

BVA

2 Carte commerciale :
pour une saine gestion
des dépenses

4 ScotiaFX, une formule
gagnante pour les
opérations de change

6 Usurpation d'identité :
votre entreprise est-elle
à l'abri?



**Un système en ligne convivial et efficace
pour les règlements en devises :
ScotiaFX**

Mot de la rédaction

Les technologies d'automatisation de la gestion des comptes clients et des comptes fournisseurs permettent de nos jours à un grand nombre d'entreprises de faire des économies et de gagner en efficacité. Dans ce numéro du BVA, nous vous présentons deux sociétés qui ont su profiter des avantages de ScotiaFX (un système de la Banque Scotia conçu pour gérer les opérations en devises sur Internet) pour régler leurs fournisseurs plus facilement. Il s'agit de Upper 49th Imports et de Soyaworld.

Dans notre article ci-contre, nous nous penchons sur le cas d'Interior Health, une des autorités régionales de la santé de la Colombie-Britannique. Vous verrez comment cet organisme s'y est pris pour rationaliser la gestion de ses dépenses grâce au programme de carte commerciale de la Banque Scotia. Même les citoyens de la province y ont trouvé leur compte, puisque les économies réalisées ont été directement investies dans les soins aux patients.

Dans l'article de la série Tendances, nous nous intéressons à un tout autre sujet, à savoir l'usurpation d'identité, et ce que les entreprises peuvent faire pour ne pas en être victimes. Aux termes de La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, les entreprises qui sont amenées à recueillir des renseignements personnels dans le cadre de leurs activités sont tenues de protéger adéquatement cette information. Mettre en place et appliquer une politique de confidentialité stricte est absolument essentiel pour éviter que de précieuses données commerciales tombent en de mauvaises mains.

Vos commentaires sont toujours appréciés et nous serions heureux que vous nous proposiez des sujets pour les prochains numéros.

Bonne lecture!



2 Gail J. Smith
Première vice-présidente
Produits et services pour entreprises

Pour une saine gestion des dépenses

En Colombie-Britannique, Interior Health a rationalisé la gestion des dépenses et accru le financement des soins aux patients grâce à la carte commerciale de la Banque Scotia

Offrir des soins de santé de qualité devient un défi de plus en plus grand pour les provinces canadiennes, qui cherchent des moyens de rationaliser leurs activités.

Interior Health, qui a vu le jour en décembre 2001, est le résultat de la fusion de trois secteurs régionaux de la santé et de plusieurs conseils de la santé locaux de la Colombie-Britannique. Cet organisme est chargé de la deuxième plus grande zone géographique de la province (200 000 km²; population de plus de 700 000). Avec plus de 16 000 employés à temps plein, Interior Health offre une vaste gamme de services allant des soins d'urgence aux services de laboratoire et de diagnostic, en passant par la santé mentale.

Selon David Loukras, directeur principal du service du matériel d'Interior Health, la restructuration qui a donné naissance à Interior Health, certes justifiée sur le plan financier, a donné lieu à une centralisation de l'approvisionnement qui a initialement résulté en une perte nette d'efficacité aux différents niveaux de service.

« Nous nous sommes retrouvés avec un très gros volume de transactions à traiter, et les délais de traitement sont devenus inacceptables, reconnaît-il. Chaque opération devait être autorisée, vérifiée et comptabilisée et nous n'étions plus en mesure de traiter les demandes d'acquisition dans des délais convenables. Par exemple, les techniciens du biomédical devaient attendre trop longtemps avant de pouvoir se procurer une nouvelle pièce. Nous nous rendions bien compte qu'il fallait que nous fassions quelque chose pour améliorer le système, alors nous avons demandé de l'aide à la Banque Scotia. »

Une seule carte pour tous les besoins d'approvisionnement

L'équipe de la Banque Scotia qui a répondu à l'appel a proposé la solution de carte commerciale de la Banque en mettant l'accent sur les avantages inhérents à un système de gestion des dépenses intégral. David Loukras a tout de suite vu l'intérêt d'un tel système pour Interior Health.

« Il y a pour nous deux grandes raisons d'utiliser une carte réservée aux dépenses d'entreprise.

