

Québec, le 10 décembre 2015

Objet : Addenda numéro 10 à l'appel d'offres P22899-3

Description : Étape C – Sélection de la solution d'affaires et de services professionnels

Madame, Monsieur,

La Société de l'assurance automobile du Québec désire, par la présente, apporter des précisions à l'appel d'offres ci-dessus mentionné suite à des questions.

Question 91 :

Pouvez-vous donner davantage d'information sur la complexité des scripts et la valeur des actifs informationnels pour les environnements actuariat? (3 dépôts de données SAS)

Cette question porte sur la section décrivant l'environnement actuariat (application ACT). Nous comprenons que l'application ACT est hors du périmètre du présent appel d'offre, mais comme certaines grilles et orientation d'architecture d'entreprise font référence à des principes corporatifs de gouvernance, nous aimerions en savoir plus sur la valeur et la complexité de cette environnement. Notre expérience de l'industrie nous porte à croire que cet environnement est complexe et clé pour l'organisation et donc, qu'il est très important dans les considérations de nos recommandations au niveau de la gouvernance des données.

Réponse 91:

La Société désire préciser que la portée du présent appel d'offres inclus les portions du système ACT identifiées « Pris en charge par la solution » et « Potentiellement pris en charge par la solution » dont le schéma de la page 124 de l'annexe C16 fait état. Toujours en lien avec ce même schéma, le soumissionnaire doit noter que la portion « Intégration assurée par la solution » est incluse dans la portée du présent appel d'offres mais uniquement pour la dimension se rapportant à l'intégration avec sa solution PGI. Cette portion du système ACT est présentée à titre d'information afin d'offrir au soumissionnaire une vision d'ensemble de ce système et de mieux saisir les enjeux d'intégration qui pourraient s'y rattacher.

À cet effet, la Société présente l'envergure de l'Environnement Actuariat (réf : Annexe C16, schéma page 124) en termes de traitement SAS :

- Dépôt tertiaire- Tarification d'assurance : 6 traitements SAS (2 complexes, 3 moyens et 1 simple);
- Dépôt Matrice de coûts : 6 traitements SAS (2 complexes, 3 moyens, 1 simple);
- Dépôt Passif actuariel : 485 programmes de traitement en lot (40 complexes, 150 moyens, 295 simples) qui comprend des modules de méthodes actuarielles : 1000 chargeurs (simples), 800 «exporteurs» (simples) et 500 évaluations actuarielles (25% simple, 50% moyenne, 25% complexe).

La Société désire aussi rappeler au soumissionnaire qu'il pourra retrouver en annexe C7 le descriptif des différents systèmes de l'actuariat (ACT).

Question 92 :

Quel est l’expertise fonctionnelle et l’expérience en formation des agents multiplicateurs de la SAAQ?

Réponse 92 :

Les agents multiplicateurs font partie de la VPASRR et couvrent uniquement les directions opérationnelles, soit les Directions régionales et la Direction générale des services centralisés (voir tableau p. 135). Ils possèdent des connaissances et de l’expérience en diffusion de formation à la tâche. À titre de formateurs, ils ont été formés en diffusion et animation d’activités de formation.

Ces agents multiplicateurs connaissent bien les procédures de travail actuelles concernant la clientèle qu’ils représentent. En ce qui concerne les processus cibles (voir Modèle des processus d’entreprise de la Société, p.63), le tableau ci-dessous illustre les processus opérationnels où ces agents détiennent actuellement de l’expertise évaluée à 80% au niveau des contenues. Précisons que le manque à combler de 20% concerne principalement les nouveautés apportées par le PGI (ex. : interfaces), et ce, en plus des améliorations inscrites dans les pistes de transformations (ex. : mise en place du compte client).

Ajoutons finalement que ces multiplicateurs ne sont pas habilités à diffuser les contenus pour ce qui est des secteurs suivant : Indemnisation des accidentés, Contrôle routier, Soutien à l’organisation et Services applicatifs. En ce sens, une analyse des activités de diffusion de formation serait à prévoir pour ces secteurs.

