

V Séminaire CILEA, Bordeaux 26 septembre 2001

INNOVATION ET NOUVELLES TECHNOLOGIES : EXPERIENCES COMPAREES DANS UN PAYS D'AMERIQUE ET UN PAYS D'EUROPE

L'EXPERIENCE DE CGA-CANADA

Sylvie Voghel, FCGA

Mesdames et Messieurs. Je suis très heureuse d'être ici, aujourd'hui, pour vous faire part de l'expérience de CGA-Canada en matière de technologies et d'innovation.

L'Association des comptables généraux accrédités du Canada compte environ 60 000 membres et étudiants au Canada, aux Caraïbes, à Hongkong et en Chine.

CGA-Canada est un organisme professionnel autoréglementé unique en son genre. Il offre, selon un modèle d'enseignement à distance, un programme d'études professionnelles complet menant au titre de CGA. En 1986, il a été le premier organisme à intégrer les technologies de l'information à son programme d'études.

Au Canada, la réglementation des experts-comptables relève des gouvernements provinciaux et territoriaux. Les CGA sont donc regroupés en dix associations provinciales et deux associations territoriales, auxquelles s'ajoute une section internationale.

Chaque association de CGA est totalement autonome et voit à la formation, à l'accréditation et à la réglementation de ses membres. CGA-Canada est née de l'affiliation des associations de CGA. Notre mission consiste à assurer la reconnaissance des CGA à l'échelle nationale et internationale ainsi qu'à favoriser la recherche en comptabilité et à promouvoir et mettre au point des normes et des pratiques comptables au Canada et à l'étranger.

En juillet 2000, le Conseil d'administration de CGA-Canada, alors sous ma direction, a décidé que l'Association devait optimiser la technologie dans tous les aspects de ses activités. Je peux affirmer avec satisfaction que d'importants progrès ont été faits dans ce domaine.

Aujourd'hui, je vous présenterai quelques-unes des innovations de CGA-Canada et de ses initiatives faisant intervenir les technologies de l'information.

On peut classer ces initiatives en trois grandes catégories : les stratégies liées aux technologies de l'information, les stratégies Internet et les stratégies liées au système commun aux associations.

Dans cette dernière catégorie, quatre projets sont en cours : un système de gestion commun aux associations, un Centre de services partagés, notre nouveau Réseau de perfectionnement professionnel en ligne et notre super site Web.

Nous étions conscients, dès le départ, que, pour mener à bien ces initiatives, il fallait d'abord élaborer un cadre de planification stratégique. Ce sont les dirigeants du secteur informatique de CGA-Canada qui se sont acquittés de cette tâche. Ils ont élaboré un ensemble complet de stratégies informatiques, qu'ils ont consignées dans un document, lequel constitue le fondement de la planification de CGA-Canada en matière de technologies de l'information.

Ce document stratégique compte un certain nombre d'éléments clés. Premièrement, on y constate que la technologie évolue sans cesse. Il est donc essentiel que toute stratégie relative aux technologies de l'information soit dynamique, c'est-à-dire qu'elle soit revue au moins une fois par an et modifiée au besoin.

Il faut en outre consacrer à ce processus de planification dynamique suffisamment de temps, d'énergie et de soutien. Il doit aborder tous les objectifs et toutes les questions de fonds.

Deuxièmement, les plans doivent mener à l'élaboration de directives, de procédés et de décisions opérationnelles donnant lieu à des changements.

Troisièmement, les plans doivent témoigner d'un juste équilibre entre les besoins organisationnels et les progrès techniques.

Quatrièmement, les résultats doivent avoir un lien direct avec la mission de l'Association.

Enfin, la totalité du processus doit jouir de l'appui et de la participation de la haute direction.

Il ne faut jamais oublier que la technologie ne se résume pas qu'à des machines, des logiciels et des applications. La technologie est au service des gens, de ceux qui travaillent ensemble dans des sociétés et des associations comme la nôtre, des gens qui ont à cœur la réalisation de beaux projets.

