

Direction générale de l'agilité et de la performance

NOTE

DESTINATAIRE : M. Karl Malenfant
Vice-président aux technologies de l'information et
chef de projet CASA

DATE : Le 20 mai 2020

OBJET : **DAP – Banque de connaissances**

CONTEXTE

La portée des travaux en lien avec la banque de connaissances soulève actuellement des questionnements. Ces questionnements concernent l'inclusion des travaux de mise à jour de cette banque dans la portée du programme de transformation organisationnelle, donc couvert par le Contrat de Services professionnels et de vente d'équipements conclu avec l'Alliance. La notion de banque de connaissances est intégrée au processus SPS4.1 – Gestion des connaissances.

EXTRAIT DU CONTRAT

À l'annexe A-2 du Contrat de Services professionnels et de vente d'équipements, les processus faisant partie de la portée fonctionnelle de la solution sont énumérés. Le processus SPS4.1 fait d'ailleurs partie de cette liste.

De plus, à l'annexe F – Stratégie de mise en œuvre et calendrier préliminaire du Contrat de Services professionnels et de vente d'équipements, la portée de chaque livraison est décrite sommairement. Il est d'ailleurs mentionné que, pour la Livraison 1, la portée de cette livraison inclut ceci:

« Déploiement initial des modules communs et incrémental pour les livraisons subséquentes. Il s'agit notamment de la gestion des communications écrites et la gestion documentaires (la gestion de la banque de connaissances, de formation (WPM), la gestion du développement des compétences et apprentissage (SF Learning), et les fonctionnalités de la gestion de la sécurité spécifique, la gestion des risques et la conformité (GRC Access Control et Process Control). »

Pour ce qui est de la portée sommaire de la Livraison 2, elle inclut ces éléments :

« Intégration et accroissement du contenu des modules communs déployés à la Livraison 1 notamment la gestion documentaire et des communications écrites (la gestion de la banque de connaissances, de formation (WPM), la gestion du développement des

compétences et apprentissage (SF Learning), et les fonctionnalités de gestion de la sécurité spécifique, la gestion des risques et la conformité (GRC Access Control et Process Control). »

EXTRAIT DE L'APPEL D'OFFRES

À la section 2.10.15.6 – *Résultats attendus* de l'appel d'offres de suite de progiciels de gestion intégrés, on traite des résultats attendus par l'équipe de formation au terme du programme (voir en annexe). Un des résultats mentionnés est l'obtention d'une architecture d'information et une banque de connaissances à jour.

EXTRAIT DE SOUMISSION AMENDÉE

En réponse au point 2.10.15. de l'appel d'offres, soit les besoins en service de formation, l'Alliance mentionne à la page 367 de sa soumission amendée, qu'une des responsabilités de l'équipe de logistique du service de formation est de coordonner l'alimentation de la banque de connaissances liée au projet.

EXTRAIT DE SOUMISSION

À la section 2.4.10.8.6 SPS4.1 – *Gérer les connaissances* de la soumission de l'Alliance, elle partage des informations additionnelles en lien avec le fonctionnement de la solution et avec ce processus. Il est mentionné que :

« La gestion des connaissances se fait à l'aide de plusieurs outils qui, intégrés les uns aux autres permettent en tout temps d'enrichir et de consulter la banque de connaissances de nouveau document de provenance et de formats divers. La combinaison de « [REDACTED] (ECC) », « CRM », « Workforce Performance Builder » (WPB) et « [REDACTED] » permet d'offrir de l'aide contextuelle personnalisée en ligne et sur la base des processus opérationnels spécifiques à l'utilisateur qui consulte la banque de connaissances.

Cette banque de connaissances possède la capacité « d'apprendre » fondée sur les interactions entre les représentants de la Société, les clients et les partenaires. Les banques de connaissances sont normalisées et présentent les fonctionnalités qui permettent la catégorisation de l'information et la gestion des gabarits de saisie de l'information et des documents.

Ainsi, pour chaque domaine d'affaires, pour chaque canal de diffusion de l'information, il est possible de consulter tous les types d'informations disponibles, quel que soit le type de format ou le contexte d'utilisation. À cet égard, l'accès à l'information est configuré par des règles afin de présenter une information pertinente à la fonction de l'utilisateur et son contexte opérationnel. Ainsi, une présélection de documents devient rapidement disponible à l'utilisateur et au partenaire d'affaires. »

RECOMMANDATION

À la lumière des informations mentionnées précédemment, la mise à jour de la banque de connaissances est incluse dans la portée du contrat conclu avec l'Alliance.