Secteurs des agents multiplicateurs VPASRR		Processus opérationnels	Maîtrise du processus et des procédures
Directions régionales (DR)		GRU1 - Accueillir et renseigner le client GRU2 - Prendre en charge les demandes et les documents GRU3 - MAJ l’identité et préférences du client GRU7 - Percevoir, rembourser ou payer les services rendus GRU9 - Gérer les rendez-vous	80%
		CSP2 - Administrer les examens de conduite CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	80%
		CSV2 - Traiter les adhésions à l’IRP CSV3 - Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler	80%
		AMD2 - Gérer les permis de chauffeurs de taxi	80%
		SPS1.6 - Gérer les caisses des points de service	80%
		SPS4.2 - Gérer la formation et le développement des compétences	80%
Direction générale des services centralisés	Direction des opérations centralisées (DOC)	GRU1 - Accueillir et renseigner le client GRU2 - Prendre en charge les demandes et les documents GRU3 - MAJ l’identité et préférences du client GRU4 - Traiter les plaintes GRU6 - Répondre aux demandes d’accès à l’information GRU7 - Percevoir, rembourser ou payer les services rendus GRU8 - Diffuser les informations des registres de la Société	80%
		CSP3 - Délivrer le privilège de conduire	80%
		CSV2 - Traiter les adhésions à l’IRP CSV3 - Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler CSV7 - Émettre une plaquette NIV CSV8 - Traiter les autorisations particulières	80%

Les pages suivantes dressent une synthèse des objets d’apprentissages pour chacune des directions opérationnelles et des directions de pilotages de la VPASRR. Ces objets d’apprentissage représentent les principaux contenus intégrés à la banque de connaissances.

Direction des opérations centralisées

	Clientèle cible	Nombre	Formations disponibles	Contraintes pour la formation
Division de la liaison avec les corps policiers (DLCP)	• Multiplicateurs corps policiers • Multiplicateurs ENPQ • Tout intervenant en formation en techniques policières	≤ 300 (rediffusent à environ 12000 personnes)	Sujets couverts : CSR et ses Règlements. Exemples de sujets proposés • La Vidéo sur le fonctionnement de l’appareil anti-démarrreur et le guide qui l’accompagnait (2011) • La présentation sur le nouveau rapport d’accident et le Guide de rédaction (2009-2010) • Les présentations sur le PL 71 ainsi que le Guide d’application (2012) • Une présentation sur les VL – Identification des intervenants sur les rapports d’accident et constat d’infraction et le Guide (2011)	• Enjeu de disponibilité • Enjeu de distance • Capacité informatique très variable d’un corps policier à un autre • Contrainte de disponibilité des intervenants formation SAAQ • Effort régulier : 40% charge/personne ○ pics occasionnels
Service aux entreprises – commerçants et recycleurs	• Multiplicateur corps policiers (pas nécessairement les mêmes que la clientèle de la DLCP)	± 100 (en progression) (rediffusent à environ 12000 personnes)	• Contenu normatif en lien avec le travail des commerçants et recycleurs • Les articles du Code de la sécurité routière reliés aux commerçants recycleurs. • Expliquer les conditions se rattachant à une licence de commerçant. Comment ceux-ci doivent utiliser les formulaires (ATAC, transit 4 et 10 jours), comment les commerçants doivent les compléter. • Identification des personnes ressources s'ils ont besoin d'information etc. • Soutien technique et renforcement au besoin	• Enjeu de disponibilité • Enjeu de distance • 20% de charge personne avec pics

	Catégories d'emploi	Nombre	Nature des activités et des tâches	Formations disponibles
Service aux entreprises	• Préposés aux établissements (SAE)	3	• Voir <u>Programme de formation de base du Service aux entreprises (SAE) (2009)</u>	• Formation de base PPI Adaptée - Voir <u>Programme de formation de base du Service aux entreprises (SAE) (2009)</u> • Entrainement à la tâche
	• Préposés en permis et immatriculation (incluant IRP)	13		
	• Techniciens	7		
	• Agents de bureau (commerçants recycleurs)	6		
Service aux particuliers	• Préposés en permis et immatriculation	11	• Voir <u>Programme de formation de base du Service aux particuliers (SAP) (2009)</u>	• Formation de base PPI Adaptée - Voir <u>Programme de formation de base du Service aux particuliers (SAP) (2009)</u> • Entrainement à la tâche

