



Le rôle de la conseillère responsable des relations d'affaires (CRA)

Une pratique innovante en gestion de l'information

DANIÈLE GENDRON, RENÉE LOISEAU ET CHANTAL SALOIS, HYDRO-QUÉBEC
CONGRÈS DE L'AAQ, MAI 2023



Objectifs de la présentation



Présenter l'origine du rôle de CRA dans la fonction Gestion de l'information (GI)



Décrire le rôle de CRA



Identifier les bénéfices rapportés par le rôle de CRA

Origine du rôle de CRA dans la fonction Gestion de l'information (GI)



HISTORIQUE

Ligne de temps

Avant 2019

Travail «en silos»



2020

Février: Unification de la fonction GI et début du rôle de CRA

2021

Abolition des divisions HQ - Fin des silos
Une Hydro

Une Hydro



Une 

2019



Réflexions sur l'unification de la fonction GI et les rôles requis

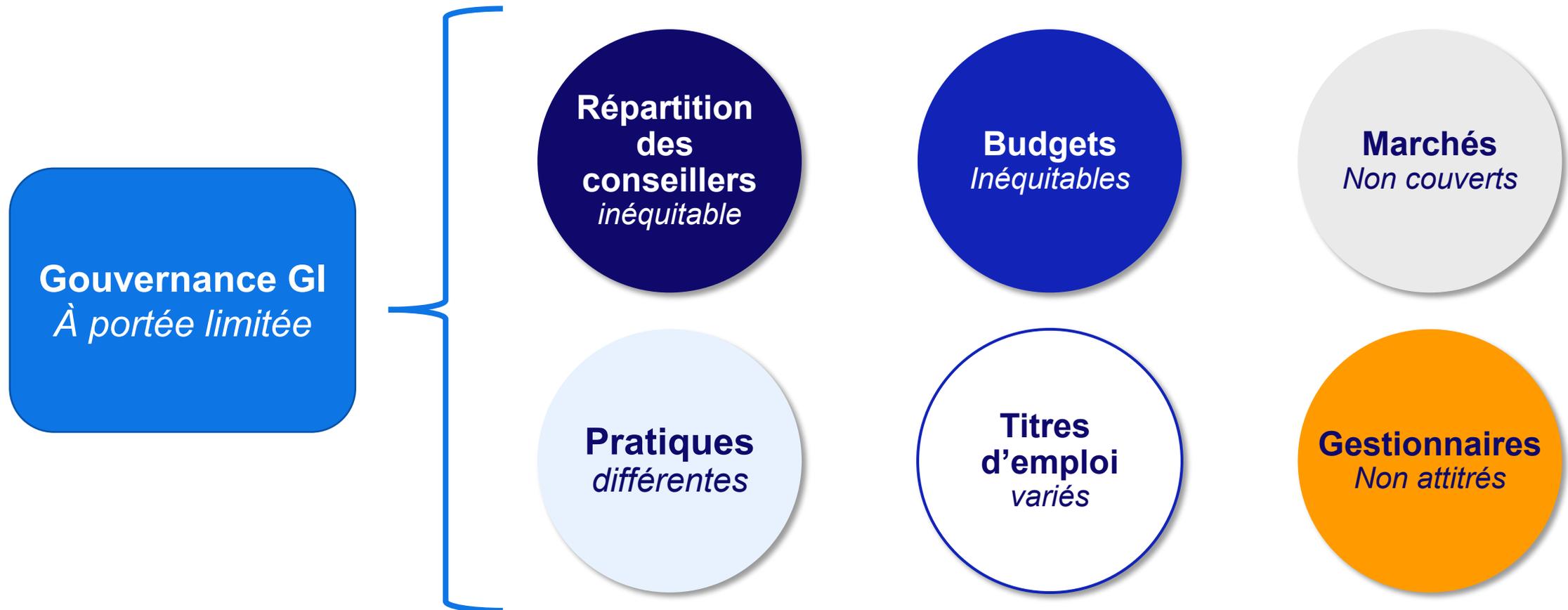
2022



Réorganisation dans l'entreprise et ajustement des responsabilités des CRA

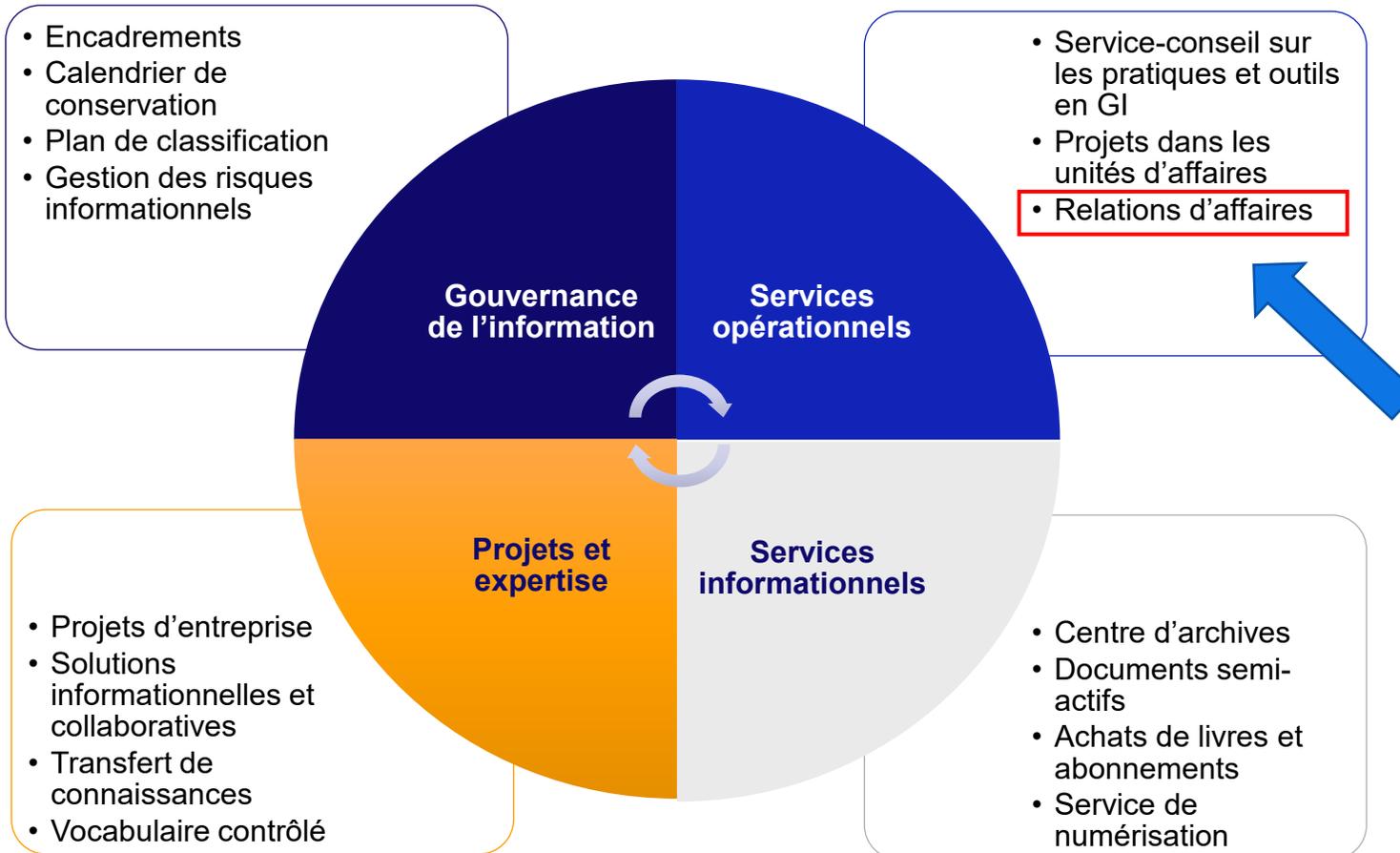
Du travail en silos à la fonction unifiée

Avant 2020 - Enjeux du modèle en silos



La fonction unifiée

Après l'unification de 2020 – Service d'entreprise



À bas les silos!

