meilleurs prix et une sécurité d'approvisionnement maximale;
- des mécanismes d'écoute et de communication avec les clients d'une grande efficacité;
- de nombreux systèmes d'évaluation de la performance et de gestion de l'information;
- une performance élevée dans les principaux processus d'affaires;
- des économies enregistrées par la clientèle grâce au Centre : 88,5 millions de dollars entre 2003 et 2007;
- un taux de mobilisation du personnel en croissance constante et supérieur au taux moyen d'Hydro-Québec;
- un taux élevé de satisfaction de la clientèle.