Direction Régionales – Évaluateurs de conduite

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes pour la formation
Centres de service	Évaluateurs de conduite – Classes 1-2-3	11 (points de services) 2 UM	Donner le service pour l’obtention des permis classes 1, 2, 3	Programme de formation de base (13 jrs) - Module : principales composantes d’un véhicule lourd - Module : Vérification avant départ - Module : Examen sur route - Capsule 8 : Évaluateurs de conduite : <u>Comment annoncer un échec?</u> Formation classe 1 par une personne ressource avant de recevoir la formation d’évaluateur 2 ans plus tard.	Disponibilité. Personnel non disponible. Formation donnée seulement si le nombre de participants est atteint. - Possibilité de dégager un évaluateur pour la formation continue – travail sur rendez-vous, mais doit considérer la déclaration de services. Roulement de personnel. Plusieurs départs, dont des départs à la retraite. Distance. Très grande distance à parcourir pour la formation et pour le suivi. Demande beaucoup d’organisation et de planification. Coûts. Déplacements coûteux. Manque d’effectif en centre puisque les évaluateurs sont aussi préposés permis et immat. Transfert des apprentissages. Le manque de clients inscrits à l’examen classe 1,2,3 dans les petits centres oblige les évaluateurs à attendre après leur formation pour le suivi post formation et le parrainage. Recrutement. Difficulté de recruter des camionneurs et de les former comme évaluateur comme auparavant. - Difficile et long de former un évaluateur à partir d’un évaluateur classe 5 – code de la sécurité routière interdit d’être évaluateur avant 2 ans.
	- Évaluateurs de conduite – Classes 1-2-3 - Mandataires CFTC et CFTR	1 (St-Jérôme) 1 (Québec)	Donner le service pour l’obtention des permis classes 1, 2, 3	Programme de formation de base - Les mandataires CFTC et CFTR participent à la formation classe 1,2,3 une (1) journée seulement pour les freins à air. - Module : Vérification avant départ - Formation pour les acquis : aller chercher la compétence pour obtenir un DEP, pour de meilleures connaissances afin de donner un meilleur verdict.	- Les employés peuvent se déplacer - La disponibilité des formateurs en centre de service est limitée

	Évaluateurs de conduite – Classe 5	11 (points de services) 12 (UM)	Donner le service pour l’obtention de la classe 5 ainsi que la réévaluation de compétence.	Programme de formation de base (14 jrs) - Module : Notions préalables - Module : Administration de l’examen sur route Formation complémentaire - En évaluation des conducteurs : évitons les erreurs de conduite (formation en ligne) - A venir : étude de cas en préparation - Module : La réévaluation de compétences (1jr)	Distance. Très grande qui demande de l’organisation physique Disponibilité. Organisation du personnel en centre de services car les candidats sont souvent des employés PPI.
	Évaluateurs de conduite – Classe 6 MOST	11 (CS)	Donner le service pour l’obtention de la classe 6 moto most (circuit fermé)	Programme de formation de base (2 jrs) - Module : Examen en circuit fermé Formation complémentaire <u>Redresser une moto (2009)</u>	- La durée de la formation est convenable à condition que la température nous permette d’aller sur le terrain faire les exercices. Il serait important de prévoir des exercices théoriques supplémentaires en cas d’impossibilité d’aller à l’extérieur et/ou prévoir un délai pour aller sur le terrain. De plus, les exercices théoriques non utilisés pourraient servir lors des rafraîchissements. - Il y a des demandes pour changer l’ordre des exercices (voir sondage moto 2012).
	Évaluateurs de conduite – Classe 6 Route	6 (CS)	Donner le service pour l’obtention de la classe moto route (examen sur route)	Programme de formation de base (5 jrs) - Module : Administration de l’examen sur route Formation complémentaire <u>Redresser une moto (2009)</u> - Administration de l'examen pratique en circuit fermé classe 6 A-B-C (en ligne)	- L’évaluation moto-route se fait de façon ponctuelle. La formation devrait prévoir du temps pour comprendre et assimiler les OG (observations générales) et CC (conditions complémentaires). Le temps alloué pour la transmission du verdict est prévu pour un évaluateur qui évalue d’autres classes. - L’évaluateur moto devrait au préalable avoir été formé en classe 5.