On travaille maintenant par activités.

80 personnes doivent apprendre à travailler ensemble avec leurs façons de faire provenant de leurs anciens marchés respectifs.

La fonction unifiée (suite)

Après l'unification de 2020 - Bénéfices du modèle unifié

**Service
d'entreprise**

**Titres
d'emploi
*harmonisés***

**Pratiques
*harmonisées***

**Gestionnaires
*attitrés***

Qu'est-ce qu'une CRA?



Quelles étaient nos attentes
envers ce nouveau rôle?

QU'EST-CE QU'UNE CRA?

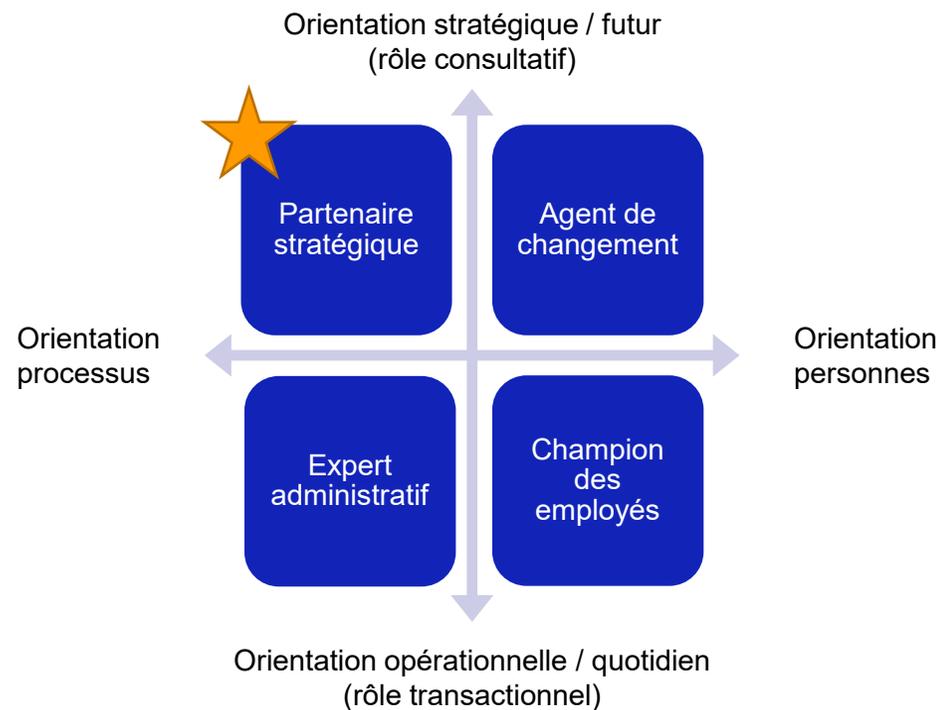
Un nouveau rôle : CRA



QU'EST-CE QU'UNE CRA?

Origine du rôle

- Existe dans plusieurs domaines (RH, TI, Finances, etc.)
- S'inscrit dans le modèle organisationnel RH développé par Dave Ulrich en 1997:



Rôle présent en entreprise depuis des décennies

QU'EST-CE QU'UNE CRA?

Rôle des CRA

Auprès de la fonction GI

Comprendre

Les activités, projets en cours, priorités, les enjeux et obligations légales en GI

Mettre en relation

les intervenants appropriés au besoin

Connaître

les informations à diffuser sur les activités en cours et planifiées;
les actions concrètes à promouvoir en gestion de l'information qui peuvent accroître la productivité

Afin de les aider dans leur planification et priorisation des initiatives en gestion de l'information pour atteindre leurs objectifs.

QU'EST-CE QU'UNE CRA?

