

Thème : Services professionnels Centre d'expertise Positionnement et précisions

Étape F - Dialogue compétitif

Dépôt : 24 octobre 2016

LA PERSONNE
AVANT TOUTE CHOSE



Société de l'assurance
automobile

Québec



Agenda

- Rappel concernant les besoins en matière de Centre d'expertise
- Précisions concernant :
 - La nature du Centre d'expertise
 - Son évolution dans le cadre du programme de transformation

Objectifs de l'atelier

- Préciser les attentes en matière de Centre d'expertise;
- Assurer une bonne compréhension des précisions apportées.



N.B. : les instructions nécessaires pour compléter les bordereaux d'efforts et de prix sont dans « Services professionnels – Stratégie de mise en œuvre »

Précisions sur le Thème du Centre d'expertise

#	Rappel des besoins exprimés	Référence AO	Référence cahier réponses
1	Services requis pour concevoir un Centre d'expertise pendant la période de réalisation (An 1 à 5) : La Société s'attend à ce que l'Alliance estime les efforts requis pour l'élaboration du modèle d'organisation du futur Centre d'expertise, et ce, dans une perspective d'accréditation par l'éditeur. Par modèle d'organisation, la Société entend notamment la structure organisationnelle, l'offre de services, le cadre de gestion et l'identification des principaux processus opérationnels. Services requis pour travaux complémentaires pendant et après la période de réalisation (An 1 à 10) : Dans le cas de la mise en place d'un Centre d'expertise, la Société fait appel à l'expertise et à l'expérience de l'Alliance pour l'estimation des coûts pour sa mise en place ainsi que l'obtention de sa certification par l'éditeur.	2.10.10 p.120 2.10.10 p. 121	

Précisions sur le Thème du Centre d'expertise

#	Précisions des besoins
2	<i>La Société s'attend à ce que l'Alliance estime les efforts requis pour l'élaboration du modèle d'organisation du futur centre d'expertise, et ce, dans une perspective d'accréditation par l'éditeur. Par modèle d'organisation, la Société entend notamment la structure organisationnelle, l'offre de services, le cadre de gestion et l'identification des principaux processus opérationnels.</i> • L'élaboration du modèle d'organisation se réalise lors de la phase de Conception du programme. • Le Centre d'expertise à concevoir sera initialement un Centre de support et migrera vers un Centre d'excellence : • Un Centre de support : le focus porte principalement sur le soutien aux utilisateurs et la correction des anomalies, et ce, pour la durée de réalisation du programme; • Un Centre d'excellence : la prise en compte de toutes les facettes d'un Centre d'expertise est considérée incluant l'évolution de la « Solution d'affaires », et ce, dans la perspective d'obtention de la certification par l'Éditeur. Une prise en charge autonome par la SAAQ, à terme, est effectuée.

Précisions sur le Thème du Centre d'expertise

#	Précisions des besoins
2	En résumé : An 1 : Conception du centre d'expertise selon l'orientation fournie. An 1 à x : Mise en place d'un Centre de Support et opération de celui-ci suite à la période de support de la 1^{ère} livraison. An x à 10 : Transition vers un Centre d'excellence suite au déploiement de toutes les livraisons (à l'exception des processus « Indemniser et Réadapter »).

***Thème : Services professionnels
Centre d'expertise
Positionnement et précisions***

Merci!

LA PERSONNE
AVANT TOUTE CHOSE