Directions régionales – Préposés permis immatriculation en points de Services

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes / enjeux pour la formation
Centres de service 43 points de services	- Préposés permis et immat (PPI) - Tâches général - Tâches spécialisées Permis plus - Tâches spécialisées IRP - Tâches spécialisées Permis spéciaux - Tâches spécialisées Service aux nouveaux résidents (SNR) - Aide technique (demande d’indemnisation)	± 600 Incluant les chefs d’équipe et techniciens	Informationnel et transactionnel - Tâches simples à complexes - Donner les services relativement au permis et à l’immatriculation - Beaucoup de transactions différentes – fréquentes, occasionnelles et rares - Fournir des informations au besoin, principalement en lien avec le permis et l’immatriculation – portée mal définie : Connaissances sur l’ensemble du domaine ARR. Sujets variés et complexes, fréquents à rares : permis de conduire et sanctions, provenance des véhicules, perception de taxes - Chaque transaction a une durée normale de réalisation prédéfinie – Tout est minuté – volume de personne peut amener de la pression (répondre en 30 minutes ou moins) - Particularités selon les régions – besoins de la clientèle peuvent différer selon les régions. Exemples : secteur agricole, régions limitrophes avec autres provinces ou pays, clientèles spécifiques (nouveaux résidents, militaires, autochtones, territoires non-reliés au réseau routier, etc.)	Formation de base - Voir <u>Formation de base (programmes - stages – immersion) Préposés en permis de conduire et immatriculation (Directions régionales)</u> - Bloc base pour tâches générales - Modules pour tâches spécialisées Perfectionnement - optionnel <u>Documents de formation continue – Permis de conduire et immatriculation (Directions régionales)</u> - DREQ : Formation de base en service à la clientèle intégrée à la formation de base. - DROQ : les capsules vidéo "26 choses à éviter pour offrir un service de qualité" et une partie de la formation en ligne "Transaction GFPCE-Consultation du dossier étalé" sont intégrés à la formation de base. - Exercices sur la validation des services reçus (conçus par la DROQ et utilisés par la DREQ) Note : Les directions régionales ne connaissent pas toujours tous les blocs complémentaires existants. Formation pour étudiants - La DREQ a conçu un programme d’accueil et de formation pour les étudiants. - La DRMMG fait suivre la 1ère partie de la formation de base aux étudiants. - La DROQ diffuse une formation adaptée aux étudiants. Le Service de la formation collabore en produisant des Guides du participant qui correspondent aux besoins en ce sens.	Voir le rapport <i>Analyse des besoins et modalités de formation</i>, VPARR, 2011. - Complexité croissante du domaine ARR - Difficulté de délimiter clairement la portée des notions en lien avec le renseignement - Distance et dispersion géographique des ressources - Entraîne des coûts élevés de formation de base pour certaines Directions régionales (limites de salles et éloignement). Nécessité de s’éloigner du domicile pour trois semaines pourrait expliquer les difficultés de recrutement en région éloignée (idem pour mandataires) - Exemple : employé Jonquière et formation à Rimouski. - Disponibilité - Une période de 1 heure tous les mercredis matin peut être utilisée pour du transfert d’information. Cette période est également utilisée pour la formation organisationnelle (Éthique, protection des renseignements personnels, développement durable, etc.) et l’administration du centre de services

	• Chefs d’équipes • Techniciens en centre de services (6)	environ 45	• Mêmes que PPI plus • Soutien aux PPI • Coaching • Formation continue	• Il n’y a pas de formation à la tâche formelle. Souvent, le chef d’équipe et/ou le gestionnaire forme la relève par jumelage. • Des formations sont offertes aux chefs d’équipe à la discrétion de la direction régionale • DREQ ○ Coacher à la tâche ○ Feedback ○ Traitement des plaintes ○ Rédaction de compte rendu (Les 2 dernières sont conçues régionalement) • DROQ : Lors des réunions annuelles des chefs d’équipe, des ateliers sont préparés et diffusés sur différents sujets qui concernent la tâche de chef d’équipe.	(horaire de travail, climat de travail, organisation des services à la clientèle). La période de 1 heure tous les mercredi matin n’est pas nécessairement dédiée au développement des compétences. ○ Difficulté de sortir les préposés des opérations pour la formation continue – notamment en raison de la contrainte budgétaire (effectifs) et de la pénurie de main d’œuvre. ○ Rafrâichissement pour les occasionnels suite à une période de chômage hivernal : la période de rappel au printemps est une période de fort achalandage → situation non propice pour suivre des formations. • Les contraintes d’embauche (disponibilité des LDA et délai d’enquête) rendent l’organisation des sessions de formation laborieuse.
--	---	------------	--	---	--