Rôle des CRA (suite)

Auprès des partenaires internes dans l'entreprise

Comprendre

les priorités, la culture, les enjeux, les obligations et la vision de leur unité d'affaires

Mettre en relation

les intervenants appropriés au besoin

Diffuser

l'information sur les activités en cours et planifiées

Promouvoir

des actions concrètes en gestion de l'information qui peuvent accroître la productivité

Afin de les aider dans leur planification et priorisation des initiatives en gestion de l'information pour atteindre leurs objectifs.

Rôle des CRA (suite)



Types d'enjeux d'affaires pour lesquels un gestionnaire peut communiquer avec une CRA:

- risque financier, légal ou administratif associé à la perte d'information ;
- pénalités associées à la non-disponibilité d'information ;
- non-respect des encadrements en gestion de l'information ;
- diffusion d'information confidentielle à des personnes non autorisées ;
- projet d'entreprise ayant un volet gestion de l'information

QU'EST-CE QU'UNE CRA?

Activités des CRA



Rencontrer



Accompagner



Présenter les bonnes pratiques



Obtenir de l'information



Collaborer aux projets



Mettre en commun nos informations

QU'EST-CE QU'UNE CRA?

Journée CRA



Rencontre CRA de suivi avec gestionnaire GI

Remonter les enjeux à la gestion GI



Comité de gestion partenaires

Présenter les initiatives et projets d'entreprises GI auprès des partenaires

Temps de travail

Appels pour suivi, mise à jour des fichiers d'indicateurs, préparation de présentations



Prise de besoin pour le processus de mise à jour des encadrements Télécom

Rencontre GI et partenaires pour des enjeux dans un processus de création de documents

Dîner



Rencontre CRA et chargé(e)s des équipes GI

Rencontre GI pour se tenir au courant des projets et dossiers des différentes unités GI



Présentation « les bonnes pratiques » à la dir. RH

Séance de sensibilisation sur les bonnes pratiques GI à un partenaire

Temps de travail

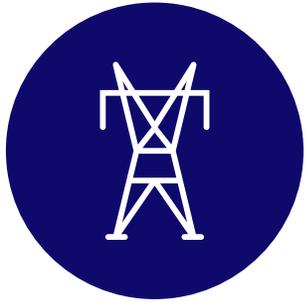


Rencontre de suivi «Sécurité des barrages»

Rencontre GI et partenaires sur un projet majeur de numérisation et de centralisation de documents

QU'EST-CE QU'UNE CRA?

