INFORUM 2003

Le juste prix de l'information

son calcul et sa refacturation interne dans une entreprise multinationale

Christian THIRIAUX
Development Manager
Intellectual Assets Management
Direction Centrale Recherche et Technologie
SOLVAY SA
christian.thiriaux@solvay .com

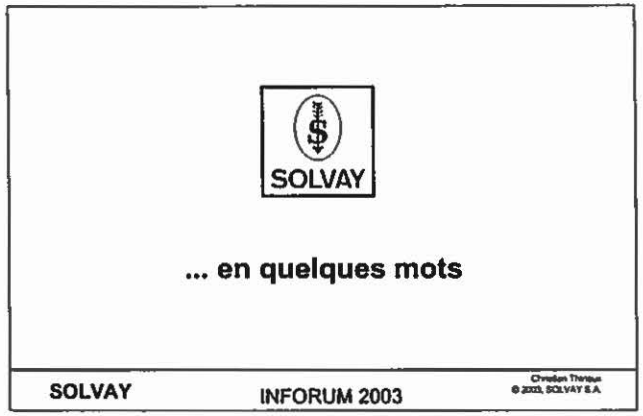
Notes :

Sommaire

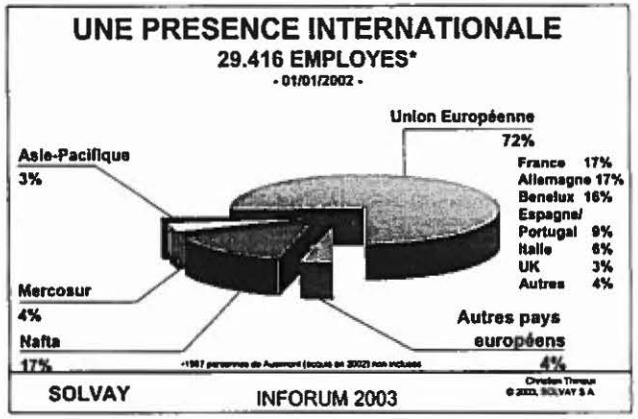
- SOLVAY – présentation succincte
- Le juste prix de l'information
  - les services I&D dans un environnement concurrentiel
  - le coût de l'information
  - la refacturation
  - la sensibilisation aux coûts
  - un budget en équilibre
- Les modèles appliqués par le Département « Technical Information » de SOLVAY
  - le système de gestion et de reporting
  - quelques exemples de refacturation interne

Christian Thiriaux
© 2003, SOLVAY S.A.

Notes :


SOLVAY
... en quelques mots
SOLVAY
INFORUM 2003

Notes :


UNE PRESENCE INTERNATIONALE
29.416 EMPLOYES*
- 01/01/2002 -
Union Européenne
72%
France 17%
Allemagne 17%
Benelux 16%
Espagne/
Portugal 9%
Italie 6%
UK 3%
Autres 4%
Asie-Pacifique
3%
Mercosur
4%
Nafta
17%
Autres pays
européens
4%
SOLVAY
INFORUM 2003

Notes :

PRESENT DANS 4 SECTEURS

PHARMACIE

Gastroentérologie, thérapies hormones de remplacement, psychiatrie, cardiologie

PRODUITS CHIMIQUES

- **Essentiels**
  carbonate de sodium, soude caustique, peroxyde d'hydrogène, persels, carbonates de baryum et strontium
- **Spécialités**
  produits fluorés, produits minéraux fonctionnels, caprolactones, H2O2 ultra pur et désinfectant, bicarbonate de sodium, carbonates ultra purs de baryum et strontium

PLASTIQUES

- Partenariats dans les Essentiels (HDPE et PVC)
- Développement rapide des Spécialités

TRANSFORMATION MATIERES PLASTIQUES

- leadership et partenariats dans des segments de marché sélectionnés

SOLVAY INFORUM 2003 Christian Thiriaux © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

SOLVAY – Intellectual Assets Management

- Quatre métiers principaux:
  - information scientifique et technique, y compris la bibliothèque
  - Propriété intellectuelle – brevets
  - Propriété intellectuelle – marques
  - Développement, acquisition et vente de technologies
- Centre de Compétences pour les trois secteurs non pharmaceutiques
  - savoir-faire stratégique pour le Groupe SOLVAY
  - couverture mondiale

