

# BVA



**Barry Collins,**  
directeur, Contrats  
nationaux,  
Courrier Purolator

## Une solution de gestion des dépenses qui tient ses promesses

Postes Canada et Purolator découvrent les avantages du programme de carte commerciale de la Banque Scotia

Effectuer des millions de livraisons chaque jour, ce n'est vraiment pas une mince affaire. On comprend donc que tout ce qui peut faciliter la tâche à ceux qui doivent relever ce défi quotidien est apprécié au plus haut point

Postes Canada est le septième plus grand employeur au Canada. Durant l'exercice 2004, la Société canadienne des postes a traité 10,9 milliards d'envois pour plus de 31 millions de Canadiens et plus de 1 million d'entreprises et institutions publiques.

Courrier Purolator Ltée est l'une des filiales de la Société canadienne des postes. Basée à Mississauga, en Ontario, cette société emploie plus de 12 500 personnes en 143 lieux différents. Purolator traite plus de 6,1 millions d'envois par semaine. Son réseau comprend trois centres de transit principaux, 14 dépôts/centres de transit régionaux et 12 bureaux de livraison locale.

Depuis janvier 2004, Postes Canada et Purolator font exclusivement affaire avec la Banque Scotia pour leur programme de carte commerciale. À noter que ces deux sociétés sont gérées de façon indépendante, mais manifestent le même enthousiasme à l'égard des avantages dont ce programme leur fait bénéficier.

« Nous avons l'habitude d'émettre des bons de commande pour les petits achats de tous les jours, sans en retirer un quelconque avantage, reconnaît Barry Collins, directeur, Contrats nationaux de Purolator. Le programme de carte commerciale de la Banque Scotia nous a apporté tous les avantages qu'on peut attendre d'un programme de gestion des dépenses : méthode de paiement pratique, toujours disponible, acceptation par un grand nombre de commerçants, contrôle des coûts et rapprochements entre comptes accéléré. Les réactions du personnel ont été positives. »

« Les possibilités de produire des relevés en ligne sont excellentes, ajoute Peter Siew, directeur, Contrats nationaux de Postes Canada. Les outils sont conviviaux et la démarche intuitive. Le soutien administratif fourni par la Banque Scotia a vraiment su répondre à nos besoins avec diligence. Nous avons aussi été bien servis par le programme dans la mesure où nous avons réussi à atteindre le volume de transactions requis. »

### L'exécution, une grande force de l'équipe Scotia

En 2002, les deux sociétés ont procédé à une refonte majeure de leurs processus opérationnels qui a coïncidé avec l'implantation d'un système de gestion intégré de type SAP. La mise en place du système SAP a nécessité une réorganisation des méthodes d'approvisionnement qui a aussi touché divers autres processus opérationnels. Le but visé était de mettre en place une structure de gestion et de contrôle des finances au sein des deux sociétés. Cela supposait que toute application de gestion des dépenses puisse dialoguer avec le nouveau système afin que tous les achats de l'une et de l'autre société puissent être réglés et comptabilisés.

À l'époque, Postes Canada utilisait le programme de carte commerciale d'une autre institution financière, mais Purolator n'avait pas de programme de la sorte. Purolator a donc fait un appel d'offres, auquel la Banque Scotia a répondu.



44, rue King Ouest  
Toronto (Ontario) M5H 1H1  
Courriel : [businessproducts@scotiabank.com](mailto:businessproducts@scotiabank.com)  
[www.banquescotia.com/bva](http://www.banquescotia.com/bva)

# Une solution de gestion des dépenses qui tient ses promesses

« La capacité de la Banque Scotia de coordonner son programme avec le système SAP a été déterminant dans le processus de sélection, se remémore Barry Collins. Leur connaissance du produit et la qualité de leur soutien technique se sont avérées excellentes et l'implantation s'est très bien déroulée. »

« Lune des exigences formulées par Postes Canada dans son appel d'offres était que les soumissionnaires se montrent capables de créer un fichier entièrement compatible SAP, et de produire un tel fichier au moment de l'implantation, relate M. Siew. Or, sur demande, la Banque Scotia nous a fourni un fichier type pour nos tests au bout d'une semaine seulement. Notre calendrier d'implantation était très serré, alors la rapidité d'exécution était pour nous un aspect particulièrement important. Comme nos contrats avec notre ancien fournisseur étaient sur le point de se terminer, il fallait absolument pouvoir accomplir le travail et opérer la transition en l'espace de deux mois. »

« Lune des forces de la Banque Scotia, qui a déjà piloté des projets semblables, est son expérience en matière d'intégration SAP, fait valoir Cameron McPhail, vice-président et directeur, Solutions pour l'entreprise. Nous avons une méthodologie d'implantation éprouvée et l'expertise technique nécessaire pour faire concorder la présentation des données sur les transactions avec les règles de représentation des processus d'affaires qu'impose le système SAP. »

## Relever les défis de la distribution et du soutien technique

Postes Canada et Purolator ont demandé deux cartes de conception différente, l'une pour les dépenses de déplacement, d'hébergement et de restauration et l'autre pour les achats d'entreprise en tant que tels.