IMPACT BUDGÉTAIRE

Il n'y a aucun impact budgétaire.

Le directeur général de l'agilité et de la performance,

Sylvain Cloutier

EXTRAIT DE L'APPEL D'OFFRES

2.10.15.6 Résultats attendus

La liste suivante, sans être exhaustive, identifie les résultats dont la Société s'attend à disposer au terme du programme. L'alliance peut aussi proposer des biens livrables ou d'autres résultats en formation.

- Une approche de gestion et d'administration de la formation qui tire avantage des meilleures pratiques du marché et des facilités offertes par la suite de progiciels de gestion intégrés (ex. : outils de gestion des apprentissages, outil auteur, classes virtuelles);
- Des programmes de formations de base (formations initiales à la tâche) améliorés et mis à jour, intégrant l'ensemble des nouveautés amenées par le programme de transformation organisationnelle, et ce, pour l'ensemble des clientèles visées. Le programme de formation de base inclut, selon la clientèle, les éléments suivants :
 - Les stratégies de formation, incluant les parcours de formation
 - Les stratégies de suivi et d'évaluation
 - Les activités d'apprentissage
 - Le matériel pédagogique
- Une architecture d'information et une banque de connaissances mise à jour;
- Une stratégie de formation globale sur le plan corporatif;
- Des stratégies de formation spécifiques par clientèle spécifique;
- Des stratégies qui soutiennent adéquatement l'habilitation (formation) tout en minimisant les impacts sur les opérations;
- Un modèle de suivi du parcours des apprenants;
- Un modèle d'évaluation des activités de formation basé sur des indicateurs préétablis permettant d'évaluer les niveaux déterminés;
- Un cadre de gestion intégré en matière de formation et de développement des compétences, dans le cadre du programme de transformation, alimenté à partir des travaux réalisés dans le cadre du présent appel d'offres. Ce cadre corporatif devra également recueillir les éléments hors portée du programme de transformation organisationnelle;
- L'ensemble de la clientèle visée habilité aux nouvelles connaissances et façons de faire, de manière à atteindre le niveau de performance attendu, notamment au regard à la DSC;
- Des bilans périodiques des activités réalisées en formation et de l'avancement des travaux;
- Un personnel interne habilité à mettre à jour, entretenir et corriger les différents biens livrables produits dans le cadre de l'organisation et la concrétisation des stratégies de formation mises en œuvre.

10.6 SPS4.1-Gérer les connaissances

Contexte

La Société assure la qualité de la prestation et du soutien des services de mission en offrant de l'assistance aux employés, aux partenaires et à la clientèle en mode autonome à partir d'objets de connaissances qui sont conçus par ce processus.

Tous les objets de connaissances sont conçus et répertoriés de façon en a faciliter la réalisation. Ils doivent soutenir les activités de tous les employés autant en prestation de services qu'en soutien à la prestation et à la gestion ainsi qu'à tous les niveaux d'intégration :

- L'aide en ligne qui donne accès à l'ensemble des aides à la tâche via un site Web, un extranet ou encore un portail intranet
- L'aide en ligne contextuelle aux transactions qui donne accès, sur demande de l'utilisateur, aux aides à la tâche pertinentes pour la tâche en cours de réalisation
- L'aide intégrée dans les interfaces sous la forme d'assistants, de parcours guidés, d'instructions, d'info-bulles

Dans certaines situations, des fournisseurs externes peuvent être mis à contribution pour concevoir des contenus, notamment pour des segments vocaux (RVI) et des capsules d'informations (WEB). Toutes les activités réalisées dans ce processus permettent la mise à jour de la planification globale intégrée du processus SOR8.1.

But(s) du processus

Ce processus assure la gestion des objets de connaissances utilisés pour donner le service.

Ce processus permet plus précisément de:

- Rendre disponible des paramètres de classification et des règles de gestion des objets de connaissances en fonction du découpage de l'information, de l'organisation des contenus ainsi que des stratégies de navigation et de recherche
- Rendre disponible des gabarits de saisie et de consultation des objets de connaissances valides et structurés en fonction de l'architecture d'information en vue de permettre un accès combiné des différents modes utilisés à partir d'une seule saisie
- Rendre disponible des objets de connaissances valides, évolutifs, orientés utilisateur et performants

Détail du processus :