Compétences des CRA



Connaître
l'entreprise



Connaître
la GI



Avoir un sens
politique



Avoir une vision
stratégique



Savoir
communiquer

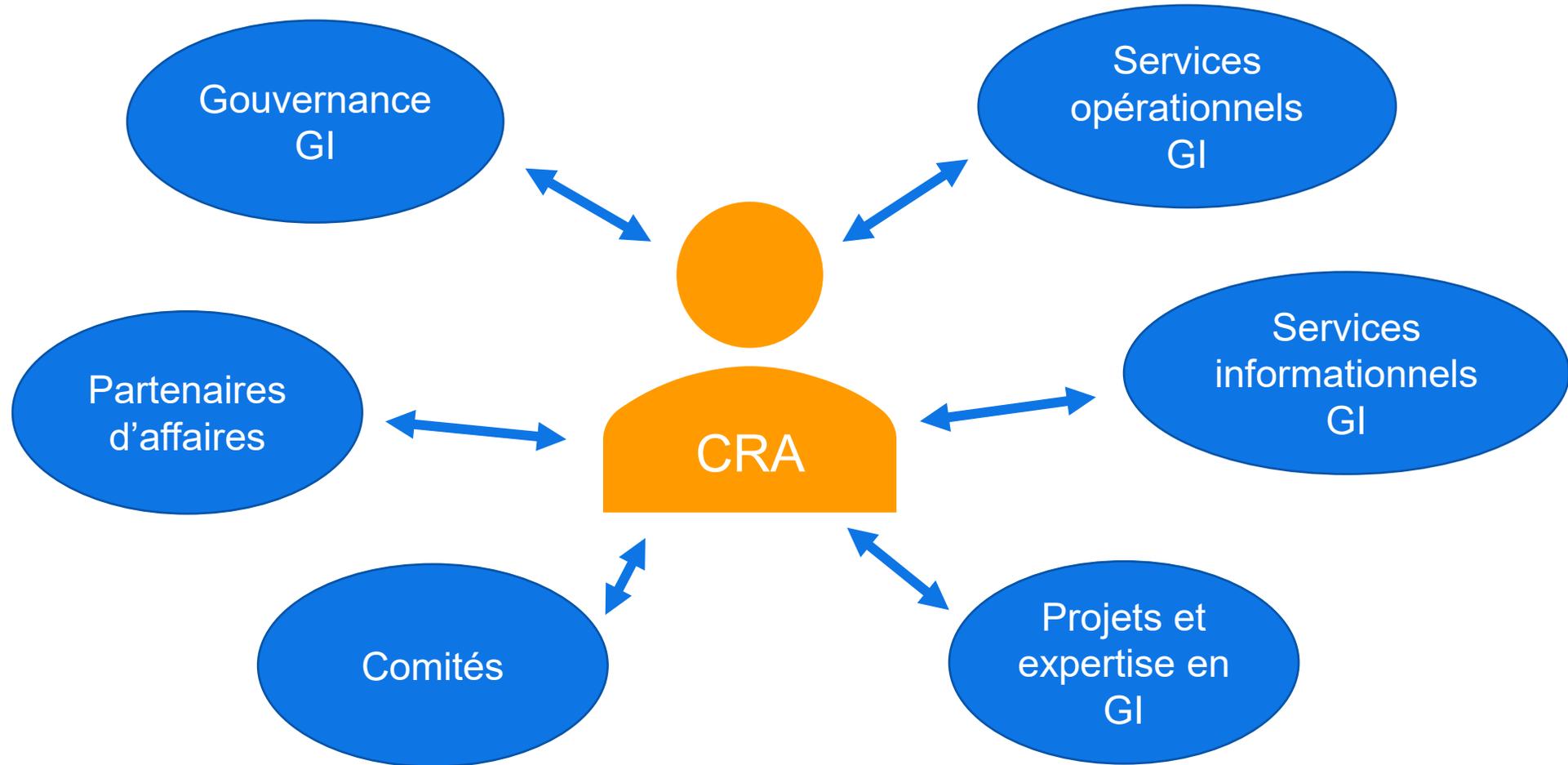
Bénéfices du rôle de CRA



Ce que le rôle de CRA génère

	Pour la fonction GI	Pour les partenaires
Meilleure visibilité de la fonction GI dans l'entreprise	✓	✓
Accès à un plus grand bassin de ressources pour résoudre des enjeux plus rapidement	✓	✓
Augmentation de la performance des unités d'affaires via un réseau de contact dans l'entreprise	✓	✓
Une opportunité de mieux connaître les activités de l'entreprise	✓	

CRA: Un rôle central



Vision pour l'avenir



Vision pour l'avenir

Consolider la présence de la gestion de l'information comme partenaire d'affaires incontournable.

CRA au ♥ de ce partenariat.



An aerial photograph of a massive concrete dam with several large arches. The dam spans across a wide river. The concrete has a weathered, greyish-green appearance. In the foreground, there are dirt roads and some greenery. On the right side of the dam, there is a construction site with scaffolding and equipment. A car is visible on the road on top of the dam.

Comment y arriver?

- ✓ Utiliser des indicateurs de performance
- ✓ Favoriser l'amélioration continue
- ✓ Demeurer à l'affût des opportunités d'affaires

Conclusion

En résumé

Le rôle de CRA est une pratique innovante car:

- C'est du jamais vu en gestion de l'information à Hydro-Québec
- Ça permet à notre fonction de capter et d'adresser des opportunités et des enjeux d'affaires en gestion de l'information auprès de la gestion.
- Ça permet à notre fonction de se positionner comme un partenaire stratégique chez Hydro-Québec.



Questions?





Merci !

*Le rôle de la conseillère responsable des relations
d'affaires (CRA) – Mai 2023*