Il ne faut pas perdre de vue cette idée au moment où l'on planifie et où l'on met en œuvre les technologies.

Maintenant que j'ai décrit l'aspect stratégique, j'aimerais traiter un peu des nouveaux paradigmes qui apparaissent aujourd'hui dans ce monde axé sur les technologies.

L'évolution de la technologie s'est accélérée au cours des deux dernières décennies. À titre d'exemple, on peut citer la croissance phénoménale d'Internet et du commerce électronique ainsi que les progrès découlant des fibres optiques, du laser et des communications à grande vitesse et sans fil.

Dans l'ancienne économie, les décisions étaient souvent tactiques. Aujourd'hui elles doivent être stratégiques. On faisait des affaires de façon linéaire; A était inévitablement suivi de B. Aujourd'hui, le changement se fait de manière dynamique et, souvent, imprévisible.

Par le passé, les décisions visaient souvent le *contrôle* des événements. Aujourd'hui, les directives ont pour but de *stimuler* les gens et les équipes.

La gestion centrale, qui dominait autrefois, fait maintenant souvent place à la copropriété et à la décentralisation.

De nos jours, la satisfaction des clients passe avant tout, et nous maximisons la technologie pour la mettre au service de nos relations avec les autres.

Pour les associations de CGA, les nouveaux paradigmes touchent à la fois la gestion et l'utilisation des technologies de l'information.

Nous adoptons de plus en plus une nouvelle optique coopérative tant en ce qui a trait à la propriété qu'en ce qui a trait à la mise au point et au partage des services. L'approche centralisée est maintenant désuète.

Plus concrètement, permettez-moi de vous présenter nos stratégies Internet.

CGA-Canada reconnaît l'importance stratégique d'Internet.

En vertu du principe directeur de l'optimisation de la technologie, l'Association doit maximiser l'utilisation d'Internet. À cette fin, une série de stratégies portant spécifiquement sur Internet ont été élaborées.

Il est important de mentionner que CGA-Canada et ses associations affiliées utilisent Internet depuis 1996 de diverses façons, notamment pour la diffusion des sites Web national et régionaux ainsi que pour la prestation des cours.

Je dois d'abord souligner que nous sommes parfaitement conscients de l'importance véritablement stratégique d'Internet pour les organismes et du rôle primordial qu'il peut jouer pour le commerce.

Selon nous, Internet peut accomplir une multitude de tâches. Il permet la diffusion de renseignements à l'intention du grand public et des médias ainsi que la prestation de services aux membres et aux étudiants.

Il peut également servir à offrir des programmes de formation et à créer des groupes de discussion virtuels ou permettre aux membres de nos conseils d'administration de poursuivre leurs débats hors du cadre des réunions officielles.

À l'aide d'Internet, on peut aussi rationaliser les opérations internes. Enfin, et c'est peut-être là l'aspect le plus important d'Internet, il permet de bâtir une collectivité CGA qui englobe les partenaires stratégiques, les membres du Conseil, les gouvernements, les employeurs et certains groupes d'intérêts.

Et n'oubliez pas : Internet fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

De nos jours, Internet accélère les opérations commerciales entre les entreprises ou entre les entreprises et leurs clients. Il a favorisé l'émergence de l'information " juste-à-temps " et de l'accès libre-service à des bases de données très utiles partout dans le monde.

Utilisé judicieusement, Internet peut permettre aux associations de CGA d'améliorer sensiblement les services et l'efficacité des opérations, de réduire les coûts, d'accélérer les échanges d'information et de resserrer les liens avec différents intervenants.

Nous reconnaissons le levier stratégique que procure Internet en contexte de concurrence et nous voulons exploiter à fond les possibilités qu'offre cette technologie.

Après avoir défini les grandes lignes de notre stratégie Internet, nous avons entamé la mise en œuvre d'un certain nombre d'initiatives technologiques, que je vais maintenant vous présenter.

Je commencerai par le système de gestion commun aux associations, que nous appelons communément le CAMS. Jusqu'à tout récemment, les associations de CGA exploitaient leur propre infrastructure de technologies de l'information et leur propre système de gestion de l'information.

