

## TÉLÉPHONIE CELLULAIRE COUP DE MAÎTRE



La CSRE a réussi un coup de maître en téléphonie cellulaire en négociant une entente pour l'ensemble du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

Déjà, en 2008, la CSRE avait négocié une entente pour les lignes téléphoniques, entente bénéfique pour les établissements qui ont réalisé des économies substantielles. Les avantages obtenus alors n'avaient encore jamais été égalés par aucun organisme au Québec.

Aguerris par ce premier tour de force, en 2011, nous avons été sollicités pour mettre en marche une négociation provinciale pour la téléphonie cellulaire. Le marché a été évalué et nous avons attendu le moment propice pour enclencher cette négociation porteuse d'économies à grande échelle pour de nombreux établissements publics du Québec.

Cette formidable entente, d'une durée de trois ans, avec possibilité de prolongation de deux ans, fera économiser près de 2M\$ annuellement au secteur de l'éducation. Le réseau de la santé et des services sociaux épargnera 4M\$ par année et réduira ainsi de 50 à 60 % ses dépenses en téléphonie cellulaire.

Conformément aux objectifs d'optimisation annoncés par le MSSS, nous sommes fiers de notre contribution économique aux 100MS exigés de l'ensemble du réseau.

Cette négociation avait pour objectif premier de réduire au minimum les frais reliés aux lignes téléphoniques.

### LES NOMBREUX AVANTAGES DE CETTE ILLUSTRÉ ENTENTE

- L'appel d'offres prévoyait des outils de gestion pour faciliter la surveillance dans le but d'éviter des dépassements de coûts. Cette condition permettra dorénavant à l'utilisateur et à son gestionnaire de recevoir une alerte les informant d'un risque de dépassement de coûts
- Le premier cellulaire de type intelligent ou non-intelligent sera gratuit pour les utilisateurs
- La facturation s'effectuera par palier afin de réduire les risques de forfaits inadéquats
- Une facture électronique et un tableau de bord par individu-utilisateur ont été créés
- Les pénalités de résiliation de contrat avec les fournisseurs non-retenus à l'entente sont déjà négociées

## Grande première en partenariat

Cette négociation s'est faite conjointement avec le Regroupement des gestionnaires d'approvisionnement des universités québécoises (RGAUQ). Beaucoup d'acteurs ont

contribué à ce succès : le CHUQ, le CHUM, l'Université McGill, qui ont tous accepté d'être guidés par le personnel de la CSRE dans cette négociation.

## INTERNET COHABITATION VIRTUELLE CPACSANTÉ

Instigatrice d'une plate-forme internet ayant pour objectif d'informer les établissements de la région et les fournisseurs de ses activités, la CSRE a été sollicitée par les autres groupes d'approvisionnement du Québec et par le MSSS pour développer une plate-forme québécoise unique. Ainsi, sept des onze groupes du réseau cohabitent désormais à la même adresse [www.cpacsante.qc.ca](http://www.cpacsante.qc.ca).

Cette cohabitation virtuelle permet à tous les partenaires de suivre les activités et les dossiers négociés par l'ensemble des régions en consultant la section de leur région sur le site internet. De plus, l'onglet *Maintien des actifs* portant sur les négociations de dossiers regroupe une banque d'informations destinée aux établissements, au MSSS et aux fournisseurs.

## PHOTOCOPIEURS

### Meilleure offre de l'Est du Canada!

Le dossier des photocopieurs est le deuxième grand succès de l'année à la CSRE. **En effet, nous avons obtenu la meilleure offre jamais consentie dans ce secteur pour l'Est du Canada!** Une bonne stratégie de négociation, alliée à un accroissement de volume par l'ajout d'établissements, voilà les clés du succès de cette négociation de photocopieurs pour les établissements du Québec.

Au préalable à notre appel d'offres, nous avons initié une série de rencontres avec les compagnies pour bien comprendre les tendances du marché. Pour cette négociation d'envergure provinciale, la compagnie Ricoh a reçu directement de son siège social du Japon l'approbation pour sa liste de prix. C'est dire l'importance du dossier!