SOLVAY INFORUM 2003 Christian Thiriaux © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

Technical Information

- 15 personnes + 3 à la bibliothèque
- principales missions:
  - veille technologique (brevets, littérature scientifique et technique)
  - recherches bibliographiques
    - générales
    - liées à la Propriété Intellectuelle (brevetabilité, validité, liberté d'action)
  - bibliothèque: services traditionnels
    - de fourniture de documents
    - de gestion des collections

SOLVAY INFORUM 2003 Christian Thoreau © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

Le juste prix de l'information

Le nouvel environnement des centres d'information et de documentation d'une entreprise multinationale se caractérise par une mise en concurrence avec des sociétés de service extérieures

- ⇨ la nécessité de comparer les coûts (→ nécessité de connaître ses propres coûts!)
- ⇨ la justification de rapports qualité/coût et service/coût favorables
- ⇨ une remise en question permanente (évolution des outils, des méthodes de travail, ...)
- ⇨ la nécessité d'ACCEPTER la concurrence et d'admettre qu'elle peut être plus performante et/ou moins chère → maîtriser la sous-traitance

SOLVAY INFORUM 2003 Christian Thoreau © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

Le juste prix de l'information

- Un service d'information et de documentation se justifie au sein d'une entreprise:
  - si, à service comparable, il est moins cher que la concurrence
  - s'il est plus performant que la concurrence (rapport qualité/prix)
  - si les services proposés apportent une valeur ajoutée que la concurrence ne peut apporter

SOLVAY INFORUM 2003 Christian Thirion © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

Le juste prix de l'information

Corollaires:

- maitrise complète de ses coûts (TRANSPARENCE!):
  - en connaître TOUTES les composantes
  - en informer ses clients, mais aussi sensibiliser ses documentalistes « maison »
- système de refacturation crédible et justifié
  - clé de répartition
  - tarif
  - coût horaire pour les prestations
  - combinaison de ceux-ci

SOLVAY INFORUM 2003 Christian Thirion © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

Le coût de l'information

Coût d'une information pertinente:

- Coût online
  - coût de visualisation des références (références retenues ET références rejetées) → taux de pertinence!
  - quote-part souscription (pour pouvoir retrouver une référence)
  - temps de connexion
- Coût humain
  - temps passé à la recherche et l'exploitation du résultat (x heures à y EUR/h)
  - temps de formation nécessaire au métier de documentaliste
- Coût d'infrastructure
  - bureau, informatique, télécoms
  - « overheads » divers (loyer, fournitures de bureau, services divers de la société (RH, comptabilité, ...))

SOLVAY INFORUM 2003 Christian Thirion © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

La refacturation

TOUT SERVICE EST FACTURE!

- Avoir un système de refacturation clair et ADMIS par ses clients:
  - le client N'AIME PAS les clés de répartition
  - le client ACCEPTE les refacturations sur base tarifaire
  - les contrôleurs financiers PREFERENT la refacturation à la transaction: LE CLIENT PAIE POUR CE QU'IL RECOIT ou ce qu'il utilise
- Il faut pouvoir, A TOUT MOMENT, justifier une facturation

SOLVAY INFORUM 2003 Christian Thirion © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

Conscientiser les différents acteurs au coût de l'information

L'INFORMATION N'EST PAS GRATUITE!!!!

- Le client doit avoir conscience de son coût:
  - lire une revue nécessite: un abonnement, de la gestion à la bibliothèque, des coûts comptables (payement des factures)
  - partager la lecture réduit les coûts
  - connaître le coût favorise l'utilisation de solutions alternatives moins chères (table des matières p.ex.)
- Les documentalistes doivent aussi être conscients du coût de l'information:
  - recherches plus performantes → coûts en baisse
  - choix judicieux du serveur, de la base de données, de la stratégie de recherche (FORMATION!)
  - choix du taux d'exhaustivité (100% coûte très cher)

SOLVAY INFORUM 2003

Christian Thirieux © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

Avoir un budget maîtrisé et justifié

Mais.... qu'est-ce qu'un budget?

Prévoir!

