

SP.5 Services professionnels de Communication CGI Oracle

Critère 1 – Approche préconisée

Sur un maximum de dix (10) pages, l'alliance doit présenter la démarche de réalisation et l'organisation du projet qu'elle entend mettre en œuvre en matière de Communication.

En fonction des besoins énoncés à la section **2.10.14 Services en communication**, les éléments suivants seront considérés :

- Quelle organisation (organigramme et composition de l'équipe) spécifique aux communications, l'alliance entend-elle mettre en place, tenant compte d'un travail en étroite collaboration avec le personnel de la Direction des communications et le soutien à donner au « leader » de la Société, responsable des communications;
- Quels sont les rôles et responsabilités prévus pour l'équipe tant au niveau des ressources de l'alliance que pour les ressources internes de la Société.
- Quels sont les moyens utilisés pour adresser la répartition géographique des clientèles touchées;
- Quelles sont les stratégies de communication adaptées à la réalité de chacune des clientèles qui sont considérées;
- Dans la méthodologie globale du programme, quels sont les outils et les accélérateurs qui seront utilisés pour supporter les activités de communication;
- Quels sont les moyens utilisés pour assurer la coordination et la cohérence entre les communications, la gestion du changement, la formation et l'intégration fonctionnelle;
- Quels sont les moyens utilisés pour s'assurer de la satisfaction des utilisateurs et des gestionnaires quant aux résultats obtenus par les activités de communication.

« Pense- bête »

L'approche reflète :

- le concept de maîtrise d'œuvre et maîtrise d'ouvrage assumée par la SAAQ;
- le concept de transformation vs implantation de systèmes, vision stratégique
- une organisation proposée qui tire partie des forces vives de chaque organisation (alliance, éditeur, SAAQ, partenaires SAAQ, etc...), et en y incluant les ressources disponibles de la Société
- une organisation qui permet de rencontrer tous les services demandés (conseils stratégiques en communication, plans et stratégies de communication, planification, conception et production du matériel de communications, diffusion, suivi/évaluation, bilan des activités de communication)
- Synergie entre le 'team lead' et le 'leader' de la société : temps réservé et mécanismes identifiés pour des activités de concertation : sessions de travail, activités de team building, session de partage ou moyens en œuvre pour le faire (aussi applicable à l'ensemble de l'équipe projet)
- prévoit initialement : nom, logo, couleur, gabarits, facture du pgm
- le partage des rôles/responsabilités SAAQ-Alliance est respecté, dont un arrimage étroit avec la Direction des communications (DCOM) pour les communications externes (préparation du matériel tant p[ro]p[ri]été par la DCOM), arrimage qui

SP.5 Services professionnels de Communication

CGI Oracle

viser la cohérence avec les communications externes (et les autres communications organisationnelles) qui sont sous la responsabilité de la DCOM

- un modèle de coaching et d'encadrement qui fait passer le personnel interne d'observateur à exécuter en fonction des phases et travaux à réaliser

- prévoit des stratégies de communication adaptées aux différentes clientèles (internes et partenaires), et qui tiennent compte de leurs enjeux : SAAQ (TI, gestionnaires, affaires, etc.), mandataires, partenaires d'affaires, etc.

- prévoit des modes de diffusion variés selon les clientèles : courriels, site de collaboration, site intranet/extranet/Web, brochures, dépliants, présentations, roadshow, affiches, annonces dans les journaux, rencontres avec partenaires majeurs, lettres personnalisées, etc.

- prévoit l'utilisation des outils et/ou accélérateurs de l'intégrateur et/ou l'éditeur : gabarits, modèles, calendriers etc.

- s'assurer de la cohérence avec la Gestion de la formation et des changements

- prévoit des moyens/suivis d'évaluation afin d'évaluer la portée et la compréhension et incluent des mécanismes de rétroaction et d'ajustements en cours de réalisation (sondages, analyse des plaintes/commentaires, etc)

- prévoit la communication de l'avancement du projet sur une base régulière à l'aide de différents moyens de communication plus standards certes, mais aussi par des mécanismes de suivi plus originaux qui attirent l'attention (visuels, accrocheurs, générateurs d'intérêt,...) pour les communications destinées aux usagers

Forces	Faiblesses

Commentaires

Voir mes commentaires sur l'évaluation du C.A.

SP.5 Services professionnels de Communication CGI Oracle

Réponse du fournisseur annotée jointe : ☐ Oui ☐ Non

Note octroyée Étape E : 70 / 100

Note octroyée Étape G : ____ / 100

SP.5 Services professionnels de Communication

CGI Oracle

Critère 2– Expertise de l’alliance

L’alliance doit démontrer qu’elle possède de l’expertise pertinente en communication en considérant les quatre perspectives suivantes¹ :

- le domaine des communications,
- la réalisation et la mise en œuvre d’une suite de progiciels de gestion intégrés,
- les programmes de transformation organisationnelle de grande envergure,
- les organisations similaires à la Société.