Seulement deux fournisseurs ont déposé des offres de service. Résultat d'une saine négociation, le second fournisseur en lice a reconnu que notre processus de négociation était sans faille et qu'il acceptait la décision. Grâce à cette nouvelle entente, les établissements profiteront d'une réduction de 38 % du budget alloué précédemment à ce volet.

## COMPARATIF ENTRE LES NÉGOCIATIONS DE PHOTOCOPIEURS

2005	2011
<b>Nombre d'établissements</b>	
20	51
<b>Nombre d'appareils</b>	
186	829
<b>Économie par rapport à la négociation précédente</b>	
+/- 20 %	+/-38 %
<b>négo 2000</b>	<b>négo 2005</b>
<b>Nombre de régions participantes</b>	
1	5
<b>Montants négociés</b>	
4 250 000 \$	8 635 000 \$

## Programme d'aide aux employés

Des établissements nous ont mandatés pour procéder à une négociation dans le cadre du Programme d'aide aux employés. À cette fin, la CSRE a formé un comité de travail composé des responsables des ressources humaines des CSSS-IUGS, CSSS de Memphrémagog, CHUS et Université de Sherbrooke.

De plus, la Commission scolaire de la Région-de-Sherbrooke nous a également approchés pour démontrer son intérêt à se joindre à cette négociation au terme de son entente. Elle pourra y adhérer, car notre appel d'offres prévoit l'ajout d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux, ainsi que du secteur de l'éducation.

Fruit d'un travail sérieux, un devis exhaustif permettant de satisfaire aux besoins de tous a été élaboré par le comité de travail.

La CSRE est confiante d'obtenir des économies en regard des honoraires professionnels. D'ores et déjà, il est connu que des firmes réputées soumettront leur offre de service. L'évaluation s'effectuera au cours du mois de juillet 2011.



## SALON

# Équipements et fournitures d'aide à la vie quotidienne

Cette négociation a regroupé la majorité des régions du Québec.

En novembre dernier, nous avons organisé un Salon des équipements et des fournitures d'aide à la vie quotidienne au Palais des Congrès de Québec, événement auquel ont participé plus de 250 exposants représentant plusieurs fabricants et distributeurs québécois. **Ce fut un franc succès apprécié de tous.**

Les professionnels des établissements de santé ont exploré à loisir les produits soumissionnés et ont pu discuter avec les spécialistes des différentes compagnies.

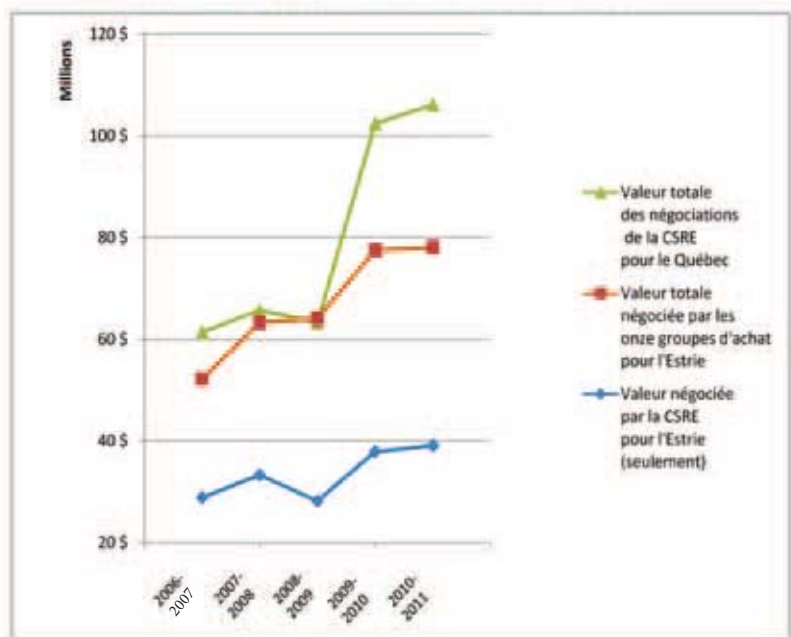
En réponse aux besoins particuliers des établissements, le choix des produits s'est effectué dans chacune des régions participantes.