Premièrement, la zone géographique que nous couvrons est vaste et nos employés sont souvent appelés à se déplacer et, deuxièmement, nous faisons chaque mois un grand nombre d'achats de moins de 500 \$, explique monsieur Loukras. Avant le système de la Banque Scotia, les gens devaient émettre des bons de commande et se faire rembourser par la suite. Nos employés utilisaient toute une variété de cartes pour leurs paiements, y compris Diner's Club et Canadian Tire. Tout le suivi et la ventilation des dépenses se faisaient manuellement. Avec le programme de carte commerciale, toutes ces cartes pouvaient être remplacées par une seule et la comptabilisation des opérations pouvait être automatisée de façon à obtenir l'efficacité voulue.

La clé : responsabiliser les employés

M. Loukras note qu'il a fallu que le personnel accepte de s'adapter pour que l'implantation de la carte réussisse.

« La nouvelle logique était de procéder aux achats sur la base des besoins cernés par les individus eux-mêmes. Nous avons donc dû demander aux gens d'endosser de nouvelles responsabilités d'ordre administratif, admet-il. Les employés titulaires d'une nouvelle carte ont été priés de vérifier eux-mêmes en ligne leurs états de compte et de les modifier au besoin (par exemple, en changeant le code de dépense ou en attribuant des dépenses à un autre service) avant de soumettre le tout. Or, comme cet aspect des choses était auparavant géré par nos comptables, les



David Loukras, directeur principal du service du matériel d'Interior Health

employés ont initialement réagi en nous disant : « mais pourquoi devrais-je m'occuper de cela? »

Notre plus grand défi avec ce programme a été de changer les mentalités, poursuit M. Loukras. Au premier abord, nos employés ont eu l'impression qu'avec la carte commerciale, leur charge de travail allait augmenter, mais une fois qu'ils se sont rendus compte qu'en réorganisant les processus administratifs, nous leur facilitons en fait la tâche, leur opinion a changé du tout au tout et est devenue beaucoup plus positive.

« Il était crucial de bien former les employés pour qu'ils soient à l'aise avec le système, mais il n'était pas possible, pour des raisons de logistique, d'organiser de véritables cours. Au lieu de cela, nous avons passé deux mois à concevoir un guide pratique très complet et avons mis sur pied un centre d'assistance pour répondre aux questions. »

Toujours en donner le maximum au client

Shaun East, directeur principal, Carte commerciale de la Banque Scotia, fait remarquer que la carte commerciale Scotia a un avantage indéniable, qui est celui de pouvoir s'adapter aux processus d'affaires actuels et futurs de toute société où elle est implantée. « Le client a toujours le contrôle et peut définir à son gré pour chaque carte des limites et des restrictions de dépenses. Le programme peut être conçu selon les spécifications du client, qui n'a donc pas à faire face aux problèmes de sécurité pouvant se poser avec des cartes de crédit ordinaires distribuées aux uns et aux autres. »

Dans certains cas, la possibilité de faire un petit ajustement peut avoir un impact positif considérable. « À titre d'exemple, nous avons ajouté une ligne aux relevés de dépenses que reçoivent les employés d'Interior Health afin de leur permettre de vérifier les dépenses approuvées d'un simple coup d'œil. Pour nous, ce n'était pas compliqué à réaliser, mais cela en dit long sur ce que nous sommes prêts à faire pour que le client profite au maximum des possibilités de notre programme de carte commerciale », fait valoir Shaun East.

Même la population en profite.

Depuis qu'Interior Health a adopté la carte commerciale Scotia en mars 2003, 860 employés en

SUITE À LA PAGE 8



Raymond Leung, directeur financier de Soyaworld Inc.

Les effets positifs de ScotiaFX

Deux sociétés canadiennes bénéficient de l'efficacité et de la convivialité du système de négociation de devises par Internet de la Banque Scotia

C'est sûr qu'il est sain de consommer des produits bons pour la santé et la forme. Même les entreprises peuvent faire de bons choix de vie. Voici l'exemple de deux sociétés canadiennes qui ont su bien se doter en vue d'avoir un bon bilan de santé.

Upper 49th Imports Inc. est le leader de la distribution de produits nutritionnels haute performance au Canada. Cette société importe plusieurs gammes de produits de qualité supérieure des États-Unis pour les commercialiser à partir de son centre de distribution d'Oakville, en Ontario, où sont mensuellement entreposés des stocks d'une valeur approximative de 2,5 millions de dollars.