Il y avait dix systèmes différents, lesquels fonctionnaient sous diverses plates-formes matérielles et logicielles.

Cette diversité rendait l'échange d'information laborieux. Il y a deux ans, les associations de CGA ont décidé de travailler ensemble à l'harmonisation des systèmes à l'aide du CAMS.

Le CAMS a vu le jour en octobre 2000. Il est fondé sur la technologie Oracle et sur Windows NT/Internet Information Server, qui utilisent des serveurs avec processeurs Pentium. Notre code d'application est basé sur le système de l'association de l'Ontario.

Un consortium d'associations de CGA est propriétaire du système et voit à son élaboration.

L'expérience du CAMS nous a permis de constater qu'un système commun peut favoriser une plus grande collaboration. Ainsi, les associations de CGA peuvent harmoniser leurs systèmes de gestion de l'information partout au pays. Nous pouvons partager les infrastructures informatiques, ce qui présente de nombreux avantages pour l'ensemble de l'Association.

J'aimerais vous présenter une autre initiative : le Centre de services partagés.

Il est très avantageux pour les associations de CGA de partager les ressources informatiques et les investissements en infrastructure informatique. Au lieu de se procurer des ressources chacune de son côté, les associations affiliées peuvent former un partenariat, ce qui est bien moins coûteux.

Essentiellement, une installation de services partagés consiste, pour diverses parties, à s'associer afin de posséder et de gérer, ensemble, l'installation informatique. Les associés ne sont donc pas les clients de l'installation de services partagés. Ils ne sont pas non plus clients les uns des autres. Ils sont véritablement copropriétaires de l'installation.

Il ne s'agit donc pas d'utiliser les ressources informatiques qui appartiennent à un tiers (comme dans le cas d'un centre de données centralisé).

Il est toutefois important de noter qu'une installation de services partagés — ou Centre de services partagés dans notre cas — n'est viable QUE si les associés utilisent les mêmes systèmes d'information, notamment en

ce qui a trait au matériel, au système d'exploitation et aux logiciels. Par conséquent, le CAMS était pour nous un élément clé dans l'établissement du Centre de services partagés.

Compte tenu des changements que l'avenir réserve aux associations de CGA dans le domaine des technologies de l'information, le concept de centre de services partagés pourrait bien être la solution.

Une solution qui présente à la fois des avantages immédiats et des avantages potentiels. Les avantages immédiats, liés à l'optimisation de la technologie, comprennent un plus grand pouvoir d'achat, un meilleur fonds de roulement et une augmentation de la productivité grâce aux économies d'échelle.

Quant aux avantages potentiels, même s'ils prendront probablement plus de temps à se matérialiser, leur importance est indéniable : mise en place de processus standardisés, adoption plus rapide des meilleures pratiques, amélioration de la courbe d'apprentissage de la direction, exactitude et cohérence accrues de l'information.

Enfin, ces avantages potentiels permettront aux associations affiliées de se consacrer à leur tâche première, c'est-à-dire la prestation de services aux membres et aux étudiants.

Notre Centre de services partagés a été constitué en personne morale en juillet 2001. Les associations affiliées en sont actionnaires, et il est géré par CGA-Canada, qui détient également une participation.

Le Centre de services partagés de CGA-Canada est innovateur à deux égards. D'abord, tous les associés jouent un rôle actif dans l'entreprise puisqu'ils en sont tous propriétaires et gestionnaires. Ensuite, le Centre constitue une personne morale distincte, ce qui renforce le sentiment de propriété et de contrôle de la gestion.

Nous procédons actuellement à la mise en œuvre du Centre de services partagés, et il sera opérationnel partout au Canada avant Noël 2001. *J'ai avec moi un document comportant des données techniques sur le système. Je pourrai vous en distribuer des copies après mon exposé.*

J'ai mentionné plus tôt l'importance des personnes dans le contexte technologique. Le Centre de services partagés illustre bien ce point, puisque cette innovation n'aurait jamais vu le jour sans l'esprit de coopération dont ont fait preuve tous ceux qui y participent.