## PRÊT DE SERVICES AUX ÉTABLISSEMENTS

# Valeur ajoutée

Depuis plus de huit ans, quatre employés de la CSRE travaillent en prêt de services dans les établissements de l'Estrie. Cette formule, grandement appréciée par nos membres, offre aux établissements le soutien continu de nos consultants, tous expérimentés en approvisionnement et en négociation.

## ÉVOLUTION DES NÉGOCIATIONS DE LA CSRE DE 2006 À 2011



### États condensés de la CSRE

Note explicative concernant les déficits des fonds « négociation » et « activités autres »

« Négociation » : ce déficit est relié aux projets gouvernementaux. Ces projets n'ont pas été reconnus par nos vérificateurs dans l'année financière en cours. Seuls les mandats fermes ont été constatés dans l'année.

« Activités autres » : la CSRE est fiduciaire de ces fonds. Les surplus accumulés ont servi à soutenir en grande partie deux projets régionaux : MAGISTRA et le commerce électronique.

Données financières pour Corporation de services regroupés de l'Estrie  
de l'exercice terminé le 31 mars 2011

RÉSULTATS	NÉGOCIATIONS	ACTIVITÉS AUTRES	2011	2010
<b>PRODUITS</b>				
Cotisations	355 756 \$	30 000 \$	385 756 \$	413 660 \$
Établissements - Magistra	-	62 033	62 033	71 465
Intérêts	1 384	-	1 384	778
Projets gouvernementaux	191 034	-	191 034	248 237
Ristournes des fournisseurs	244 067	-	244 067	238 545
Subvention - ministère de la Santé et des Services sociaux	55 132	-	55 132	-
Ventes de services	-	219 178	219 178	229 917
Autres produits	43 410	-	43 410	19 185
	<u>890 783</u>	<u>311 211</u>	<u>1 201 994</u>	<u>1 221 787</u>
<b>CHARGES</b>				
Salaires et charges sociales	562 190	223 939	786 129	722 292
Assurances	2 396	-	2 396	2 288
Commerce électronique	-	13 099	13 099	10 564
Communications	7 034	-	7 034	9 043
Créances douteuses	4 589	-	4 589	-
Entretien et réparations	5 281	-	5 281	5 855
Établissements - Magistra	-	62 033	62 033	71 465
Formation	12 208	14 632	26 840	12 511
Formation pour établissements	9 915	-	9 915	-
Fournitures de bureau	6 712	-	6 712	5 906
Frais bancaires	1 191	-	1 191	1 533
Frais informatiques	22 180	16 524	38 704	27 396
Loyer	38 607	-	38 607	41 619
Représentation et déplacements	22 399	10 689	33 088	37 391
Services contractuels	-	13 949	13 949	8 216
Services contractuels - développement durable	5 322	-	5 322	7 368
Services contractuels - gouvernementaux	127 575	-	127 575	175 717
Services professionnels	43 403	-	43 403	38 343
Autres	31 768	-	31 768	679
Amortissement des immobilisations corporelles	3 905	1 000	4 905	4 283
Amortissement des actifs incorporels	13 692	-	13 692	11 533
	<u>920 387</u>	<u>355 865</u>	<u>1 276 252</u>	<u>1 194 002</u>
<b>EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES</b>	<u>(29 604) \$</u>	<u>(44 654) \$</u>	<u>(74 258) \$</u>	<u>27 785 \$</u>
<b>ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS</b>				
	Investis en immobilisations corporelles et actifs incorporels	Non affectés	2011	2010
Solde au début	83 579 \$	313 815 \$	397 394 \$	369 609 \$
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	(18 597)	(55 661)	(74 258)	27 785
Investissement en immobilisations corporelles et actifs incorp	24 832	(24 832)	-	-
<b>SOLDE À LA FIN</b>	<u>89 814 \$</u>	<u>233 322 \$</u>	<u>323 136 \$</u>	<u>397 394 \$</u>
<b>BILAN</b>			2011	2010
<b>ACTIF</b>				
<b>ACTIF À COURT TERME</b>				
Trésorerie			61 631 \$	29 228 \$
Débiteurs			503 747	428 374
Frais payés d'avance			32 679	7 584
			<u>598 057</u>	<u>465 186</u>
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>			17 019	17 092
<b>ACTIFS INCORPORELS</b>			72 795	66 487
<b>DÉPÔT DE GARANTIE</b>			5 247	10 906
			<u>693 118 \$</u>	<u>559 671 \$</u>
<b>PASSIF</b>				
<b>PASSIF À COURT TERME</b>				
Créditeurs			286 914 \$	162 277 \$
Apports reportés			83 068	-
			<u>369 982</u>	<u>162 277</u>
<b>ACTIFS NETS</b>				
Actifs nets investis en immobilisations corporelles et actifs incorporels			89 814	83 579
Actifs nets non affectés			233 322	313 815
			<u>323 136</u>	<u>397 394</u>
			<u>693 118 \$</u>	<u>559 671 \$</u>