Soya World Inc., une société basée à Vancouver, en Colombie-Britannique, est l'un des plus grands joueurs canadiens dans le domaine de la fabrication et de la mise en marché de produits alimentaires à base de soja; elle contrôle 60 % du marché des boissons au soja au pays. L'entreprise, qui a des installations de production en Ontario et en Colombie-Britannique, est en pleine expansion. Ses produits sont commercialisés non seulement au Canada, mais aux États-Unis et à Hong Kong. Le chiffre d'affaires de la firme, en activité depuis 7 ans, est de 50 millions de dollars.

Outre le fait d'œuvrer pour le bien-être des Canadiens, ces sociétés ont un autre point commun : elles utilisent l'une comme l'autre ScotiaFX, le système de négociation de devises par Internet de la Banque Scotia pour régler en devises leurs fournisseurs étrangers. Ce système permet à ceux qui l'utilisent d'obtenir des cotes en temps réel, de procéder à des transactions sur Internet et de consulter l'historique des opérations en ligne.

Rationalisation des activités chez Upper 49th

La décision d'adopter ce système pour payer les fournisseurs en ligne montre que nous voyons loin, estime Louise Wilson, chef de l'exploitation et co-proprétaire d'Upper 49th Imports.

« Nous avons toujours été convaincus que cela valait la peine d'exploiter des technologies de pointe pour arriver à ses fins, déclare-t-elle. Nous ne sommes pas une si grande entreprise, mais nous sommes capables de négocier de bonnes conditions avec nos fournisseurs et nos détaillants. Je nous vois comme un petit bateau avec un grand gouvernail ».

Sandra Provias, directrice comptable, abonde dans son sens : « notre entreprise n'a pas de service de trésorerie imposant ni même de compte bancaire en dollars américains. Nous avons toujours payé nos fournisseurs par virement télégraphique. Avant d'adopter ScotiaFX, nous devions garder un programme sur terminal séparé, ce qui était autrement moins efficace.

« Les fonctionnalités de ScotiaFX permettent de contrôler le processus de règlement et de conversion à partir de n'importe quel ordinateur. Nous utilisons le système sans anicroche depuis six mois et nous obtenons systématiquement un meilleur taux de change qu'auparavant. »

« La sécurité n'est pas un problème avec ScotiaFX, surtout que nous avons instauré plusieurs niveaux d'accès », conclut madame Provias. Car le programme permet d'assigner à chaque utilisateur des prérogatives individuelles de règlement et d'exécution d'opérations. Par exemple, un utilisateur donné peut avoir le droit d'entrer des opérations mais n'avoir en matière de règlement que des prérogatives sur ce qui a été entré par d'autres utilisateurs, et vice-versa. Il est aussi possible de restreindre l'utilisation à certains types d'opérations et de plafonner le montant des transactions.

ScotiaFX continue d'émettre, pour chaque utilisateur autorisé, des certificats numériques 128 bits individuels, pour un niveau de sécurité encore plus élevé.

Aider Soyaworld à conquérir le monde

Raymond Leung, directeur financier de Soyaworld, considère que ScotiaFX est un système sans risque. « Nous sommes une société très soucieuse des risques; nous n'utiliserions pas ScotiaFX si nous n'étions pas certains que c'est un système sûr. Or, nous l'utilisons depuis trois ans avec d'excellents résultats », constate-t-il.

« Notre plus grand fournisseur exige d'être payé en dollars américains, et pour négocier les meilleures conditions possibles, nous avons accepté d'envoyer des virements télégraphiques à la fin de chaque mois. »

« Autrefois, le processus de paiement pouvait prendre jusqu'à une semaine. Dans un premier temps, nous devions changer des dollars canadiens pour des dollars américains, puis, dans un deuxième temps, effectuer le virement télégraphique. Il y avait plusieurs jonctions à faire où des erreurs humaines pouvaient se produire. C'était un processus à la fois compliqué et coûteux.

« Depuis que nous utilisons ScotiaFX, la transaction se fait instantanément et nous obtenons confirmation que notre fournisseur a reçu les fonds dans les heures qui suivent, se réjouit monsieur Leung. Nous avons récemment commencé à nous servir de ScotiaFX pour payer un fournisseur australien et, sans ce système, nous aurions eu beaucoup plus de mal à effectuer les règlements avec efficacité.

« J'évalue que nous avons économisé des dizaines de milliers de dollars en coûts d'exécution, sans compter le temps gagné et la meilleure utilisation de la main-d'œuvre.