	Techniciens régionaux	3 DREQ 4 DRMMG 3 DRCQ 3 DROQ	- Soutien aux chefs d'équipe et aux responsables des opérations des mandataires - Coaching. Plus particulièrement auprès des mandataires - Diffusion de formation de base pour certains. La majorité diffuse de la formation ponctuellement (nouvelle loi, nouveau système, etc.) - Veille à l'application du contrat de services chez les mandataires - Effectue le contrôle de qualité des transactions et de la qualité administrative	- Il n'y a pas de formation à la tâche formelle pour les techniciens régionaux. Souvent, le technicien régional précédant forme sa relève par jumelage. - La DROQ a élaboré un document d'accueil des techniciens régionaux. Ce document donne une description des principales activités ainsi que les ressources et les outils disponibles. - À la discrétion de la direction régionale, les techniciens régionaux qui agissent comme diffuseur de la formation de base suivent la formation des formateurs donnée par une firme externes (Payé par la Service de formation).	
Mandataires 104 points de service	- Préposés permis et immat (PPI) - Tâches général - Deux mandataires administrent les examens théoriques et un des deux administre aussi les examens pratiques. - Certains mandataires en région éloignées émettent des permis de taxi.	± 500	Même base que PPI comptoir en centre de services mais moins de transactions – principalement de l'immatriculation	Formation de base - Même formation de base que PPI centre de services – Calendrier de formation adapté pour contenu spécifique Perfectionnement - optionnel Dans le contrat de service qui lie les mandataires à la Société, l'article 7.2.6 stipule que « Le mandataire doit mettre en place, à ses frais, un processus garantissant la mise à jour des connaissances et la formation continue ... » - Formation continue limitée – lectures individuelle et quelques activités de validation de compréhension - Certains mandataires font des réunions hebdomadaires pour la formation continue. - DREQ : à l'occasion, les techniciennes régionales diffusent de la formation continue à distance. - Certaines directions régionales s'assurent de la diffusion de la formation continue chez les mandataires privés	Contraintes pour la formation - Complexité croissante du domaine ARR - Disponibilité : - Difficulté de la sortie des opérations pour formation continue (plus pour les petits) - Les mandataires peuvent être réticents à retirer des employés des opérations pour de la formation pour des raisons financières liées au profit. - Chez les petits mandataires, la formation continue s'effectue majoritairement pendant les heures d'ouverture, entre deux clients.

Direction du suivi des usagers du réseau routier

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes / enjeux pour la formation
Service de l'évaluation médicale et du suivi du comportement (SEMSC)	• Agents de bureau	3	- Voir la Nouvelle structure administrative de la DSURR 20130204 Organigramme DSURR.pdf À propos du SSAO Assurer l’amélioration continue pour l’ensemble du personnel de la direction : diffusion de la formation, amélioration de la qualité, etc.	Formations générales - Médical - Comportement - VSH et exemptions - PECVL - Saisie de véhicule - Assurances Descriptifs en cours de production (standard du service de la formation) Voir captures d’écrans des dossiers de formation Formation continue - Projets - Activités <i>ad-hoc</i> - Ensemble de formations, matériel pédagogique, aides à la tâche et documentation de référence gérés par la DSURR - Voir captures d’écrans des dossiers de formation	- Disponibilité des employés très limitée pour la formation continue : au cas par cas, en fonction de besoins spécifiques. - Pas d’enjeu de distance - Environnement de formation pas à jour ou inexistant Méconnaissance des ressources pédagogiques existantes et disponibles
	• Techniciens	85			
	• Analyste	1			
Service à la clientèle, aux partenaires et aux opérations (SCPO)	• Agents de bureau	11			
	• Préposés aux renseignements	5			
	• Techniciens	7			
Service du suivi du privilège de circuler (SSPC)	• Techniciens	19			
Service du suivi et de l'amélioration des opérations (SSAO)	• Techniciens	4			
	• Analystes	14			
Service de la révision	• Attachés d’administration – Réviseur	10			

Direction du soutien aux opérations

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes / enjeux pour la formation
Service du soutien technique et de la numérisation	Techniciens en soutien aux employés de première ligne de la VPARR en ce qui concerne le permis de conduire et l’immatriculation des véhicules : - Clientèles internes (dont centres de services et Direction des relations avec la clientèle) - Mandataires en permis et immatriculation - Concessionnaires SAAQClic et commerçants licenciés	31	- Informationnel et transactionnel - Beaucoup de normatif - Redressement de dossier - Soutien à la prestation de services - Relation avec des intervenants externes (autres administrations et organismes – international) pour traiter les situations hors normes - Tâches simples à très complexes (particularités, exceptions) - Sous pression - court délai de réponse (80% des appels en 3 mns ou moins)	- Pour les nouveaux techniciens - Formation de base PPI + stage adapté préalable à la formation Formation de base soutien technique Voir <u>Programme de formation de base</u> - Équipe SAAQClic - Spécialisation mandataires - Spécialisation clientèles internes - Perfectionnement IRP et permis spécial de circulation Formation continue - Même chose que PPI - Pas de pratique formelle - Entraînement à la tâche - Basé sur l’expérience du coach - SAAQClic : projet de structuration en cours (grandes lignes)	- Disponibilité des formateurs internes - Manque d’aide à la tâche → pression sur la formation - Manque d’employés - Pression pour intégrer rapidement de nouveaux employés dans la division Mandataire - Projets et changements mineurs : Nécessité d’être formés avant tout le monde - Disponibilité : - Possibilité de sortie de ligne pour renforcement – contrainte de moment - Une période de 1 heure par semaine est utilisée pour du transfert d’information (formation informelle, non structurée) - Possibilité de flexibilité
Service du soutien technique et de la numérisation	Techniciens spécialistes de contenu	3	- Même que technicien - Soutien aux techniciens - Autres demandes de soutien ad hoc		Distance : pas de contrainte
Service de l’assurance qualité, de la sécurité et du soutien informationnel			Soutenir les points de service et la vice-présidence		