« Les achats pour le parc de véhicules représentent environ 90 % de toutes nos dépenses, fait remarquer

M. Siew. Cela va des équipements pour automobiles aux services d'entretien et de réparation. Ce sont des dépenses qui s'accumulent vite en un mois. Aussi notre société a-t-elle estimé qu'il était préférable que notre service de comptabilité demande à la Banque Scotia de gérer ce type de dépenses et que les utilisateurs soient responsables de leurs propres dépenses. »

Il n'est pas question que les employés payent les dépenses de l'entreprise de leur poche, mais ils doivent rendre compte de tous les achats effectués avec leur carte d'achat et veiller à ce que l'allocation des dépenses soit correcte. Pour que l'entreprise couvre les sommes portées au débit de la carte d'achat, une demande doit être remplie en ligne en passant par le système SAP. Cette demande doit ensuite être imprimée et présentée au service des comptes fournisseurs. Ce sont les lois fiscales canadiennes qui exigent de procéder ainsi. Mais une fois les documents transmis, le remboursement est émis dans les 48 heures. C'est l'une des principales raisons pour lesquelles les employés n'ont pas hésité à adopter le programme de carte commerciale de la Banque Scotia.

Postes Canada a commandé plus de 3 000 cartes, qu'il fallait distribuer en très peu de temps à ses employés un peu partout au pays, alors l'équipe d'implantation a dû se retrousser les manches. Mais c'est

l'adaptation à la culture d'entreprise de Postes Canada qui a demandé le plus d'efforts.

« Nous étions tenus de rendre compte de tout ce que nous faisons, explique M. Siew, d'où la nécessité de nous conformer à des pratiques professionnelles rigoureuses qui nous ont forcés à être très minutieux et méthodiques. Ce cadre de fonctionnement strict nous a fait ressentir le poids du facteur temps de façon aiguë, d'autant plus que nous devons par ailleurs respecter l'exigence majeure de produire toute la documentation et la correspondance destinée aux détenteurs de cartes dans les deux langues officielles. »

« La communication avec les employés a joué un rôle capital dans la transition vers le nouveau programme de carte, au dire de Michel Cardinal, directeur, Carte commerciale Scotia. Non seulement, il importait, dans la communication avec les employés, de bien faire passer le message que les nouvelles cartes devaient impérativement être activées, mais il fallait aussi fournir, au fur et à mesure, tout le soutien technique nécessaire dans les deux langues. »

« La Banque Scotia a eu une perception très nette de nos besoins, affirme M. Siew. Tout au long de la mise en œuvre du programme, ainsi que par la suite, ils nous ont demandé de donner notre avis sur le déroulement des choses, et ils ont été prompts à tenir compte de nos suggestions d'amélioration. Ces gens-là ne se contentent pas de vous apporter le service puis de vous laisser vous débrouiller, ils ont de la suite dans les idées et veillent à ce qu'elles se concrétisent. »

## De belles perspectives de collaboration future

À présent que Purolator et de Postes Canada comptent plus de 5 000 détenteurs de cartes, des discussions ont été amorcées avec la Banque Scotia en vue de développements ultérieurs.

« La Banque Scotia se réjouit d'avoir eu l'occasion de collaborer avec Postes Canada et Purolator, déclare Ian Crapper, directeur principal, Solutions pour l'entreprise de la Banque Scotia. Nous cherchons continuellement des solutions originales pour développer ce partenariat en exploitant nos points forts respectifs. C'est une alliance qui, de notre point de vue, donne des résultats bien concrets. »

« Cela fait un an que le programme est en place et les résultats sont excellents, d'autant plus que les comparatifs trimestriels s'avèrent extrêmement utiles pour mettre en lumière ce qui pourrait être fait afin d'en tirer un plus grand profit encore », déclare M. Siew.

« La Banque Scotia part du principe que ce qui est bon pour leur client est bon pour eux, renchérit Barry Collins. C'est rare de nos jours de trouver des gens qui tiennent leurs promesses. Or, ce programme a vraiment été à la hauteur de toutes nos espérances. »

Conclusion de Peter Siew : « La Banque Scotia n'est pas juste un fournisseur... c'est notre partenaire. »