« Selon nos estimations, d'ici deux ans, nous ferons 20 % de nos ventes à l'étranger, ajoute M. Leung. Cela veut dire que nous ferons davantage appel à ScotiaFX pour nos transactions d'affaires mensuelles. Et pour ce qui concerne les contrats à terme sur devises et les échanges de devises, nous avons à peine commencé à explorer les possibilités!

Fonctionnalités de règlement améliorées, pour plus de sécurité

Les fonctionnalités de règlement de ScotiaFX ont été modifiées afin de mieux répondre aux exigences de certains clients à l'égard des règlements et de la protection des données de paiement. Le système a au départ été conçu pour payer des entités extérieures tout simplement en entrant les renseignements voulus sur le bénéficiaire. Or, le logiciel peut maintenant être programmé au stade de la conception pour ne plus permettre de paiements ponctuels et n'accepter que des bénéficiaires répertoriés (qui peuvent être sélectionnés dans une liste déroulante). L'activation n'est dans ce cas possible que si des instructions écrites ont été reçues d'un signataire autorisé.

Conclusion de Raymond Leung : « En utilisant ScotiaFX, nous avons pu augmenter notre efficacité et les possibilités de gestion de nos besoins ont été accrues par rapport aux méthodes bancaires traditionnelles. »

Votre société est-elle à l'abri?

L'usurpation d'identité devient de plus en plus fréquente au Canada : les entreprises doivent prendre des précautions

Selon le service canadien de renseignements criminels, certaines technologies récentes constituent un vecteur pour l'usurpation d'identité, un des délits qui gagne le plus de terrain en Amérique du Nord. Les autorités policières canadiennes et américaines ont constaté une montée de l'usurpation d'identité en tant que levier pour commettre d'autres méfaits ou en faciliter l'exécution, tant pour le crime organisé que pour les organisations terroristes. Non seulement les particuliers, mais les entreprises sont visés.

Phonebusters (du nom d'une initiative nationale pour contrer la fraude) fait état de pertes annuelles dues à l'usurpation d'identité totalisant 21 millions de dollars en 2003, soit près du double du chiffre de 2002. Le Bureau d'éthique commerciale du Canada estime que cette catégorie de crime coûte annuellement 2,5 milliards de dollars aux consommateurs canadiens et 5 milliards de dollars à l'économie canadienne dans son ensemble.

Différentes façons de procéder

Les voleurs d'identité utilisent toutes sortes de stratagèmes pour soutirer des renseignements aux entreprises; certains font appel à des technologies évoluées, d'autres non. Il arrive qu'on vole des disques durs en pénétrant par effraction dans des bureaux, qu'on intimide ou soudoie des employés pour qu'ils livrent des renseignements, ou encore qu'on pirate des bases de données. Il y a même des gens qui « font les poubelles » pour trouver des relevés de compte bancaire ou de carte de crédit.

Il y a aussi la technique de l'« hameçonnage », qui consiste à créer des courriels électroniques ou des sites Web donnant l'impression de venir de sociétés connues dans le but d'aller à la pêche aux informations personnelles. En utilisant cette méthode, on peut convaincre des clients qui ne se doutent de rien de remplir des formulaires servant à récupérer une foule de données sensibles. Les éléments criminels à l'origine de ces courriels ou



Michael Geist, chaire de recherche du Canada en droit d'Internet et du commerce électronique de l'école de droit de l'Université d'Ottawa

sites truqués n'ont rien à voir avec les entreprises honnêtes dont ils utilisent le nom. Tout ce qui les intéresse, c'est de s'approprier des renseignements sur les consommateurs en vue d'en faire une utilisation frauduleuse.

Comment se défendre?

Michael Geist, de la chaire de recherche du Canada en droit d'Internet et du commerce électronique de l'école de droit de l'Université d'Ottawa, affirme qu'il devient de plus en plus délicat pour les entreprises d'assurer la sécurité des données collectées sur leurs employés et clients et qu'il est de moins en moins évident de sécuriser les transactions en ligne.

« Le fait est que pour toute information stockée sous forme électronique, il y a un risque de détournement de données. Les entreprises sont contraintes à un exercice d'équilibrisme, car elles doivent prendre des mesures pour réduire les risques sans que cela crée des problèmes pratiques, explique-t-il. Cela étant dit, les chefs d'entreprises ne sont pas toujours conscients que le maintien d'un niveau de protection des données suffisant doit être une priorité pour eux. »

Michael Geist note aussi que même si ces questions commencent seulement à être étudiées, c'est un sujet de préoccupation des plus actuels. L'Association des banquiers canadiens (ABC) a récemment milité en faveur d'un dispositif destiné à contrer le vol d'identité. Entre autres changements préconisés, l'ABC a demandé que l'usurpation d'identité soit clairement définie dans le code criminel et que posséder plusieurs pièces d'identité d'une autre personne devienne un délit.