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
SPS4.1.1	Analyser les besoins et les impacts	-Prendre en charge la demande de changement. -Définir le changement à apporter sur la banque de connaissances. -Évaluer les efforts et la planification détaillée.	-La planification détaillée doit permettre de mettre à jour la planification globale.	
SPS4.1.2	Produire le changement sur l'architecture d'information	-Déterminer la classification et les règles de gestion des objets de connaissances à la suite d'une demande de changement.	-Dans certains cas, cette étape consiste à produire un prototype de réalisation.	
SPS4.1.3	Valider le changement sur l'architecture d'information	-Valider la classification et les règles de gestion des objets de connaissances déterminés à la suite d'une demande de changement.		
SPS4.1.4	Appliquer le changement sur l'architecture d'information	-Intégrer la classification et les règles de gestion des objets de connaissances validés dans l'architecture d'information.		
SPS4.1.5	Concevoir une ébauche du gabarit	-Élaborer une proposition de gabarit de saisie ou de consultation d'objet de connaissances à la suite d'une demande de changement. -Valider la proposition du gabarit élaborée à la suite d'une demande de changement.		
SPS4.1.6	Concevoir le gabarit	-Réaliser le gabarit selon l'ébauche validée à la suite d'une demande de changement. -Réaliser, valider et approuver des tests d'acceptation du gabarit réalisé à la suite d'une demande de changement.		
SPS4.1.7	Faire la mise en production du gabarit	-Rendre disponible le gabarit développé et approuvé aux utilisateurs.		
SPS4.1.8	Concevoir les objets de connaissances	-Créer, modifier ou détruire les objets de connaissances à la suite d'une demande de	-L'outil « Repères » provient de la Société de gestion du réseau informatique des commissions scolaires	

No	Étape	Description	Particularités	Intervenant(s) externe(s)
		changement. -Intégrer des objets de connaissances, notamment l'outil « Repères ».	(GRICS).	
SPS4.1.9	Valider/approuver les objets de connaissances	-Valider et approuver les objets de connaissances conçus à la suite d'une demande de changement.	-Dans le cas d'un outil d'appoint, cette étape permet de réaliser et approuver les tests d'acceptation.	
SPS4.1.10	Publier l'objet de connaissances	-Rendre disponible les objets de connaissances approuvés à la suite d'une demande de changement et 'informer les utilisateurs concernés.	-Dans le cas d'un outil d'appoint, la publication consiste à faire sa mise en production.	

EXTRAIT DE SOUMISSION AMENDÉE

LGS-IBM/SAP

1 -Liste des processus					2 - Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							« DISCLOSURE MANAGEMENT » pour la production de rapports officiels. Cette solution permet de créer des rapports officiels selon les gabarits définis par la Société, et en se basant sur différentes données sources (telles qu'une base donnée d'un système patrimonial, des KPI issus des systèmes patrimoniaux, de nouveaux KPI, des vues CDS, des fichiers Word, Excel, etc.) et en considérant les rôles de chaque utilisateur. Par la suite ces données sont traitées et validées conformément aux besoins de la Société.	
51	SPS4	SPS4.1	Gestion des connaissances	2	90%	CRM WPB	<u>ÉCARTS</u> -La présentation au client en mode PAS. Les transactions du PAS seront développées par l'intégrateur avec des efforts habituels RICEFW lors de l'implantation <u>RICEFW</u> -Le développement de Workflow fera l'objet d'un effort d'implantation <u>PARAMÉTRAGES</u> -L'intégration des outils CRM, Jam, Formation et WPB, OpenText <u>JUSTIFICATIONS</u> 1-Description : la gestion des connaissances comporte plusieurs aspects : a. Le module de formation permet de diffuser et partager la connaissance b. Le module WPB permet de documenter l'ensemble des transactions offertes via le PGI c. La gestion documentaire offre un repository complet de toute la documentation de la société. Celui-ci peut être indexé, recherché et distribué d. La gestion du centre d'appel CRM permet la gestion et le partage des solutions présentées aux clients via le centre d'appels e. La plateforme JAM permet la gestion d'équipes d'étravail, le partage de documents, la distribution d'information 2- Interfaces Fiori : SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus SAAQ SPS4.1. Voici des exemples d'applications FIORI qui seront utilisées (section 3.2.2.3).. 3-RICEFW : se référer ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Non applicable 6- Dossier client (CF. section 3.2.2.1 et 3.2.2.2): Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la SAAQ incluant SPS4.1, le DOSSIER CLIENT de la SAAQ. 8- BI calcul opérationnel : Afin de limiter la redondance, les justifications a) b) c) d) relatives	Voir la Dossier Client 360 dans la section 3.2.2.2 du présent document Voir la liste des applications Fiori dans la section 3.2.2.4 du présent document