Dépenses
- salaires
- coûts externes spécifiques
  - souscriptions
  - online
  - abonnements
- achats de biens et services non spécifiques (coûts externes)
- coûts internes
  - comptabilité
  - restaurant
  - secrétariat
  - RH
  - systèmes informatiques
  - loyer
  - infrastructure

Recettes (re-facturation)
- recherches bibliographiques
- revues de presse
- veille technologique
- gestion des abonnements
- accès à des services externes (e-journals, e-encyclopedia, bases de données)
- commandes de documents (articles, livres, brevets, normes)

SOLVAY INFORUM 2003

Christian Thirieux © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

La politique de refacturation chez SOLVAY

Il y a 4-5 ans....

la règle était de favoriser les clés de répartition pour

- toutes les activités de la bibliothèque
- la veille technologique
- les coûts online, y compris les souscriptions

Seules les recherches bibliographiques échappaient à la règle (coût horaire)

SOLVAY INFORUM 2003

Christian Thireau
© 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

La politique de refacturation chez SOLVAY

Depuis:

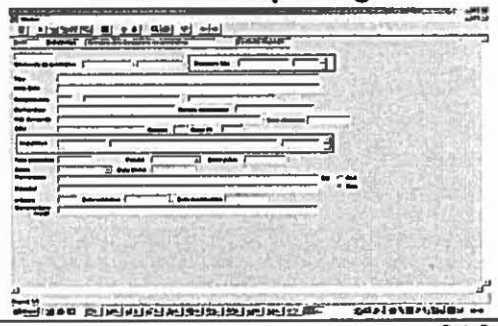
- Développement d'outils de gestion et de reporting
  - toute demande de prestation est introduite dans une base de données
  - rapport d'activité mensuel individuel
  - traitement automatisé des factures (online, copies d'articles, ...)
  - génération de rapports standards et personnalisés
- Calcul annuel du coût horaire pour les prestations, des tarifs et des clés de répartition
  - ex: le coût horaire tient compte des éléments suivants:
    - coût salarial, achats de biens et services non spécifiques, amortissements, frais informatiques internes et externes, frais généraux
    - des formations, absences diverses (taux d'imputation = imputation réelle/imputation théorique)

SOLVAY INFORUM 2003

Christian Thireau
© 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

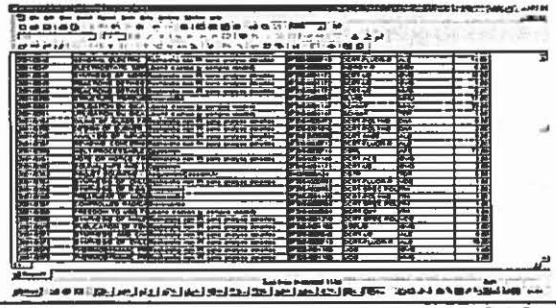
Gestion et reporting



SOLVAY INFORUM 2003 Christian Thrique © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

Gestion et reporting



SOLVAY INFORUM 2003 Christian Thrique © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

Quelques pratiques chez SOLVAY

- Bibliothèque
  - abonnement aux revues
  - commande d'articles
  - commande de brevets
  - achat de livres
  - accès aux banques de données et aux e-encyclopédies (pour utilisateurs finals)
- Technical Information
  - veille technologique
  - recherches bibliographiques sur demande

SOLVAY INFORUM 2003

Christian Thirieux
© 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

Bibliothèque

- Abonnements aux revues:
  - ⇨ quote-part par revue lue dans une entité
    = (prix de l'abonnement + frais de gestion)/nombre d'entités où elle circule
- Commande d'articles (sous traité):
  - ⇨ Tarif favorisant l'utilisation du système par l'utilisateur final (base + opt. fast + opt. traitement par la Bibliothèque)
- Commande de brevets (exploitation d'un logiciel):
  - ⇨ Clé de répartition
- Achat d'un livre:
  - ⇨ = prix du livre + gestion bibliothèque (clé répartition)
- Accès aux banques de données et aux encyclopédies sous forme électronique:
  - ⇨ Clé de répartition

SOLVAY INFORUM 2003

Christian Thirieux
© 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

Technical Information

- Veille technologique:
  - ⇨ heures prestées (coût horaire) + coût/référence publiée (profils online/pertinence/souscriptions → coût moyen)
- Recherche bibliographique sur demande
  - ⇨ heures prestées (coût horaire) + coût online + coût des documents externes acquis (articles p.ex.)

SOLVAY INFORUM 2003 Christian Thirion © 2003, SOLVAY S.A.

Notes :

Questions et réponses... non chiffrées!

Notes :