Pour démontrer cette expertise, elle doit présenter quatre (4) mandats pertinents. Parmi ces mandats, deux (2) d’entre eux doivent avoir été réalisés dans une organisation similaire à la Société.

Dans la description du mandat, l’alliance doit mettre en évidence les travaux qu’elle a réalisés relativement aux communications. En particulier, l’alliance doit faire valoir la pertinence des mandats présentés à l’égard des perspectives énoncées précédemment et des éléments contenus dans la **section 2.10.14.4 Services requis**.

- *Description des mandats*

L’alliance doit compléter chacune des rubriques de la grille « **SP.5 - Grille de l’expertise de l’alliance dans le domaine des communications** » du cahier de réponse, et ce, pour chacun des mandats présentés. Chaque mandat doit être présenté sur un maximum de deux (2) pages.

La grille doit donc être complétée pour chacun des quatre mandats présentés.

Des vérifications de références pourraient être effectuées et les résultats considérés dans l’appréciation globale de ce critère.

Les sujets abordés seront en lien avec les grilles complétées ainsi que sur la qualité des services rendus et la satisfaction globale.

« *Pense- bête* »

Rien à ajouter.

¹ Les deux derniers mandats sont dans un lexique commun (section 3.4.4 Définitions)
CS-V1-SP.5-Comm CGI Oracle.Évaluateur02.Étape E.docx
de l’assurance automobile du Québec 2015

SP.5 Services professionnels de Communication CGI Oracle

Forces	Faiblesses

Commentaires
Voir nos commentaires sur l'évaluation du CA.

Réponse du fournisseur annotée jointe : ☐ Oui ☐ Non

Note octroyée Étape E : 50 / 100

Note octroyée Étape G : ____ / 100

SP.5 Services professionnels de Communication

CGI Oracle

Critère 3 – Expérience du team lead

L'alliance identifie un conseiller à titre de « team lead » en communication. Elle identifie également deux « team lead » de relève. L'évaluation portera sur chacun de ces conseillers.

Chacun des conseillers proposés est évalué en fonction de son expérience, de la pertinence des mandats qu'il a réalisés et de sa capacité à assumer les responsabilités attribuées à un « team lead ». Ces responsabilités sont :

- Fournir un complément d'expertise des pratiques d'affaires (meilleures pratiques), du cadre méthodologique et des outils, gabarits, accélérateurs;
- Coordonner, au sein de l'équipe, l'apprentissage de la méthodologie, outils, gabarits, accélérateurs. Effectuer du transfert de connaissances;
- Fournir une expertise spécifique de gestion et agir comme chef de projet de l'équipe dans laquelle il œuvre : planification des travaux, estimation des efforts, assignation des ressources, comparaisons avec des projets similaires, etc. en fonction des besoins et des impératifs;
- Encadrer et participer à la réalisation des biens livrables;
- Mettre en œuvre et appliquer des mécanismes d'assurance-qualité pour les livrables produits;
- Assister les gestionnaires dans la prise de décision judicieuse concernant tous les aspects du programme;
- Soutenir la résolution des enjeux;
- Agir comme facilitateur lors de rencontres d'équipe et d'ateliers de travail.

L'alliance doit compléter la **Grille sommaire d'expérience des « team lead » en communication**.

Elle doit faire valoir la capacité de chacun des conseillers proposés à assumer les responsabilités de « **team lead** ». Elle doit décrire les mandats dans lesquels chacun a assumé ces rôles et fournir les coordonnées de personnes contact pouvant corroborer ces expériences et fournir son appréciation des services rendus.

L'alliance doit également compléter la **Grille d'évaluation du « team lead » en communication**.

Elle doit démontrer que chacune des candidatures proposées satisfait ou dépasse l'ensemble des facteurs ci-après.

Dans le cas où elle utilise une équivalence, elle doit faire la démonstration claire de la justesse de cette équivalence et pourquoi elle devrait être considérée comme telle lors de l'évaluation.

- Le conseiller a agi à titre de « team lead » d'une équipe en communication pendant une période minimale de vingt-quatre (24) mois dans au moins deux (2) mandats majeurs impliquant la mise en œuvre d'un programme de transformation organisationnelle de processus d'affaires et technologiques basé sur une suite PGI.
- Il a élaboré et/ou mis en œuvre au moins deux (2) stratégies de communication touchant des clientèles variées.

SP.5 Services professionnels de Communication

CGI Oracle

- Il a réalisé au moins un (1) mandat à titre de conseiller en communication auprès de gestionnaires dans une structure hiérarchique similaire à celle de la Société (plusieurs niveaux, plusieurs vice-présidences).
- Il a utilisé la méthodologie préconisée par l'alliance ou par l'éditeur pour la mise en œuvre du programme couvert dans le présent appel d'offres. Il a réalisé les biens livrables des communications en utilisant les outils et les accélérateurs.