Les données financières proviennent des états financiers du 31 mars 2011 qui ont été vérifiés par la firme Roy Desrochers Lambert sencri, Comptables Agréés et qui ont été acceptés par le conseil d'administration de l'organisme.



## SATISFACTION

### Nos clients se prononcent!

Toujours soucieuse d'offrir une représentation adéquate de ses membres, en avril 2010, la direction générale de la CSRE a procédé à une consultation auprès de sa clientèle.

Huit responsables des services d'approvisionnement, douze directeurs généraux et quatorze membres du conseil d'administration ont été mis à contribution pour indiquer leurs perceptions et leurs niveaux de satisfaction sur différents thèmes comme la gamme des services offerte ainsi que sur la façon dont les services sont rendus par l'équipe de la CSRE. Le taux de réponse a été de 65 %.

Des résultats extrêmement positifs et évocateurs ont été exprimés par nos clients. Ils se sont prononcés sur le leadership exercé par la CSRE :

- Prestation de services de qualité
  - Entreprise dynamique
- Clientèle satisfaite de la gamme de services
  - Merci d'être là!

## DES PROPOS RÉVÉLATEURS ET ÉLOQUENTS

« La CSRE fait ce qu'il faut pour s'adapter au changement. »  
« Les changements apportés à la CSRE sont pertinents et donnent des résultats positifs. »  
« La CSRE réussit à bien concilier croissance, rentabilité et qualité de services. »  
« J'ai confiance en l'avenir de la CSRE. »  
« La CSRE est soucieuse de continuellement s'améliorer. »  
« Les nouveautés sont implantées à un rythme qui respecte les besoins du client. »  
« La CSRE se soucie de la qualité du service à la clientèle. »  
« La CSRE offre le soutien nécessaire pour assurer la satisfaction aux établissements. »

Ce sondage répond très positivement à la question « Faisons-nous les bonnes choses? ». Ce test de vérité est également révélateur quant à la capacité de la CSRE à relever des petits comme des grands défis. L'expertise est présente, forte et reconnue par un acteur de poids : **notre client!**

## RECONNAISSANCE

### Nos forces

Rôle-conseil et expertise en approvisionnement

- Capacité de gérer la **croissance** des services offerts
- **Dynamisme** de notre personnel
- Connaissance des **enjeux** et des acteurs
- Direction générale **engagée** et dynamique
- Écoute des besoins des établissements et **recherche** de solutions
- Équipe **compétente**, disponible, accessible, près de ses clients, **soucieuse** de la satisfaction et de la qualité du service à la clientèle
- Capacité d'**adaptation** dans un contexte de changement soutenue par une vision globale