Division soutien informationnel	Analystes en information de gestion	7	Indicateurs de gestion stratégiques et opérationnels pour l’ensemble des points de service et de la vice-présidence	- Formation technique (outils) – externes - Excel – formation adaptée - Formation de base en intelligence d’affaires (formation externe conjointement avec la VPTI)	- Disponibilité : pas de contrainte - Distance : pas de contrainte - Renouvellement de l’équipe > 75% depuis 1 an - Enjeu de budget - Enjeu de mémoire organisationnelle
	- Développeurs de DEMU (analystes) - Intégrateurs de contenu VPARR sur intranet (2) - Technicien (1)	5	Développent des DEMUs mission et soutien aux opérations	Formation technique (outils) – externes	- Équipe stable – peu de besoins - À venir - Harmoniser avec les compétences VPTI – Application des cadres de référence et cadres normatifs
Division assurance qualité et ententes	- Techniciens (6) - Analystes (1)	7	- Contrôle de qualité et intégrité des Données - Contrôle qualité des points de services	- Préalable : avoir été PPI et bonne connaissance des procédures et des systèmes - Formation technique sur outils bureautique - Communication, capacités rédactionnelle (externe) - Courriers opérationnels et formations projets	- Besoins : connaître les changements aux procédures - Formation répondent aux besoins - Tous les besoins de formation sont couverts

Gestion des ententes	- Analystes (2) - Technicien (1) - Agents de bureau (4)	7	- Négociation des ententes avec les partenaires externes et les mandataires - Audit de vérification - Audit des commerçants licenciés 1 analyste responsable des ententes et audit – programme de vérification 1 personne en charge de la gestion des ententes 1 coordonateur aux ententes SAAQclic concessionnaires 4 personnes font la vérification de pièces SAAQclic Concessionnaires	- Formation technique sur outils bureautique - Formation de base - Formations spécifiques reliées à SAAQclic - Pour gestion des ententes – notions de droit (légal - profil parajuridique?) - Compétences en lien avec l’audit	- Tous les besoins de formation comblés à l’heure actuelle - Formation OK - Enjeu en lien avec le poste d’analyste responsable des ententes et audit.
Division Logistique et sécurité					
Logistique	1 analyste – représentant utilisateur (technologie) pour les points de service 2 techniciens en administration	3	- Analyse de besoins, réquisitions et suivi d’installation - Fournir aux points de service l’ensemble des fournitures et support technologique spécifique VPARR - Gestion des formulaires (physiques et dynamique) – VPARR et points de service	- Formation technique sur outils bureautique - Connaissance du travail et des équipements utilisés en points de service - Compétences en analyse de besoin	Aides à la tâche disponibles, utiles et à jour
Sécurité	1 Analyste 5 techniciens	6	Gestion des accès mandataires, partenaires et contrôle routier (8000 usagers total)	Formation ASA (externe)	- Aides à la tâche disponibles, utiles et à jour - Tous les techniciens ont été renouvelés dans les dernières années

SAAQclic concessionnaire

	Catégories d’emploi, rôles	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes pour la formation
Concessionnaires SAAQclic (±900)	Personnel désigné	2974 personnes impliquées La moitié aurait suivie la formation	- Effectuer l’immatriculation de certains véhicules via un service en ligne. - Pour les autres types de transactions, compléter manuellement les formulaires relatifs à l’immatriculation des véhicules - Tâches relativement simples mais peuvent être critiques (exemple : véhicule lourds, erreur de choix de catégorie d’usage, de masse et PNBV → impact légal, erreurs de montants → impact taxes) - Fréquence pouvant être élevée selon le marché ou la période de l’année - Service à la clientèle et soutien technique par DSO	Formation de base - Devraient prendre connaissance du didacticiel avant la visite de l’agent de mise en ligne. <u>Didacticiel en ligne</u> - Présentation des services SAAQclic par AML – sur place (0,5 jours) - Entraînement à la tâche par responsable des opérations chez le concessionnaire Formation d’appoint – Renforcement? - Possibilité de former à la demande - Très occasionnel – coûts pour le concessionnaire Formation projets - Sous forme d’information ou de modification de procédure Accès à un ensemble d’informations d’aide à la tâche et de documentation de référence en ligne <u>Services SAAQclic Concessionnaires</u> <u>Accès au Guide des procédures administratives et au Manuel du commerçant de véhicules routiers</u> <u>Aide-mémoires</u> <u>Références et guide d'utilisation de l'application SAAQclic</u> <u>Références sur les sanctions administratives</u>	- Contenu stable - Disponibilité – pas un enjeu - Distance – Pas un enjeu (Mise en ligne pas possible à distance) - Budget pour formation de base des directions régionales - Pas un enjeu - Volume croissant de concessionnaires - Pression sur la capacité des directions régionales