L'alliance pourra bonifier sa réponse en démontrant que le conseiller a :

- Élaboré et mis en œuvre une (1) stratégie de communication impliquant une répartition géographique des ressources de l'organisation et/ou d'un réseau de partenaires impactés directement par les changements.

Au niveau du « *team lead* » en Communication, des entrevues seront réalisées et des vérifications de références pourraient être effectuées.

Le résultat de ces entrevues et vérifications de référence sera considéré dans l'appréciation globale du critère **Expérience du « *team lead* » en Communication**.

Les sujets abordés seront en lien avec les grilles produites, le CV déposé ainsi que sur la qualité du français et la capacité de chacun à démontrer ses compétences, son apport au projet et son engagement.

« *Pense- bête* »

Rien à ajouter.

Forces	Faiblesses
Danielle Lavoie. Principale. Maîtrise en adm. publique avec majeure en communication & marketing publiques.	

SP.5 Services professionnels de Communication CGI Oracle

Commentaires

Voir mes commentaires sur l'évaluation du C.A.

Réponse du fournisseur annotée jointe : ☐ Oui ☐ Non

Notes Octroyées

SP.5 - Communication	Note Préliminaire				Note Finale			
	Conseiller Principal	Conseiller Relève #1	Conseiller Relève #2	NOTE TOTALE Préliminaire	Conseiller Principal	Conseiller Relève #1	Conseiller Relève #2	NOTE TOTALE Finale
	70%	15%	15%	100%	70%	15%	15%	100%
Team Lead	75%							

* Double-cliquer dans la zone du tableau et entrer les notes de chacun des conseillers.

NOTE : Les notes entrées doivent être des notes en pourcentage (entre 0% et 100%)

SP.5 Services professionnels de Communication

CGI Oracle

Critère 4– Bassin d'expertise

En fonction de l'organigramme (structure d'équipe) déposé pour le volet des communications, l'alliance doit démontrer qu'elle dispose d'un nombre suffisant de conseillers pour combler l'ensemble des postes requis.

Afin de conforter la Société à cet égard et de fournir cette démonstration, l'alliance doit compléter la **Grille SP.5 - Bassin d'expertise en communication**.

Elle doit également expliquer les mécanismes mis en place pour assurer cette couverture (maximum 1/2 page).



« Pense- bête »

Un bassin égal ou supérieur à 75% des effectifs identifiés dans l'approche (critère #1) est adéquat. Ce bassin peut être réparti également entre des seniors, intermédiaires et juniors. Toutefois étant donné que nous sommes dans le domaine des communications, il est requis qu'un bassin égal ou supérieur à 75% soit apte à travailler à Qc en français.

Mécanismes :

Parmi les mécanismes, on peut penser à l'ajout de ressources de types « expat » de pays francophones, de nouvelles embauches ou des ententes avec des sous-traitants disposant de ces ressources. Ce qu'il sera important de vérifier, ce sont les effets collatéraux des mécanismes identifiés : à titre d'exemple, affaiblissement quant à la connaissance de la méthodologie, niveau d'expertise réduit pour avoir accès à des francophones, etc. ✓

Forces	Faiblesses
11 Le mandataire (l'alliance). agira de façon prospective pour anticiper les situations de remplacement. 6/197. de 5 ans et +	

SP.5 Services professionnels de Communication
CGI Oracle

Commentaires

Voir mes commentaires sur l'évaluation du C.A

Réponse du fournisseur annotée jointe : ☐ Oui ☐ Non

Note octroyée Étape E : 70 / 100

Note octroyée Étape G : ____ / 100

SP.5 Services professionnels de Communication

CGI Oracle

Étape E

Synthèse

	Critères	Note Évaluateur	Pondération	Note Pondérée
1	Approche préconisée	70.	25,00%	17.5
2	Expertise de l'alliance	60	25,00%	15.-
3	Expérience du team lead (Promaigale).	75	25,00%	18.7.
4	Bassin d'expertise	70	25,00%	17.5
	Résultat global		100%	68.75

* Double-cliquer dans la zone du tableau et entrer les notes de 0 à 100 dans la colonne Note Évaluateur.

Forces	Faiblesses

SP.5 Services professionnels de Communication
CGI Oracle

Éléments pour Dialogue Compétitif

Signature :

Date :

SP.5 Services professionnels de Communication

CGI Oracle

Étape G

Synthèse

	Critères	Note Évaluateur	Pondération	Note Pondérée
1	Approche préconisée		25,00%	
2	Expertise de l'alliance		25,00%	
3	Expérience du team lead		25,00%	
4	Bassin d'expertise		25,00%	
	Résultat global		100%	

* Double-cliquer dans la zone du tableau et entrer les notes de 0 à 100 dans la colonne Note Évaluateur.

Forces	Faiblesses

Signature :

Date :