1 - Liste des processus					2 - Information à compléter par l'Alliance			
Numéro	Famille processus	Référence processus	Processus pour lesquels la couverture de la solution doit être établie	Criticité 1-Très critique 2-Critique 3-Peu critique	Couverture des processus par la solution	Module(s) de la solution	Justifier l'écart et apporter les précisions requises (Détail des modules ainsi que leur valeur ajoutée)	Références
							au point 8 du processus SPS3.1 sont applicables sur le processus SPS4.1 9- BI développement service d'affaires : Il n'y a pas de service d'affaires spécifique pour le processus SPS4.1. 10- BI production indicateurs rapport officiel (Cf. section 3.3.1 relative à la grille F3b) : Afin de limiter la redondance, les justifications a) b) c) relatives au point 10 du processus SPS3.1 sont applicables sur le processus SPS4.1	
52	SPS4	SPS4.2	Gérer la formation et le développement des compétences	2	90%		ÉCARTS -L'anonymisation des données. La manipulation des données pour l'anonymisation sera développée par l'intégrateur avec des efforts habituels lors de l'implantation PARAMÉTRAGES -Le dossier employé (Employee Central) sera configuré -La fonctionnalité de gestion de la formation sera configurée -La création de contenus avec WPB -La mise en place d'une instance de Formation avec les données anonymisées JUSTIFICATIONS 1-Description : La gestion de la formation sera faite par [REDACTED] Learning a. Le déploiement des programmes et activités de formation sera fait avec SFSF Learning b. La création de contenu sera faite avec l'outil Workforce Performance Builder (WPB) c. Spécifiquement dans le cadre du projet PGI, une instance fonctionnelle dédiée à la formation sera rendue disponible d. Les données de cette instance seront anonymisées. 2- Interfaces [REDACTED] SAP offre en standard une série d'écrans [REDACTED] détaillée au catalogue disponible sur le site SAP pour l'ensemble des domaines [REDACTED] incluant le processus SAAQ SPS4.2. Voici des exemples d'applications FIORI qui seront utilisées (section 3.2.2.3).. 3-RICEFW : se référer ci-dessus 4- Modules peu utilisés : Les différents modules de [REDACTED] fonctionnent comme un ensemble et sont requis pour offrir la fonctionnalité ciblée dans les différents domaines : (Formation, Gestion des effectifs, Gestion de la performance, etc.) 6- Dossier client (Cf. section 3.2.2.1 et 3.2.2.2): Le partenaire d'affaires unique de SAP constitue pour l'ensemble des processus de la SAAQ incluant SPS4.2, le DOSSIER CLIENT de la SAAQ. 7- Expliquer comment le LMS soutiendra la gestion des données dans les environnements de formation (ex. : création de cas et anonymisation) : Une instance dédiée à la formation	

LGS/IBM - SAP

1 - Énoncés des fonctionnalités recherchées				2 - Information à compléter par l'alliance					
Numéro	Référence processus	Fonctionnalités La solution doit :	Importance E: Essentiel N: Nécessaire S: Souhaitable	Couverture	Module(s) de la solution	Envergure de l'écart 1: Petit 2: Moyen 3: Grand	Description de l'écart	Explication de la façon de procéder pour combler l'écart	Références
71	SPS3	Permettre de répondre ou de transférer une demande d'assistance provenant de tous les canaux de services.	E	Couvert partiellement	CRM, Commerce	1	La réponse et le transfert en mode PAS	La Prestation autonome de service fera l'objet d'un effort habituel RICEFW lors de l'implantation	
72	SPS3	Permettre d'identifier les demandes adressées et traitées concernant un sujet donné tel que : • Un numéro d'identification; • Un numéro de série; • Une plaque.	E	Couvert	CRM				
73	SPS3	Permettre d'identifier des caractéristiques des demandes d'assistance pour un contexte donné afin de faire l'assurance qualité, notamment : • Les demandeurs; • Les personnes répondantes; • Par période donnée.	S	Couvert	CRM				
74	SPS3	Permettre d'ajouter des informations supplémentaires aux demandes d'assistance déjà existantes.	N	Couvert	CRM				
75	SPS4.1	Permettre d'accéder à une banque de connaissance en vue d'aider l'employé à répondre adéquatement sur tous les canaux de services, notamment la consultation et la recherche des objets de connaissances en fonction : • De l'utilisateur; • Du contexte de l'utilisation.	E	Couvert	CRM, Workforce Performance Builder				Précision : Consulter la section 2.4.10.9.6 pour plus de détail sur SPS4.1