Parlons maintenant d'un autre projet clé de CGA-Canada, soit le Réseau de perfectionnement professionnel en ligne, que nous appelons le Reper.

Il y a deux ans, CGA-Canada lançait le Cadre des compétences des CGA. Il s'agissait d'un outil à l'aide duquel les CGA peuvent évaluer leurs compétences et élaborer un programme de perfectionnement professionnel leur permettant d'avancer dans leur carrière.

Le Cadre recensait dix domaines de compétence : normes comptables, fiscalité, gestion, finance, technologies de l'information, certification, compétences en gestion, qualités personnelles, leadership et connaissances en affaires.

Le Reper est un portail conçu en fonction de ces dix domaines de compétence. Pour chaque domaine, un expert détermine le contenu qu'il convient d'afficher dans le site.

Le Reper est toutefois bien plus qu'un portail. C'est une bibliothèque virtuelle qui oriente l'utilisateur vers les ressources disponibles dans Internet, comme des articles, des données ou des logiciels.

De plus, le Reper fournit une liste des possibilités de perfectionnement professionnel offertes par l'Association ou par ses partenaires en formation.

Enfin, le Reper comprend une bibliographie où sont répertoriées des ressources utiles auxquelles on ne peut accéder directement au moyen d'Internet, par exemple des ouvrages qui peuvent être achetés en ligne. De plus, les CGA peuvent, s'ils le souhaitent, être informés, par courrier électronique, des plus récents ajouts à la bibliothèque virtuelle.

Le Reper favorisera le réseautage des membres. Un outil permettra aux CGA de poser des questions ou de faire des commentaires dans des groupes de discussion. D'autres applications de réseautage pourront être ajoutées au fur et à mesure que la technologie Internet évoluera.

Le site comportera de l'information en français et en anglais. Les membres pourront donc utiliser la langue de leur choix.

En fait, le lancement de ce nouveau service a lieu au moment où je vous parle. Les CGA accéderont au Reper par le site Web de leur association affiliée et, plus tard, par le super site Web.

Ce site évoluera en fonction des commentaires que feront les CGA. L'objectif ultime, c'est que le Reper fasse partie des signets de tous les CGA.

Je viens de mentionner le super site Web. Il s'agit là du dernier projet que j'aimerais vous présenter et qui constitue certainement une des initiatives d'envergure les plus stimulantes entreprises par les associations de CGA.

Actuellement, chaque association de CGA, y compris CGA-Canada, exploite son propre site Web à partir de son propre serveur ou du serveur d'un fournisseur de services Internet.

Après analyse, on constate que le contenu se répète très souvent d'un site à l'autre. Il y a également beaucoup de chevauchement en ce qui concerne la maintenance de chacun de ces sites. Nous travaillons donc actuellement à l'élaboration d'un portail Web, que nous appelons le super site Web des CGA. Il s'agit d'une consolidation de tous les sites des associations de CGA.

Cet été, toutes les associations de CGA ont financé conjointement une étude sur ce projet. En termes simples, il s'agira d'un site commun, qui comportera du contenu individuel. Autrement dit, le super site Web présentera un contenu commun à toutes les associations de CGA, mais chaque association pourra également avoir son propre contenu.

Le super site Web sera fondé sur la technologie du portail, laquelle offre un grand contrôle à l'utilisateur. Cette technologie permet donc également à chaque association de CGA de choisir comment elle souhaite présenter le contenu à ses propres membres.

Une association provinciale pourrait souhaiter que ses membres accèdent à une page particulière lorsqu'ils se rendent à son adresse Internet. Cette page présenterait, par exemple, de l'information et des services propres à l'association en question. Bien sûr, il serait également possible de partager un contenu commun avec toutes les autres associations de CGA.

La technologie du portail permet également à chaque membre et à chaque étudiant de personnaliser la présentation de l'information et des services qui sont affichés lorsqu'ils se rendent à l'adresse de leur association régionale.