Protection des données personnelles

Les entreprises canadiennes doivent savoir que la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques est pleinement entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2004.

Cette loi s'applique à toutes les données personnelles recueillies, utilisées ou divulguées dans le cadre des activités du secteur commercial privé, qui doivent être protégées en prenant des mesures de sécurité appropriées selon leur degré de confidentialité.

En protégeant bien l'information qu'elles détiennent, non seulement les entreprises évitent que les renseignements sur les employés ou les clients tombent en de mauvaises mains, mais elles s'assurent en plus de respecter la nouvelle loi. Pour ce faire, elles sont priées de consulter les diverses sources d'information disponibles sur le sujet afin de voir

quelles procédures de sécurité auraient besoin d'être instaurées.

Le site Protection des renseignements en affaires d'Industrie Canada (<http://privacyforbusiness.ic.gc.ca/epic/internet/inpfb-cee.nsf/fr/Home>) constitue un excellent point de départ pour évaluer la façon dont votre entreprise gère les renseignements et vous faire une bonne idée de ce qui devrait être fait pour rendre vos pratiques et systèmes informatiques plus sûrs.

Et la prévention?

Nul ne contestera que la prévention doit faire partie des stratégies déployées, mais monsieur Geist tient à attirer l'attention sur le fait que les questions juridiques soulevées par l'usurpation d'identité sont loin d'être simples.

« Beaucoup d'organisations se penchent sur ces questions et s'efforcent de cerner les défis essentiels à relever en matière d'usurpation d'identité, et on voit que pour que la dissuasion fonctionne, il ne suffit pas de promulguer de nouvelles lois ou de mettre en place des politiques plus strictes. Il faut faire attention de ne pas mettre en place un dispositif ne respectant pas suffisamment la vie privée ou les libertés civiles. Arbitrer entre les mesures de prévention et les risques d'atteinte à la vie privée est quelque chose d'extrêmement difficile. », conclut-il.

Ce que les entreprises peuvent faire pour réduire les risques

Voici les conseils et directives contenus dans le rapport du service canadien de renseignements criminels :

- Gardez en lieu sûr les données sensibles relatives à vos clients (numéros de compte bancaire et de carte de crédit).
- Détruisez/déchiquez les documents papier dont vous n'avez plus besoin (reçus de guichet automatique bancaire, bordereaux de carte de crédit, confirmations de transactions électroniques, factures de services publics et autres documents contenant des données financières ou comportant des informations sur des transactions avec les clients).
- Si votre entreprise fait des affaires sur Internet, vérifiez régulièrement qu'il n'y a pas eu de tentative de soutirer des renseignements par de la fausse représentation. Si vous trouvez un site d'hameçonnage à l'image de votre société, faites une recherche pour déterminer qui est le propriétaire du nom de domaine, quelle est la société où le nom a été enregistré et qui est l'hébergeur du faux site, puis contactez immédiatement les fournisseurs de services Internet identifiés.
- Si votre entreprise a un site Web transactionnel ou qui recueille des données personnelles, veillez à ce que votre

équipe des services informatiques contrôle régulièrement qu'il n'y a aucune faille qui pourrait donner accès aux données des clients.

- Quelle que soit la taille de votre entreprise, vous devez mettre au point et en œuvre un programme de prévention et de détection des fraudes. Les sociétés ayant un site transactionnel se font généralement payer par carte de crédit, alors il importe pour elles de déterminer avec les institutions financières traitant les transactions quels seraient les programmes ou mécanismes susceptibles de sécuriser leurs opérations en ligne. Consulter les associations d'émetteurs de carte de paiement peut également être une bonne idée.
- Les commerçants qui font leurs transactions en présence du client devraient songer à mettre en place une politique uniforme exigeant des clients qu'ils présentent plus d'une pièce d'identité quand ils paient par chèque ou par carte de crédit.

Assurer un niveau de protection des données informatiques adéquat devrait être une priorité pour les entreprises. Ce qui précède revient à dire que plus on en sait long sur la question, mieux on pourra protéger son entreprise, et en bout de ligne, ses clients.