Direction des relations avec la clientèle

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes / enjeux pour la formation
Ligne général	- Préposés aux renseignements généraux - Qc seulement : Spécialisation pour Adaptation de véhicules - Vérification des limitations de véhicules	± 250 3 CRC	Service à la clientèle Principalement du renseignement et quelques transactions. - Beaucoup de demandes d’information sur l’ensemble du domaine ARR (sujets fréquents à rares) - Pression pour maintenir les niveaux de service attendus (qualité et temps) - Clientèle de plus en plus informée et exigeante	Formation de base 74 jours alternance travail / stages/prise d’appels autonome étalés sur 6 mois (Voir <u>Durée des formations.docx</u>) - Outils informatiques et changement d’adresse (7 jrs) - Permis (40 jrs) - Immatriculation (32 jrs) - Service à la clientèle et protocole de confidentialité inclus dans activités de formation de base - Médical et sanctions (24 jrs) - Propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds (PECVL) (7,5 jrs). Heures de conduite et de repos inclus - Services aux nouveaux résidents (SNR) (5 jrs) - Clientèles difficiles (1 jr) Formation d’appoint - Voir <u>Documents de formation continue - Relations avec la clientèle</u>	Formation de base - Temps de préparation des formateurs - Impossibilité de manquer une journée de formation en raison de la séquence des apprentissages. - Distance - Est-ce que la répartition en 3 centres est un enjeu ? Non – chaque CRC a son équipe de formation - Relève de formateurs spécialisés (Médical et sanction) - Retours de long terme qui s’ajoutent aux tâches régulières. Formation d’appoint - Capacité de conception et production et matériel pédagogique - Disponibilité des formateurs - Disponibilité des ressources au moment opportun (matérielles et humaines) - Contraintes pour les sorties de ligne
Ligne PECVL	Préposés aux renseignements spécialisés				
Ligne SNR	Préposés aux renseignements spécialisés				
Ligne Permis +	Préposés aux renseignements spécialisés				
Ligne spécialisée	Préposés formés de manière ad-hoc sur des sujets précis et ponctuels (exemple 3 roues)				
Ligne Médical et Sanction	Préposés aux renseignements spécialisés				
Comptoir d’accueil	Préposés au comptoir d’accueil				
Toutes les lignes	Chefs d’équipe	20	Informationnel		

	• Coachs • Spécialistes de contenu		• Soutien aux préposés • Lien avec les autres services • Analyses des dossiers complexes • Gestion de l'utilisation du temps des préposés		
--	--	--	---	--	--

Direction du soutien à l'encadrement des usagers du réseau routier

	Catégories d'emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes pour la formation
Service des affaires et du soutien	• Analystes d'affaires spécialisés par domaine - Médical - Sanction	6	• Analyse des demandes de changement aux procédures • Organisation du travail • Production et mise à jour de toute la documentation opérationnelle et des outils d'appoint (lettres, dépliants, formulaires, etc.) • Beaucoup d'exceptions, résolution de problèmes, prise de décision.	• Formation de base? ○ Non ○ Suivent la formation DSURR ○ Autoformations PPI disponibles dans l'intranet ○ Entraînement à la tâche non structuré – Selon le jugement du coach • Formation continue ○ Quelques formations ad hoc sur compétences génériques	• Disponibilité ○ Moyen de moyenner ○ Personnes sont surchargées ○ Disponibilité des coachs • Distance : non • Budgets : préétablis ○ Réf. A. Colerette (Johanne Reny, Valérie Marquis)
	• Analystes en soutien	2	• Réponse aux plaintes • Fiches rétros • Demandes médias • Courriels officiels • Personnes ressources pour les techniciens		
	• Techniciens	4	• Aiguillage des demandes clients • Soutien aux partenaires internes et externes • Réalisation d'essai		