J'ai également des renseignements techniques sur le super site Web. Je pourrai distribuer ce document après mon exposé.

Avant de conclure, je voudrais traiter brièvement de la gestion du contenu dans le super site Web.

Chaque association de CGA pourra saisir et gérer à distance son propre contenu. Pour la publication du contenu en ligne, nous utiliserons un outil convivial qui n'exige pas une connaissance des langages de publication dans le Web.

Cet outil présente des fonctions de formatage semblables à celles de Microsoft Word.

En plus de consolider les sites Web existants des associations de CGA, le super site Web intégrera toutes les initiatives de CGA-Canada dans le Web, notamment le Réseau de perfectionnement professionnel, un projet de recrutement d'étudiants, une plate-forme d'apprentissage en ligne, l'intranet, l'extranet et tous les autres services aux membres et aux étudiants faisant appel au Web.

La conception du super site Web s'est terminée en juillet. Des négociations sont actuellement en cours entre les associations de CGA et des partenaires technologiques clés pour l'élaboration et le financement conjoints du projet. Le lancement devrait avoir lieu au printemps 2002.

En conclusion, j'aimerais vous remercier de m'avoir donné l'occasion de vous parler de nos innovations en technologies de l'information. Dans le domaine de la technologie, le changement est la seule constante, et, pour CGA-Canada, il n'y a qu'un moyen de suivre cette évolution : c'est d'y prendre part.

Et n'oublions pas le facteur humain. Au bout du compte, la technologie doit répondre aux besoins des professionnels et des entreprises. En gardant cet objectif en tête et en ajustant notre réflexion stratégique en conséquence, nous ne pouvons pas nous tromper. Merci.



Sylvie Voghel, FCGA
Présidente du conseil d'administration de CGA-Canada pour 1999-2000

Depuis l'obtention du titre de CGA, en 1978, Sylvie Voghel s'est montrée extrêmement active tant au niveau de l'Ordre des CGA du Québec qu'au niveau national, à savoir CGA-Canada.

Son engagement auprès de l'Ordre des CGA du Québec a débuté en 1991 et a été couronné, en 1995, par son élection au poste de présidente.

Elle siège au conseil d'administration de CGA-Canada depuis 1994, occupant en 1998-1999 le poste de première vice-présidente du conseil, et a, au fil des ans, participé aux travaux de nombreux comités, notamment le comité international, le comité de planification et le comité des affaires professionnelles.

La qualité et la magnitude de sa contribution à l'Association et à la profession comptable ne sont pas passées inaperçues. En 1994, Sylvie Voghel recevait le statut de membre à vie de l'Ordre des CGA du Québec et se voyait accorder le titre de FCGA, qui est la plus haute distinction honorifique décernée par CGA-Canada.

Sylvie Voghel est vice-présidente aux finances et à l'administration pour Enveloppe Concept, son entreprise familiale qu'elle exploite avec son mari, à Ville LaSalle, au Québec.

IMPLICATIONS SOCIALES :

ACTUELLES :

- Membre du Comité exécutif de la Fondation de l'hôpital Douglas.
- Membre du Comité consultatif de la revue Gestion Internationale.
- Membre de la Société Mensa Canada.

ANTÉRIEURES :

- Membre du Conseil d'administration et du comité de gestion de la Société d'aide aux réseaux d'entreprises jeunesse (SAREJ).
- Membre du Conseil d'administration de la fondation de l'hôpital Douglas.
- Membre de la Commission d'évaluation de l'enseignement collégial.
- Membre du Sous-comité de l'environnement du " Canadian Standard Association " (CSA).
- Membre du Conseil d'administration de l'Institut des vérificateurs internes du chapitre de Montréal.
- Conférencière invitée au " General Audit Management " de l'Institut international des vérificateurs internes (CIA).
- Membre de la Fondation canadienne de la vérification intégrée.
- Vice-présidente à l'exécutif d'un parti politique national et nommée à sa Commission jeunesse.