Un pas de plus vers le bureau sans papier

Cela fait des années qu'on attend l'avènement du « bureau sans papier ». Or, il y a une société qui a franchi une étape importante sur cette voie que nous comptons vous présenter bientôt.

Il s'agit de Transat A.T. Inc. qui, pour centraliser sa gestion de trésorerie au Canada, en 2003, a décidé de faire appel aux solutions bancaires électroniques de la Banque Scotia. Aujourd'hui, cette entreprise utilise le logiciel Gestion des paiements Scotia pour automatiser le traitement des paiements qu'elle doit verser et percevoir. Par ailleurs, pour effectuer des paiements à l'échelle de la planète, Transat A.T. a opté pour le Service de règlements par télévirement Accès Scotia. Ces outils innovateurs et performants ont permis à son équipe des finances de mieux anticiper l'évolution de sa situation de trésorerie.

Dans le prochain numéro du BVA, vous en apprendrez plus sur cette société multinationale basée au Canada qui a obtenu des résultats spectaculaires en transformant ses systèmes de traitement des transactions bancaires pour faire le saut Internet.

Bulletin Valeur Ajoutée

BVA

Ce bulletin est produit par l'unité Produits et services pour entreprises de la Banque Scotia à l'intention de ses clients commerciaux. L'information qui y est présentée est présumée provenir de sources fiables. Toutefois, ni la Banque, ni aucun de ses employés n'engage sa responsabilité quant au contenu de la publication.

Éditrice : Gail Smith, première vice-présidente, Produits et services pour entreprises

Rédactrice : Kelly Erin Meehan, directrice, Communications et marketing, Produits et services pour entreprises

Faites-nous part de vos commentaires!

Adresse postale : Banque Scotia, Produits et services pour entreprises
44, rue King Ouest, Toronto (Ontario) M5H 1H1

Courriel : businessproducts@scotiabank.com

Télécopieur : (416) 933-2382

Site Web : <http://www.banquescotia.com/bva>

^{MC} Marque de commerce de La Banque de Nouvelle-Écosse.

Tous les autres noms de produits et de services sont des marques de commerce ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs. La mention de marques de commerce dans cette publication n'implique pas la concession d'une licence quelle qu'elle soit.

© Banque Scotia, 2004. Tous droits réservés.

Couverture : **Louise Wilson**, chef de l'exploitation et **Sandra Provias**, directrice comptable d'Upper 49th Imports

Pour une saine gestion des dépenses SUITE DE LA PAGE 3

ont été dotés et les effets positifs sont devenus de plus en plus tangibles.

« Les quelque 5 000 achats mensuels auparavant traités manuellement sont maintenant effectués avec la carte commerciale, déclare M. Loukras. Nous nous servons de la carte pour des frais de représentation et de déplacement totalisant environ 500 000 \$ par mois. Pour gérer un tel volume de dépenses, nous aurions sinon eu besoin de faire travailler deux employés à temps plein. Or, avec ce système, qui nous permet de gérer des volumes dépassant nos capacités antérieures, nous avons réussi à améliorer les prestations du service d'approvisionnement sans pour autant ajouter de personnel. »

M. Loukras estime que le fait d'utiliser la carte commerciale a donné plus de contrôle aux employés sur leurs choix en matière d'approvisionnement, ce qui a stimulé le commerce au plan local : « Avec la carte commerciale, nos acheteurs ont été en mesure de se procurer ce dont ils avaient besoin directement sur place, au lieu de se faire imposer tel ou tel fournisseur par le siège social. Cela a beaucoup contribué à améliorer notre image dans les régions où nous opérons. »

En ce qui concerne les restrictions aux dépenses, Interior Health a dès le départ défini des politiques claires d'utilisation de la carte. « Par exemple, nos cartes ne peuvent pas servir à acheter des biens d'équipement. Les données sont présentées de telle façon qu'il est facile de vérifier que les politiques sont respectées. Je peux par exemple obtenir sur demande un rapport sur toutes les transactions de plus de 500 \$, afin de vérifier qu'il n'y a pas eu d'abus », précise M. Loukras.

Et de conclure : « le plus beau, c'est que l'argent que nous avons économisé a été directement investi dans les soins aux patients. »

Banque Scotia, Produits et services pour entreprises

44, rue King Ouest

Toronto (Ontario) M5H 1H1