Direction de l'immatriculation, de la diffusion et de la perception

	Catégories d’emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes pour la formation
Pilotage Immat Pilotage Diffusion et perception Pilotage IRP, Pilotes Web	Analystes aux essais – rôle technique Spécialisés par système	4	- Responsables des banques d’essais - Approbation des graduations - Contrôle de l’intégrité des banques d’essai	Entraînement à la tâche	- Pas de contrainte de disponibilité en formation de base - Contrainte de disponibilité pour suivre des formations dans le cadre de la formation continue - Pas de contrainte de budget pour l’entraînement à la tâche
	Pilotes – spécialisés par système	10	- Contribution sur les contenus de formation - Planifier et organiser les mises en production - Rédaction des procédures opérationnelles - Rédaction des courriers opérationnels (gros volume) - Paramétrage des systèmes - Soutien aux techniciens	Formation de base - Pas de formation spécifique - Formation de base PPI sur volet Immat (même qu’un PPI) - Formation de base PPI Permis spéciaux - Formation de base PPI IRP - Entraînement à la tâche	
	Techniciens pilotes – spécialisés par système	8	- Devis et réalisation des essais - Soutien de 2^e ligne (soutien au soutien technique)	Formation de base - Formation de base PPI sur volet Immat (même qu’un PPI) - Formation de base PPI Permis spéciaux - Formation de base PPI IRP - Entraînement à la tâche	

	Technicien en informatique	1	- Redressement des données (DMLO) - Extraction des données de production - Préparation des environnements de formation - Mise à jour des tables de pilotage	Entraînement à la tâche	
Solutions d'affaires	Analystes d'affaires	6	Spécialisés par domaines - Analyser, définir et rédiger des processus et procédures opérationnelles - Contribuer à la définition des normes - Traiter les demandes de plaintes - Traiter les demandes BSC - Traiter les demandes des partenaires	Entraînement à la tâche	
	Conseillers d'affaires	2	Rôle intégrateur	Entraînement à la tâche	
ENPQ École nationale de police du Québec	Policiers	N	Contrôler les permis et immatriculation des conducteurs	- Conçue et diffusée par ENPQ (Jeu de rôle) - SFGC fourni environnement de formation → cas définis par concepteurs ENPQ.	1 mise à jour annuelle

CRPQ Centre renseignement policier du Québec	• Agents	N	• Accéder aux informations des usagers dans les systèmes permis et immat de la SAAQ Vue particulière des informations → actions à prendre vis-à-vis du véhicule ou du conducteur	• Conçue et diffusée par CRPQ • SFGC fourni environnement de formation → cas définis par concepteurs CRPQ.	• 1 mise à jour annuelle
---	--	---	---	--	--

Direction du permis de conduire et de la gestion de l'identité

	Catégories d'emploi	Nombre	Activités et tâches	Formations disponibles	Contraintes pour la formation
- Service du permis de conduire - Service de la gestion de l'identité et des rendez-vous	- Analystes d'affaires - Par domaine	6	- Organisation du travail, architecture, mandats de développement, rédaction de procédures - Permis de conduire, photos, examen théorique - Échange de permis - Taxis - CTI – convergence téléphonie/informatique - Dossier personne - Prise de rendez-vous (tous les canaux)	- Au besoin : formation de base permis PPI adaptée (4 jrs) - Pas de formation structurée sur compétences métier - Entraînement à la tâche non structuré - Formation continue sur connaissances et habiletés transversales	- Contrainte de disponibilité → idéalement former les employés à l'embauche - Contraintes budgétaires pour les formations externes - Pas de contrainte de distance
	Conseiller d'affaires	2	- En cours de précision - Alignement stratégique		

	Pilotes système	8	- Soutien de 2^e ligne (après Soutien technique) - Production de la documentation utilisateur (courriers opérationnels et procédures) - Validation du contenu en lien avec le contenu des formations - Validation et approbation des modifications de systèmes – Approbation pour mise en production - Responsables de la livraison des modifications aux systèmes		
	Techniciens	9	- Essais (devis, réalisation) - Soutien de 2^e ligne		
	Analystes aux essais	2	- Très technique - Logistique (environnements d’essais)	Formation sur le tas	

**Prenez note qu'il y a d'autres questions qui ont été posées en même temps qui seront
répondues lors de prochains addendas.**

Le présent **addenda numéro 10** est émis en date du 10 décembre 2015 et fait partie
intégrante du document d'appel d'offres numéro P22899-3.

Il est convenu que tous les autres termes et conditions de l'appel d'offres demeurent
inchangés.

Direction de la gestion et de la conformité contractuelles

333, boul. Jean-Lesage, E-1-22

Québec (Québec) G1K 8J6

Courriel : pgi.ao@saaq.gouv.qc.ca